

กลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน¹

Holistic Service Strategy of College Office, Lamphun Buddhist College

จักรพงศ์ เพ็ญเวียง**

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการการให้บริการของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน 2) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการแบบองค์รวม ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน และ 3) เพื่อสร้างกลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการทำงานของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มีกระบวนการที่เน้นระบบและขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งมีขั้นตอนการให้บริการได้แก่ การตรวจสอบภาระงาน การส่งต่อข้อมูล การประสานงาน การดำเนินการตามคำร้องขอ และการประเมินผลและรายงานผล ในส่วนของการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการแบบองค์รวม สำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ได้มีการพัฒนากระบวนการการให้บริการแบบองค์รวมตามหลักการ Balance Scorecard ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการด้านการเงินและความคุ้มค่า, กระบวนการสร้างความพึงพอใจ ภาพลักษณ์องค์กร และการปฏิสัมพันธ์, กระบวนการพัฒนาภาระงาน การประสานงาน และการให้บริการ และกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้บุคลากร และประการสำคัญ การสร้างกลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ได้มุ่งเน้นการสร้างกลยุทธ์ทั้งกลยุทธ์เชิงนโยบาย ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน 2) การสร้างจิตอาสา และ 3) การประยุกต์ใช้การบริหารจัดการเชิงคุณภาพ (PDCA) และกลยุทธ์เชิงปฏิบัติ ได้มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ หลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อตถจริยา และ 4) สมานัตตตา

คำสำคัญ : กลยุทธ์, การให้บริการแบบองค์รวม, วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องกลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

** นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purposes of this research are 1) to study the service process of the college office Lamphun Buddhist College. 2) to enhance the holistic service potential of the college office Lamphun Buddhist College and 3) to create a holistic service strategy of the college office Lamphun Buddhist College. This research study is a qualitative research by collecting data by means of in-depth interviews. The key informants are administrators, faculty, and staff of the college office Lamphun Buddhist College.

Research results :

College office work process Lamphun Buddhist College there are processes that focus on systems and work processes. There are procedures for providing services which are checking the workload forwarding of information, coordination and processing of requests and evaluation and reporting of results. In respect of the empowering holistic service of the college office Lamphun Buddhist College has development of a holistic service process based on the Balance Scorecard principle are there financial management processes and value, the process of creating satisfaction corporate image and interaction, workload development process, coordination and service provision and the process of developing human knowledge. The important to establish a holistic service strategy of the college office Lamphun Buddhist College has focused on creating strategies, including policy strategies, which are 1) participation in action, 2) volunteering and 3) application of qualitative management (PDCA) and practical strategies focused on applying the principles of Buddhism, namely Sangkhavattamma principles are 1) Tan, 2) Piyawaja, 3) Attitude and 4) Samanatta

Key Word: Strategy, Holistic service, Lamphun Buddhist College

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการ

เกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย การให้บริการเป็นพฤติกรรม กิจกรรมหรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกซึ่งเปี่ยมมาสูงสุดของการให้บริการนั้นยึดถือเอาความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อให้ผลของความพึงพอใจนั้นๆ แปรเปลี่ยนไปเป็นความประทับใจ และอยากที่จะมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไปและการให้บริการนั้นยังจะต้องเกิดจากความปรารถนาดีของผู้ให้บริการด้วย ในอันที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ถึงแม้ว่านโยบายด้านการให้บริการจะดีเลิศสักเพียงใด แต่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการไม่มีใจรักในการให้บริการนั้นแล้ว นโยบายนั้นก็ยังไม่ตอบโจทยประสิทธิภาพของนโยบายได้ และท้ายที่สุด เป้าหมายหลักของการให้บริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ

วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการศึกษา มีพันธกิจที่สำคัญ 4 ด้านคือ ผลิตบัณฑิต บริการวิชาการแก่สังคม วิจัย และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาแก่บรรพชิตและคฤหัสถ์ ได้มีโอกาสศึกษาวิชาการทางธรรมที่ควบคู่กับทางโลก ให้มีความรู้คู่คุณธรรม มีความเจริญงอกงาม เสียดสะอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนาและสังคม ดำรงตนตามแนววิถีพุทธ และเพื่อพัฒนาปัญญามุ่งก้าวเป็นสถาบันหลักทางสังคมที่ยั่งยืนสืบต่อไป การกำหนดโครงสร้างและการแบ่งส่วนงาน ออกเป็น 2 ส่วนงาน คือ สำนักงานวิทยาลัย และสำนักงานวิชาการ ปัจจุบัน วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ดำเนินการเปิดการเรียนการสอนใน 4 คณะ 4 สาขาวิชา ได้แก่ คณะพุทธศาสตร์ สาขาวิชาพระพุทธศาสนา คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะครุศาสตร์ สาขาวิชาสังคมศึกษา และคณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ และยังได้เปิดการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พธ.ม.) สาขาวิชาพระพุทธศาสนา และหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)

สำนักงานวิทยาลัย เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่เกิดขึ้นจากประกาศการแบ่งส่วนงานของสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2541 จึงทำให้วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มีสำนักงานที่ต้องรับผิดชอบภาระงาน 2 สำนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานวิทยาลัย มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารงานทั่วไปและงานบริหารบุคคล งานแผนและงบประมาณ งานคลังและทรัพย์สิน และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และมีการแบ่งกลุ่มงานย่อยออกเป็น 3 กลุ่มงานคือ 1) กลุ่มงานบริหาร 2) กลุ่มงานการเงิน บัญชีและพัสดุ และ 3) กลุ่มงานวางแผนและงบประมาณ ซึ่งกลุ่มงานทั้ง 3 กลุ่มงานมีภารกิจหลักคือการให้บริการแก่

ผู้มารับบริการคือ นิสิต อาจารย์ และบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการ ซึ่งที่ผ่านมา การให้บริการของสำนักงานวิทยาลัยได้มีการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามภารกิจและให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น โดยไม่ได้มีการคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งแน่นอนว่าเมื่อมีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ทางการบริหารมากกว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็ย่อมที่จะทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อาจมีทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนากระบวนการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นแล้ว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษากลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน เพื่อศึกษากระบวนการการให้บริการของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน รวมทั้งศึกษาแนวทางพัฒนากระบวนการการให้บริการแบบองค์รวม ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน โดยการประยุกต์ใช้แนวคิด **Balanced Scorecard** หรือ BSC มาเป็นเครื่องมือในการกำหนดกลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการการให้บริการของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน
2. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการแบบองค์รวม ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน
3. เพื่อสร้างกลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาการวิจัยโดยการประยุกต์ใช้แนวคิด Balanced Scorecard หรือ BSC 4 ด้าน คือ 1. ด้านการเงิน (Financial Perspective) 2. ด้านลูกค้า (Customer Perspective) 3. ด้านการดำเนินงานภายใน (Internal Perspective) และ 4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

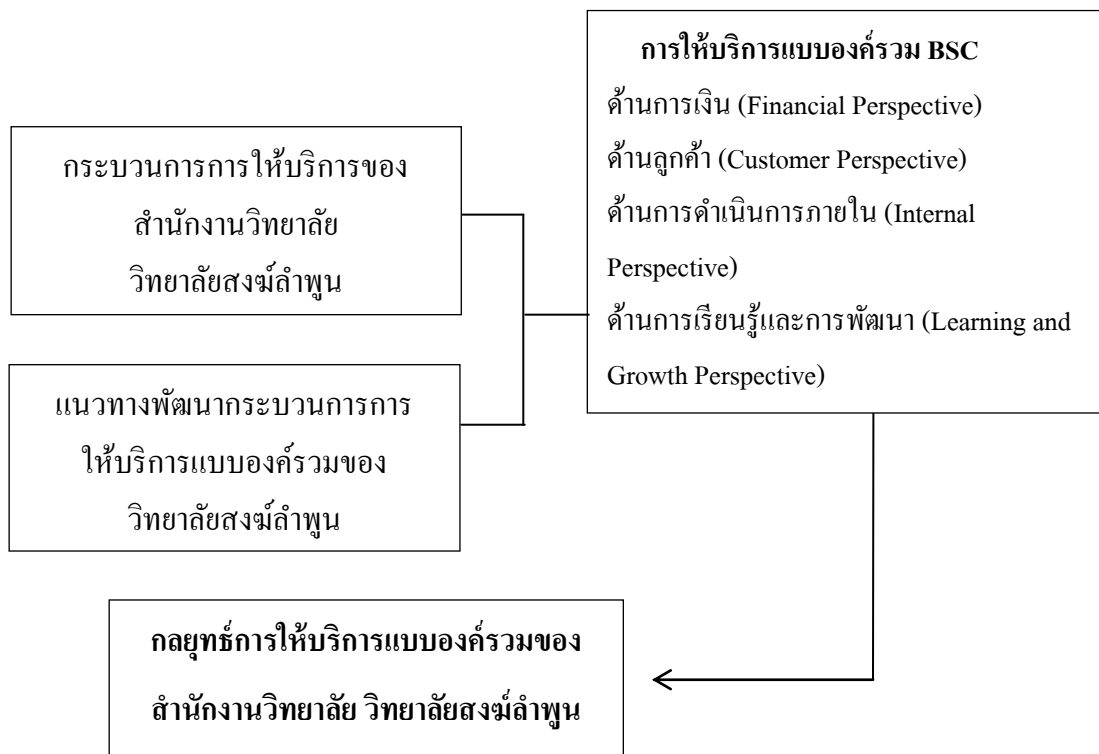
2. ขอบเขตด้านประชากรผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้คือ ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน นิสิต และผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 25 รูป/คน

