

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
Application of Buddhadhamma Principles to Improve Public Service
Quality of Mae Taeng District Office, Chiang Mai Province

อุเทน เขียวะ¹, ประเสริฐ ปอนถิ่น² และ นพดณ ปัญญาวิรัตน์³
Autan Kaewya¹, Prasert Pontin² and Noppadon Panyaweeratad³

Received: 9 February 2024; Revised: 24 March 2024; Accepted: 25 March 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เปรียบเทียบผู้รับบริการต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมกับการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่มาบริการงานสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที และทดสอบค่าเอฟ สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูป/คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบการทดสอบตามสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ สถานภาพ อาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนผู้รับบริการ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ งานที่มารับบริการ ได้ยอมรับสมมติฐาน 3) แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ ใช้ในการบริการเพื่อลดขั้นตอนและให้เกิดความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การให้ความเชื่อมั่น การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ฉะนั้นการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ 4 หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจ

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

ของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้เกิดความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป ผลที่ตามมาคือ ประชาชนได้รับการบริการที่ประทับใจ มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น ให้สมคำที่ว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับพี่น้องประชาชน”

คำสำคัญ: คุณภาพบริการสาธารณะ; ที่ว่าการอำเภอแม่แตง; หลักธรรมสังคัตถ์ 4

Abstract

The main objectives of this research article are as follows: 1) To examine the quality level of public services provided by the Mae Taeng District Office in Chiang Mai Province. 2) To compare the perceptions and experiences of service recipients about the development of the quality of public services at the Mae Taeng District Office, classified according to personal factors. 3) To provide guidelines for the application of Buddhist principles in the provision of public services by the Mae Taeng District Office in Chiang Mai Province. This research utilized a combined research method. In the quantitative research component, the sample group consisted of 268 individuals who sought public services at the Mae Taeng District Office in Chiang Mai Province. Data was collected using a questionnaire, and statistical analysis techniques such as frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F value were employed to analyze the data and test the hypotheses. For the qualitative research component, in-depth interviews were conducted with 9 key informants or individuals who possessed significant knowledge and insights related to the topic. The data obtained from these interviews were analyzed using descriptive content analysis techniques.

The research findings indicated that 1) the overall quality of public services provided by the Mae Taeng District Office in Chiang Mai Province was at a moderate level. Furthermore, 2) when comparing the tests based on the hypothesis, it was discovered that the recipients of these services exhibited significant differences in terms of age, status, and occupation at a statistical significance level of 0.05. Consequently, the hypothesis was rejected. On the other hand, when considering the recipients' gender, education level, income, and job, the hypothesis was accepted. 3) To enhance the service delivery of officials, it is recommended to incorporate modern technology and various applications into their work processes. This will help streamline procedures, ensure efficiency, and build trust among the service recipients. Additionally, officials should strive to understand and meet the needs of the recipients by applying Buddhist principles. The four Sangha Vattthu

principles, which emphasize kindness, friendship, generosity, and unity, can serve as a guiding framework for providing services that are well-received and appreciated by the public. Ultimately, these efforts will lead to more effective and impactful services, aligning to alleviate suffering and promote happiness for the people.

Keywords: Public Service Quality; Mae Taeng District Office; Principles of Sanghahavatthu 4

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะในประเทศไทยเกิดขึ้นมาเป็นเวลานานแล้ว แต่เริ่มมีความชัดเจนขึ้นเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงปฏิรูประบบราชการใหม่ โดยมีการจัดตั้งกระทรวงต่าง ๆ ขึ้นมาและมีหลายกระทรวงที่ทำหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ เช่น กระทรวงคมนาคม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงกลาโหม เป็นต้น ซึ่งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะของไทยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการจัดทำในระบบราชการ คือส่วนราชการทั้งหลายมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะและผูกขาดการจัดทำบริการสาธารณะไว้แต่เพียงผู้เดียว รัฐมีภารกิจที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งมหาชน หรือประโยชน์สาธารณะเพื่อตอบสนองการเสียภาษีอากรของประชาชน ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการส่วนรวมโดยให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและเท่าเทียมกัน (กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, 2552) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความอยู่รอดประเทศไทย จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้ระบบราชการและระบบข้าราชการจึงต้องปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสดังกล่าวให้ทันทั่วถึง โดยเฉพาะข้าราชการเป็นผู้ที่ได้รับการคาดหวังในการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างมีอาชีพ มีมโนสุจริต ตามแนวทางพระราชทาน เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา เป็นผู้ขับเคลื่อนในการพัฒนาประเทศ รวมถึงเป็นที่พึ่งและไว้วางใจ ได้รับความเชื่อถือจากสังคมและประชาชน

