

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

The Development of Integrated Buddhist Service Quality of Pabong Subdistrict Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province

กฤตนาถ ญาณปิน¹, ประเสริฐ ปอนถิ่น² และ นพตณ ปัญญาวีรทัต³
Krittanat Yanapin¹, Prasert Pontin² and Noppadon Panyaweerat³

Received: 08 July 2025; Revised: 04 September 2025; Accepted: 08 September 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลฯ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้รับบริการงาน สาธารณะ จำนวน 370 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้ การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 9 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการให้บริการของเทศบาลอยู่ในระดับมาก ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ ความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า โดยประชาชนมีความเห็นเชิงบวกต่อการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการในทุกด้าน 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านเพศที่ไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลป่าบง ภายใต้กรอบพุทธบูรณาการ มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และ สมานัตตตา ให้สอดคล้องกับภารกิจบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน เพื่อส่งเสริมความเสมอภาค ความโปร่งใส ความใส่ใจ และความยั่งยืนในการให้บริการแก่ประชาชน ฉะนั้นการบูรณาการหลัก พุทธธรรมจึงไม่เพียงเป็นแนวทางด้านศีลธรรม หากยังเป็นเครื่องมือเชิงยุทธศาสตร์ที่ช่วยยกระดับ คุณภาพการบริหารภาครัฐให้มีทั้งประสิทธิภาพและมีความมีเมตตาธรรม นำไปสู่ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนอย่างยั่งยืน

^{1 2 3} มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่; Mahachulalongkornrajavidyalaya Chiang Mai Campus
Corresponding author, e-mail: srideuan757@gmail.com

คำสำคัญ: การให้บริการภาครัฐ; พุทธบูรณาการสังคหวัตถุ 4; เทศบาลตำบลป่าบง

Abstract

This research aims to: (1) examine the level of public service delivery by the Pa Bong Subdistrict Municipality in Saraphi District, Chiang Mai Province; (2) compare citizens' perceptions of service quality based on the principles of Buddhist integration, categorized by personal demographic factors; and (3) propose guidelines for improving the quality of Buddhist-integrated public services. A mixed-methods approach was employed, incorporating both quantitative and qualitative methodologies. The quantitative data were collected from a sample of 370 citizens who received public services, using a structured questionnaire. The data were analyzed using basic statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-tests. For the qualitative part, in-depth interviews were conducted with nine key informants, and the data were analyzed using content analysis.

The findings revealed that: (1) the overall level of service delivery by the municipality was high across five dimensions: equity, timeliness, adequacy, continuity, and progressiveness. Citizens expressed positive perceptions of the Buddhist-integrated approach in all aspects. (2) The comparison of perceptions showed that personal factors such as age, occupation, education level, and income significantly influenced views on service quality at the 0.05 level, except for gender, which showed no significant difference. (3) The proposed development approach for enhancing service quality under the framework of Buddhist integration emphasizes the application of the Four Sangahavatthu principles—generosity (*dāna*), kind speech (*piyavācā*), helpful conduct (*atthacariyā*), and impartiality (*samānattatā*)—in alignment with the five dimensions of public service. This approach fosters equity, transparency, attentiveness, and sustainability in public service delivery. Therefore, integrating Buddhist moral principles is not only an ethical approach but also a strategic tool for enhancing the quality of public administration, promoting efficiency with compassion, and fostering sustainable satisfaction, trust, and cooperation between the government and the public.