3.ขอบเขตด้านระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล

เริ่มจัดเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 ถึงเดือนมกราคม 2564

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวม

กลยุทธ์ (Strategy) เป็นรูปแบบของการปฏิบัติและการจัดสรรทรัพยากรที่ออกแบบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์ในทุกระดับต้องพิจารณา ถึงภารกิจ (Mission) ขององค์กร และผลลัพธ์ จากการวิเคราะห์สถานการณ์ กลยุทธ์ขององค์กร ประกอบด้วย การกำหนด กลยุทธ์ 3 ระดับ คือ (Hunger , 2555, หน้า 56-60)

1) การพัฒนากลยุทธ์ระดับบริษัท (Developing corporate-level strategy) กลยุทธ์ระดับบริษัท (Corporate strategy) เป็นการกำหนดลักษณะทั้งหมดและจุดมุ่งหมายขององค์กร กำหนดผลิตภัณฑ์ธุรกิจที่จะเพิ่มเข้ามา หรือเลิกกระทำ ตลอดจนกำหนดทรัพยากรที่จะใช้ภายในธุรกิจ

2) การพัฒนากลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ (Developing business-level strategy) หมายถึง การค้นหาวิธีการแข่งขันของแต่ละบริษัท หรือแต่ละหน่วยธุรกิจ โดยทั่วไปจะใช้วิธีการสร้าง

ข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วย การสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง มี 3 โมเดล คือ โมเดลการปรับตัว กลยุทธ์การแข่งขัน และ โมเดลวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์

3) การพัฒนากลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Developing functional-level strategy) เป็นกลยุทธ์องค์การ ระดับที่ 3 ซึ่งเกี่ยวข้องกับพัฒนาการกลยุทธ์ระดับหน้าที่ที่ผู้บริหารจะกำหนดกลยุทธ์ระดับหน้าที่ เพื่อให้การสนับสนุนการบริหารกลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ ซึ่งมีขอบเขตแคบกว่าระดับหน่วยธุรกิจ เกี่ยวข้องกับแต่ละหน้าที่ขององค์การ 6 ประการ ได้แก่ การตลาด การเงิน การปฏิบัติการ ทรัพยากรมนุษย์ วิจัยและพัฒนา และทรัพยากรข้อมูล

