

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
จังหวัดน่าน

The Quality of Public Services at Nan Provincial Natural Resources and
Environment Office

ขวัญสุดา สุทธิแสน Khwansuda sutthisaen

วรปรัชญ์ คำพงษ์ Worapat Khumpong

เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง Kiattisak Suklueang

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติฯ

Mahachulalongkornrajavidyalaya University Nakhon Nan Buddhist College

mooview.1106@gmail.com

Haripunchai Review 06/06/2023

Haripunchai Review 25/07/2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน 3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการศึกษาพบว่า

1.คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3. แนวทางการ

พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน พบว่า มีแนวทางดังนี้ 1) การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการด้วยความพร้อม ตรงต่อเวลา รวดเร็ว ตามขั้นตอน ด้วยความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย 3) การให้บริการเพียงพอ มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ 4) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ทุกขั้นตอน 5) การพัฒนาระบบการให้บริการทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ลดระยะเวลาในการขอรับบริการ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, การบริการประชาชน.

Abstracts

Objectives of this research article were; 1. To study the public service quality of Nan Provincial Office of Natural Resources and Environment. 2. To study the relationship between the Sangkhavattamma principle and the public service quality of the Nan Provincial Natural Resources and Environment Office. 3. To study the public service quality development guidelines according to the Sangkhavattamma principle of the Nan Natural Resources and Environment Office. It is an integrated research method. The quantitative research uses the exploratory research method. A sample of 309 people can analyze the data by finding frequency, percentage, mean, standard deviation. and qualitative research by interviewing In-depth with 10 key informants or people. Data was analyzed with context analysis techniques.

The results showed that:

1. Public service quality of the Nan Provincial Office of Natural Resources and Environment
2. The relationship between Sankhahavattthus 4 and public service quality of the Nan Provincial Natural Resources and Environment Office was generally positive at a relatively high level. Statistically significant at the 0.01 level.
3. Guidelines for improving public service quality of the Nan Provincial Natural Resources and Environment Office found that there were the following guidelines: 1) providing services with equal honesty; 2) providing services with readiness, punctuality, speed, in accordance with legal procedures; 3) providing adequate services. Having the availability of materials and equipment. 4)

Consistently providing services. willingly Pay attention to every step. 5) Development of service systems to keep up with the advancement of technology. Reduce the time for requesting services use resources wisely.

Keywords: service quality, public service.

บทนำ

หลายทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทยได้ใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไปมาก ส่งผลให้เกิดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างกว้างขวาง และยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพและวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนเป็นวงกว้างและรุนแรงขึ้น ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมก็มีการดำเนินงานอย่างไม่เป็นเอกภาพและขาดการบูรณาการ ดังนั้น ในการปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะในพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 จึงได้จัดตั้งกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขึ้น ให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสงวน อนุรักษ์ และฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหรือส่วนราชการในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจากภารกิจที่ได้รับมอบหมาย กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจึงได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนที่จะดำเนินการให้ทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลายของประเทศได้อยู่คู่กับสังคมไทยตลอดไป รวมทั้งประชาชนได้มีการดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุขภายใต้คุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2564: 7)

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals- SDGs) ในการประชุมสมัชชาสหประชาชาติ สมัยสามัญ ครั้งที่ 70 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558 ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ ประเทศไทยและประเทศสมาชิกสหประชาชาติรวม 193 ประเทศ ร่วมลงนามรับรองวาระ การพัฒนาที่ยั่งยืน ค.ศ. 2030 (2030 Agenda for Sustainable Development) ซึ่งเป็นกรอบการพัฒนาของโลกเพื่อร่วมกันบรรลุการพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ภายในปี ค.ศ. 2030 โดยกำหนดให้มีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) เป็นแนวทางให้แต่ละประเทศดำเนินการร่วมกัน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2558 ได้มอบหมายให้คณะกรรมการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (กพย.) เป็นกลไกหลักในระดับประเทศ ในการขับเคลื่อนให้หน่วยงานไทยนำวาระการพัฒนาที่ยั่งยืน

