

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่านโดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม Improving the Quality of Public Services at the Nan Provincial Industrial Office by Applying the Principles of Sangha Vatthu Dhamma



¹ทรงยศ วงศ์ชัย, ²วรปรัชญ์ คำพงษ์ และ ³พระครูสุตันทนัทธินิต วัชรพงษ์ (ปล้องขัน)

¹Songyot Wongchai, ²Worapat Khumpong and

³PhrakruSutananthapandit Watcharapong (Plongkhun)

¹²³มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติ, ประเทศไทย

¹²³Mahachulalongkornrajavidyalaya University Nakhon Nan Buddhist College, Thailand

¹Corresponding Author, Email: bermzsykes@gmail.com

¹Tel. 084-626-3368

Received February 22, 2025; Revised March 30, 2025; Accepted March 31, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน 3) เพื่อนำเสนอการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม เป็นการวิจัยแบบผสมวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 157 คน จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 รูปหรือคน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการสรุปเนื้อหาเสนอแนวทาง

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่านตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R=.832^{**}$) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม พบว่าการให้บริการควรมีความเอาใจใส่ แนะนำและสื่อสารด้วยคำพูดที่สุภาพอ่อนโยน ชัดเจนเข้าใจได้ง่าย ลดขั้นตอนและเอกสารประกอบการให้บริการ แสดงขั้นตอนเอกสารประกอบ แนวทางในการปฏิบัติให้ชัดเจน เข้าถึงผู้รับบริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ในการบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน, หลักสังคหวัตถุธรรม

Abstract

The purpose of this article was: 1) to study the quality of public service of the Nan Provincial Industrial Office; 2) to study relationship between the principles of social welfare and quality of public service of the Nan Provincial Industrial Office; and 3) to present the development of quality of public service of the Nan Provincial Industrial Office by applying the principles of social welfare. This research was a mixed-methods study. The data were collected from a sample of 157 people by random sampling using Taro Yamane's formula. The descriptive data analysis was performed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The correlation analysis was performed using Pearson's correlation coefficient. In-depth interviews were conducted with 10 key informants. The data analysis was performed using the content summary technique to present the guidelines.

The research revealed that: 1) the quality of public service of the Nan Provincial Industrial Office based on the principles of social welfare was at a high level overall. The public service of the Nan Provincial Industrial Office was at a high level overall. 2) The relationship between the principles of social welfare and the quality of public service of the Nan Provincial Industrial Office was at a very high level overall. ($R=.832^{**}$) The positive relationship was statistically significant at a 0.01 level. And 3) the development of quality Providing services to the public by the Nan Provincial Industrial Office by applying the principles of social welfare found that the services should be attentive, provide advice and communicate with polite, gentle words, be clear and easily understood. Reduce steps and supporting documents for providing services, clearly show the steps, supporting documents, and guidelines for practice, access service recipients via electronic systems for convenience and speed, and increase operational skills for officials to have knowledge in providing services.

Keywords: Service Quality, Nan Provincial Industrial Office, Sangha Vatthu Dhamma

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศอย่างรวดเร็ว หน่วยงานรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานและดำเนินงานให้เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมโดยมุ่งหวังให้ประชาชน “มีความอยู่ดี กินดี” และมีความเสมอภาคกันไม่ว่าองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน เทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานให้มีความสุข นักวิชาการได้กล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีแนวคิดในการทำงาน ต้องมีความฉับไวรวดเร็วไม่ทำงานล่าช้า งานต้องสำเร็จตามที่กำหนด มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) โดยเน้นความถูกต้องแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลขไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร โดยบุคลากรต้องมีความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่แสวงหาความรู้ รวมถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองกับผู้อื่นและทางอินเทอร์เน็ต เพื่อสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จะช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อน