นอกจากนั้น **ชวณพิศ สุวรรณศักดิ์** (2556, หน้า 12) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ซึ่ง Kaplan และ Norton ได้ให้นิยามไว้ว่า เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่ช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and focused) โดยพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) มุมมองทุกด้านจะมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นศูนย์กลางในแต่ละด้านประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1. วัตถุประสงค์ (Objective) คือ สิ่งที่องค์กรมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในแต่ละด้าน 2. ตัวชี้วัด (Measures หรือ Key Performance Indicators) คือ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน และตัวชี้วัดเหล่านี้เป็นเครื่องมือในการวัดว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ 3. เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายหรือตัวเลขที่องค์กรต้องการจะบรรลุในตัวชี้วัดแต่ละประการ 4. แผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรม (Initiatives) ที่องค์กรจะจัดทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช่แผนการปฏิบัติการที่จะทำ แต่เป็นเพียงแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรมเบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลชลี พวงเพชร (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีการฝึกรวม พบว่า 1) ตัวแปรขาดมีอิทธิพลต่อนโยบาย ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัย 2) ตัวแปรขาดมีอิทธิพลต่อการสนับสนุนของ ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันภัย 3) ตัวแปรขาดมีอิทธิพลต่องบประมาณด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัย 4) ตัวแปรลักษณะความเป็นเจ้าของนโยบายด้าน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงและงบประมาณด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัย 5) ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ของผู้บริหาร พบว่า พนักงานขาดแรงจูงใจในการฝึกอบรมและไม่ยอมรับสิ่งใหม่ บริษัทประสบปัญหา มองไกล ระบบการบริหารไม่เอื้อต่อการพัฒนาและการพัฒนาขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัยไม่ได้ผลเท่าที่ควร

อุไรวรรณ สมบัติศิริ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ในการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

พระประทวน จันทสโร (ศรียุธิ) (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมในการให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ควรมีการพูดจาที่ไพเราะน่าฟังและให้คำชี้แนะแก่ผู้มาใช้บริการด้วยปวิวาจา ในการให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์ประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการและในการให้บริการประชาชน ควรมีการพัฒนาด้านการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

Giannopoulos, G. and others (2013 : 1-22) ได้ศึกษา The Use of the Balanced Scorecard in Small Companies. พบว่า Balanced Scorecard (BSC) คือการวัดประสิทธิภาพการทำงานและระบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ซึ่งจะปรากฏที่เหมาะสมสำหรับการใช้งานทุกประเภทและขนาดของธุรกิจ ความแข็งแรงที่ยิ่งใหญ่ที่สุด Balanced Scorecard สำหรับธุรกิจส่วนใหญ่มาจากความสามารถโดยธรรมชาติที่จะรวมมาตรการทางการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเข้าด้วยกัน โดยการวัดประสิทธิภาพทั้งในเชิงกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจข้ามสี่มุมมองที่เชื่อมโยงกัน การศึกษาจำนวนมากแสดงให้เห็นว่า Balanced Scorecard ที่สามารถดำเนินการได้สำเร็จภายในบริษัทขนาดใหญ่และองค์กร แต่มีการจำกัดหลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการใช้ Balanced Scorecard ภายในบริษัทขนาดเล็ก การศึกษาครั้งนี้จะเพิ่มงานวิจัยที่มีอยู่ด้วยการรายงานผลของการตรวจสอบเปรียบเทียบความตระหนัก Balanced Scorecard และใช้ภายในบริษัทขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ในสหราชอาณาจักรและไชปรัส นอกจากนี้การศึกษาดูตรวจสอบสาเหตุของการไม่ยอมรับโดยบริษัทขนาดเล็กและไม่ว่า

บริษัทเหล่านี้ใช้มาตรการที่แสดงว่ามีความคล้ายคลึงกับที่มีอยู่โดยทั่วไปในรูปแบบของ Balanced Scorecard ข้อมูลการวิจัยที่ได้รับการรวบรวมจากแบบสอบถามตัวเองเสร็จสมบูรณ์ที่ได้รับการแจกจ่ายให้กับ 500 บริษัท ในสหราชอาณาจักร และไชปรัส ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ของบริษัทขนาดเล็กโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหราชอาณาจักรไม่รู้จัก Balanced Scorecard และทำให้ระดับของการใช้งาน Balanced Scorecard ที่ต่ำมาก ผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อว่า Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับบริษัทขนาดเล็กและการดำเนินการของตนเกินกว่าทรัพยากรที่มีให้หน่วยงานดังกล่าว แต่ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าแม้บริษัทขนาดเล็กเพียงไม่กี่แห่งใช้ Balanced Scorecard บริษัทดังกล่าวจำนวนมากปรากฏการใช้มาตรการและตัวชี้วัดคล้ายกับการรวมอยู่ในรูปแบบของ Balanced Scorecard

วิธีดำเนินการวิจัย

1) การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ตำบลพูน นิสิต และผู้ใช้บริการจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 25 รูป/คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ โดยมีกระบวนการสร้างเครื่องมือการวิจัยดังนี้

