

คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

Quality Of Public Service Based on Sangahavatthu of Local Registration Office
Wangyang Sub-district, Si Prachan District, Suphanburi Province

¹ปรารธนา สวัสดิ์วรรณกิจ, ²วิชชุกร นาคธน, ³นพดล ดีไทยสงค์ และ ⁴อภิชาติ พานสุวรรณ
¹Prattana Sawatwannakit, ² Wichchukorn Nakthon, ³ Noppadol Deethaisong and
⁴Apichat Phansuwan

¹²³มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

⁴มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

¹²³Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

⁴Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand.

E-mail: ¹sawatwannakit@gmail.com, ²witchugon@yahoo.co.th, ³brother.nop@gmail.com

⁴apichat_asm@hotmail.com

Received August 15, 2024; Revised November 25, 2024; Accepted October 9, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง 3) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ เขตตำบลวังยาง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้ารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น จำนวน 224 คน ใช้วิธีคัดเลือกจากการแทนค่าในสูตรของยามานะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่าF-test (One Way ANOVA) การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามกับการสัมภาษณ์ จำนวน 13 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมากที่สุด
2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน
3. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง คือ 1) มีจิตสำนึกในการให้บริการ 2) เพิ่มช่องบริการพิเศษ สำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ พระภิกษุ 3) เพิ่มจำนวนบุคลากร 4) มีการทำงานเป็นระบบ 5) ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: หลักสังคหวัตถุ 4; สำนักทะเบียนท้องถิ่น; คุณภาพการให้บริการ; องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This article aimed to study (1) to investigate the quality level of public service of local registration office, Wangyang Sub-district (2) to compare the level of people's opinions towards quality of public service of local registration office, Wangyang Sub-district (3) to explore the guidelines for the application of Sangahavatthu to increase the quality of public service of the local registration office, Wangyang Sub-district the sample was 224. people from the calculation formula of Taro Yamane. The research instrument was the questionnaire. The statistics used frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One Way ANOVA). In-depth qualitative research with key information seekers by collecting data through distribution methods with a total of 13 recorded key researchers or people.

Results of the Research

1. The quality level of public service according to the Sangahavatthu principles is at the highest level.

2. A comparison of people's opinions on the quality of services provided by the Wang Yang Subdistrict Municipality's Local Registration Office found that people of different genders, ages, and educational levels and monthly income are different Satisfied with the quality of service no different as for citizens with different occupations Satisfaction with the quality of service is different.

3. The guidelines for applying the 4 principles of Sanghawatthu to increase the quality of public service at the Wang Yang Subdistrict Municipality Local Registration Office are: 1) Have awareness in providing services. Non-discrimination 2) Add special service channels for the disabled, the elderly, and monks 3) increase the number of personnel 4) have a systematic work process 5) should provide continuous training to educate staff.

Keywords: Sangahavatthu; Local Registration Office; Quality of Service; Local Government Organizations

บทนำ

บทบาทของประชาชนที่มีต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นในบริบทของการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมืองหรือวัฒนธรรม ย่อมเป็นสิ่งที่แสดงออกให้เห็นถึงพัฒนาการรับรู้ และภูมิปัญญาในการกำหนดชีวิตของตนเองเป็นตัวอย่างของตนเองในการจัดการควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตทางเศรษฐกิจและสังคม ตามความจำเป็นชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการควบคุมการใช้ทรัพยากรควบคุมการกระจายทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนได้พัฒนาการรับรู้และภูมิปัญญา ซึ่งแสดงออกในรูปของการตัดสินใจในการกำหนดชีวิตของตน โดยภาครัฐจะต้องค้ำอำนาจในการกำหนดการพัฒนาให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้มีโอกาสในการแสดงความต้องการ แสวงหาทางเลือก หรือเสนอข้อเรียกร้องเพื่อปกป้องผลประโยชน์ร่วมของกลุ่ม และเป็นผู้มีบทบาทหลักในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชน คือ เป็นผู้กำหนดความจำเป็นพื้นฐานของชุมชนและผู้ระดม

ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความจำเป็นพื้นฐานและบรรลุวัตถุประสงค์บางประการทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง (ทวีทอง หงส์วิวัฒน์, 2550)