2030 ไปปฏิบัติ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงาน ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้ให้กับภาคส่วนต่าง ๆ
อนึ่ง คณะกรรมการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนชุดนี้ จัดตั้งขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย
คณะกรรมการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน พ.ศ. 2556 โดยนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ มีอำนาจ
หน้าที่สำคัญในการเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ เพื่อให้เป็นไป
ตามข้อตกลง หรือความร่วมมือระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืนเป้าหมายการพัฒนาที่
ยั่งยืน (SDGs) 17 เป้าหมายหลัก (Goal) ประกอบไปด้วย 169 เป้าหมายย่อย (SDG Targets) ที่มี
ความเป็นสากล เชื่อมโยงและเกื้อหนุนกัน และกำหนดให้มี 247 ตัวชี้วัด เพื่อใช้ติดตามและประเมิน
ความก้าวหน้าของการพัฒนาสำหรับเป้าหมายในกลุ่มทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้
ความสำคัญกับการปกป้อง และรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสภาพภูมิอากาศเพื่อพลเมืองโลกรุ่น
ต่อไป โดยมีเป้าหมายการพัฒนา (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2564:
23) คือ 1) การสร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคนและมีการบริหาร
จัดการที่ยั่งยืน 2) การสร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน 3) การปฏิบัติการ
อย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น 4) การอนุรักษ์และ
ใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเล และทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และ 5)
การปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาค
สังกัดสำนักปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม มีพันธกิจในการบริหารและประสานการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของ
จังหวัด ให้เป็นไปตามมาตรฐานและมาตรการที่กระทรวงเป็นผู้กำหนด การจัดทำแผนการจัดการ
สิ่งแวดล้อม แผนปฏิบัติการเพื่อการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม ติดตามประเมินผล ตรวจสอบ
สถานการณ์สิ่งแวดล้อม ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยป่า กฎหมายว่าด้วยสวนป่า กฎหมายว่าด้วย
เลื่อยโซ่ยนต์ กฎหมายว่าด้วยการสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า ใฝ่ระวังตรวจสอบ กำกับดูแลส่งเสริม
เผยแพร่ บำรุงรักษาสภาพแวดล้อม กำกับดูแลการประกอบกิจการน้ำบาดาล และกิจกรรมน้ำประปา
ฟื้นฟูและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความสมบูรณ์ รวมทั้งพัฒนาความร่วมมือของ
ประชาชนและองค์กรชุมชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
อย่างยั่งยืน (สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน, 2557)

ในปัจจุบันจังหวัดน่านกำลังเผชิญกับวิกฤตด้านสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง ทั้งตัวเลขผืนป่าที่
ลดลงกลายเป็นไร่ข้าวโพดและภูเขาหัวโล้น ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมของคนเมืองน่าน
แล้วยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตคนที่อยู่ปลายน้ำ ที่อาศัยน้ำกินน้ำใช้ในลุ่มเจ้าพระยาอย่าง

หลักเลี้ยงไม้ได้คือปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่คนไทยต้องช่วยกันแก้ไขอย่างเร่งด่วน ปริมาณป่าไม้ที่ลดลงเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาที่ผ่านมา สาเหตุหลักมาจากความล้มเหลวในการทำเกษตรกรรม มีการบุกรุกทำลายพื้นที่ป่าอย่างต่อเนื่องเพื่อขยายพื้นที่เพาะปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ (เทคโนโลยีชาวบ้าน เทคโนโลยีชาวบ้าน, 2564) ป่าไม้นานซึ่งเป็นป่าต้นน้ำสำคัญที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย นำเสียดายที่ป่าไม้เมื่อนาน ซึ่งเป็นป่าสงวนที่อุดมสมบูรณ์ได้ถูกรุกทำลาย จะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ทำให้ภูเขาที่เคยสวยงามกลับหัวโล้นจนน่าขนลุก หากไม่ช่วยกันป้องกันและเร่งมือฟื้นฟูรักษาป่าไม้นานเสียแต่บัดนี้อนาคตคนนาน ลูกหลานนาน และคนไทย จะได้รับผลกระทบจากความสูญเสียอย่างคาดไม่ถึง (เอกสารงานสัมมนาวิชาการ“รักษ์ป่านาน” 2557)

ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมถึงการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ และเป็นไปตามประเด็นความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ เกิดความคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ เพิ่มและปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) ประชาชนผู้มาใช้บริการของของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่านประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2565 จำนวน 1,358 คน และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 309 คน ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน กลุ่มนักวิชาการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน กลุ่มผู้แทนประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน กลุ่มนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 รูปหรือคน เลือกโดยวิธีเจาะจง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการทำวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured In-depth interview Script) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูปหรือคน และวิเคราะห์ตามประเด็นคำถามนำมาตีความและเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการอภิปรายผลแบบพรรณนาความ (Descriptive Interpretation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อที่ 1 ผลการศึกษาการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน พบว่า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม

(n=309)

การให้บริการประชาชนของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน	ระดับการปฏิบัติ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.18	0.55	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	3.56	0.49	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.84	0.44	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.12	0.68	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.85	0.48	มาก
โดยรวม	3.71	0.37	มาก

จากตารางที่ 1 การให้บริการประชาชนของของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ผลการวิจัยข้อที่ 2 ผลการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน พบว่า

ตารางที่ 2 ผลสรุปโดยรวมการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน

สมมติฐาน	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ค่าสหสัมพันธ์	ค่า P	ระดับความสัมพันธ์	ผลการศึกษา	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.	หลักสังคหวัตถุ	การให้บริการประชาชน สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน	.622**	0.01	ค่อนข้างสูง	✓	
2.	หลักทาน		.369**	0.01	ค่อนข้างน้อย		✓
3.	หลักปิยวาจา		.627**	0.01	ค่อนข้างสูง		✓
4.	หลักอรรถจริยา		.422**	0.01	ปานกลาง		✓
5.	หลักสมานัตตตา		.510**	0.01	ปานกลาง		✓

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน สรุปได้ดังนี้

หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($R=.622^{**}$)

หลักทาน การเอื้อเพื่อแบ่งปันการให้บริการ กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างน้อย ($R=.369^{**}$)

หลักปิยวาจา การบริการด้วยการพูดจาไพเราะ กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($R=.627^{**}$)

หลักอรรถจริยา การให้บริการที่เป็นประโยชน์ กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.422^{**}$)

หลักสมานัตตตา การให้บริการที่ตัวอย่างสม่ำเสมอ กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.510^{**}$)

ผลการวิจัยข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน รายด้านดังนี้ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อย่างเป็นมิตรการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนครบถ้วน และให้บริการด้วยความเต็มใจละเอียดและรอบคอบรัดกุม ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก สร้างความประทับใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา คือ การกำหนดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีจุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงง่ายสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการ 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การจัดให้มีห้องน้ำ สะอาด ถูกสุขลักษณะเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีการจัดสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ให้สำหรับผู้มารับบริการระหว่างนั่งรอ เพียงพอ เหมาะสม 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่าง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ติดตามผล การให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ตลอดเวลา 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดเวลาในการขอรับบริการ หน่วยงานจัดให้มีระบบการให้บริการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจง่าย ชัดเจน เป็นประโยชน์แก่ผู้มาขอรับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับการให้บริการประชาชนของของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน มีการให้บริการรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การบริการที่ดีอย่างเป็นมิตรให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับขั้นตอน ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา มีการให้บริการด้วยความพร้อม ตรงต่อเวลา รวดเร็ว มีการจัดลำดับการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ บุคลากรมีความพร้อมและความรู้ในการให้บริการที่เพียงพอแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันสมัย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาเกิดสถานการณ์โรคโควิด 19 การให้บริการของทางราชการอาจ

ดำเนินการได้ไม่ต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อการขอรับบริการของประชาชน รวมถึงมาตรการ Work Form Home และมาตรการต่างๆ แต่ถึงอย่างไรก็ตามหลังจากสถานการณ์ดังกล่าวเริ่มคลี่คลายลง การให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน มีการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ทุกขั้นตอน โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดเวลาในการขอรับบริการ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงไกร พิมพ์สุวรรณ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลีจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรตะคร้อ ให้ความสำคัญตั้งใจเอาใจใส่ในการให้บริการ จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและชี้แจงถึงขั้นตอนและระยะเวลาเสร็จของงานก่อน การให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการในทุกด้าน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพร้อมในการให้บริการและมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

