

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
แม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
The Application of Buddhadhamma to Promote the Administration of
the Mae Taeng Area Revenue Office Mae Taeng District
Chiang Mai Province

หทัยรัตน์ ภูเลื่อน¹, ประเสริฐ ปอนถิ่น² และ อภิรมย์ สีตาคำ³
Hathairat Phuluan¹, Prasert Pontin² and Apirom Sidakham³

Received: 09 February 2024; Revised: 09 September 2024; Accepted: 14 September 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง 2) เปรียบเทียบการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมในการบริหารของสำนักงานฯ การวิจัยใช้วิธีผสม 1) การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 350 คน และใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 9 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารของสำนักงานฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารไม่แตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 3) แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมมีดังนี้ 1. การกำหนดนโยบายและแผน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน 2. การนำไปปฏิบัติ เพื่อสร้างองค์กรที่ยึดหยุ่นและดีขึ้น 3. การควบคุมและตรวจสอบ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและการบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ และ 4. การประเมินผล เพื่อสร้างสังคมและองค์กรที่มีความเป็นธรรมและมีคุณค่ามากขึ้น รวมทั้งสร้างความเข้าใจถึงหลักพุทธธรรมและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ; สำนักงานสรรพากร; หลักสังคหวัตถุ 4

Abstract

This research aims to: 1) Study the management level of the Mae Tang Branch of the Revenue Department, 2) Compare the application of Buddhist

^{1 2 3} คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่; Faculty of Social Sciences Mahachulalongkornrajavidyalaya Chiang Mai Campus

Corresponding Author, E-mail: hatairat3036@gmail.com

principles to enhance the management of the office according to personal factors, and 3) Propose guidelines for applying Buddhist principles in the management of the office. The research employs a mixed-methods approach: 1) Quantitative research through a survey using a questionnaire with a sample of 350 people, analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, and 2) Qualitative research through in-depth interviews with 9 key informants, with data analyzed using descriptive content analysis.

The findings reveal that: 1) The overall management of the office is at a high level, 2) The application of Buddhist principles in management does not significantly differ according to personal factors at a 0.05 statistical significance level, and 3) Guidelines for applying Buddhist principles include: 1. Setting policies and plans to achieve objectives and participate in community activities, 2. Implementation to create a more flexible and improved organization, 3. Control and monitoring to enhance a positive organizational culture and effective financial management, and 4. Evaluation to foster a fairer and more valuable society and organization, including improving understanding of Buddhist principles and creating an appropriate environment.

Keywords: Management; Revenue Office; Principles of Sangha Vatthu 4

บทนำ

ศตวรรษที่ 21 นับเป็นการปรับเปลี่ยนที่ท้าทาย การบริหารจัดการองค์การ (Drucker, P. F., 1999) โดยมีแนวโน้มที่รุนแรง และทั่วถึงทุกมิติ ซึ่งเป้าหมายของการพัฒนาองค์การนับตั้งแต่ ค.ศ. 2015 ตามกรอบองค์การสหประชาชาติ คือ มุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) (United Nation Thailand, 2015) เพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ที่สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงขีดความสามารถ ความสำเร็จ และวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์การที่สอดคล้อง เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ คือ คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากร (Porter, M.E, 1990) ดังนั้น บุคลากรที่มีศักยภาพและมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและความต้องการขององค์การ จึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อการขับเคลื่อน และนำองค์การไปสู่เป้าหมาย

ฉะนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์การที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญยิ่งที่จะเป็นตัวกำหนดทิศทาง และพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารภายในองค์การจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การรวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ

และเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน (วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2561) ดังนั้นกรมสรรพากรได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในการที่จะทำให้มีมาตรฐานจึงได้กำหนดกรอบแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ 2563 – 2565 ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ตามกรอบ 6 ด้าน (Strategic Platform) ได้แก่ 1. แผนปฏิบัติราชการด้านนโยบายและการจัดเก็บภาษีอากร (Tax Policy and Collection) 2. แผนปฏิบัติราชการด้านการตรวจสอบภาษีอากร (Tax Audit) 3. แผนปฏิบัติราชการด้านการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอย่างถูกต้อง (Tax Compliance) 4. แผนปฏิบัติราชการด้านการบริการ (Customer Service) 5. แผนปฏิบัติราชการด้านบุคลากร (People) และ 6. แผนปฏิบัติราชการด้านองค์กร (Office) (กรมสรรพากร, ออนไลน์)

กรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานจัดเก็บหลักของประเทศตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ข้างหน้า ให้ตอบโจทย์ประเด็นความท้าทายเร่งด่วนในทุกมิติกรมสรรพากรจึงนำกลยุทธ์ D 2 RIVE มาปรับเปลี่ยนการทำงานของกรมสรรพากร เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียม ทัวถึง เป็นธรรมตามแนวคิด D 2 RIVE for All โดยกลยุทธ์ D 2 RIVE ประกอบด้วย D 2 Digital Transformation การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุง และปรับใช้กับ กระบวนการที่รับผิดชอบ Data Analyticsการจัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ R Revenue Collection กลยุทธ์ในการบริหารจัดการเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมาย I Innovation การสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างนวัตกรรม V Value ขับเคลื่อนสรรพากรคุณธรรม E Efficiency การยกระดับประสิทธิภาพคนและงาน HAS: Honesty, Accountability and Service Mind E Efficiency การเพิ่มประสิทธิภาพคน (Smart People) และเพิ่มประสิทธิภาพงาน (Smart Office) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากร เก่ง ดีมีความสุขยกระดับคุณภาพชีวิตและสวัสดิการของบุคลากร

ดังนั้นผู้บริหารควรมีหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการบริหารงาน คือ หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเป็นหลักธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์กันและกัน พระพุทธองค์ทรงอุปมาสังคหวัตถุไว้ในสังคหสูตรเปรียบเหมือนกับพาหนะที่จะนำคนไปสู่ความเจริญในโลก (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2551) โดยหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย 1. ทาน คือ การเกื้อกูลกันด้วยการให้หมายถึง การให้ การเสียสละ หรือ การเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว 2. ปิยวาจา คือ การใช้วาจาประสานไมตรี หมายถึง การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ และเหมาะสมกับกาลเทศะ 3. อตถจริยา คือ การร่วมสร้างสรรค์อุดมการณ์ หมายถึง การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือ การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น 4. สมานัตตตา คือ การร่วมทุกข์ร่วมสุขในทุกคราว หมายถึง การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ในฐานะที่เป็นบุคลากร

กรมสรรพากร โดยใช้หลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการให้บริการ โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้อย่างไร ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ว่ามีอะไรบ้างและอะไรคือมูลเหตุ หรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการให้บริการประชาชน และแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ทั้งระเบียบวิธีเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยได้กำหนดวิธีการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ รวม 13 ตำบล จำนวน 2,798 คน (กองวิชาการ งานสรรพากร, 2565) โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 350 คน

1.2 เครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมในการบริหารของสำนักงานสรรพากรแม่แตง 4 ด้าน ได้แก่ ทาน, ปิยวาจา, อตถจริยา, สมานัตตา ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมแบบสอบถามผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองกับสำนักงานสรรพากรพื้นที่

เชิงดาว จำนวน 30 คน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.853

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อแจกแบบสอบถาม และดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละสำหรับข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการประยุกต์หลักพุทธธรรม นอกจากนี้ ยังทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพการบริหารงานโดยใช้ t-test และ F-test (One-Way Anova) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเจาะจงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ตัวแทนเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง 2 คน 2) ตัวแทนนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา 1 รูป 3) ตัวแทนนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 1 คน 4) ตัวแทนผู้เสียภาษี 5 คน

2.2 เครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยพัฒนาแบบสัมภาษณ์โดยอ้างอิงจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างคำถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ **ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ **ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมในการบริหารสำนักงานสรรพากรแม่แตง โดยเน้น 4 หลัก ได้แก่ 1) ทาน (การให้) 2) ปิยวาจา (การพูดจาสุภาพ) 3) อตถจริยา (การกระทำที่ไม่ก่อความเดือดร้อน) 4) สมานัตตตา (ความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์) และ **ตอนที่ 3** คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.3 การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยบันทึกเสียงและจดบันทึกการสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งสังเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนาโดยอ้างอิงคำพูดของผู้ให้ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 อาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4

ตอนที่ 2 ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริม การบริหารของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ทาน หมายถึง การให้ การแบ่งปัน การเสียสละ	4.05	0.664	มาก
2. ปิยวาจา หมายถึง การพูดด้วยถ้อยคำไพเราะ จริใจ ไม่หยาบคาย และเป็นประโยชน์	4.19	0.630	มาก
3. อุตถจริยา หมายถึง การสงเคราะห์ในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น	4.08	0.671	มาก
4. สมานัตตตา หมายถึง การกระทำอย่างสม่ำเสมอ รู้ตำแหน่งหน้าที่และปฏิบัติอย่างเหมาะสม	4.11	0.610	มาก
ภาพรวม	4.11	0.644	มาก