Keywords: Public Service Delivery; Buddhist Integration (Four Sangahavatthu);
Pa Bong Subdistrict Municipality

บทนำ

โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รูปแบบการบริหารราชการแผ่นดิน ที่เคยเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนประเทศ กลับต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่อย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ภาครัฐไม่สามารถดำรงอยู่ภายใต้ระบบบริหารแบบเดิมที่ยึดความเป็นศูนย์กลางจากส่วนกลางได้อีกต่อไป หากแต่ต้องปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการที่ยืดหยุ่น คล่องตัว โปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ตามหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งได้กลายมาเป็นแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนภาครัฐไทย โดยมีเป้าหมายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (ราชกิจจานุเบกษา, 2542) การกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางสู่ระดับท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นต้นมา ถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่เปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทและอำนาจในการจัดการตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด และตรงกับบริบทของพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันพัฒนาการในมิติของชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน ทว่าแม้จะมีกรอบกฎหมายและนโยบายรองรับอย่างชัดเจน ในทางปฏิบัติยังปรากฏข้อจำกัด ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ ระบบงาน และศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (อริสรา ป้องกัน, 2559)

เทศบาลตำบลป่าบาง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพันธกิจหลักในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การสาธารณสุข การส่งเสริมการศึกษา และการบริหารทรัพยากรท้องถิ่น เทศบาลมีเป้าหมายในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชนโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ อย่างไรก็ตาม จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้น การให้บริการจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (รศณรงค์ รัตนเสริมพงศ์, 2559) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าบาง ไม่ควรพิจารณาเพียงในแง่ของประสิทธิภาพการบริหารเท่านั้น หากยังควรพิจารณาถึงมิติด้านคุณธรรม จริยธรรม และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนในเชิงวัฒนธรรม โดยเฉพาะในบริบทของท้องถิ่นไทยที่ศาสนาพุทธ มีบทบาทอย่างลึกซึ้งในการหล่อหลอมพฤติกรรมและค่านิยมของผู้คน การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนา เช่น เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ความสุจริต และความเสียสละ มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จึงถือเป็นแนวทางที่สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการได้อย่างยั่งยืนและมีความหมาย (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2548) การบูรณาการหลักพุทธธรรมเข้ากับการบริหารจัดการในระดับท้องถิ่น ไม่เพียงแต่จะส่งผลต่อคุณภาพของบริการ หากยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชน ช่วยลดความขัดแย้งในชุมชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และสร้างสำนึกสาธารณะให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม งานวิจัยนี้ จึงมีเป้าหมายเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าบาง

โดยเน้นที่การบูรณาการหลักพุทธธรรมเข้ากับกระบวนการบริหาร และเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาเพื่อให้การบริการภาครัฐมีความลุ่มลึก ครอบคลุมทั้งมิติทางกายภาพและมิติจิตใจ

แม้เทศบาลตำบลป่าบาง จะมีเจตนารมณ์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน แต่จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นยังพบว่า ประชาชนในพื้นที่ยังคงมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าในกระบวนการบริการ ความไม่ชัดเจนในขั้นตอนการติดต่อราชการ ความขาดแคลนของบุคลากร รวมถึงความไม่พึงพอใจในคุณภาพของบริการบางประเภท อีกทั้ง ยังไม่มีรูปแบบหรือแนวทางที่ชัดเจนในการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริหารงานท้องถิ่นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าบาง ตามแนวคิดเชิงพุทธบูรณาการ เพื่อสะท้อนภาพความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มประชาชนที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน และเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลในรูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการในอนาคต ทั้งในระดับเทศบาลตำบลป่าบางและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าบาง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนกับคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยบุคคล
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยที่ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้ทั้งวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความลึกซึ้งและครอบคลุมทุกมิติ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ มุ่งเน้นการวัดระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าบางตามหลักสังคหวัตถุ 4 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาทัศนะ แนวคิด และข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่หลากหลาย ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสารภ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 5,027 คน จากทั้ง 6 หมู่บ้าน 2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Group) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับความคลาดเคลื่อน 5%) ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 370 คน โดยใช้ วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่กระจายทั่วถึงทุกหมู่บ้าน 2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 รูป/คน ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย 1) นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 1 รูป/คน 2) ตัวแทนองค์กรเทศบาล จำนวน 3 คน 3) นักวิชาการหรือนักปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 รูป/คน 4) ตัวแทนประชาชน จำนวน 4 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2: ระดับการรับรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ 4 ตอนที่ 3: ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาล แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และมีทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.980 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก 3.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์สะท้อนความคิดเห็นอย่างอิสระและลึกซึ้ง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire) พร้อมอธิบายวิธีการตอบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความครบถ้วนของข้อมูล 4.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบพบหน้ารายบุคคล โดยขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลและบันทึกเสียงเพื่อนำไปวิเคราะห์อย่างมีระบบ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล 5.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการทดสอบทางสถิติ เช่น การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) หรือการทดสอบค่าที (t-test) ตามความเหมาะสม 5.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดหมวดหมู่และตีความข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ เพื่อค้นหาแนวคิดหลัก ข้อเสนอแนะ และสาระสำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธรูมการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสรรกั จังหวัดเชียงใหม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสรรกั จังหวัดเชียงใหม ประกอบด้วย 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยสรุปภาพรวมตามค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 1

ระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสรรกั จังหวัดเชียงใหม	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.99	0.77	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	4.05	0.80	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.50	0.57	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.64	0.53	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.62	0.55	มาก
ภาพรวม	3.79	0.64	มาก

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธรูมการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสรรกั จังหวัดเชียงใหม

สำหรับระดับคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธรูมการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสรรกั จังหวัดเชียงใหม ตามหลักสังคหัตถ์ 4 โดยสรุปภาพรวมตามค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

คุณภาพการให้บริการเชิงพุทธรูมการของเทศบาล ตำบลป่าบง อำเภอสรรกั จังหวัดเชียงใหม ตามหลักสังคหัตถ์ 4	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทาน การให้	3.33	0.59	ปานกลาง
2. ด้านปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก	3.90	0.75	มาก
3. ด้านอิตถจริยา การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์	3.97	0.76	มาก
4. ด้านสมานัตตตา ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย	3.87	0.68	มาก
ภาพรวม	3.87	0.69	มาก

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธรูมการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสรรกั จังหวัดเชียงใหม ตามหลักสังคหัตถ์ 4

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถดูรายละเอียดได้จากตารางผลการวิเคราะห์ต่อไปนี้

สมมติฐาน ที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	t/test/	F-test	P-Value	ผลการทดสอบ	
						สมมติฐาน	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	เพศ	คุณภาพการให้บริการ	-1.698	-	0.213	-	✓
2	อายุ	คุณภาพการให้บริการ	-	28.582	0.013	-	✓
3	อาชีพ	คุณภาพการให้บริการ	-	16.888	0.041	-	✓
4	การศึกษา	คุณภาพการให้บริการ	-	8.897	0.012	-	✓
5	รายได้	คุณภาพการให้บริการ	-	36.876	0.053	-	✓

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเทศบาลตำบลป่าบาง

จากตารางที่พบว่า 1) ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($t=-1.698$, Sig. = 0.213) ดังนั้น จึงยอมรับปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย 2) ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($F=28.582$, Sig. = 0.013) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย 3) ผู้รับบริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($F=16.888$, Sig. = 0.041) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย 4) ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($F=8.897$, Sig. = 0.012) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย 5) ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($F=36.876$, Sig. = 0.053) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยเน้นการบูรณาการหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เข้ากับการบริการภาครัฐทั้ง 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค การส่งเสริมความเสมอภาคในการให้บริการสะท้อนถึงหลักสมานัตตตา (การวางตนเสมอภาค) ในสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเน้นการไม่เลือกปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากรอย่างเป็นธรรม และการดูแลประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นผู้ด้อยโอกาส

ชนกลุ่มน้อย หรือผู้สูงอายุ การให้บริการในลักษณะนี้จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันในชุมชน