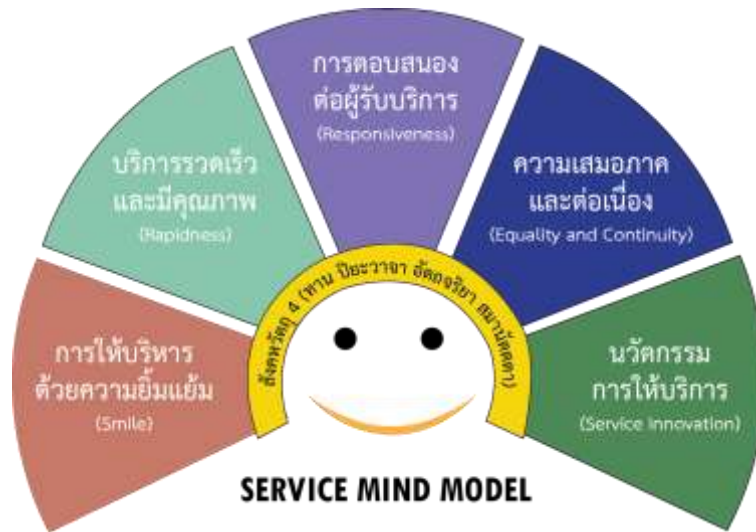
อภิปรายผลวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจพจน์ธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง ($R=.622^{**}$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า หลักสัจพจน์ 4 กับการให้บริการประชาชน ด้านทาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ($R=.369^{**}$) ส่วนด้าน อุตถจริยา ด้านสมานัตตตา มีความสัมพันธ์ปานกลาง และด้านปิยวาจา มีความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก กล่าวคือ การให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หากเกิดประเด็นการบุกรุก การรुक ล้ำ หรือมีการประทุพพิษภัยหมายนั้น ต้องใช้ระเบียบกฎหมายเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพราะเจ้าหน้าที่ก็ต้องปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมาย อาจส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการให้บริการเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุรีรัตน์ แก้วปัญญา (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงาน

อัยการจังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักพุทธธรรมในการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดีสำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่นในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑

อภิปรายผลวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน คือ การบูรณาการหลักสังคัตถธรรม อันประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตนา นำมาประยุกต์ใช้กับการบริการ ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การบริการที่ต่ออย่างเป็นมิตรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับขั้นตอนครบถ้วน เหมือนกันทุกประการ 2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา คือ การให้บริการด้วยความพร้อม ตรงต่อเวลา รวดเร็ว มีการจัดลำดับการให้บริการตามขั้นตอน การให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบตามระเบียบกฎหมาย 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ บุคลากรมีความพร้อมและความรู้ในการให้บริการที่เพียงพอกับผู้มาขอรับบริการด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันสมัย พร้อมให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอต่อเนื่อง ด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ทุกขั้นตอน โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดเวลาในการขอรับบริการ เปิดรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการทำความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการพัฒนางานให้เกิดความยั่งยืน

องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่จากการสังเคราะห์งานวิจัย เรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน” ซึ่งผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ออกมาเป็นองค์ความรู้ คือ “Service Mind Model” ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่สังเคราะห์จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่สังเคราะห์จากการวิจัย คือ “Service Mind Model” ประกอบด้วย 1. Smile การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม 2. Rapidness การบริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ 3. Responsiveness การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. Equality and Continuity การให้บริการด้วยความเสมอภาคและต่อเนื่อง 5. Service Innovation นวัตกรรมบริการ โดยในแต่ละขั้นตอนในการให้บริการได้บูรณาการหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน คือ การให้ ด้านปิยวาจา คือ วาจาที่เป็นที่รัก ด้านอรรถจริยา คือ การประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ด้านสมานัตตตา คือ การวางตนสม่าเสมอ นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการบริการขององค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. Smile การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม คือ การให้บริการกับผู้รับบริการดูญาติมิตร ด้วยรอยยิ้ม ด้วยความแจ่มใส การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้หนักถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลัก จนผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ คือเป้าหมายขององค์กรในการให้บริการ