ของงาน ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศ

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงในส่วนภูมิภาค รวมทั้งประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่จังหวัด ส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ดูแล การดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยแร่ กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนภูมิภาค และประสานงานต่างๆ ของรัฐที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงาน เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมไทยสู่อุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0) โดยกำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไทยในอนาคต เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าหลักสังคหวัตถุธรรมซึ่งเป็นหลักธรรมหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นหลัก ยึดเหนี่ยวใจคนและประสานใจคนไว้ในสามัคคีอันประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา เพราะเมื่อผู้บริหารรู้จักใช้สังคหวัตถุธรรมในการบริหารคนในองค์กรอย่างถูกต้อง จะทำให้เกิดการร่วมมือกันด้วยความเต็มใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เกิดความเสมอภาค มีความขยันขันแข็งในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ด้วยเหตุผลและความสำคัญของปัญหานี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน ว่ามีคุณภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ในการบริหารงาน การดำเนินงาน ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการปฏิบัติงาน ให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น และใช้เทคโนโลยีใหม่ๆมาช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็วอัน ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสำเร็จลุล่วง ตามเป้าหมายขององค์กรได้ด้วยดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน
3. เพื่อนำเสนอการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน จำนวน 157 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 รูปหรือคน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือขึ้นตามกรอบของการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม” ในรูปแบบแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการสร้างแบบสอบถามตามกรอบปัจจัยที่กำหนดโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม

ผลการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อ ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยสรุปวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพดังนี้

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชน ประกอบด้วย ด้านหลักสังคหวัตถุธรรมและด้านการบริการ 5 ด้าน

1.1 หลักสังคหวัตถุธรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านทาน คือ การให้ (4.44) รองลงมาคือด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ (4.42) และด้านอติถจริยา คือ การประพฤติในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ (4.41) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก (4.37)

1.2 คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (4.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ (4.39) รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (4.38) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ (4.35)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R=.832^{**}$) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

3. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม พบว่า มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ 1. การให้บริการมีความเอาใจใส่ แนะนำและสื่อสารด้วยคำพูดที่สุภาพอ่อนโยน ชัดเจนเข้าใจได้ง่าย และออกพื้นที่เพื่อให้บริการโดยเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย 2. ลดขั้นตอนและเอกสารประกอบการให้บริการ 3. แสดงขั้นตอนเอกสารประกอบแนวทางในการปฏิบัติให้ชัดเจนเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 4. เพิ่มช่องทางติดต่อ สร้างการรับรู้ และเข้าถึงผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจุบันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกรวดเร็ว 5. จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคี สร้างแรงจูงใจ และเกิดความรักในการปฏิบัติงาน 6. เพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่และจัดหมุนเวียนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ในการบริการทุกกระบวนการ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน จำนวน 157 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน หลักสังคหัตถุธรรม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน

		คุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน
หลักสังคหัตถุธรรม	ค่าสหสัมพันธ์	.832**
	P	0.01
	ระดับความสัมพันธ์	สูงมาก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า หลักสังคหัตถุธรรม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก กล่าวคือ เมื่อมีการบูรณาการหลักสังคหัตถุธรรมในการให้บริการ ก็จะส่งผลให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่าสหสัมพันธ์	ค่า P	ระดับความสัมพันธ์	ผลการศึกษา ยอมรับ ปฏิเสธ
1	หลัก สังคหัตถุธรรม	คุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดน่าน	.832**	0.01	สูงมาก	✓

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรม

1. หลักสังคหัตถุธรรม

1) ทาน คือ การให้ เพื่อการให้บริการตามภารกิจหน่วยงานแก่ประชาชน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการมีการให้บริการโดยจัดให้มีป้าย แผ่นพับ เอกสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารและชี้แจงรายละเอียดภารกิจหน่วยงาน ระยะเวลาดำเนินงานที่ชัดเจน ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานครบถ้วน 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูล และ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ เอาใจใส่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการบริการด้วยความเต็มใจเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และทุกคนในองค์กรต้องรู้จักการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มารับบริการก่อนประโยชน์ส่วนตน ด้วยการเสียสละแรงกาย แรงใจ และเวลา ซึ่งเป็นการให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีจุดมุ่งหวังหรือเป้าหมายเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด เป็นการขจัดความเดือดร้อนการหมดทุกข์ในเรื่องที่มาติดต่อ เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการ การให้ที่ต้องการให้ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากการบริการภารกิจจนสำเร็จโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน หรือที่เรียกว่าธรรมทาน

