

**การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชน
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน**
**Application of Sanghahavatthu Dhamma principles to Service
Of the Local Registration Office at Nan Municipality in Nan Province**

อาชาอำพล แก้ววิจิตร Arjampon Keawwijit
วรปรัชญ์ คำพงษ์ Woraphat Kampong
ธีรทัศน์ โรจน์กิจจากุล Theerathat Rojkiyakul
องค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน
Nan Provincial Administrative Organization
pepsi20134@gmail.com

Received 2025/03/03

Revised 2025/04/22

Accepted 2025/04/29

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน 3) นำเสนอการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 308 คน คือประชาชนผู้เข้ารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี ($\alpha = 0.879$) การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 รูปหรือคน โดยใช้แบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน พบว่า ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- 2) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน พบว่า โดยภาพรวมมีระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 3) การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน พบว่า ด้านทาน ให้บริการด้วยความเมตตา กำหนดแผนพัฒนาการบริการให้กับเจ้าหน้าที่อย่างเต็มกำลัง, ด้านปิยวาจา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ มีหางเสียง, ด้านอรรถจริยา ให้ข้อมูลการดำเนินการในเรื่องต่างๆ, ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

คำสำคัญ : การประยุกต์, หลักสังคหวัตถุธรรม, การให้บริการ, สำนักทะเบียนท้องถิ่น.

Abstact

This objectives of this research paper were 1) Study the level of public service of the Local Registration Office at Nan Municipality, Nan Province, 2) Study the relationship between the Sanghahavatthu Dhamma and the public service at the Local Registration Office at Nan Municipality, Nan Province and 3) Present the application of the Sanghahavatthu Dhamma to promote the public services at the Local Registration office at Nan Municipality, Nan Province, by using the Sanghahavatthu Dhamma and mixed-method research methods. The quantitative research has a sample of 308 people, which are people who use the services of the local registration office at Nan Municipality, Nan Province. The instrument is a questionnaire with a good level of reliability ($\alpha = 0.879$). Data analysis Including frequency, percentage, mean, standard deviation and analyzed using Pearson's correlation coefficient and qualitative research with in-depth interviews of 9 people using an interview form.

The research findings were as follows :

1) The level of public service at Nan Municipality Local Registration Office, Nan Province, found that in terms of generosity, kindness in speech, self-conduct, and unity, the overall level was at a high level.

2) The relationship between the principles of Sanghahavatthu Dhamma and public services of the Local Registration Office of Nan Municipality, Nan Province, found that the overall picture was very high, with statistical significance at the 0.01 level.

3) Application of the principles of Sanghahavatthu Dhamma. In order to promote the public services at Nan Municipality Local Registration Office, Nan Province was found that in terms of giving, they provided services with kindness and set a service development plan for the staff to the fullest extent. In terms of kindness, they spoke politely and with a polite tone. In terms of courtesy, they provided information on various matters. In terms of unity, they acted equally.

Keywords: Application, Sanghahavatthu Dhamma principles, Service , Local Registration Office

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ อำนาจ ดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ กิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน การจัดบริการสาธารณะ

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกิจการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเฉพาะท้องถิ่น และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการสูงสุดโดยใช้แนวทางการให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า รูปแบบและประเภทของบริการสาธารณะที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปเป็นต้นแบบ หรือแนวทางในการจัดบริการสาธารณะแต่ละประเภทที่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่นได้ เช่น การจัดบริการประเภทสาธารณสุขและการศึกษา การคมนาคมและขนส่ง เพื่อยกระดับบริการสาธารณะของท้องถิ่นในอนาคต (อานวย บุญรัตน์โมตรี, 2559 : 28). ในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศกำลังพัฒนามากไป เช่นเดียวกับกระแสโลกาภิวัตน์ที่ผลักดันเศรษฐกิจให้ก้าวไปข้างหน้า ระบบการเมืองการปกครองกลับประสบปัญหาอย่างหนัก ระบบราชการซึ่งเป็นกลไกของรัฐ มีหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อภารกิจของรัฐ แต่กลับหาผลประโยชน์กับประชาชน ส่วนการปกครองท้องถิ่นซึ่งดูแลส่งเสริมท้องถิ่น แต่ในทางปฏิบัติกลับไม่มีอำนาจเท่าที่ควรและถูกระบบการเมืองกับระบบราชการครอบงำ (ธนศวร์ เจริญเมือง, 2542 : 347).