2. Rapidness การบริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ คือ การพัฒนาระบบการให้บริการ การจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว โดยการปรับลดขั้นตอนที่ยุงยากให้ง่ายขึ้นเพื่อสร้างบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีคุณภาพกับผู้รับบริการ

3. Responsiveness การตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ การให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้กับส่วนเสียในเรื่องที่ผู้รับบริการยื่นความประสงค์ตรงตามความต้องการโดย

สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายและความแตกต่างกัน

4. Equality and Continuity การให้บริการด้วยความเสมอภาคและต่อเนื่อง คือ การให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ซึ่งจะให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจได้ว่าจะไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรในการเลือกให้บริการเฉพาะคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา”

5. Service Innovation นวัตกรรมการให้บริการ คือ การให้บริการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ในกระบวนการ ขั้นตอน ช่องทางในการให้บริการ รวมถึงการสร้างสรรค่นวัตกรรมใหม่ เพื่อลดขั้นตอน ลดภาระ ลดเวลา ให้กับทั้งองค์กรและผู้รับบริการ

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน พบแนวทางการให้บริการประชาชนในการสร้างความพึงพอใจ ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หน่วยงานสามารถให้บริการด้วยความเป็นมิตรและได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา หน่วยงานมีการให้บริการได้ตรงต่อเวลา รวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หน่วยงานจัดบุคลากรให้บริการที่เพียงพอกับผู้มาขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานเปิดให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หน่วยงานมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดเวลาในการขอรับ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการประชาชนช่วงพักกลางวัน เพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตรงเวลา ที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับที่สูงขึ้น

1.2 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ควรกำหนดนโยบาย ส่งเสริมองค์กรแห่งความเปิดเลิศในด้านการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว สะดวก เข้าถึงง่าย

1.3 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ควรมีการกำหนดนโยบาย การนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหรือหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ควรมีการจัดทำโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาทักษะการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเต็มใจให้บริการ

2.2 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ควรจัดให้มีกิจกรรมที่สร้างการสร้างความผูกพันใจให้กับบุคลากรด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเอง เช่น ประกาศหรือเกียรติบัตร บุคลากรดีเด่นประจำเดือน ประจำปี การพิจารณาขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

2.3 สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ควรมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากรด้านการบริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ หรือการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้คำแนะนำก่อนเข้ามาใช้บริการ เพื่อลดเวลาและเกิดความสะดวกต่อผู้รับบริการ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การศึกษากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของหน่วยงาน

3.2 ศึกษาวิจัยการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน หรือแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน เพื่อให้การบริการได้อย่างเป็นประโยชน์และสม่ำเสมอกับผู้รับบริการ

3.3 ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักธรรมอื่นๆ ในการบูรณาการการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน เช่น หลักอิทธิบาท 4 หลักสาราณียธรรม 6 หลักพละ 4 เป็นต้น

References

- เกรียงไกร พิมพ์สุวรรณ. (2557). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- จूरรัตน์ แก้วปัญญา. (2560). การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เทคโนโลยีชาวบ้านเทคโนโลยีชาวบ้าน. (22 พฤศจิกายน 2564). “น่าน”เจอวิกฤตป่าเสื่อมโทรม-ใช้สารเคมีเข้มข้นพื้นที่เกษตร ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม-สุขภาพคนน่านและพื้นที่ลุ่มเจ้าพระยา. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา https://www.technologychaoban.com/bullet-news-today/article_48935.

รักษ์ปานาน. (22 พฤศจิกายน 2564). โครงการ “รักษ์ปานาน”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.rakpanan.org/Origin/Pages/Origin.aspx>.

ศิวพร สัจจวัฒนา. (2555). การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพระพุทธศาสนา. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ส่วนพัฒนายุทธศาสตร์ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2564). แผนแม่บทกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580). กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน. (2557). (เอกสารงานสัมมนาวิชาการ “รักษ์ปานาน”).

เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. ฉะเชิงเทรา : มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.