- 1) การศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือวิจัย
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการให้บริการแบบองค์รวม และสร้างเครื่องมือการวิจัย

4) สร้างเครื่องมือวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การรวบรวมข้อมูลจากบุคคล และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4) การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique) พร้อมทั้งนำเสนอโดยวิธีการพรรณนาอ้างอิงคำพูดบุคคล

ผลการวิจัย

1) กระบวนการการให้บริการของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

จากการวิจัยพบว่า กระบวนการทำงานของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มีกระบวนการที่เน้นระบบและขั้นตอนในการทำงาน ทั้งนี้ กระบวนการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของสำนักงานวิทยาลัยที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ ในการทำงาน แต่ละขั้นตอนนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการในการทำงานด้วย ซึ่งขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ ให้คำแนะนำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อในแต่ละส่วนงาน ซึ่งจะเป็นส่วนงานประชาสัมพันธ์ที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวว่าจะต้องไปติดต่อส่วนงานใดหรือฝ่ายงานใด นำผู้มาขอรับบริการไปยังส่วนงานที่ติดต่อ ดำเนินการให้บริการในเรื่องของเอกสารหรือการติดต่อภาระงาน ตรวจสอบภาระงานตามที่ขอรับบริการ พร้อมทั้งจัดส่งไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามภาระงานและงานที่ร้องขอและสุดท้ายคือการประเมินผลการดำเนินการและรายงานผู้บังคับบัญชา ซึ่งสรุปได้ว่ามีขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การตรวจสอบภาระงาน การส่งต่อข้อมูล การประสานงาน การดำเนินการตามคำร้องขอ และการประเมินผลและรายงานผล

2) การเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการแบบองค์รวม ของสำนักงานวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

จากการวิจัยพบว่า สำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ได้มีการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการแบบองค์รวมตามหลักการ Balance Scorecard สรุปได้ดังนี้

1) กระบวนการบริหารจัดการด้านการเงินและความคุ้มค่า เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงการให้บริการด้านการเงินแก่ผู้มารับบริการด้วย และโดยเฉพาะการสร้างมูลค่าจากงบประมาณที่จำกัด ซึ่งจะเป็นปัญหาของการให้บริการด้วย แต่ด้วยภาระหน้าที่ของสำนักงานวิทยาลัยที่จะต้องมีการให้บริการด้านการเงิน จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการให้บริการที่เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ และให้บริการด้วยความยุติธรรม

2) กระบวนการสร้างความพึงพอใจ ภาวลักษณ์องค์กร และการปฏิสัมพันธ์ การให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นจากภายในจิตใจ ให้บริการด้วยจิตเมตตา มีความพร้อมที่จะให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ สร้างความเป็นมิตรกับทุกคนทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก และการให้บริการด้วยจิตอาสาหรือจิตสาธารณะนั้นเป็นการนำมาซึ่งความสบายใจและความประทับใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3) กระบวนการพัฒนาภาระงาน การประสานงาน และการให้บริการ การสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆ นั้นก็เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการเช่นเดียวกัน ซึ่งแน่นอนว่าผู้ที่มารับบริการซึ่งเป็นบุคคลจากภายนอกย่อมที่จะไม่อาจรับรู้ได้ถึงกฎระเบียบปฏิบัติต่างๆ เท่าใดนัก การมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจร่วมกันทั้งสองฝ่าย จึงจะทำให้การบริหารจัดการต่างๆ มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน และการประสานงานเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับภาระงาน เนื่องด้วยปัญหาดังกล่าวเกี่ยวกับการทำความเข้าใจในภาระงานที่มีความสอดคล้องกับนโยบาย หรือวิธีการปฏิบัติตามภาระงานที่คลาดเคลื่อนหรือเข้าใจไม่ตรงกัน ดังนั้นจึงต้องมีการประสานงานระหว่างบุคคลให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4) กระบวนการพัฒนาองค์ความรู้บุคลากร ผู้บริหารวิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ได้มีการพัฒนาองค์ความรู้ด้วยการจัดอบรมรูปแบบและวิธีการให้บริการด้วยหัวใจ ภายใต้กิจกรรม “บริหาร บริการ ด้วยหัวใจ” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมคือเพื่อสร้างความตระหนักรู้ในการสร้าง Mind Service หรือหัวใจบริการ การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายปฏิบัติการงานบริการ และการประยุกต์ใช้ Mind Service ในการบริการของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