การให้บริการประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 74 ได้บัญญัติไว้ว่าบุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงาน ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550) ดังนั้นการปฏิรูประบบราชการสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546)

ดังที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานราชการที่สัมผัสกับประชาชนในการให้บริการประชาชนจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของงานด้านบริการของข้าราชการที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ ที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ได้นำแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในการบริการประชาชน อาทิ การขยายเวลาการให้บริการประชาชนในวันเสาร์ หรือการรณรงค์การใช้แอปพลิเคชัน thaid โดยมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการให้บริการประชาชนถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่ต้องให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในด้านงานบริการประชาชนทั้งด้านการบริการ ด้านเอกสารสำคัญ ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน เนื่องจากเป็นหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรง ทำให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการประชาชน ได้แก่ 1) ปัญหาเกิดจากตัวบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ เช่นขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและไม่มีอัธยาศัยอันดีกับประชาชนผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน 2) ปัญหาที่เกิดจากประชาชน คือ ประชาชนนำหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมาไม่ครบตามที่กฎหมายกำหนด และขาดความรู้ความเข้าใจระบบราชการมีทัศนคติไม่ดีต่อทางราชการ ทั้งไม่เข้าใจสิทธิหน้าที่ของตนเอง 3) ปัญหาที่เกิดจากกฎหมายระเบียบและหนังสือสั่งการต่าง ๆ ของทางราชการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติ แต่การปฏิบัติงานในบางเรื่องยังมีปัญหาอยู่ 4) ปัญหาที่เกิดจากสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ คือ อาคารสถานที่คับแคบผู้มาติดต่อไม่มีที่นั่งเพียงพอต้องออกไปรออยู่ข้างนอกอาคาร โต๊ะเครื่องมือสำหรับเขียนหนังสือของผู้มาติดต่อไม่มี ฯลฯ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่, 2566) ดังนั้นจึงเล็งเห็นถึงการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาปรับใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งมีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมและสนับสนุนและเหมาะสมที่จะใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะหลักสังคัตถุธรรมซึ่งเป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ๆ ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ 1) ทาน การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน 2) ปิยวาจา คือ พูดดี พูดให้คนที่รับฟังมีความสุข แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ และมีเหตุผลเป็นหลักฐานเพื่อให้เกิดความเข้าใจดี 3) อตถจริยา ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม 4) สมานัตตตา การไม่ถือตัว ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ ปฏิบัติตนสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

จากปัญหาที่กล่าวมา เกิดการสะท้อนถึงปัญหามาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการของ ที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการลดน้อยถอยไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมารับบริการและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ ที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ ที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบผู้รับบริการต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ ที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมกับการให้บริการสาธารณะของ ที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีกระบวนการวิจัยแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอแม่แตงทั้งหมด เทศบาลเมือง 1 เทศบาลตำบล 5 ตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล 7 ตำบล จำนวนทั้งสิ้น 81,128 ราย โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 คน โดยหน่วยประชากรในแต่ละหน่วยมีลักษณะเหมือนกันแล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วพัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ จำแนกตาม เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ลักษณะงานบริการที่มารับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้รับบริการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคัตถ 4 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ทาน การให้ การแบ่งปัน เสียสละเอื้อเฟื้อ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ 2) ปิยวาจา การพูดด้วยถ้อยคำไพเราะ จริ่งใจ ไม่หยาบคาย ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ 3) อตถจริยา การสงเคราะห์ในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น 4) สมานัตตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติเสมอกันต่อคนทั้งหลาย รู้ตำแหน่งหน้าที่และปฏิบัติอย่างเหมาะสม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α = Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.859

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยเขตเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับข้อคำถามแบบเปิดใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ และนำเสนอข้อมูลอธิบายเป็นความเรียง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาวิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัย โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 รูป/คน ประกอบด้วย 1) ข้าราชการ จำนวน 3 คน 2) พนักงานราชการ จำนวน 2 คน 3) ลูกจ้างช่วยงานราชการ จำนวน 2 คน 4) นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 1 รูป 5) นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิด

ในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 9 ด้าน ประกอบด้วย ตามหลักสังคัตถ์ 4 ประกอบด้วย 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อตถจริยา 4) สมานัตตตา และสำหรับคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล ด้วยผู้วิจัยเก็บรวบรวมและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยตัวเอง

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยวิธีการบันทึกเสียงสนทนาและการจดบันทึก แล้วนำมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context) และนำเสนอโดยวิธีการการสังเคราะห์ด้วยเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.50$, $S.D.=0.68$) เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ ที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้าน		ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.54	0.62	มาก
2.	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.44	0.69	ปานกลาง
3.	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.50	0.67	ปานกลาง
4.	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.46	0.65	ปานกลาง
5.	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.58	0.75	มาก
ภาพรวม		3.50	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ
ที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X}=3.48$, S.D.= 0.656) เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอ แม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทาน การให้	3.50	0.63	มาก
2. ด้านปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก	3.42	0.63	ปานกลาง
3. ด้านอติตจกริยา การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์	3.47	0.69	ปานกลาง
4. ด้านสมานัตตตา ความเป็นคนเสมอดันเสมอ ปลาย	3.53	0.65	มาก
ภาพรวม	3.48	0.65	ปานกลาง

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ตามหลักสังคหวัตถุ 4

2. ผลทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบผู้รับบริการต่อการพัฒนาคุณภาพการ
ให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน ที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ผลการทดสอบ			
			t/test/ F-test	ค่า Sig/ P-Value	สมมติฐาน	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	เพศ	คุณภาพการให้บริการ	2.561	0.026	✓	-
2	อายุ	คุณภาพการให้บริการ	1.456	0.216	-	✓
3	สถานภาพ	คุณภาพการให้บริการ	0.666	0.515	-	✓
4	ระดับ การศึกษา	คุณภาพการให้บริการ	3.706	0.012	✓	-
5	อาชีพ	คุณภาพการให้บริการ	2.366	0.053	-	✓
6	รายได้	คุณภาพการให้บริการ	4.093	0.007	✓	-
7	งานที่มารับ บริการ	คุณภาพการให้บริการ	6.816	0.000	✓	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3 ผลทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบผู้รับบริการต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ
ที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการ อายุ สถานภาพ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนผู้รับบริการ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ งานที่มา รับบริการ ต่างกัน มีความคิด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ สมมติฐาน

3. แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมกับการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอ แม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรจัดหาอุปกรณ์ เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในการให้บริการ รวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชัน thaid คือ แอปพลิเคชันสำหรับทำ ธุรกรรมภาครัฐ และเอกชนผ่านช่องทางดิจิทัล มีช่องทางประชาสัมพันธ์การให้บริการ เรื่องเอกสาร หลักฐานในการขอรับบริการ และมีการปรับลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ฉะนั้นการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตงควรใช้ หลักสังคหวัตถุ 4 หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็น หลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้เกิดความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป ประกอบด้วย 1) ทาน การให้ 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่ รัก 3) อติถจริยา การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ และ 4) สมานัตตตา ความเป็นคนเสมอต้นเสมอ ปลาย หน่วยงานราชการที่ว่าการอำเภอแม่แตง นำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการ สาธารณะแล้วจะทำให้งานบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ ผลที่ตามมาคือ ประชาชนได้รับการ บริการที่ประทับใจ มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น ให้สมคำที่ว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับพี่น้องประชาชน”

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้ ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน และตามหลักสังคหวัตถุ 4 เมื่อพิจารณาผล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 2) ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) ด้าน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านภาพลักษณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้วิจัยจะนำเสนอการอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

ด้านรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ พร้อมทั้งพูดจาให้บริการด้วยเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำตาล สีนวรักษ์ และคณะ (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการคาร์แคร์ Meguiar's ในสถานการณ์โควิด 19 ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากคาร์แคร์ Meguiar's มีการเตรียมความพร้อมตามมาตรฐานการของภาครัฐในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณี ดาวังปา และมนิรัตน์ ภาครูป (2560) คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้การแนะนำและตอบข้อสงสัยไม่หลายช่องทาง ทั้งการให้บริการโดยยึดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับงานวิจัยวชิระ เข้มพงษ์ และกิตติธัช ยूरะทัย (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพราะเนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ในงานที่ให้บริการ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของชวลัญญ์ ปาสีร์วี และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ เพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความตั้งใจช่วยแก้ปัญหา และมีความรับผิดชอบในงานที่ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและอย่างเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิระ เข้มพงษ์ และกิตติธัช ยूरะทัย (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลจิตร รุญเจริญ (2564) ได้ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