2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา การจัดการบริการที่รวดเร็วและตรงต่อเวลา เป็นการแสดงถึงอัตตจริยา (การประพฤติประโยชน์) ซึ่งมุ่งเน้นให้การทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีความใส่ใจต่อผลลัพธ์ของประชาชน ไม่ปล่อยให้เกิดความล่าช้าหรือการรอคอยโดยไม่จำเป็น การใช้เทคโนโลยี และการจัดระบบตรวจสอบเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นวิธีที่ช่วยยกระดับคุณภาพในด้านนี้ให้มีความโปร่งใสและไว้วางใจได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คุณภาพของการบริการที่เพียงพอครอบคลุมถึงปริมาณ ความชัดเจน และความเข้าใจง่าย ซึ่งตรงกับหลักทาน (การให้) ที่ไม่ใช่เพียงการให้สิ่งของ แต่รวมถึง การให้ข้อมูล การให้ความช่วยเหลือด้วยจิตใจที่มีเมตตา การปลูกฝังจิตสำนึกด้านจิตบริการ และการจัดตั้งระบบ One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นการสะท้อนเจตนารมณ์ของการให้เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การบริการอย่างต่อเนื่องนั้น เกี่ยวข้องโดยตรงกับเปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) ซึ่งหมายถึงการสื่อสารที่ดี การฟังอย่างตั้งใจ และการให้ข้อมูลอย่างสุภาพและจริงใจ การเปิดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สื่อออนไลน์ และการมีเวทีให้ประชาชนสะท้อนความคิดเห็น จะช่วยสร้างการมีส่วนร่วม และทำให้การบริการมีพลังจากภาคประชาชนอย่างแท้จริง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า การพัฒนาคุณภาพบริการ ในมิตินี้มุ่งเน้นที่การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี หรือความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ หรือชนกลุ่มน้อย ซึ่งเป็นการผสมผสาน สังคหวัตถุทั้ง 4 ประการเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดบริการที่มีความเป็นองค์รวม ทั้งด้านความเข้าใจ ความเข้าถึง และความใส่ใจในรายละเอียดย่อยของแต่ละกลุ่ม การมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญและช่องทางสื่อสารที่เข้าใจง่าย จึงเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่ก้าวหน้าและยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสารภ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสารภ จังหวัดเชียงใหม่ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบง โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเชิงคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการแฝงแนวคิดพุทธธรรมในการดำเนินงานด้านบริการ ซึ่งสะท้อนถึงความตระหนักในด้านคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นธรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาในบริบทของชุมชนท้องถิ่นที่ยังคงมีรากฐานทาง

วัฒนธรรมพุทธศาสนาอย่างลึกซึ้ง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานของ ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย และเพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ จังหวัดอุบลราชธานี โดยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมาก เช่นกัน แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายพื้นที่ ที่พยายามพัฒนาคุณภาพบริการโดยเน้นการเข้าถึง การเอาใจใส่ และการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 ซึ่งประกอบด้วย ทาน (การให้) ปิยวาจา (วาจาไพเราะ) อตถจริยา (การประพฤติให้เกิดประโยชน์) และสมานัตตา (ความเสมอภาค) พบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลป่าบางไม่เพียงแต่เน้นในด้านประสิทธิภาพของบริการเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญต่อมิติทางจริยธรรมและความเมตตาต่อประชาชนที่มารับบริการอีกด้วย ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอุเทน เขียวะ (2567) ที่ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการพัฒนาคุณภาพบริการของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแม้ว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อวิเคราะห์ตามหลักสังคหัตถ์ 4 กลับพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง อันชี้ให้เห็นว่าการบูรณาการหลักธรรมกับการให้บริการสาธารณะยังสามารถพัฒนาได้อีก โดยเฉพาะในด้านความเสมอภาคและการสื่อสารกับกลุ่มประชาชนหลากหลายเชื้อชาติ เช่น กลุ่มชาติพันธุ์หรือผู้ด้อยโอกาส อีกทั้ง แนวทางการพัฒนาที่เสนอในงานของอุเทน ยังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยี เช่น การนำระบบ One Stop Service มาใช้การมีเจ้าหน้าที่สื่อสารภาษาถิ่น การจัดรถบริการเคลื่อนที่เพื่อเข้าถึงผู้ป่วย ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ซึ่งแนวทางเหล่านี้อาจนำมาปรับใช้กับเทศบาลตำบลป่าบางเพื่อยกระดับการบริการให้ตอบสนองต่อความหลากหลายของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน กล่าวโดยสรุป การที่เทศบาลตำบลป่าบาง สามารถให้บริการเชิงพุทธบูรณาการในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและตามหลักสังคหัตถ์ 4 สะท้อนถึงแนวโน้มของการพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่เพียงแต่เน้นประสิทธิภาพในเชิงระบบ แต่ยังตระหนักถึงมิติของจริยธรรม ความเมตตา และความเสมอภาคในการให้บริการตามหลักพุทธธรรม อันเป็นแนวทางสำคัญในการส่งเสริมธรรมาภิบาล และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สะท้อนภาพที่น่าสนใจหลายประการ ดังนี้ 1) ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบาง ($t=-1.698$, $Sig.=0.213$) ซึ่งนำไปสู่การปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยในข้อนี้ ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ยึดหลักพุทธธรรม ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างทางเพศ ซึ่งแสดงถึงความเป็นกลางและความเป็นสากล ของหลักธรรมเชิงพุทธในการให้บริการสาธารณะ ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุตตี) (2557) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ของ อบต.หนองไผ่ล้อม

