

การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
เทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
Buddhadhamma Intergration for Promoting Quality of
People's Service of Nong Phueng Subdistrict Minicapality in
Saraphi District, Chiang Mai Province

นัยนา ศรีโมครา¹, นพตณ ปัญญาวิรัตน์², และ อภิรมย์ สีตาคำ³
Naiyana Srimokla¹, Noppadon Panyaweerat², and Apirom Sidakham³

Received: 08-03-2023; Revised: 17-04-2023; Accepted: 18-04-2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง จำนวน 390 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน t-test F-test การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 รูป/คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการที่สามารถจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ผลการทดสอบโดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

^{1 2 3} คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่; Faculty of Social Sciences Mahachulalongkornrajavidyalaya Chiang Mai Campus
Corresponding Author, E-mail: naisrimokla1@gmail.com

ระดับ 0.01 3) ปัญหา อุปสรรค พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำ และให้ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ประชาชนติดต่อยื่นเรื่องร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือ ไม่ค่อยได้รับความช่วยเหลืออย่างเต็มที่และไม่ค่อยมีการติดต่อกลับมา และข้อเสนอแนะ พบว่า ควรดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำ และให้ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ควรเพิ่มช่องทางการบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถดำเนินการผ่านช่องทาง Online ได้

คำสำคัญ: การส่งเสริมคุณภาพ; การให้บริการ; หลักสังคหวัตถุ 4

Abstract

The objectives of this research article, 1) to study the level of public service quality promotion of Nong Phueng Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province, 2) to study the relationship between the Sanghahavattus 4 principle and public service quality promotion, and 3) to study the problem. Obstacles and suggestions for ways to promote the quality of public service It is an integrated research method. between quantitative research and qualitative research in quantitative research the sample group was 390 public service recipients of Nong Phueng Subdistrict Municipality. Data were collected by questionnaires. analyze data the statistical values were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Pearson's correlation coefficient, t-test, F-test, qualitative research by in-depth interviews with 11 key informants/people. Data were analyzed by content analysis technique.

The results of the study showed that 1) the level of promoting the quality of public services of Nong Phueng Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province, including the Sankhahavattus 4 Principle, was generally at a high level. and the promotion of public service quality in all 5 aspects, overall, were at the highest level. 2) compared the opinions of the people towards the promotion of service quality that can be classified by personal factors such as gender, age, occupation, education level. The overall test results were different. therefore accepted the hypothesis, As for the relationship between the 4 Sangkhahavattus principles and the promotion of public service quality Overall, there was a very high level of positive correlation. statistically significant at the 0.01 level. and provide convenience for the elderly People contacted to file complaints or ask for help. Rarely get full help and rarely get back in touch and suggestions, it was found that care and advice should be given and provide convenience for the elderly Electronic service channels should be added. which can be performed through online channels.

Keywords: Quality Promotion; Service; Sangkhawatthu 4

บทนำ

ตามยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ “ภาครัฐที่ทันสมัย ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลกและเท่าทันต่อความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการที่มีสูงขึ้น ด้วยเหตุนี้หัวใจสำคัญของการเป็นภาครัฐที่ทันสมัย คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาปรับใช้กับกระบวนการบริการประชาชน ที่ไม่กระทบกับเรื่องความมั่นคงของชาติ ภาครัฐที่ทันสมัยจะต้องมีระบบเครือข่ายสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานมีการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานของรัฐ (Reintegration) ที่ทำให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัด และประชาชน ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามความต้องการและเป็นปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถจัดการภารกิจของตนเองได้เองด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และสร้างให้มีจิตสำนึกของความเป็นพลเมืองต่อไป” (คมกริช วัฒนเสถียร, 2554) เป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลและวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนา นวัตกรรมมาใช้ สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัต สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาครัฐกิจ และผู้ใช้บริการ (กรมการปกครอง, 2544)

การพัฒนาพื้นที่ภายใต้นโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ได้ถูกกำหนดและนำมาปฏิบัติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้นในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เทศบาลตำบลหนองผึ้งในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทในการบริหารงาน เพื่อควบคุมสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ประกอบกับเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ได้กำหนดแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ระยะ 10 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561-2565) จึงกำหนดทิศทางการพัฒนาเทศบาลตำบลหนองผึ้งไว้ดังนี้ เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการโปร่งใส พัฒนาสุขอนามัยถ้วนหน้า รักษาสภาพสิ่งแวดล้อม สร้างความพร้อมทางการศึกษา พัฒนาภูมิปัญญา ร่วมรักษาวินัยธรรม นำการพัฒนาชุมชน และท้องถิ่นน่าอยู่อย่างยั่งยืน (เทศบาลตำบลหนองผึ้ง, 2564) การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองผึ้งนั้นถือว่าอยู่ในระดับดี แต่ยังขาดความสม่ำเสมอในการให้บริการ อีกทั้งการบริการยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินการจัดการที่เป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เนื่องจากการให้บริการสาธารณะไม่เน้นความต้องการของประชาชนและประโยชน์ส่วนรวมมาเป็นศูนย์กลาง (Needs-Based Holism) อาทิจากการบริการที่สำนักงานบริการแบบครบวงจร ณ จุด