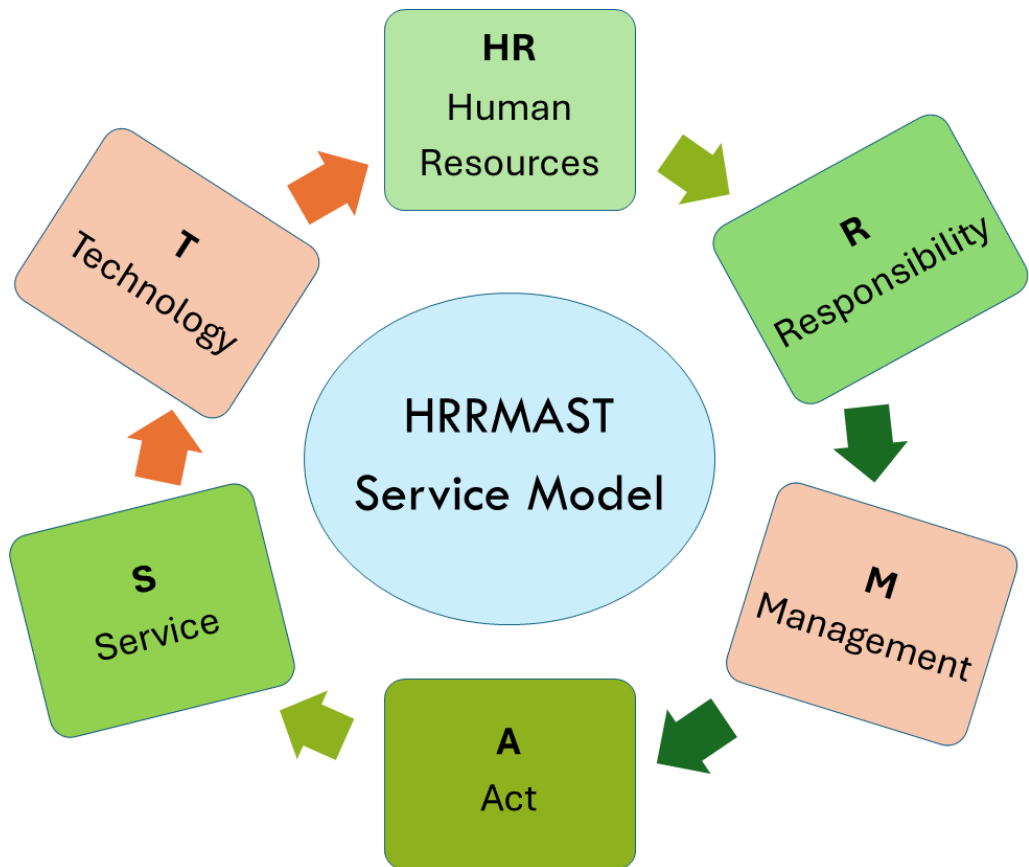
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นเหตุผลเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิสมัย พัฒน์ทอง (2564) คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน

ราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของฟาริดา ยูมาติน และกิตติ แก้วเขียว (2562) ได้ศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาด บริการและคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่แนะนำรายละเอียด/ขั้นตอนการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำ กิริยา ท่าทางที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมิตรา สายแวว และคณะ (2564) ได้ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลเนื่องจากเจ้าหน้าที่รู้และขั้นตอนกฎระเบียบ อำนวยความสะดวก มีอัธยาศัยไมตรีจิตที่ดี และบริการอย่างเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถพล บุปผา และจิตาธิปไตย ศิริมงคล (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครขอนแก่นตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ด้วยเหตุผลว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นเห็น และมีการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนมีหลักการและเหตุผล มีความน่าเชื่อถือ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอลิศรา ชัยสงค์ และคณะ (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัจจกตัตถธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยเหตุผลเจ้าหน้าที่บริการด้วยพูดจาไพเราะ เสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตระหนักถึงความสม่ำเสมอ และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัยเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่ากรมอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัยนี้ ดังปรากฏเป็น HR RMAST Service Model ดังภาพต่อไปนี้