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบหนึ่ง ที่เปิดให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งมีหน้าที่ในการ แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ แก้ไขรายการบุคคล กำหนดเลขหมายประจำบ้าน คัดรับรองรายการประวัติบุคคล การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ยังพบปัญหาในด้านการบริการ ขาดแคลนเจ้าหน้าที่บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง อีกทั้งยังขาดเครื่องอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ สำหรับประชาชนที่มาติดต่ออย่างไม่เพียงพอ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง จึงมีความสนใจสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมเนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ ส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมถึงมีผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเสนอแนวทางเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้ดียิ่งขึ้น (เทศบาลตำบลวังยาง, 2566)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้มีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน จึงได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ในด้านคุณภาพการให้บริการประชาชน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และหลักสังคหวัตถุ ได้แก่ 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อัตถจริยา 4) สมานัตตตา (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ ป.อ.ปยุตโต, 2561)

บทความวิจัยนี้นำเสนอ ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ร่วมกับแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยางต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง
3. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง แตกต่างกัน

วังยาง แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล

วังยาง แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

หลักสังคหวัตถุ 4

สังคหวัตถุ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) หลักการสงเคราะห์ หรือหลักสังคมสงเคราะห์ หมายความว่าเมื่อนมนุษย์อยู่รวมกันเป็นหมู่เป็นสังคม คนในสังคมจะต้องรู้จักสงเคราะห์ อนุเคราะห์กัน ตามฐานะคนในสังคมจึงจะมีความรักใคร่ปรองดองกัน ซึ่งจะทำให้สังคมราบรื่น มีความสงบ ธรรมที่เป็นหลักการสงเคราะห์นี้ มีอยู่ 4 อย่าง คือ

ทาน (การให้) เป็นการให้สิ่งของแก่คนที่ควรให้ หมายความว่า คนเราเกิดมามีชีวิตอยู่ได้ก็ เพราะอาศัยการให้ จะเห็นได้ชัดก็คือ บิดา มารดา ให้ปัจจัยดำรงชีพทุกอย่างแก่บุตรธิดา ครู อาจารย์ ให้วิชาความรู้แก่ลูกศิษย์ ซึ่งการให้ของมีอยู่ 2 อย่าง คือ อามิสทาน ให้วัตถุสิ่งของ กับ ธรรมทาน ให้ ธรรมหรือวิชาความรู้แก่ผู้อื่น ซึ่งการแบ่งปันวัตถุเพื่อเป็นปัจจัยร่วมกัน

ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก) เจริญด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน หมายความว่า การพูดจาน่ารักพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ การพูดนอกจากจะเป็นวาจาที่ไพเราะอ่อนหวานแล้วต้องเป็นวาจาที่เป็นสัจจะและมีประโยชน์แก่ผู้ฟังแล้ว ยังจะเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวน้ำใจได้มั่นคง