2) ปิยวาจา คือ การกล่าววาจาเป็นที่รัก ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน พบว่าหน่วยงานมีการนำมาเพื่อให้บริการประชาชน โดยด้านบุคลากรของหน่วยงานมีการให้บริการด้วยความเป็นมิตรไมตรี เอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ ด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส กล่าววาจาสุภาพไพเราะ อ่อนหวาน การให้คำปรึกษามีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ แสดงออกด้วยความจริงใจทั้งการแสดงออกทั้งทางการกล่าววาจา และการแสดงออกทางกาย ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น ประทับใจในหน่วยงาน สอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไรบ้าง ตามหลัก “ยิ้มงาม ถ่อมใจ เติมใจให้บริการ”

3) อุตถจริยา คือ ประพฤติตนที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและประชาชนต้องยึดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม และประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญหรือที่เรียกว่าจิตอาสา การอยู่ในองค์กรเดียวกันและได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันนั้นถือว่าเป็นประโยชน์อย่างมาก และการแนะนำกับผู้มารับบริการให้นึกถึงประโยชน์ส่วนรวม จะทำให้กิจการได้รับการสนับสนุน ยอมรับในชุมชน ไม่เกิดการร้องเรียนตามมา และช่วยแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง โดยยึดตามหลักกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีความกระตือรือร้นคอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ แนวทางต่างๆ รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาทั้งที่เกิดขึ้นแล้วและเพื่อเป็นการเฝ้าระวังป้องกันเหตุสุดวิสัย

4) สมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอมาใช้ในการให้บริการประชาชนด้วยความยุติธรรม มีความเสมอภาคกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความสม่ำเสมอไม่มีสองมาตรฐานไม่เลือกปฏิบัติกับทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้รับบริการ มีการเรียงลำดับในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตนด้วยความสุภาพ อ่อนโยน

2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน ทั้ง 5 ด้าน

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าด้านบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม บริการตามลำดับก่อน – หลัง ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีความเป็นธรรม บริการด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง และด้านหน่วยงานมีบริการแนวปฏิบัติในการให้บริการและนำแนวปฏิบัตินั้นมาใช้ในบริการต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้ทุกคนได้รับบริการตามมาตรฐานอันเดียวกันในการบริการภารกิจ – หน้าที่อย่างเดียวกันโดยถือประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการเป็นหลัก

2) ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา พบว่าด้านบุคลากรการให้บริการตรงเวลาตามระเบียบราชการ มีความรู้ความสามารถในการบริการได้สำเร็จครบถ้วนมีความรวดเร็ว มีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาที่ชัดเจน ลดขั้นตอน ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าทางด้านบุคลากรมีการแสวงหาความรู้ความสามารถเพิ่มทักษะในแต่ละงานบริการอย่างสม่ำเสมอส่งผลผลการบริการของหน่วยงานมีความทันสมัยทันกับเทคโนโลยี และสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนไป และหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ออกพื้นที่เพื่อประสานชี้แจงประชาสัมพันธ์หรือติดตามการส่งเสริมผู้ประกอบการ จัดระบบสารสนเทศมีการใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการผ่านระบบ I-industry ซึ่งเป็นระบบทะเบียนลูกค้าของกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นการลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน และมีการจัดหาทรัพยากร บุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าหน่วยงานเปิดให้บริการตรงต่อเวลาทำงานของหน่วยงานมีการบริการต่อเนื่องจนครบเสร็จสิ้นกระบวนการ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดของการทำงานและระบบติดตามผลการตรวจสอบการให้บริการส่งผลให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานส่งผลให้ระบบบริการของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าหน่วยงานมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เช่น การชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ การขอรับใบอนุญาตออนไลน์ พร้อมทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยการจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ อาทิเช่นกล่องรับฟังความคิดเห็น การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการ มีการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่เสมอ นอกจากนี้หน่วยงาน หน่วยงานมีการบริการวัสดุอุปกรณ์และระบบบริการสืบค้นข้อมูลข่าวสารด้วยระบบออนไลน์ ได้อย่างรวดเร็วทันสมัยและเป็นปัจจุบัน กำหนดรูปแบบขั้นตอนกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย เกิดความสะดวก และรวดเร็ว

