

คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด

The Public Service Quality According to the 4 Saṅghavattu of Srisawang Subdistrict Administrative Organization Phon Sai District in Roi Et Province to Buddhist Principles

บัวทอง ติดชม

Bautong Tidchom

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด

Master of Public Administration Program Roiet Buddhist college

E-mail: ga6919167@gmail.com



Received: 11 December 2024; Revised: 26 December 2024; Accepted: 26 December 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณะ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณะ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิธีการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน และผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ จำนวน 25 รูป/คน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชนด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R=.824^{**}$) แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย 1) ด้านทาน คือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ โดยไม่หวังผลตอบแทน 2) ด้านปิยวาจา คือ บริการด้วยกริยา วาจาที่สุภาพ อย่างจริงใจ 3) ด้านอัตถจริยา คือ ให้บริการด้วยความเสียสละและทุ่มเท และ 4) ด้านสมานัตตตา คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ โดยการบูรณาการใช้กับการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ 2) ด้านช่องทางการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการ

คำสำคัญ: การให้บริการด้านสาธารณะ, หลักสังคหวัตถุ 4, คุณภาพการบริการ

Abstract

This research article aims to 1) study the quality level of public services, 2) Study the relationship between the 4 Saṅgahavatthu principles and the quality of public service to the people, and 3) Study the guidelines for integrating the 4 Saṅgahavatthu principles to promote the quality of public service to the people of Si Sawang Subdistrict Administrative Organization, Phon Sai District, Roi Et Province Data were collected from a sample of 367 people and interviews with 25 informants or people.

The research results found that

The quality of public services for the people of Sri Sawang Subdistrict Administrative Organization, Phon Sai District, Roi Et Province as a whole is at a high level. Analysis of the 4 principles of Sanghawatthu with services to promote the quality of public services for the people of Sri Sawang Subdistrict Administrative Organization, Phon Sai District, Roi Et Province. Overall, there is a high level of positive relationship. ($R=.824^{**}$) Guidelines for integrating the 4 Saṅgahavatthu principles into use with public services. To promote the quality of public service to the public of Si Sawang Subdistrict Administrative Organization, Phon Sai District, Roi Et Province Which is classified according to the 4 Sangha Vatthu principles, consisting of 1) Dhana, which is the donation of things. Help or knowledge without expecting anything in return. 2) Piyavaca means speaking with polite, gentle, and sincere words; 3) Atthacariya is actions that are beneficial to others in body, speech, and mind; and 4) Samanatta is conduct oneself appropriately. Do not be condescending or look down on others. and apply the principles of service in 4 areas, consisting of 1) staff, 2) service channels, 3) facilities, 4) steps and duration of service.

Keywords: Providing Services, the 4 Saṅgahavatthu, Service Quality

บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร

สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้นการให้บริการสาธารณสุขเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่จุดมุ่งหมาย ประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ ดูแลและจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนา อย่างยั่งยืน ซึ่งหลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณสุขตามแผนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 4 หลักการคือ 1) หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ 2) หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการ จัดบริการ 3) ความสามารถของท้องถิ่น และ 4) หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณสุข ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณสุขต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชนและเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองและเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ปัญหาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณสุขยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณสุขยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณสุขที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณสุขขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณสุขในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหา

ต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550) ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสาธารณสุขมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์การของรัฐซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตงานที่รับผิดชอบ จำนวน 15 หมู่บ้าน ครอบคลุมพื้นที่ 100.37 ตารางกิโลเมตร มีประชากร จำนวน 7,624 คน ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูล กำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขที่มีดีและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด
- 2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 367 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 20 รูป หรือ คน

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 7,624 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเทียบเกณฑ์ตามตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item-Objective congruence.) ตั้งแต่ 0.6 ทุกข้อ อำนาจจำแนก (Discrimination) รายข้อระหว่าง 0.20 - 0.80 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.781

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายลักษณะประชากร ใช้การวิเคราะห์ร้อยละ (Percentage) ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เนื้อและเรียงลำดับความถี่ (Frequency) แต่ละประเด็น การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ตำบลโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลผลการวิเคราะห์ตามเกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2555)

2) การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ดังนี้ กลุ่มที่ 1 ตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 3 ระดับปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 4 พระสงฆ์ จำนวน 1 รูป กลุ่มที่ 5 นักวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ลักษณะของแบบสัมภาษณ์ (Interview Form) แบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ และตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์สะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการบริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อความจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย วิเคราะห์ค่าให้สัมภาษณ์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context) และประมวลผลเข้าด้วยกัน รวมทั้งใช้แนวคิดจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย และนำเสนอต่อไป

ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด

การให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับคุณภาพการบริการจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.86) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการ ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.81) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.85) ด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 3.70$, S.D.=0.83)

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบูรณาการหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$, S.D.= 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสมานัตตตา ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.86) รองลงมา คือ ด้านทาน ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 0.86), ด้านอรรถจริยา ($\bar{x} = 4.15$, S.D.= 0.84) และด้านปิยวาจา ($\bar{x} = 4.09$, S.D.= 0.89) ตามลำดับ โดยประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด

หลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R=.824^{**}$) โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงมากตามลำดับดังนี้

หลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r=.793^{**}$)

หลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r=.774^{**}$)

หลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r=.778^{**}$)

หลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการ เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r=.725^{**}$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์การให้บริการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก ($R=.824^{**}$) หมายความว่า ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาบูรณาการใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐาน

ประชาชนมีข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยสรุปประเด็นหลักและความถี่ รายละเอียดดังนี้

- 1) ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้เป็นการเฉพาะเพื่อให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาติดต่องาน
- 2) เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพและบ่งบอกถึงการเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างซึ่งอาจมีบัตรติดหน้าอกที่มีรูปถ่าย ชื่อ นามสกุลและตำแหน่งงาน
- 3) ตำบลศรีสว่างซึ่งอาจมีบัตรติดหน้าอกที่มีรูปถ่าย ชื่อ นามสกุลและตำแหน่งงาน
- 4) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับงานที่ประชาชนมาติดต่อ
- 5) จำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อยทำให้ต้องรอคิวนาน
- 6) ควรมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์
- 7) ควรเปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนได้หลายช่องทาง
- 8) ควรจัดให้มีช่องทางการบริการทางออนไลน์ได้บางเรื่อง
- 9) ควรเพิ่มเติมป้ายบอกทางช่องทางการติดต่อ
- 10) ควรแยกแผนกงานที่ให้บริการอย่างชัดเจน
- 11) ควรปรับปรุงลานจอดรถประชาชนผู้มาติดต่องาน
- 12) ควรเพิ่มเติมห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขอนามัยไว้บริการประชาชนผู้มาติดต่องาน
- 13) ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะสำหรับประชาชนผู้มาติดต่องานได้เขียนคำร้องต่างๆ
- 14) ควรจัดที่พักนั่งรอการบริการ
- 15) ควรลดขั้นตอนการบริการให้กระชับ ใช้ระยะเวลาน้อย
- 16) ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการของแต่ละงาน
- 17) ควรทำป้ายประชาสัมพันธ์ภาระงานบริการของแต่ละงาน
- 18) ควรเร่งรัดระยะเวลาการบริการให้น้อยลง

3. แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาทาย จังหวัดร้อยเอ็ด

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาทาย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 คือ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเพียงพอเหมาะสม สะอาด เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีจะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ และทำให้พวกเขากลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การจัดเตรียมและดูแลสิ่งต่างๆ ที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีและมีความพึงพอใจสูงสุด มีองค์ประกอบหลายประการที่ต้องคำนึงถึงในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ ด้านความสะอาดและความปลอดภัย ต้องรักษาความสะอาดของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อยู่เสมอ เช่น ห้องน้ำ ห้องพัก ห้องรับรอง และอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งต้องมีการจัดการความปลอดภัยให้เหมาะสม เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย และการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน ด้านการเข้าถึงที่สะดวกสบาย ต้องมีการจัดทางเดินและทางเข้าที่สะดวกสำหรับทุกคน รวมถึงคนพิการหรือผู้สูงอายุ เช่น การมีลิฟต์ รววจับ และทางลาดสำหรับรถเข็น ด้านการบริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสุภาพ มีใจบริการ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มใจ การต้อนรับและให้ข้อมูลที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นที่ยอมรับและประทับใจ ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและทันสมัย เช่น เครื่องดื่ม เครื่องใช้ไฟฟ้า อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์สำนักงาน ด้านการประเมินและปรับปรุงบริการ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น การสำรวจความพึงพอใจและการตอบสนองต่อความคิดเห็นเป็นวิธีที่ช่วยพัฒนาคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการได้อย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการเวลาและการนัดหมาย การจัดการเวลาในการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพเพื่อลดการรอคอยและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น การนัดหมายล่วงหน้า การจัดการคิว และการให้ข้อมูลเวลาที่ชัดเจน