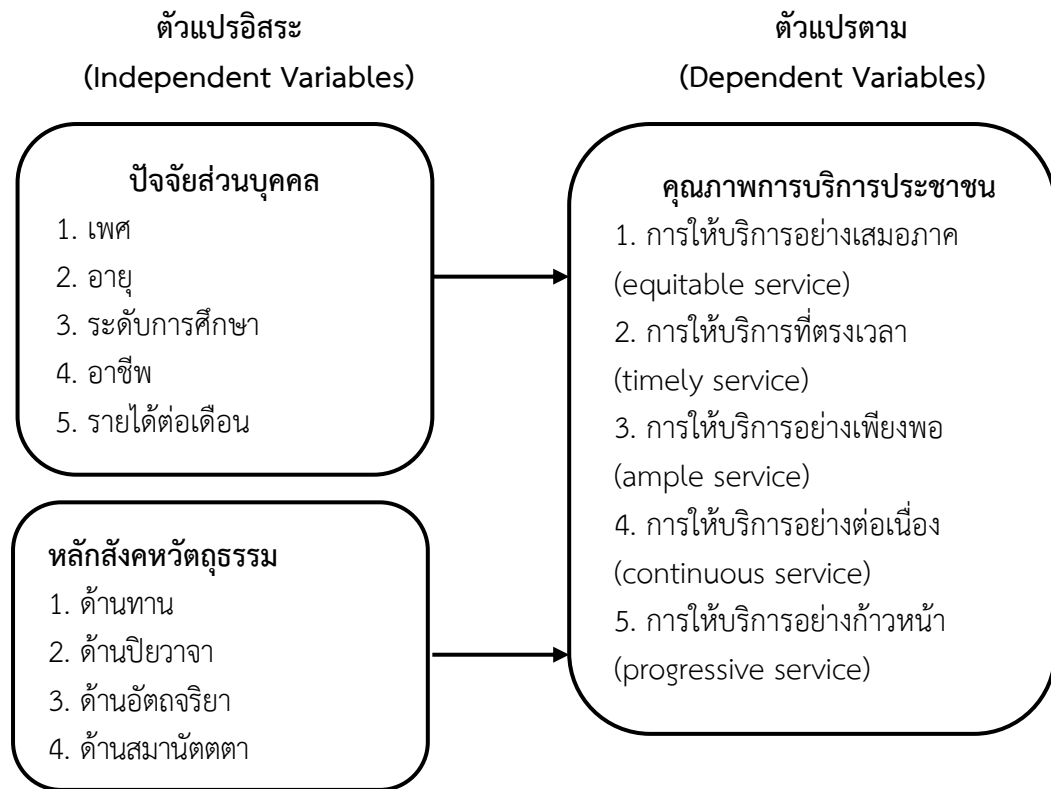
อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น หมายความว่า การทำประโยชน์แก่คนอื่น เช่น การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์

สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) ความเป็นผู้มีตนเสมอ ไม่ถือตัว คือความประพฤติปฏิบัติดี ต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า หรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิม ที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไร ก็คงประพฤติปฏิบัติดีต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณ เครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ ป.อ.ปยุตฺโต, 2561)

สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษรในพระไตรปิฎกของพระพุทธศาสนาหลักสังคหวัตถุ เปรียบเสมือนสิ่งที่ทำให้ส่วนที่แยกออกจากกันให้เข้าด้วยกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ไปได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักการสงเคราะห์หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคีเป็นธรรมที่ช่วยให้องค์กร การบริหารงานและการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนผู้ที่มาติดต่อ หรือการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ทำให้สามารถสร้างความประทับใจและตรงความต้องการในการให้บริการประชาชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย โดยกำหนดรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จากการแจกแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง จำนวน 507 คน (เทศบาลตำบลวังยาง, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง จำนวน 224 คน ที่ได้จากสูตรของยามานะ (Yamane) ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ **ส่วนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นแบบสอบถามประเภท ตรวจสอบรายการ (Check list) **ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ **ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณห์วัฒนธรรม 4 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ลักษณะเป็นการตอบแบบเสรี

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ ศึกษาเอกสาร แนวคิด หลักการ และทฤษฎี กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดำเนินการสร้างและปรับแบบสอบถาม นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.0 และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) กับประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลศรีประจันต์ จำนวน 30 คน ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.961

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์สุพรรณบุรีศรีสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลวังยาง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากเทศบาลตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

3.2 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสำรวจกับประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ที่เป็นตัวอย่าง จำนวน 224 คน ชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3 นำข้อมูลที่ ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การทดสอบค่า t-test ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Least Significant Difference : LSD.)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง โดยภาพรวม

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านทาน	4.52	0.564	มากที่สุด
2.	ด้านปียวาจา	4.57	0.533	มากที่สุด
3.	ด้านอัตรจริยา	4.56	0.534	มากที่สุด
4.	ด้านสมานัตตตา	4.61	0.541	มากที่สุด
ภาพรวม		4.56	0.543	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.56$ S.D. = 0.543) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปียวาจา อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านทาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig.	ผลการศึกษา	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.	เพศ	คุณภาพการบริการประชาชน	0.830	1.824	0.178	-	✓
2.	อายุ	คุณภาพการบริการประชาชน	-	1.798	0.148	-	✓
3.	ระดับการศึกษา	คุณภาพการบริการประชาชน	-	1.190	0.316	-	✓
4.	อาชีพ	คุณภาพการบริการประชาชน	-	3.292**	0.007	✓	-
5.	รายได้ต่อเดือน	คุณภาพการบริการประชาชน	-	1.105	0.348	-	✓