จังหวัดขอนแก่น โดยพบว่า ความพึงพอใจไม่ได้แตกต่างกันตามเพศ อายุ หรืออาชีพ เช่นเดียวกัน งานวิจัยดังกล่าวยังเน้นว่า การนำหลักสังคหวัตถุ เช่น ปิยวาจา ทาน สมานัตตตา และอิตถจริยา มาใช้ในการให้บริการ สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนได้ในทุกกลุ่ม ซึ่งสะท้อนว่า คุณภาพการบริการเชิงพุทธนั้นมีครอบคลุมและเข้าถึงได้ทุกเพศอย่างแท้จริง 2) ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ในประเด็นเรื่องอายุของผู้รับบริการ ผลวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=28.582$, $Sig.=0.013$) ซึ่งแสดงว่าอายุมีผลต่อการรับรู้และประเมินคุณภาพของการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ประสบการณ์ชีวิตและพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่ต่างกันตามช่วงวัย อาจส่งผลต่อความคาดหวังต่อการบริการของภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่เชื่อมโยงกับคุณค่าทางศาสนา เช่น การให้บริการที่เน้นความเมตตา เอื้อเฟื้อ และเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งอาจได้รับการตีความแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มอายุ นอกจากนี้ งานวิจัยของ Jane E. Haskell (2015) เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรม “Public Value Workshop” ที่ประยุกต์ใช้กับห้องสมุดสาธารณะในชุมชน ก็สะท้อนแนวคิดเดียวกัน คือ การรับรู้ถึงคุณค่าของบริการสาธารณะอาจต่างกันในแต่ละกลุ่มประชากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่ทรัพยากรมีจำกัด หน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึงคุณค่าทางอ้อม หรือคุณค่าทางสังคมที่การบริการของตนสามารถสร้างให้กับประชาชนในมิติต่าง ๆ

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบงอำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้นำหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหลักธรรมสำคัญในพระพุทธศาสนา ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อิตถจริยา และ สมานัตตตา มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าบง โดยพบว่า หลักธรรมทั้ง 4 ประการสามารถบูรณาการเข้ากับกระบวนการให้บริการของภาครัฐได้อย่างสอดคล้อง และมีศักยภาพในการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีความเมตตา ความเข้าใจ และความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

3.1 ด้าน ทาน: การให้ที่มากกว่าทรัพย์สิน คือ “การให้อภัย” และ “การอำนวยความสะดวก” การให้บริการตามหลักทานในงานวิจัยนี้ ได้ขยายความหมายจากการให้ทรัพย์สิน มาเป็นการให้อภัย และการให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น การจัดขั้นตอนบริการให้กระชับ ชัดเจน และรวดเร็ว รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับการใส่ใจและเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวรรณ แสนคำลือ (2561) ที่เน้นว่าการให้บริการที่เข้าใจบริบทของประชาชน และมีระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ คือหัวใจของการให้บริการตามหลักทาน