ตารางที่ 1 ระดับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.969) เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ ดังนี้

ปัจจัยด้านการบริหาร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการกำหนดนโยบายและแผน	3.88	0.681	มาก
2. การนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ	3.87	0.657	มาก
3. ด้านการควบคุมและตรวจสอบ	3.88	0.676	มาก
4. การประเมินผล	3.87	1.862	มาก
ภาพรวม	3.86	0.969	มาก

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการบริหาร

ตอนที่ 3 ผลทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปโดยผลการทดสอบสมมติฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมมติฐาน ที่	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	t-test/ F-test	ค่า Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.	เพศ	ผลการปฏิบัติงาน	-1.688	0.092	-	✓
2.	อายุ	ผลการปฏิบัติงาน	0.763	0.550	-	✓
3.	วุฒิการศึกษา	ผลการปฏิบัติงาน	0.230	0.922	-	✓
4.	อาชีพ	ผลการปฏิบัติงาน	1.510	0.199	-	✓
5.	รายได้ต่อเดือน	ผลการปฏิบัติงาน	0.517	0.763	-	✓

ตารางที่ 3 ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 4 แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษานี้เผยให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่แม่แตงมีความต้องการที่ชัดเจนในการปรับปรุงการบริการของสำนักงานสรรพากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี ซึ่งควรทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีความต้องการให้สำนักงานจัดตั้งหน่วยบริการนอกสถานที่ เพื่อลดความยุ่งยากในการเข้าถึงบริการ และแนะนำให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสมตามตำแหน่ง ความรู้ และความสามารถในการจัดเก็บภาษี

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงการต้องการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงการใช้วาจาสุภาพและการทักทายประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะเสมอ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในบริการ ดังนั้น ปัจจัยสำคัญในการบริหารของสำนักงานสรรพากรที่ควรพิจารณาและประยุกต์ใช้มีดังนี้ 1) ด้านการกำหนดนโยบายและแผน ควรสร้างนโยบายที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน การสื่อสารข้อมูลและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการใส่ใจและเห็นคุณค่าในงานที่ทำ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการตัดสินใจ 2) ด้านการนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ การนำแผนไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นและดีขึ้น ทำให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ด้านการควบคุมและตรวจสอบ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและการบริหารการเงินของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเสริมสร้างจิตสำนึกและพัฒนาทักษะการทำงานให้มีความรับผิดชอบและโปร่งใส 4) ด้านการประเมินผล การประเมินผลที่มีรายละเอียดจะช่วยสร้างสังคมและองค์กรที่มีความเป็นธรรมและมีคุณค่ามากขึ้น รวมถึงการสร้างภาพ

เข้าใจถึงหลักพุทธธรรม การประเมินผลด้านพฤติกรรม การส่งเสริมและพัฒนาความรู้และทักษะ การสร้างวินัยและความรับผิดชอบ และการรับฟังความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