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาทาย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาทาย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R=.824^{**}$)

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาทาย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย 1) ทาน คือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ โดยไม่หวังผลตอบแทน 2) ปิยวาจา คือ บริการด้วยกริยา วาจาที่สุภาพ อย่างจริงใจ 3) อัถถจริยา คือ ให้บริการด้วยความเสียสละและทุ่มเท และ 4) สมานัตตตา คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ โดยการบูรณาการใช้กับการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ 2) ด้านช่องทางการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการ

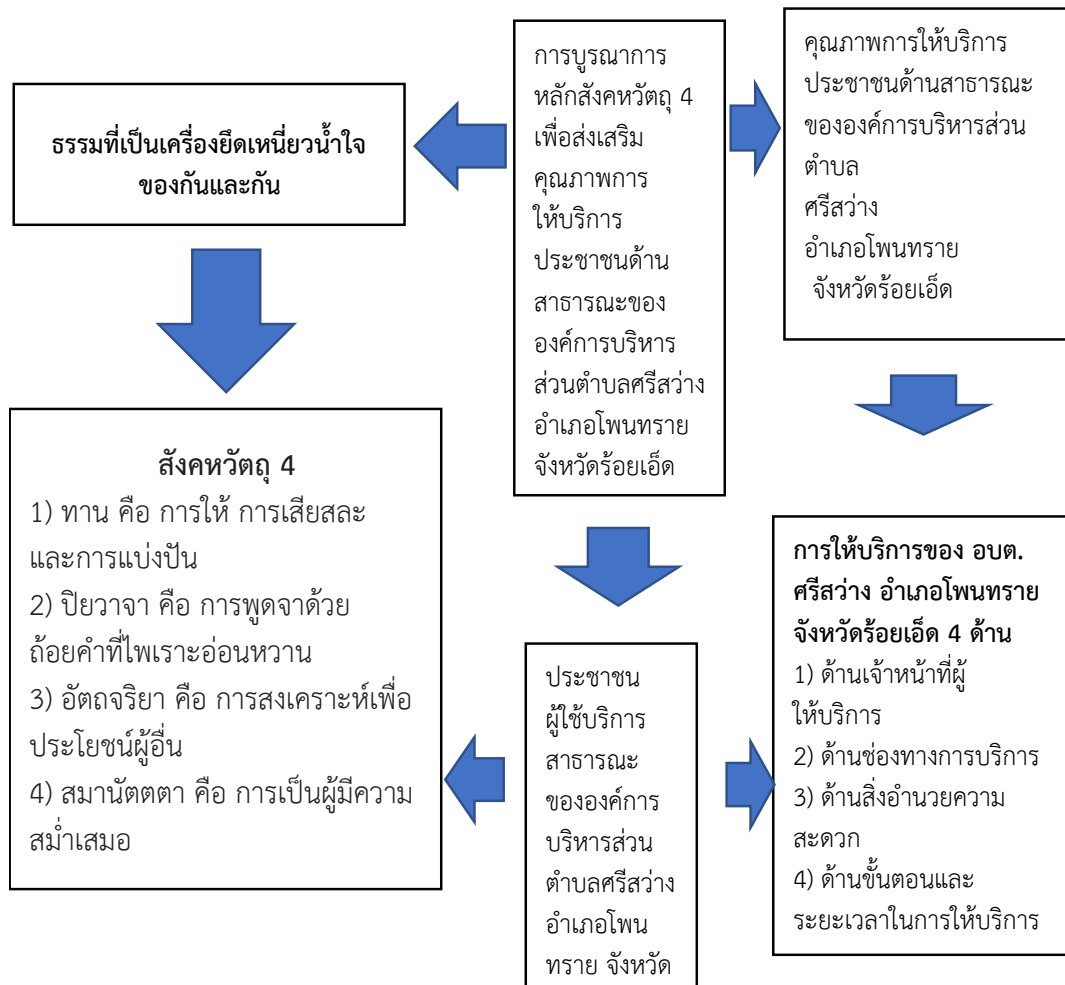
อภิปรายผล

แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาทาย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 คือ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเพียงพอ เหมาะสม สะอาด เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีจะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ และทำให้พวกเขากลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การจัดเตรียมและดูแลสิ่งต่างๆ ที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีและมีความพึงพอใจสูงสุด มีองค์ประกอบหลายประการที่ต้องคำนึงถึงในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ ด้านความสะอาดและความปลอดภัย ต้องรักษาความสะอาดของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อยู่เสมอ เช่น ห้องน้ำ ห้องพัก ห้องรับรอง และอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งต้องมีการจัดการความปลอดภัยให้เหมาะสม เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด ระบบป้องกันอัคคีภัย และการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน ด้านการเข้าถึงที่สะดวกสบาย ต้องมีการจัดทางเดินและทางเข้าที่สะดวกสำหรับทุกคน รวมถึงคนพิการหรือผู้สูงอายุ เช่น การมีลิฟต์ ราวจับ และทางลาดสำหรับรถเข็น ด้านการบริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสุภาพ มีใจบริการ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่ การต้อนรับและให้ข้อมูลที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นที่ยอมรับและประทับใจ ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและทันสมัย เช่น เครื่องดื่ม เครื่องใช้ไฟฟ้า อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์สำนักงาน ด้านการประเมินและปรับปรุงบริการ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น การสำรวจความพึงพอใจและการตอบสนองต่อความคิดเห็นเป็นวิธีที่ช่วยพัฒนาคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการได้อย่างต่อเนื่อง และด้านการจัดการเวลาและการนัดหมาย การจัดการเวลาในการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการรอคอยและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น