เทศบาลเมืองน่าน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางของจังหวัดน่าน มีจำนวนประชากร 18,808 คน แยกเป็นเพศชาย 9,281 คน เพศหญิง 9,527 คน ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน (แนะนำเทศบาลเมืองน่าน), (27 มีนาคม 2567). สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน ตั้งอยู่ที่ 214/10 ถนนมหายศ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. ในส่วนของสำนักงานเทศบาลเมืองน่าน มีหน่วยงานในสังกัดที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ประกอบด้วยสำนักปลัดเทศบาล กองช่าง กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองสวัสดิการและสังคม กองวิชาการและแผนงาน และหน่วยตรวจสอบภายใน จากการที่สำนักงานเทศบาลเมืองน่าน เป็นพื้นที่ในการสัญจรผ่านไปมายังอำเภอต่างๆ จึงทำให้มีประชาชนเข้ามาใช้บริการสำนักงานเทศบาลเมืองน่านจำนวนมาก โดยเฉพาะการมาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน และจากการสรุปผลการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ในเดือนมกราคม พ.ศ.2567 พบว่า มีประชาชนเข้ารับบริการในส่วน of สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 1,342 คน โดยแบ่งเป็นงานทะเบียนราษฎร จำนวน 673 คน และงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 669 คน และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอีกเท่าตัว เมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน เมื่อไปติดต่อขอรับบริการ ที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน (ข้อมูลผู้มารับบริการ), (30 สิงหาคม 2567).

ในปัจจุบันการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน นับว่าอยู่ในระดับดีแต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่อาจติดขัด และมีปัญหาอยู่บ้าง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้มีความล่าช้าในการให้บริการเนื่องจากผู้มารับบริการมากเกินไป ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำหลักกรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ร่วมกับการปฏิบัติงานในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยหลักกรรม

ทางพุทธศาสนาที่ผู้วิจัยจะนำมาใช้ คือ หลักสังคหวัตถุธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมหรือ คุณธรรมที่เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจบุคคลให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข สามารถใช้เป็นวิธีการในการดำเนินชีวิตภายใต้ความรับผิดชอบในสังคมทั้งในระดับบุคคลหมู่ใจคน และประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้ตนเป็นที่รักเป็นที่ไว้วางใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกจิตไมตรีเต็มน้ำใจต่อกันและกัน ทำให้สังคมเกิดความเป็นสุข พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2550 : 167).

พระพุทธศาสนามีหลักธรรมเพื่อการสนับสนุนการให้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคนไว้นั้น ประกอบไปด้วยหลักด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้ 1) ทาน การให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ ด้วยทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา, 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจสมัคสมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน, 3) อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ การช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม, 4) สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ คือ ทำตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบคนอื่น ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2543 : 85).

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน
- 3) เพื่อนำเสนอการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน” ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 9 รูปหรือคนประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน จำนวน 1,342 คน กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้ประชากรจากการสุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 308 คน ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง (Questionnaire) ผ่านการตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน (ค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกข้อ) นำไปทดลองใช้กับประชาชนที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี ($\alpha = 0.879$) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และงานบริการที่ติดต่อขอรับบริการ จำนวน 5 ข้อ **ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักสัจคหวัตถุธรรมในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน รวม 20 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามหลักการลิเคิร์ท (Likert) **ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน รวม 25 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามหลักการลิเคิร์ท (Likert) **ตอนที่ 4** แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire)

แบบสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์หลักสัจคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบบเชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายถึงข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์หลักสัจคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน การวิเคราะห์เชิงสถิติอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีมาก น้อยเพียงใด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) และวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียง ประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามแบบปลายเปิด

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การประยุกต์หลักสัจคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน” สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่านประกอบด้วย 4 ด้าน พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้