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการประชาชน

ตารางที่ 3 แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการประชาชน

ลำดับที่	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ความถี่
1.	ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	10
2.	ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกช่องบริการ	10
3.	ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร	10
4.	มีการทำงานเป็นระบบโดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์	10
5.	จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการที่ศูนย์บริการร่วม	10

จากตารางที่ 3 พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกช่องบริการ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร มีการทำงานเป็นระบบโดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ และ จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการที่ศูนย์บริการร่วม

ตารางที่ 4 แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสัณคหัตถ์ 4 เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง

ลำดับที่	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ความถี่
1.	คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ	10
2.	เจ้าหน้าที่ควรจะพูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก	10
3.	เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา	10
4.	ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	13

จากตารางที่ 4 พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ควรจะพูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา และควรให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปียาจา อยู่ในระดับมากที่สุด และด้าน ทาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2561) พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ที่ว่า การให้บริการในด้านทาน พบว่าเจ้าหน้าที่จะต้องเอาใจใส่ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว มีความตั้งใจในการให้บริการ แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง มีการแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน

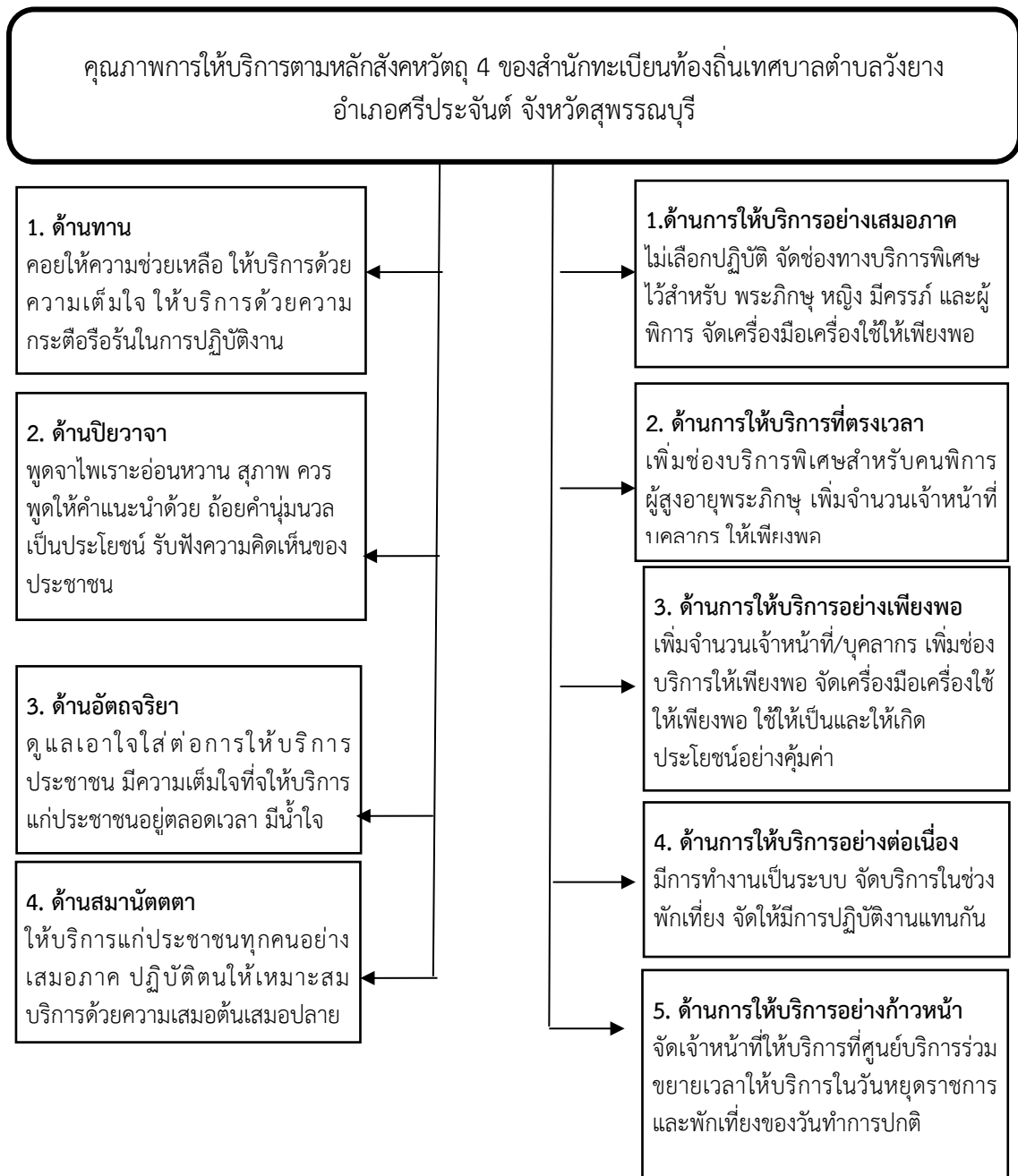
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างก็ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เหมือนกันตามมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่โดยหน้าที่แล้วจะไม่สามารถปฏิเสธการให้บริการใดๆ ได้ จำเป็นที่จะต้องให้บริการแก่ทุกเพศตามความเหมาะสมและเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรินทร์ สุทธิ ศัย และ คณะ (2561) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสัณคหัตถ์ 4 เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ควรปรับปรุงในระยะเวลาของการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาในการรอของผู้ที่มาใช้บริการควรมีการปรับปรุงในการให้บริการในการสืบค้นข้อมูลให้มีความรวดเร็วควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกช่องบริการ บุคลากรควรปฏิบัติราชการด้วยความรับผิดชอบ ควรมีการอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีเจ้าหน้าที่