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรม ผู้วิจัยได้สรุปวิเคราะห์เป็นการอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านหลักสังคหัตถุธรรม

ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน ด้านหลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านที่สูงที่สุดพบว่า ด้านทาน คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมในการอธิบายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม และช่วยเหลือเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อเป็นอย่างดีไม่มีพฤติกรรมส่อในทางทุจริต รองลงมาคือ ด้านสมานัตตตา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตน และวางตนสม่ำเสมอกับผู้มาขอรับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้เกิดความยุติธรรมและเสมอภาคแก่ผู้มาขอรับบริการ ให้บริการประชาชนโดยมีการเรียงลำดับก่อน - หลัง มาผู้รับบริการมาก่อนจะได้รับบริการก่อนผู้มารับบริการทีหลังก็ให้บริการหลัง และด้านอัตถจริยา คือ เจ้าหน้าที่มีการประพฤติตนในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะอธิบายการให้บริการได้เป็นอย่างดี หน่วยงานเปิดให้บริการตรงต่อเวลา โดยจัดให้เจ้าหน้าที่บุคลากรเจ้าหน้าที่เพียงพอในการปฏิบัติงานประจำ ณ จุดบริการสม่ำเสมอและตลอดเวลาการให้บริการโดยไม่เว้นช่วงเวลาพักเที่ยง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาขอรับบริการอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ และด้านที่มีระดับการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านปิยวาจา คือ เจ้าหน้าที่การพูดจาด้วยถ้อยคำที่คำสุภาพ อ่อนหวาน เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีการต้อนรับด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส การติดต่อสื่อสารประชาชนด้วยความจริงใจ และรับฟังความคิดเห็นผู้มารับบริการ เห็นได้ว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ (พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ (แก้วบุตตี), 2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น” พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ 4 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านอัตถจริยา (การทำประโยชน์ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา) เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน ตลอดเวลาเจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือตามลำดับ ด้านสมานัตตตา (การวางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติงาน) การบริการประชาชนของฝ่าย ทะเบียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด และเต็มใจช่วยเหลือตามลำดับ ด้านปิยวาจา (พูดคำสุภาพไพเราะน่าฟัง) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนที่ให้บริการด้านคำพูดที่ ไพเราะแสดงความเป็นมิตรอ่อนโยนต่อผู้มารับบริการมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจ

ในระดับมาก และด้านทาน (ความเอื้อเฟื้อให้ความรู้และคำแนะนำ) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจประชาชน ผู้มารับบริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นที่จะมาอภิปราย ดังนี้

1) ทาน จากการศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรเอาใจใส่ในการบริการตามคำร้องขอด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ ให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยการตอบข้อซักถามให้คำแนะนำได้ เป็นอย่างดี ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ ไม่มีพฤติกรรมส่อในทางทุจริตแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบบุคลากร หน่วยงานจัดให้มีสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการระหว่างนั่งรอ เพียงพอ เหมาะสม เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม เอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ และเครื่องบริการสืบค้น ข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ และจัดให้มี ป้าย แผ่นพับ ใบปลิว ให้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการไว้ชัดเจน เห็นได้ว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สังขพงศ์ ชมภู, 2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการ บริการขององค์การให้บริหารส่วนตำบลโค้งไผ่อำเภอขานวรลักษบุรี จังหวัด กำแพงเพชร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการบริการด้านทาน การเอื้อเฟื้อแบ่งปันการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เอาใจใส่ ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทน จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการ ให้บริการ และอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน ให้บริการด้านให้คำปรึกษากฎหมาย และให้ความรู้ คำแนะนำอย่างถูกต้อง ยุติธรรม เสมอภาค ให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยการตอบข้อซักถามให้ คำแนะนำได้อย่างรวดเร็วเสียสละ ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน แบ่งงานหรือกระจายงานให้ เจ้าหน้าที่คนอื่นเพื่อเป็นการให้บริการที่ ต่อเนื่องและรวดเร็ว ให้ความช่วยเหลือในการให้บริการแก่ประชาชน อย่างเต็มที่ และเต็มใจในการ บริการ ให้ความรักและเมตตา เห็นใจซึ่งกันและกัน