3.2 ด้าน ปิยวาจา: วาจาที่เปี่ยมด้วยเมตตาและความจริงใจ ผลการวิจัยสะท้อนว่า วาจาสุภาพ ไพเราะ มีหางเสียง และจริงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ และพึงพอใจในบริการ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า “เสียงของรัฐ” ที่เปล่งออกมาผ่านเจ้าหน้าที่นั้น ไม่เพียงแต่มีผลต่อข้อมูลที่ส่งต่อ แต่ยังมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน งานวิจัยของ พระครูปลัดวันชาติ วิชาติ (2554) ก็ยืนยันว่า การพูดที่อ่อนโยน มีหางเสียง และควบคุมอารมณ์นั้น เป็นกุญแจ

สำคัญของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรทางศาสนา ซึ่งสามารถขยายแนวคิดนี้ไปสู่บริบทของหน่วยงานรัฐได้เช่นกัน

3.3 ด้าน อัตถจริยา: การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างเต็มใจ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรทำหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นและไม่ละเลย โดยมีการให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและแสดงออกถึงความใส่ใจในการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มกำลัง ซึ่งถือเป็นการแสดงบทบาทเชิงรุก ที่ไม่เพียงตอบสนองตามหน้าที่ แต่ยังทำให้ประชาชนสัมผัสถึงคุณค่าของการให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานของ ประชัน เมืองโพธิ (2565) ที่พบว่า อัตถจริยาเป็นหัวใจสำคัญของการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยเฉพาะในการดำเนินกิจกรรมเพื่อส่วนรวม เช่น การจัดการขยะในชุมชน ซึ่งต้องอาศัยความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นจากผู้ปฏิบัติ

3.4 ด้าน สมานัตตตา: การให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการที่เสมอภาคแก่ทุกคน เป็นแนวคิดสำคัญที่สะท้อนความเป็นธรรมในเชิงโครงสร้าง การให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจในระยะสั้น แต่ยังช่วยสร้าง ความไว้วางใจเชิงสถาบัน (institutional trust) ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของธรรมาภิบาล งานวิจัยของ ประชัน เมืองโพธิ (2565) ระบุว่า ด้านสมานัตตตาเป็นกลไกสำคัญ ที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในชุมชน และเป็นแนวทางในการคลี่คลายความขัดแย้งด้วยจริยธรรม

ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า การบูรณาการหลักพุทธธรรมเข้ากับบริการสาธารณะ ไม่ใช่เพียงการทำให้บริการมีมิติทางจริยธรรม แต่ยังเป็นการสร้างความเข้าใจและสายสัมพันธ์อันดี ระหว่างรัฐกับประชาชนอย่างลึกซึ้ง จึงควรมีการส่งเสริมให้เทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้ศึกษาและทดลองนำหลัก สังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบบริการ รวมถึงบรรจุเป็นหลักสูตรอบรมบุคลากรภาครัฐ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในด้านคุณภาพการให้บริการบนฐานของคุณธรรม

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการสังเคราะห์งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสรรค จังหวัดเชียงใหม่ โดยสามารถนำเสนอในรูปแบบ แผนภาพองค์ความรู้ใหม่ (Knowledge Conceptual Framework) ดังนี้



ภาพ 1 องค์ความรู้ที่รับจากการวิจัย

สรุปและข้อเสนอแนะ

โดยสรุปภาพรวมวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการของเทศบาลตำบลป่าบง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา และการให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านทรัพยากรและการสื่อสาร ขณะเดียวกันคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านอัถฺถจริยา และปิยวาจา สะท้อนถึงความตระหนักของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วยความใส่ใจและเมตตาธรรม และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการ ขณะที่ปัจจัยด้านเพศไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ อนึ่ง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรบูรณาการหลักธรรมสังคหวัตถุทั้ง 4 เข้ากับระบบบริการภาครัฐในทุกมิติ โดยเน้นความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า เพื่อสร้างระบบบริการที่มีทั้งประสิทธิภาพและความเมตตาธรรม อันนำไปสู่การเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมืออย่างยั่งยืนระหว่างภาครัฐกับประชาชน