ให้คำแนะนำและช่วยเหลือตรงกับความต้องการของประชาชนควรเพิ่มช่องบริการพิเศษ สำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ พระภิกษุ หรือให้บริการกับบุคคลประเภทดังกล่าวโดยไม่ต้องรอคิวเจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่กับงานที่ปฏิบัติ เสียสละ ในการให้บริการประชาชน และอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้วิจัยได้สรุปองค์ความรู้ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

แผนภาพที่ 1 แสดงถึง คุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ประกอบด้วย 2 หลักที่สำคัญ คือ หลักสังคหวัตถุ 4 และหลักคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน สามารถอธิบายโดยสังเขปดังนี้

1. ด้านเสมอภาค สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง มีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพสูงสุด โดยการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรในปัจจุบัน สามารถให้บริการได้ทั้งคนในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล ได้ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการรับบริการอยู่แล้ว โดยการนำเครื่องบริหารจัดการคิวมาใช้ แสดงให้เห็นถึงความเสมอภาคได้เป็นอย่างดี แต่สิ่งที่ต้องพัฒนา คือ การพัฒนาบุคลากร ให้นึกถึงความเป็นธรรม ให้ยึดกฎระเบียบเคร่งครัด การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

2. ด้านความก้าวหน้า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพสูงสุด โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ศูนย์บริการร่วมก็เป็นอีกทางเลือกสำหรับผู้ขอรับบริการ หรือแม้แต่การเปิดให้บริการในช่วงพักกลางวันและหลังเลิกงาน ปัจจุบันถือว่าการบริการด้านงานทะเบียนได้เจริญก้าวหน้า มาอีกระดับหนึ่ง การเรียกดูข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็วโดยพื้นฐานต้องไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นด้วย

3. ด้านความเพียงพอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง มีการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพสูงสุด โดยการมีความพอเพียงในด้านวัสดุ อุปกรณ์ มีความพร้อมสมบูรณ์ จะมีปัญหาที่แต่ในเรื่องของบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ แต่ได้มอบนโยบายว่า ทำอย่างไรที่จะบริหารบุคลากรที่ไม่เพียงพอ กับปริมาณงาน ทำอย่างไรไม่ให้เกิดปัญหา สถานที่ อาคาร มีเพียงพออยู่แล้ว แต่ควรจัดให้มีมุมกาแฟบริการน้ำดื่มที่สะอาด มีเครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ มีเพียงพอให้กับประชาชน แล้วอีกประการหนึ่งคือความพร้อมการบริการต้องรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