2) ปิยวาจา จากการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนหวาน เป็น ประโยชน์บุคลากรให้การต้อนรับด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสบุคลากรพูดจาชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์ต่อผู้ มาใช้บริการ เจรจาด้วยความจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการด้วยความจริงใจบุคลากรให้บริการ ด้วยความเป็นมิตรไมตรี เอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เบญจวรรณ สีละระโส, 2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของศาล เยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าการให้บริการประชาชน ตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่แสดงอาการพึงพอใจที่ได้ ให้บริการต่อประชาชน – เจ้าหน้าที่พูดแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลและเป็น กันเอง ทักทายและพูดจากับ ประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน

3) อุตถจริยา จากการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความกระตือรือร้น ตรงต่อเวลา คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาขอรับบริการ มีจำนวนบุคลากรในการให้บริการเพียงพอและปฏิบัติงานประจำ ณ จุดบริการตลอดเวลา พร้อมทั้งจะอธิบายขั้นตอน การให้บริการได้เป็นอย่างดี และสามารถติดต่อประสานงาน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว จะเห็นได้ว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ (นจิตรา แสงผาบ, 2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน” ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการในระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับมากเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนอธิบายด้านเอกสารที่ใช้ในรัชกาลอธิบายเกี่ยวกับข้อ

กฎหมายและระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องด้วยความเอื้อเพื่อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง

4) ด้านสมานัตตตา จากการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรปฏิบัติตนกับผู้มาขอรับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และบุคลากรมีความยุติธรรมและให้ความเสมอภาคแก่ผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มาก่อนได้รับบริการ จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พรพงศ์ รอดเทศ, 2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค 6” ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ศาลมีความยุติธรรมและความเสมอภาคให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อ ราชการศาลเป็นอย่างดี ปฏิบัติตนกับผู้ที่มาติดต่อราชการอย่างเหมาะสมโดยไม่คำนึงถึงฐานะ อีกทั้ง นิติกรคอยให้คำปรึกษาที่ดีด้วยความเท่าเทียมกันทั่วถึง โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นฝ่ายนายจ้าง หรือ ลูกจ้าง

2. ด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน 5 ด้าน

ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน ด้านการให้บริการ 5 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับการให้บริการสูงคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรให้บริการทุกคนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน - หลัง ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้องยุติธรรม และบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เกรียงไกร พิมพ์สวรรค์, 2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์” พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนโดยยึดถือตามลำดับ ก่อน - หลัง ด้วยการใช้ กฎหมายอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน และใช้ระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนอย่าง เหมาะสม

2) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานเปิดให้บริการตรงต่อเวลาทำการของทางราชการ บุคลากรมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในการให้บริการ อยู่เสมอ ให้บริการโดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก และ หน่วยงานให้บริการครบทุกขั้นตอน กระบวนการ บุคลากรมีความกระตือรือร้น ติดตามผลตรวจสอบการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เสาวลักษณ์ ตีมัน, 2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาวมีความพร้อมต่อกันให้บริการและมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3) ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานกำหนดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน บุคลากรมีความสามารถในการให้บริการ มีความตรงต่อเวลา สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มาขอรับบริการรวดเร็วทันทีโดยไม่ต้องรอ มีความสมัคสมานสามัคคีต่อกันและการบริการจุด/ช่อง การให้บริการเข้าถึงง่ายสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ จะเห็นได้ว่า

สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชนะดา วีระพันธ์, 2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี” พบว่า ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง การให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ และ มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการ

4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สภาพแวดล้อมภายนอกมีความเหมาะสม มีสถานที่จอดรถ เพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ และหน่วยงานจัดให้มีห้องน้ำ สะอาด ถูกสุขลักษณะเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปรีชา ศรีสุข, 2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์” พบว่าความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีอาคาร/สถานที่ที่ เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ จำนวนบุคลากรเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และทุกช่องบริการ

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจสามารถอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจง่าย ชัดเจน เป็นประโยชน์แก่ผู้มาขอรับบริการ หน่วยงานกำหนดรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีเช่น คอมพิวเตอร์ ระบบออนไลน์ หน่วยงานกำหนดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม สะดวกรวดเร็วในทุกขั้นตอนและหน่วยงานจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มารับบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม หรือการติดต่อสอบถามระบบออนไลน์ จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ร.ต.ท.ยุทธการ ประพันธ์, 2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากทุกข้อ คือเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรีมีการนำเครื่องมือที่ทันสมัย มาปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไอแพด ไลน์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่านควรจัดกิจกรรมเป็นการเสริมสร้างให้บุคลากรในหน่วยงาน มีความรัก ความสามัคคี และมีจิตอาสาด้านการบริการอย่างเป็นธรรมด้วยความเต็มใจบริการ
- 2) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่านควรนำเทคโนโลยีมาแอฟพลิเคชันออนไลน์มาพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในเชิงรุก เพื่อเป็นความสะดวกรวดเร็วและการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
- 3) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่านควรจัดระบบขั้นตอนการบริการเพื่อเกิดความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน
- 4) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่านควรเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานบุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีระบบดิจิทัล เกิดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

5) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่านควรมีการวัดและประเมินผล เจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ ปรับปรุงตนเอง และสามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุงการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- 1) สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่านควรให้บุคลากรศึกษาค้นคว้า เข้ารับการฝึกอบรมทักษะ และพัฒนาตนเองด้านการบริการประชาชนเพื่อให้เกิดความชำนาญและก้าวอย่างเท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล
- 2) บุคลากรในสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่านควรเข้าถึงและเข้าใจการนำเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน ออนไลน์มาใช้บริการประชาชน เพื่อเป็นความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) บุคลากรในสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่านควรมีการออกพื้นที่เพื่อการบริการประชาชน ในเชิงรุกพื้นที่ห่างไกล

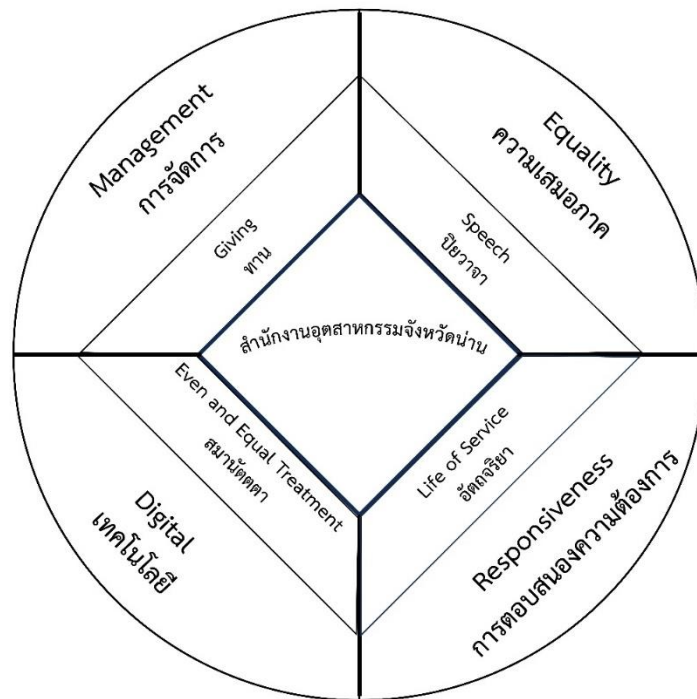
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาวิจัยการเสริมสร้างคุณธรรมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
- 2) ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 3) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมอื่น ๆ ในการศึกษาการบูรณาการหลักธรรมในการให้บริการประชาชนในสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน เช่น หลักพรหมวิหาร 4 ฆราวาสธรรม 4 อริยสัจ 4 พละ 5 เป็นต้น
- 4) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของการนำหลักพุทธธรรมมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน

องค์ความรู้

จากศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน โดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม” สามารถอธิบายได้ว่า

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดน่าน เป็นการจัดการให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ โดยการกระทำหรือติดต่อกับผู้รับบริการตามหลักการบริการที่ดีสอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยวิธีการหลากหลาย เป็นการช่วยเหลือทั้งทางด้านการอำนวยความสะดวก และอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม ตอบสนองความต้องการและเป็นไปตามความต้องการและคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยให้นำเอาหลักสังคหวัตถุธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เป็นคุณ ผูกใจคน ยึดเหนี่ยวจิตใจประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา (โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนพอดี) มาใช้ในการให้บริการประชาชน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้วิจัยสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้จากการวิจัยได้ MERD : MODEL ดังนี้



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัย

จากแผนภาพ ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัย ดังปรากฏเป็น MERD โมเดล สรุปได้ดังนี้

M = Management การจัดการ ได้แก่ การที่หน่วยงานดำเนินการจัดการให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการบริการประชาชนในการด้านกระบวนการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพร้อมบริการ เอาใจใส่ ให้คำแนะนำ พูดจาไพเราะ การช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์การบริการต่าง ๆ การจัด ทำป้ายสัญลักษณ์ บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย

E = Equality ความเท่าเทียม เสมอภาค คือบุคลากรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันด้วยความถูกต้องยุติธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเพศ วัย ภาษา ฐานะ ที่อยู่อาศัย หรือแม้แต่ความสมบูรณ์ของสภาพร่างกาย ซึ่งจะต้องได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ปฏิบัติแก่ผู้มาขอรับบริการต้องเหมือนกันทุกรายด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง มีการวางตัวเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

R = Responsiveness การตอบสนอง มีความพร้อมและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ด้านให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก ทัวถึง และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เกิดการสร้างเชื่อมั่นไว้วางใจจากผู้รับบริการ

D = Digital นำเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านระบบ E-Service มาใช้ในการสนับสนุนเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนให้บริการประชาชนเพื่อสร้างบริการภาครัฐที่มีธรรมาภิบาล เพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ตอบสนองความต้องการ มีความถูกต้อง อำนวยความสะดวก รวดเร็วในการบริการ ประชาชนใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและแบบเบ็ดเสร็จ มีคุณภาพสอดคล้องกับบริบทปัจจุบันรวมถึงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้บุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนที่ต้องใช้ คือ MERD โมเดล 1) M = Management การจัดการด้านบริการ 2) E = Equality ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน 3) R = Responsiveness การตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ 4) D = Digital การนำเทคโนโลยีด้านดิจิทัลใช้ในการให้บริการภาครัฐเพื่อให้การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดควบคู่กับหลักสังคมทฤษฎีธรรม

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงไกร พิมพ์สวรรค์. (2557). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- จิตรรา แสงผาบ. (2557). *การให้บริการตามหลักสังคมทฤษฎีธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจวรรณ สีตะระโส. (2557). *การให้บริการประชาชนตามสังคมทฤษฎีธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปรีชา ศรีสุข. (2558). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พรพงศ์ รอดเทศ. (2557). *การให้บริการตามหลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธของศาลแรงงานภาค 6*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระอธิการปณิธิ อธิปัญโญ (แก้วบุตตี). (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคมทฤษฎีธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอสองห้อง จังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ยุทธการ ประพันธ์. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สังขพงศ์ ชมภู. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคมทฤษฎีธรรม ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโค้งไผ่ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกำแพงเพชร*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เสาวลักษณ์ ตีมนัน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.