การนัดหมายล่วงหน้า การจัดการคิว และการให้ข้อมูลเวลาที่ชัดเจน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เคลลี และ โปเวลล์ (Kelly, McDaid and Powell, 2005) เรื่อง ประสิทธิภาพของการบริการสุขภาพของภาครัฐพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การให้บริการด้านสุขภาพมีประสิทธิภาพ คือการให้บริการอย่างใกล้ชิด การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพร้อมของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการให้บริการและผลการศึกษพบว่า การให้บริการสังคมแก่ประชาชนจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีการให้บริการที่ดีมีการจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพคือ ต้องมีการติดตามผลการใช้งบประมาณในการให้บริการสังคมแก่ประชาชนและคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) ที่ได้ระบุถึงแนวทางในการพัฒนางานบริการของภาครัฐเพื่อให้ประชาชน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์ โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ขอร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด” สรุปเป็นองค์ความรู้ดังที่แสดงในแผนภาพ



สรุป

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R=0.824^{**}$)
3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย 1) ทาน คือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ โดยไม่หวังผลตอบแทน 2) ปิยวาจา คือ บริการด้วยกริยา วาจาที่สุภาพ อย่างจริงใจ 3) อุตถจริยา คือ ให้บริการด้วยความเสียสละและทุ่มเท และ 4) สมานัตตตา คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ โดยการบูรณาการใช้กับการให้บริการ 4 ด้าน

ประกอบด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ 2) ด้านช่องทางการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) การให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนของส่วนงานภาครัฐถือเป็นเรื่องสำคัญ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี

2) องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ควรนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการใช้กำหนดในเป้าประสงค์ของการให้บริการแก่ประชาชนของรวมถึงการบริหารจัดการในด้านอื่น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นสารสนเทศในพัฒนาการให้บริการประชาชน เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรโดยใช้หลักพุทธธรรม

2) ควรศึกษาแนวทางการบริหารจัดการตามแนวทางหลักธรรมในพระพุทธศาสนา

เอกสารอ้างอิง

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

สุทธิพันธ์ อรัญญาส. (2555). รูปแบบการเสริมสร้างวินัยจราจรของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

Kelly, M. P., Mc Daid, D., Ludbrook, A., & Powell, J. (2005). Economic appraisal of public health interventions. London : Health Development Agency.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement. 30(3), 607-610.