3) การสร้างกลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

จากการวิจัยพบว่า การสร้างกลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ได้มุ่งเน้นการสร้างกลยุทธ์ทั้งกลยุทธ์เชิงนโยบาย และกลยุทธ์เชิงปฏิบัติ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ได้มีการนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาเป็นเครื่องมือในการกำหนดและสร้างกลยุทธ์ด้วย สามารถสรุปได้ดังนี้

1) การสร้างกลยุทธ์เชิงนโยบาย การสร้างกลยุทธ์เชิงนโยบายในการให้บริการของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ได้มีการมุ่งเน้นกระบวนการสร้างกลยุทธ์ 3 กลยุทธ์ด้วยกัน คือ 1. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกสายงานทั้งวิชาการและปฏิบัติการ และการสร้างจิตสำนึกร่วมขององค์กรในการให้บริการ 2. การสร้างจิตอาสา มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างจิตสำนึกที่ดีขึ้นมา การสร้างจิตสำนึกก็ต้องกระตุ้นจิตอาสาขึ้นมาด้วยเช่นกัน ซึ่งจิตอาสาจะเป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการ และ 3. การประยุกต์ใช้การบริหารจัดการเชิงคุณภาพ (PDCA)

2) การสร้างกลยุทธ์เชิงปฏิบัติ การสร้างกลยุทธ์เชิงปฏิบัติในการให้บริการของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ได้มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการ ซึ่งหลักธรรมดังกล่าวก็คือ หลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ 1. ทาน

การให้ 2. ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก ไพเราะ 3. อุตถจริยา การประพฤติประโยชน์ ช่วยเหลือผู้อื่น และ 4. สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1) จากการวิจัยพบว่า กระบวนการทำงานของสำนักงานวิทยาลัย มีกระบวนการที่เน้นระบบและขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งการทำงานใดๆ ก็ตามนั้นจะต้องมีการทำงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งการทำงานอย่างเป็นระบบจะช่วยให้การทำงานมีความสะดวกง่ายดายมากยิ่งขึ้น ประการสำคัญของการทำงานอย่างเป็นกระบวนการนั้นจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รู้ถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานว่า จะต้องทำอะไรบ้าง มีทิศทางในการดำเนินงานว่าในระยะเวลาใดควรที่จะต้องทำงานอย่างไร เพื่อเป็นการทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ ซึ่งในทุกขั้นตอนการดำเนินการก็หมายถึงการให้บริการด้วยเช่นเดียวกัน การจัดกระบวนการให้บริการก็นับได้ว่ามีความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะการกำหนดระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่การรับเรื่องจนถึงสิ้นสุดกระบวนการคือการอนุมัติจากผู้บริหารก็เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ และประการสำคัญการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรจะต้องพัฒนาบนพื้นฐานของศักยภาพส่วนบุคคลด้วย และจะต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลชลิ พวงเพชร (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ ประกันภัยในประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีการฝึกรอบรม ผลการวิจัยสำคัญ พบว่า พนักงานขาดแรงจูงใจในการฝึกรอบรมและไม่ยอมรับสิ่งใหม่ ระบบการบริหารไม่เอื้อต่อการพัฒนาและการพัฒนาขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัยไม่ได้ผลเท่าที่ควร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กระบวนการให้บริการมีความสำคัญในส่วนของผู้บริหารด้วยในการที่จะอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ ซึ่งผู้บริหารถือได้ว่าเป็นผู้ให้บริการในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน รวมทั้งการประนีประนอมในส่วนของระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่บางครั้งอาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการให้บริการและการดำเนินการได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ก็จะต้องยึดกฎระเบียบเป็นสำคัญในการให้บริการด้วย

2) จากการวิจัยพบว่า สำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ได้มีการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการแบบองค์รวมตามหลักการ Balance Scorecard ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ทั้งนี้