ด้านทาน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อหลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ด้านทาน คือ การให้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านปิยวาจา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อหลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ด้านปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านอตัลจริยา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อหลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ด้านอตัลจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านสมานัตตตา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อหลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่ำเสมอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่านประกอบด้วย ๕ ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อ การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม					
	การให้บริการประชาชน โดยภาพรวม	๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค	๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา	๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ	๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
หลักสังคหวัตถุ 4						
โดยภาพรวม	๐.๘44**	๐.๗๖๓**	๐.๗๐๐**	๐.๗4๓**	๐.๗4๗**	๐.๗๖๙**
๑. ทาน การให้	๐.๗๘๖**	๐.๗๘๘**	๐.๖๗4**	๐.๕๗๑**	๐.๖๔๓**	๐.๗๒๘**
๒. ปิยวาจา						
วาจาอันเป็นที่รัก	๐.๘๐๓**	๐.๗๐4**	๐.๕๒๑**	๐.๗๘๗**	๐.๗๖๘**	๐.๗๘๑**
๓. อุตถจริยา						
การประพฤติประโยชน์	๐.๗๙4**	๐.๖๕๑**	๐.๗๗๙**	๐.๖๒๙**	๐.๗๕๑**	๐.๖๘๐**
๔. สมานัตตตา						
การวางตนสม่ำเสมอ	๐.๖4๑**	๐.๕๘๗**	๐.๕๒๙**	๐.๖๗๖**	๐.4๖๘**	๐.๕๖๗**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R = 0.844^{**}$)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ผู้วิจัยได้สรุปเป็นองค์ความรู้จากการวิจัย โดยได้บูรณาการใช้หลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ 1. ทาน การให้บริการ 2. ปิยวาจา การให้บริการด้วยการพูดจา

ไพเราะ 3. อรรถจริยา การให้บริการที่เป็นประโยชน์ 4. สมานัตตา การให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน 5 ด้าน ได้แก่ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถสรุป ดังที่แสดงในภาพที่ 4.1



จากแผนภาพที่ 4.1 การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย : อาชอำพล แก้ววิจิตร

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยข้อที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการประชาชนโดยใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ประการ ได้ถือเป็นหัวใจ

สำคัญของงานบริการเริ่มตั้งแต่โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม เพราะการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุก ๆ คน ศิวพร สัจจวัฒนา, (2555) การให้บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่ อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ วิฑูรย์ รูปเพ็งทอง, (2560). มีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้ ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา เมื่อพิจารณาแต่ละด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า บุคลากรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน โดยปกติมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีอยู่แล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ สีตะระโส, (2557). ศึกษาการให้บริการตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการประชาชนตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ติมนัน, (2560). ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลการวิจัยพบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการอย่างก้าวหน้า

อภิปรายผลการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก กล่าวคือ เมื่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่านได้มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชนตามหน้าที่ก็จะส่งผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มมากขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร, (2564). ศึกษาการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R=0.938^{**}$) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของพระจักรพันธ์ จุกกวโร, (2560). ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับประสิทธิผลการบริหารของตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง

จังหวัดลำพูน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R=.796^{**}$) กับประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัยข้อที่ 3 การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน พบว่า บุคลากรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน ควรให้ความช่วยเหลือบริการในด้านต่างๆ ด้วยความเป็นมิตรไมตรี พุดจาด้วยปิยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี อธิบายระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง กระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ การให้บริการด้วยความยุติธรรมและให้ความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีการเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระวิฑิตยา อิทธิญาโณ, (2561). ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ่อใหญ่ อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรา แสงผาบ, (2557). ศึกษาการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดเวรเพื่อให้บริการคำแนะนำต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ควรมีการพุดจาไพเราะ ขณะให้บริการ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรให้บริการด้วยความยุติธรรมแก่ประชาชนทุกคน ผลการศึกษาเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เน้นเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับคหบดีโดยเฉพาะรูปแบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเป็นธรรมกับทุกฝ่ายมีการทูลจวิทยาไพเราะช่วยเหลือได้ต่าง ๆ แก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

องค์ความรู้

องค์ความรู้ใหม่จากการสังเคราะห์งานวิจัย เรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน” ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำองค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้ไปสังเคราะห์สร้างเป็นความรู้เชิงนวัตกรรม“แนวทางการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม เพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน” ดังที่แสดงในภาพที่ 4.2



“4P Services”

แผนภาพที่ 4.2 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย “4P Services”

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย : อาชอำพล แก้ววิจิตร

สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน ควรพัฒนาระบบดิจิทัลและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูลทะเบียนให้เป็นดิจิทัล เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว แม่นยำ และสร้างระบบที่สามารถให้บริการประชาชนออนไลน์ เช่น การขอทะเบียนราษฎร หรือการยืนยันข้อมูลประชาชนผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์

2) สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน ควรลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลานานในการติดต่อราชการ และจัดให้มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจนในเรื่องการดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, หรือศูนย์บริการประชาชน

3) สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน ควรจัดฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะในด้านการให้บริการประชาชนรวมถึงการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้าใจในกระบวนการของงานทะเบียนและการบริการที่มีคุณภาพ

4) สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน ควรพัฒนาระบบข้อมูลที่เป็นศูนย์กลาง เสนอให้มีการพัฒนาระบบข้อมูลทะเบียนที่เป็นศูนย์กลางของรัฐบาล เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และปลอดภัย หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียน และสถานะของบุคคลสามารถตรวจสอบได้ในหลายมิติ เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและบริการต่าง ๆ

5) สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน ควรกระจายศูนย์บริการ การเปิดจุดบริการหรือการบริการหน่วยงานเคลื่อนที่ เพื่อให้ประชาชนที่ไม่สะดวกเดินทางมารับบริการที่สำนักงานสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น บริการเคลื่อนที่อาจเป็นการออกหน่วยให้บริการตามเขตพื้นที่ ในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น การจัดตั้งหน่วยบริการในวันหยุดสุดสัปดาห์

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่านควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการแบบ One-Stop Service สร้างจุดบริการเดียวที่สามารถให้บริการหลายประเภท เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการครบถ้วนในที่เดียว และลดเวลาการรอคอย

2) สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน ควรมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ตระหนักถึงหน้าที่ในการบริการประชาชน โดยยึดหลักการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม

3) การให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน ควรแสดงออกถึงความเป็นมิตรและจริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ

4) การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลทะเบียนท้องถิ่นในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้ทันที และสามารถให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลได้ผ่านช่องทางออนไลน์ หรือใช้ระบบที่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องและตรวจสอบได้ทันที

5) การให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน ควรมีการสงเคราะห์และอนุเคราะห์ในสิ่งที่ก่อประโยชน์ ให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน หรือมีการรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อปรับปรุงการบริการ เช่น การจัดทำแบบสอบถามหรือการสำรวจความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรกำหนดขอบเขตของการวิจัย โดยพิจารณาหลักธรรมในการศึกษาวิจัย เช่น หลักพรหมวิหาร 4 (เมตตา, กรุณา, มุทิตา, อุเบกขา) หรือ อริยสัจ 4 ว่าสอดคล้องกับลักษณะของบริการใด เช่น บริการทางการแพทย์ การศึกษา หรือบริการสาธารณะ เช่น บริการลูกค้าในธุรกิจเอกชน บริการภาครัฐ หรือบริการชุมชน

2) ควรทำการพัฒนารอบแนวคิด ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการนำหลักสังคหัตถุธรรมมาใช้ และวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างหลักธรรมกับคุณภาพของบริการ เช่น ความพึงพอใจ และความไว้วางใจของผู้รับบริการ

3) การออกแบบการเก็บข้อมูล ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) รวมถึงการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม) และเชิงคุณภาพ (การสัมภาษณ์เชิงลึก) มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้นำองค์กร และผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลาย

References

- จิตรา แสงผาบ. (2557). “การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2542). 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย 2540-2540 : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ กรุงเทพมหานคร
- เบญจวรรณ สีตะระโส. (2557). การให้บริการตามสังคหัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระจักรพันธ์ จุกวโร (จันทร์แรง). (2560). ประสิทธิภาพการบริหารตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา). (2564). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2550). ธรรมนุชชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวยจำกัด.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2543). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระวิทยา อธิธัญญาโณ (กางเกตุ). (2561) คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ รูปเฟื่องทอง. (2560). “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศิวพร สัจจวัฒนา. (2555). “การใช้หลักสังคหัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรังตามการรับรู้ของประชาชน”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน. (2566). ข้อมูลทะเบียนราษฎร. [ออนไลน์] www.nancity.go.th. [2 พฤศจิกายน 2566].

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองน่าน. (2567). ข้อมูลผู้มารับบริการ. [ออนไลน์] www.nancity.go.th [มกราคม 2567].

เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการเมืองการปกครอง. 6 (1) 28.