เดียว (One Stop Services) และบริการออนไลน์ต่าง ๆ ที่ประชาชนใช้งานง่าย (User Friendly) มีความสะดวก ตรงตามความต้องการรายบุคคล ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางภาษา กายภาพ และพื้นที่ เช่น การให้บริการผ่านการติดต่อได้หลายช่องทาง โดยเฉพาะเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชัน ทางโทรศัพท์มือถือ ที่สำคัญภาครัฐจะต้องทำงานบริการที่มุ่งแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนทันที โดยไม่ต้องรอการมาติดต่อ ร้องเรียน หรือร้องขอให้ภาครัฐดำเนินการ (Proactive Public Services) ซึ่งหากภาครัฐได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการเต็มรูปแบบก็จะให้เกิดภาครัฐขนาดที่เหมาะสม มีกำลังคนไม่มากเกินไปจนความจำเป็น และมีสมรรถนะสูง (Small and Smart Government) ผู้วิจัยคิดว่าเมื่อมีการบูรณาการหลักกรรมทางพระพุทธศาสนาใช้ในการบริการก็ทำให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า หลักกรรมของพระพุทธศาสนาที่เหมาะสมและควรนำมาบูรณาการกับการบริการของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง คือ หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุข สมาน สามัคคี สร้างความเกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียว และเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคม ประกอบไปด้วย ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน การให้อภัย ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อตถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวม สัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน การร่วมกันทำงานตามหน้าที่ของตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงาน และสมานัตตตา คือ การประพฤติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จักวางตนให้เหมาะสมตามเวลา สถานที่ และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร เป็นเครื่องจรรโลงสังคม หรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม ชุมชนได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 15,514 คน และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) จากสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน โดยหน่วยประชากรในแต่ละหน่วยมีลักษณะเหมือนกันแล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มประชากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบสอบถามโดยการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะใช้พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานบริการที่ติดต่อขอรับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทาน การให้ 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก 3) ด้านอิตถจริยา ประพฤติประโยชน์ 4) ด้านสมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha C= Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.867

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงนายกเทศมนตรีของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาวิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัย โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) จำนวน 10 รูป/คน ประกอบด้วย 1) นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 1 รูป 2) ตัวแทนกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 2 คน 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติการ จำนวน 2 คน 4) นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน 5) ตัวแทนกลุ่มประชาชน จำนวน 4 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะใช้พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน แล้วนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถาม และนำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล ซึ่งในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา (Descriptive Content Analysis) ตามเกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้ 1) วางเค้าโครงของข้อมูล โดยการทำรายชื่อคำหรือข้อความที่จะถูกนำมาวิเคราะห์ แล้วแบ่งไว้เป็นประเภท (Categories) เพื่อให้การวิเคราะห์มีความสม่ำเสมอ และสามารถตัดสินใจได้ว่า จะดึงคำหรือข้อความใดออกมาจากเอกสารหรือตัวบทและจะทั้งคำหรือข้อความใดออกไป 2) คำนี้ถึงบริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมประกอบของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ โดยมีการโยงเข้ากับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความกว้างขึ้นและนำไปสู่การอ้างอิงกับข้อมูลอื่น ๆ ได้ 3) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เมื่อได้ทำการสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการถอดถ้อยคำการสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเสียง พร้อมทั้งรายละเอียดเพิ่มเติมจากการจดบันทึก โดยการทำการคัดลอกข้อความและบันทึกอย่างละเอียดเพื่อตีความและกำหนดประเด็นที่สำคัญได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ซึ่งในการวิเคราะห์นั้นผู้วิจัยใช้การถอดข้อความทั้งหมดในภาพรวมแล้วนำข้อความมาทำการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นและแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างถูกต้อง

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปผลปรากฏดังนี้

1. ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.708) เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา ได้สรุปผลภาพรวมค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตารางดังต่อไปนี้

หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ทาน การให้	4.57	0.703	มากที่สุด
2. ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก	4.64	0.720	มากที่สุด
3. อตถจริยา การประพฤติประโยชน์	4.61	0.710	มากที่สุด
4. สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ	4.53	0.698	มากที่สุด
ภาพรวม	4.59	0.708	มากที่สุด

ตารางที่ 1 ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ 4

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.708) เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก 2) อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ 3) ทาน การให้ 4) สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ

สำหรับค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน ได้สรุปผลภาพรวมค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตารางดังต่อไปนี้

การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.58	0.720	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	4.61	0.740	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.59	0.721	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.60	0.735	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.57	0.715	มากที่สุด
ภาพรวม	4.59	0.726	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59, S.D.= 0.726) เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ผลการทดสอบพบดังนี้

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่าทดสอบ	ค่า Sig.	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	เพศ	การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่	t-test	0.03	✓	-
2	อายุ	การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่	F-test	0.03	✓	-

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่าทดสอบ	ค่า Sig.	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
3	อาชีพ	การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	F-test	0.04	✓	-
4	ระดับ การศึกษา	การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	F-test	0.03	✓	-

ตารางที่ 3 การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 3 สรุปการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐาน และส่วนหลักสังเกตตัว 4 มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก กล่าวคือ เมื่อมีหลักสังเกตตัว 4 ย่อมส่งผลให้เกิดการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำ และให้ความสะดวกแก่ผู้สูงวัย ประชาชนที่มาใช้บริการ ถ้ารู้จักกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจะได้รับการลัดคิวในการบริการ ประชาชนติดต่อยื่นเรื่องร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือ ไม่ค่อยได้รับความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ และไม่ค่อยมีการติดต่อกลับมา และข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำ และให้ความสะดวกแก่ผู้สูงวัย ควรรับฟัง และให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ ควรเพิ่มช่องทางการบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถดำเนินการผ่านช่องทาง Online ได้ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างทั่วถึง ทำให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการเกิดความเข้าใจในการให้บริการ ด้านต่าง ๆ มากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ และมีประเด็นที่ค้นพบที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.708) เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ 1) ทาน การให้ 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก 3) อุตถจริยา การประพฤติประโยชน์ และ 4) สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ และระดับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.748) เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรรา แสงผาบ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอุตถจริยาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทาน ปิยวาจาและอุตถจริยา อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูรย์ ขาวดี (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

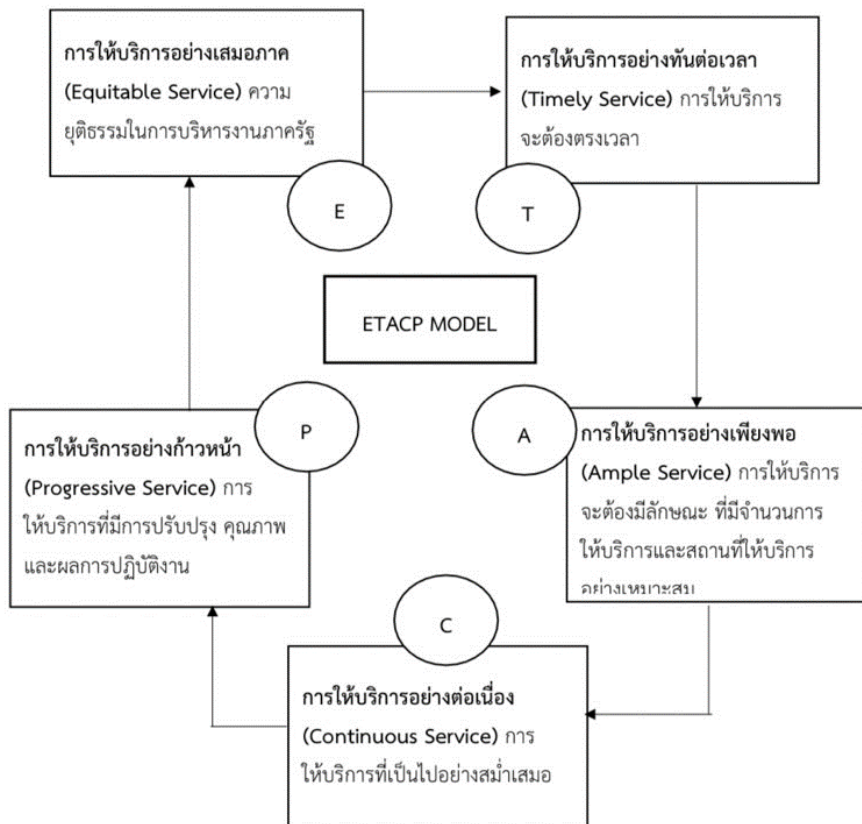
2. ผลการวิจัยหลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมากกล่าวคือ เมื่อมีหลักสังคหวัตถุ 4 ย่อมส่งผลให้เกิดการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชน ภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับการวิจัยของจूरรัตน์

แก้วปัญญา (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก มีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

3. ผลการวิจัยปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำ และให้ความสะดวกแก่ผู้สูงวัย ประชาชนที่มาใช้บริการ ถ้ารู้จักกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจะได้รับการลัดคิวในการบริการประชาชนติดต่อยื่นเรื่องร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือ ไม่ค่อยได้รับความช่วยเหลืออย่างเต็มที่และไม่ค่อยมีการติดต่อกลับมา และข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำ และให้ความสะดวกแก่ผู้สูงวัย ควรรับฟังและให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อโดยไม่เลือกปฏิบัติ ควรเพิ่มช่องทางการบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถดำเนินการผ่านช่องทาง Online ได้ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างทั่วถึง ทำให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการเกิดความเข้าใจในการให้บริการ ด้านต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระประเสริฐ สุนตจิตโต (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีดังนี้ 1) ด้านทานที่จืดจางไม่เพียงพอ 2) ด้านปิยวาจา บุคลากร บางครั้งพูดจาไม่ไพเราะ และไม่เป็นมิตรกับประชาชน 3) ด้านอถถจริยาบางครั้งขาดการช่วยเหลือ เอาใจใส่ประชาชนที่มาขอรับบริการ 4) ด้านสมานัตตตา บุคลากรวางตนไม่เหมาะสมกับบทบาท และหน้าที่ เช่น กินขนม และเล่นอินเทอร์เน็ต ขณะทำงาน ส่วนข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) ด้านทาน จัดสถานที่จืดจางให้เพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ 2) ด้านปิยวาจา จัดอบรมบุคลากรให้มีกิริยามารยาทในการพูดให้ไพเราะ และเป็นกันเองกับประชาชน 3) ด้านอถถจริยาบุคลากร ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนรวดเร็ว และว่องไว 4) ด้านสมานัตตตาบุคลากร ควรวางตนให้เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ เช่น ไม่กินขนม และไม่เล่นอินเทอร์เน็ต ขณะทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสามเณรเมธี เสี่ยงบัว (ศิลาวงศ์) (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้บริหารขาดความสามารถในการนำหลักบริหารมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสำหรับการบริหารประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะจึงควรมีแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำ และเพิ่มขีดความสามารถในการประยุกต์หลักการบริหารเพื่อใช้ในการบริหารองค์กร และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหาร

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการสังเคราะห์งานวิจัย เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรม เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ดังภาพต่อไปนี้



ภาพ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้องค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัย ดังปรากฏเป็น ETACP โมเดล สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) E= Equitable Service การให้บริการอย่างเสมอภาค ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) T= Timely Service การให้บริการอย่างทันต่อเวลา ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) A= Ample Service การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและ

สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) C= Continuous Service การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) P= Progressive Service การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผู้วิจัยศึกษาเรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1) การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการที่สามารถจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบโดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน และส่วนความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ปัญหา อุปสรรค พบว่า เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำ และให้ความสะดวกแก่ผู้สูงวัย ข้อเสนอแนะ พบว่า ควรดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำ และให้ความสะดวกแก่ผู้สูงวัย ควรเพิ่มช่องทางการบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถดำเนินการผ่านช่องทาง Online ได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีนโยบายเพิ่มบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการบริการประชาชนให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

1.2 ควรนำนโยบายเพิ่มงบประมาณให้กับเทศบาลเพื่อดูแลเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน

1.3 ควรมีนโยบายเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีระบบดิจิทัล ออนไลน์ โซเชียลมีเดียในการให้บริการแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่แก่ประชาชนกลุ่มเปราะบางเป็นพิเศษให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

2.2 ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริการประชาชน และประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล โดยการใช้ระบบแอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ

2.3 ควรมีการจัดระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก หรือจัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้การบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษากิจการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักพุทธธรรมอื่น ๆ นอกจากหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4)

3.2 ควรขยายขอบเขตการวิจัยการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งจังหวัดเชียงใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2544). *ประชาชนกับการมีส่วนร่วมทางการเมือง*. กรุงเทพฯ: ส่วนท้องถิ่น.
- คมกริช วัฒนเสถียร. (2554). *กฎหมายปกครองพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 สภาตำบล พระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตไทย.
- จิตรา แสงผาบ. (2558). *การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- จूरรัตน์ แก้วปัญญา. (2560). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- เทศบาลตำบลหนองผึ้ง. (1 ตุลาคม 2564). ข้อมูลทั่วไปและแผนนโยบาย. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2565, จาก <https://www.nongphueng.com>
- พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร. (2563). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร*. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 11(4), 190-201.
- พระประเสริฐ สนต์จิตโต. (2560). *การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร*. *วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ*. 1(2), 11-20.

- วิฑูรย์ ขาวดี. (2562). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, ราชบุรี.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สามเณรเมธี เสียบ่วง (ศิลาวงศ์), พระมหาโชวี ทสสนิโย และธิติวุฒิ หนัณมี. (2560). *คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร*. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 6(2), 591-592.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.