เพราะตามหลักการดังกล่าวนี้ได้มีการกล่าวถึงขั้นตอนของกระบวนการสร้างความพึงพอใจด้วย ซึ่งการให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นจากภายในจิตใจ ให้บริการด้วยจิตเมตตา มีความพร้อมที่จะให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ สร้างความเป็นมิตรกับทุกคนทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก ซึ่งการให้บริการผู้ที่มาติดต่อประสานงานขอรับบริการ เป็นหน้าที่ที่พึงปฏิบัติของผู้ให้บริการอยู่แล้ว ถือเป็นหน้าที่หลักที่จะต้องอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระประทวน จันทสาโร (ศรีโยธี) (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมในการให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ควรมีการพูดจาที่ไพเราะน่าฟังและให้คำชี้แนะแก่ผู้มาใช้บริการด้วยปียวาจา ในการให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์ประโยชน์ให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการให้บริการ และในการให้บริการประชาชน ควรมีการพัฒนาด้านการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

3) จากการวิจัยพบว่า การสร้างกลยุทธ์การให้บริการแบบองค์รวมของสำนักงานวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์ลำพูน ได้มีกลยุทธ์ 2 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์เชิงนโยบาย และกลยุทธ์เชิงปฏิบัติ ในส่วนของกลยุทธ์เชิงนโยบายนั้นได้มีการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม การสร้างจิตอาสา และการประยุกต์ใช้การบริหารจัดการเชิงคุณภาพ (PDCA) ในส่วนของการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมนั้นถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานร่วมกัน การมีส่วนร่วมดังกล่าวจะเป็นการมีส่วนร่วมที่ทุกคนในองค์กรได้ร่วมกันให้บริการ โดยที่ไม่มีการเกี่ยงว่าไม่ใช่ภาระงานของส่วนงานตนเอง ทุกคนจะต้องทำหน้าที่ในการให้บริการได้เหมือนกันทั้งหมด เมื่อผู้รับบริการได้เข้ามาสู่มหาวิทยาลัยแล้วก็ถือได้ว่าจะต้องทำหน้าที่ในการให้บริการ และอีกประการหนึ่งคือ การสร้างจิตสำนึกร่วมขององค์กรในการให้บริการ การสร้างจิตสำนึกร่วมจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ และในส่วนของ การสร้างจิตอาสา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการให้บริการ ซึ่งบุคลากรทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีจิตอาสา เมื่อพบเห็นผู้มาติดต่อขอรับบริการก็ต้องอาสาเข้าไปช่วยเหลืออำนวยความสะดวกต่างๆ คอยให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการรับบริการด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริภาพรรณ ลี้ภัยเจริญ วัลรัตน์ อ่อนสิบุตร และ โขธกามาศ พลศรี (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาวน้อารมณั ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้จากปัจจัยเขาวน้อารมณั

ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน เช่น 1) การปรับพื้นฐานความคิดและสร้างความสำเร็จร่วมกันเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ 2) การฝึกอบรมและพัฒนาเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ การให้บริการและการทำงาน 3) การจูงใจด้วยรางวัล 4) การกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานเดียวกันสามารถทำงานแทนกันได้ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การยกระดับคุณภาพการให้บริการในส่วน of เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและบุคลากรอื่นนั้น ประการสำคัญคือการปรับพื้นฐานความคิดและสร้างความสำเร็จร่วมกันเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นเป็นการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการและสามารถที่จะทำให้การรับบริการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

ในส่วนของการสร้างกลยุทธ์เชิงปฏิบัติ จากการวิจัยพบว่า การสร้างกลยุทธ์เชิงปฏิบัติในการให้บริการของสำนักงานวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มุ่งเน้นไปที่การประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นเครื่องมือในการให้บริการ รวมทั้งการสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย ซึ่งถึงแม้ว่าผู้ให้บริการในบางส่วนงานจะไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการก็ตาม การสร้างการเรียนรู้ในเรื่องของการให้บริการก็ยังเป็นความสำคัญและความจำเป็นสำหรับการให้บริการแบบองค์รวม ซึ่งการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นเครื่องมือการให้บริการที่ดีนั้น ได้แก่ หลักสังคหวัตถุธรรม ซึ่งจะเป็นการให้บริการด้วยการให้ทานในเรื่องการให้ข้อมูลคำแนะนำในสิ่งที่จำเป็นสำหรับการรับบริการ การให้ข้อมูลจำเป็นต้องมีการพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ นุ่มนวล เป็นกัลยาณมิตร หรือมีการใช้หลักปิยวาจาในการให้บริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการด้วย นอกจากนี้ อุตถจริยา ยังเป็นการที่ผู้ให้บริการได้มีจิตอาสาในการที่จะเข้าไปช่วยเหลือในการอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งความมีจิตอาสาที่ดีนั้นจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้วย และหลักธรรมข้อสุดท้ายคือ หลักสมานัตตตา เป็นหลักแห่งความยุติธรรม เป็นหลักการของการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นต้องเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะการให้บริการ เช่น มีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้นการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจนักศึกษาผู้มารับบริการเป็นอย่างดี มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอและรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการจะต้องมีลักษณะของการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมที่