ภาพ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัด เชียงใหม่ สังเคราะห์จากการวิจัยจึงได้องค์ความรู้เป็นโมเดล HR R M A S T: Service Model คือ 1) HR=Human Resources การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี 2) R=Responsibility ความรับผิดชอบในหน้าที่การให้บริการที่ดี 3) M=Management การจัดการวางแผนงานที่ดี 4) A=Act การปฏิบัติงานที่ดี 5) S=Service การให้บริการที่ดี 6) T=Technology ทักษะด้านเทคโนโลยีที่ดี ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการมาใช้บริการสาธารณะที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบผู้รับบริการต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ สถานภาพ อาชีพ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ส่วนผู้รับบริการเพศ ระดับการศึกษา รายได้ งานที่มารับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน 3) แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควร จัดหาอุปกรณ์ เทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ ใช้ในการบริการเพื่อลดขั้นตอนการ บริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ฉะนั้นการให้บริการสาธารณะควรใช้ หลักสังคหัตถ์ 4 หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็น หลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้เกิดความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป ประกอบด้วย 1) ทาน การให้ 2) ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่ รัก 3) อติจริยา การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ และ 4) สมานัตตตา ความเป็นคนเสมอดัน เสมอปลาย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะ เชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีนโยบายบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยอาจจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) หรือศูนย์บริการประชาชน (Citizen Service Center) ในระดับภูมิภาคและ ท้องถิ่น

1.2 ควรมีนโยบายพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการ ให้บริการประชาชน โดยจัดอบรมสัมมนา ฝึกภาคปฏิบัติ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาการ บริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพัฒนาแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์เพื่อให้บริการภาครัฐแบบออนไลน์ หรือจัดตั้งศูนย์บริการ ประชาชนแบบดิจิทัล

1.3 ควรคำนึงถึงการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยคำนึงถึงสภาพ พื้นที่และบริบทที่แตกต่างกันของประชาชนในแต่ละพื้นที่ รวมถึงความหลากหลายของ กลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น มีกลไกในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนเคลื่อนที่ การอำนวยความสะดวก ในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ที่ว่าการอำเภอแม่แตง ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะของ เจ้าหน้าที่ให้บริการในทุกระดับ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเทคนิคและวิธีการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.2 ที่ว่าการอำเภอแม่แตง ควรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน เช่น ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง การสื่อสาร เช่น การสื่อสารกับชนเผ่าหรือกลุ่มชาติพันธุ์ ที่มาใช้บริการงานสาธารณะ การแก้ไขปัญหา มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

2.3 ที่ว่าการอำเภอแม่แตง ควรให้บริการประชาชน สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอรับบริการ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่าย และดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อประชาชน

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

3.2 ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้ระบบแอปพลิเคชัน thaid ของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

3.3 ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการจัดการบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชนของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. (2552). *คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับการปฏิบัติงานระดับอำเภอ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อาสาสมัครดินแดน.
- กุลจิตร รุญเจริญ. (2564). เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ. *วารสารศาสตร์สาธารณสุขและนวัตกรรม*, 1(3), 34-49.
- จารุณี ดาวังปา และมณีนรัตน์ ภาครูป. (2560). คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 11(2), 215-226.
- ชวลัญญ์ ปาลีศรีวิ, อภิรมย์ สีตาคำ และประเสริฐ ปอนถิ่น. (2566). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสันติสุขปริทรรศน์*, 4(2), 50-64.
- น้ำตาล สีนวรักษ์, อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ และวิชัย ไถสุวรรณจินดา. (2566). คุณภาพการให้บริการคาร์แคร์ Meguiar's ในสถานการณ์โควิด 19. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 29(1), 111-120.

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 120 ตอนที่ 100ก, หน้า 1.
- พาริดา ยุม่าติน และกิตติ แก้วเขียว. (2562). ส่วนประสมการตลาดบริการและคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 9(2), 53-64.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550, 24 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 124 ตอนที่ 47ก, หน้า 1.
- วชิระ เข้มพงษ์ และกิตติชัย ยุธะทัย. (2566). คุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครศรีธรรมราช. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(10), 1-11.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. (2566). การประเมินผลการให้บริการศูนย์ฯ/ถาม-ตอบ. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2566, จาก <https://www.oic.go.th/INFOCENTER31/3162/#infoma>
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- สุมิตรา สายแวว, โฉมทัย หาระสาระ และอัยรดา พรเจริญ. (2564). การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดเลย. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิษณุพนธ์*, 16(3), 177-190.
- อภิสมัย พัฒนทอง. (2564). คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 8(2), 1-14.
- อรรถพล บุบผา และจิตติารีย์ ศิริมงคล. (2566). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครขอนแก่นตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 10(2), 619-632.
- อลิศรา ชัยสงค์, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และประเสริฐ ปอนถิ่น. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. *วารสารสังคมศาสตร์และศาสตร์ร่วมสมัย*, 4 (2), 44-58.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory analysis*. New York Harper & Row.