4. ด้านทันต่อเวลา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง มีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพสูงสุด โดยการให้บริการในทั่วไปของงานทะเบียนราษฎรเท่าที่ติดตามดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นการให้บริการทันต่อระยะเวลาที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการลดขั้นตอนหรือการปฏิบัติตามคู่มือประชาชน แต่ที่ จะมีปัญหาในเรื่องของระเบียบ ข้อกฎหมาย เช่น เรื่องการขอสูติบัตร แรงงานต่างด้าว และบุคคลไม่มีสถานะทางทะเบียน ซึ่งจะมีปัญหาในเรื่องของข้อกฎหมาย อำนาจหน้าที่ จึงจำเป็นต้องแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ด้านความต่อเนื่อง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง การปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพสูงสุด โดยการจัดเจ้าหน้าที่ให้ทำงานแทนกัน มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน โดยจัดบริการพักเที่ยง เพื่อไม่ให้งานหยุดชะงักการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จแม้เวลาจะเลยเวลาราชการไปแล้วก็ตาม ส่วนในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการตลอดโดยมีค่าล่วงเวลาให้กับเจ้าหน้าที่ด้วย

6. ด้านทาน เจ้าหน้าที่ ควรจะต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจ และสติปัญญา ทนเวลา มีความตั้งใจในการให้บริการคอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน

7. ด้านปียวจา เจ้าหน้าที่จะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยความเต็มใจและจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพ ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวล เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง

8. ด้านอัตถจริยา เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจ ไม่เบียดเบียนเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ จะต้องมีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชน ให้บริการประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่อย่างสุดความสามารถ

9. ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตนกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา บริการด้วยความเสมอภาค เสมอต้นเสมอปลาย และเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

สรุป

คุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง จะต้องมีการหลักในการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการทันต่อเวลา การให้บริการเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการของของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง และแนวทางในการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการสาธารณะ ในด้านทาน คือ การให้สิ่งต่างๆ ให้กับประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ในด้านปิยวาจา คือ การพูดจาที่เป็นโยชน ต่อประชาชนด้วยความสุภาพเรียบร้อย ในด้านอัตถจริยา คือความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชน และในด้านสมานัตตตา คือ การที่ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ไม่มีอคติในการให้บริการ มีความเสมอภาค จะเป็นเครื่องมือและแนวทางในการเสริมสร้างและการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่าด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านทาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ควรจะต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจ และสติปัญญา ทันเวลา มีความตั้งใจในการให้บริการคอยให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่าการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง แตกต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการรับบริการ การพัฒนาบุคลากร โดยพัฒนาด้านจิตใจ ให้นึกถึงความเป็นธรรม ให้ยึดกฎระเบียบเคร่งครัด การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่าแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง คือ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังยาง ควรปรับปรุงในระยะเวลาของการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาในการรอของผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรมีการปรับปรุงในการให้บริการในการสืบค้นข้อมูลให้มีความรวดเร็วควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกช่องบริการ บริการ ควรเพิ่มช่องบริการพิเศษ สำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ พระภิกษุ สำหรับ

งานทะเบียนราษฎร หรือให้บริการกับบุคคลประเภทดังกล่าวโดยไม่ต้องรอคิวเจ้าหน้าที่ที่ควรเอาใจใส่กับงานที่ปฏิบัติ และอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คือ ควรศึกษาและปรับปรุงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 เพิ่มเติม ในด้านทาน และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การให้บริการด้านสถานที่ มีการแนะนำหรือชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน โดยควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีช่องทางด่วนสำหรับบริการผู้สูงอายุและคนพิการไว้เป็นพิเศษ สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในองค์กร หรือหน่วยงาน เพื่อจะได้นำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2562). *คู่มือปฏิบัติการทะเบียนราษฎร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาารักษาดินแดน.
- กฤษณา รัตนพฤกษ์. (2561). *หลักการตลาด*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวิทอง หงส์วิวัฒน์. (2550). *การมีส่วนร่วมของประชาชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2559). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก ถ้าอยากทำ*. กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอรั่มเมท ไทยแลนด์ จำกัด.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วัชรินทร์ สุทธิชัย, รัชนิดา ไสยรส และ สมเกียรติ เกียรติเจริญ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 12(1), 75-84.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2563). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2561). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 40). กรุงเทพฯ: ผลิติมม์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *ทิศทางการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.