จะให้บริการ ซึ่งส่วนหนึ่งย่อมเกิดขึ้นมาจากการมีจิตอาสาและการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการให้บริการ เพราะแน่นอนว่า เมื่อเราไปรับบริการหน่วยงานอื่นก็ย่อมต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ นอกจากนั้น การมีทัศนคติที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้นในการทำงานจะเป็นส่วนสำคัญให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะนั่นเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี รวมทั้งการรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะในการให้บริการของผู้รับบริการก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เห็นได้ว่าผู้ให้บริการเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการพัฒนาทักษะการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อเป็นการสร้างการเรียนรู้และวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เพราะงานในส่วนนี้ถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

2) ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับงานด้านการให้บริการ ทั้งของสำนักงานวิทยาลัยและสำนักงานวิชาการ ทั้งนี้ ประสิทธิภาพในการให้บริการจะมากขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหาร และยิ่งขึ้นอยู่กับประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้วย

3) ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายเชิงกลยุทธ์ให้มากขึ้นและนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะ นโยบายเชิงกลยุทธ์จะเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการขอรับบริการจากผู้ให้บริการได้

2) ข้อเสนอแนะระดับองค์กร

1) การให้บริการถือได้ว่าเป็นภาระงานที่มีความสำคัญ ซึ่งการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสามารถที่จะสร้างทักษะในการให้บริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก

2) ควรมีการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยนี้เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการของสำนักงานวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อให้การบริหารจัดการการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ ควรมีการศึกษาและพัฒนาภาระงาน รวมทั้งกลยุทธ์ การให้บริการตามภาระหน้าที่ของตนเองให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถที่จะนำเอาผลการวิจัยนี้ไปศึกษา และประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

4) ผู้บริหารระดับกลาง ควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างศักยภาพการ ให้บริการแบบองค์รวม โดยเฉพาะตามหลักการ Balance Scorecard ผสมผสานเข้ากับการบริหารจัดการ เชิงคุณภาพ (PDCA) พร้อมทั้งนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ หลักสังคหวัตถุ 4 มาเป็น เครื่องมือในการบูรณาการการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้ใช้บริการ และยังสามารถสร้างภาพลักษณ์การให้บริการที่ดีให้กับวิทยาลัยสงฆ์ลำพูนได้เป็น อย่างดี

3) ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบองค์รวม อันจะ นำมาซึ่งศักยภาพในการให้บริการที่เต็มไปด้วยประสิทธิภาพและเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

2) ควรมีการศึกษาถึงกลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อการสร้างประสิทธิภาพที่ดีใน การให้บริการ ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวควรมีการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาเป็น เครื่องมือในการสร้างกลยุทธ์ด้วย เพื่อให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

กุลชลี พวงเพ็ชร์. (2550). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีการฝึกอบรม. คุษฎีนิพนธ์ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชวนพิศ สุวรรณศักดิ์. (2556). การวัดความสำเร็จของกองทุนหมู่บ้าน โดยใช้ *Balanced scorecard* กรณีศึกษาจังหวัดพะเยา". การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.

พระประทวน จนุทสาโร (ศรีโยธี). (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนชาติ อำเภอจันหาร จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด*, 4(2), ก.

อุไรวรรณ สมบัติศิริ.(2557). การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. *รายงานการวิจัย*. สถาบันวิจัยและพัฒนา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ฮันเกอร์. (2555). หัวใจของการจัดการเชิงกลยุทธ์. แปลจาก *Essentials of Strategic Management*. (ภักดี มานะหิรัญเวท ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

Giannopoulos, G. and others. The Use of the Balanced Scorecard in Smal Companies. *International Journal of Business and Management*. 8(14), 1-22.