ดังนั้น ผู้วิจัยเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอการนำผลการวิจัยไปใช้จริง และข้อเสนอสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กระทรวงมหาดไทย ควรกำหนดนโยบายการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการให้บริการประชาชน โดยส่งเสริมการจัดอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐ

1.2 เทศบาลท้องถิ่น ควรคำนึงถึงการให้บริการที่ครอบคลุมและเท่าเทียม โดยสอดคล้องกับบริบททางสังคม วัฒนธรรม และภูมิศาสตร์ในแต่ละพื้นที่ รวมถึงให้ความสำคัญกับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

1.3 เทศบาล ควรยกระดับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะเชิงการนำผลการวิจัยไปใช้จริง

2.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมจิตสำนึกเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 เช่น การจัดเวิร์กช็อป “การบริการแบบพุทธบูรณาการ” หรือการเรียนรู้ผ่านกรณีศึกษา (Case-based Learning) ที่เน้นการให้บริการด้วยเมตตาและความเข้าใจในผู้รับบริการ

2.2 ออกแบบคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่บูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยเน้นความเข้าใจในอัตถจริยา คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ในการบริการ เช่น ความคล่องตัวในการแก้ปัญหาให้ประชาชน ความใส่ใจในรายละเอียด และความสามารถในการสื่อสารกับกลุ่มเปราะบาง

2.3 พัฒนาระบบประเมินผลการให้บริการด้วยมุมมองด้านคุณธรรมจริยธรรม เช่น สร้างแบบประเมินจากประชาชนที่ใช้บริการ ซึ่งวัดคุณภาพการสื่อสาร ความมีเมตตา ความสุภาพ ความเท่าเทียม และความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเจ้าหน้าที่

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบล เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างการให้บริการเชิงคุณธรรมกับผลลัพธ์ด้านความเชื่อมั่นและความศรัทธาในหน่วยงานรัฐ

3.2 วิจัยเปรียบเทียบการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการระหว่างเทศบาลในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และเป็นต้นแบบให้หน่วยงานอื่นนำไปปรับใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ศึกษาความท้าทายและข้อจำกัดของการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการ โดยเฉพาะในสังคมพหุวัฒนธรรม เพื่อหาแนวทางการประยุกต์ใช้ ที่เหมาะสมและไม่ละเมิดความหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรมของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ แสนคำลือ. (2557). การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย และ เพ็ญศิริ โชติพันธ์. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์, 6(2), 65-71.
- ประชัน เมืองโพธิ. (2565). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการจัดการขยะวัดหนองไม้แก่น. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา พระพุทธศาสนา). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต . (ยอดดำเนิน). (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของวัดนครสวรรค์ตาม หลักสังคหวัตถุ 4. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- พระอธิการปณิธิ อธิบุญโญ (แก้วบุตตี). (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัด ขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- ภิญญดา พรหมณโชติ. (2566). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี. (สารนิพนธ์ รัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- รศณรงค์ รัตนเสริมพงศ์. (2557). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ราชกิจจานุเบกษา. (2542) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542, 10 สิงหาคม). เล่มที่ 116 ตอนที่ 63 ง.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2548). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. กรุงเทพฯ: บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้งแมส โปรดักส์ จำกัด.
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อริสรา ป้องกัน. (2559). การบริหารจัดการที่ดีในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 6(2), 314-325.
- อุเทน เขียวยะ (2567). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่ากรมอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- Yamane, T. (1973). Statistics an introductory analysis. New York: Harper & Row.