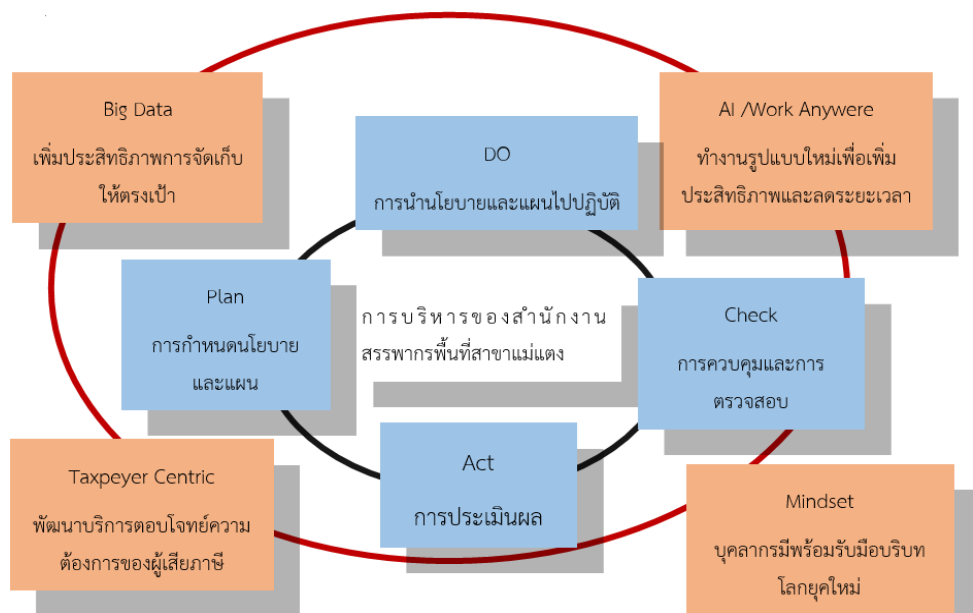
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษานี้มุ่งเน้นการประเมินระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ "ปียวจา" ซึ่งหมายถึงการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ จริงใจ และเป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาด้วยความสุภาพและอ่อนหวาน ซึ่งสะท้อนถึงความพอใจในระดับสูงจากผู้มาใช้บริการ ผลการศึกษาในด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์ (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ไปใช้บริการที่สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยอิงตามหลักสังคหัตถุธรรม พบว่า ด้านปียวจามีความพึงพอใจสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ เช่น ด้านสมานัตตา ด้านทาน และด้านอรรถจริยา ซึ่งความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาคร บุญส่ง (2557) ซึ่งได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกด้านอยู่ในระดับสูง การวิจัยนี้เน้นย้ำถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการที่เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตงแสดงออกถึงการใช้ปียวจาที่สุภาพและเอื้อเฟื้อ การศึกษาทั้งสองชิ้นนี้ยืนยันถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะการใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นมิตรซึ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตงมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ดีเยี่ยมและมีความพอใจในระดับสูงในทุกด้านของการให้บริการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบการประยุกต์หลักพุทธธรรมในการบริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง การศึกษานี้มุ่งเน้นการเปรียบเทียบการประยุกต์หลักพุทธธรรมในการบริหารงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง โดยพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ซึ่งแสดงถึงความสอดคล้องในมุมมองของผู้รับบริการโดยไม่ขึ้นกับปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาสิริ ชามะรัตน์ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรด้านบัญชีในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี โดยพบว่า เพศและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุ ตำแหน่งงาน และอายุราชการกลับมีผลอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน เขียววะ

(2567) ซึ่งศึกษาการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่า การอำเภอแม่แตง พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ปัจจัยเช่น เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ สุดท้ายงานวิจัยของ พระมหาวิรุทธิ์ โสภณสุธี (2566) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการนโยบายสาธารณะตามหลักพุทธบูรณาการ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ และสถานภาพ มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการทบทวนงานวิจัยทั้งหมดนี้ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลโดยเฉพาะเพศและระดับการศึกษา มักไม่มีผลต่อความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับการบริหารและการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเราที่พบว่า การประยุกต์หลักพุทธธรรมในการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตงไม่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในความคิดเห็นตามปัจจัยส่วนบุคคล

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์งานการวิจัยเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัยเป็นโมเดลดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพ 2 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

โมเดล “PDCABAWMT สรรพากรยุคใหม่” การวิจัยเรื่องการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ได้สังเคราะห์องค์ความรู้ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบด้วย 1) ทาน 2) ปิยาวาจา 3) อัตถจริยา และ

4) สมานัตตตา โดยได้สรุปเป็นโมเดล “PDCABAWMT สรรพการยุคใหม่” ที่มุ่งเน้นการสร้างความเป็นเลิศในการบริหารงานภาครัฐ ดังนี้

1. Plan (การกำหนดนโยบายและแผน): จัดทำแผนที่มุ่งหวังให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน โดยนำผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมาช่วยกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน พร้อมสร้างความร่วมมือในการช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชน และการแข่งขันตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ

2. Do (การนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ): สร้างโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อม เพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และนโยบายของสำนักงานสรรพากร การประยุกต์หลักพุทธธรรมในการปฏิบัติจะช่วยเสริมสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นและสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

3. Check (การควบคุมและการตรวจสอบ): ค้นหาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงาน และประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามระบบคุณธรรม การประยุกต์หลักพุทธธรรมในการควบคุมและตรวจสอบจะเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี พร้อมการบริหารการเงินของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส โดยการพัฒนาทักษะและจิตสำนึก

4. Action (การประเมินผล): ดำเนินการจัดเก็บภาษีและบังคับใช้ข้อบังคับอย่างชัดเจน พร้อมการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างสังคมและองค์กรที่มีความเป็นธรรมและมีคุณค่า การประยุกต์หลักพุทธธรรมในการประเมินผลจะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจถึงหลักพุทธธรรมและการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบ

5. Big Data: ใช้ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบและโปร่งใส ขับเคลื่อนการค้นหาและการเข้าถึงข้อมูลให้สะดวกและตรวจสอบได้ง่าย เน้นความสัมพันธ์และการรับฟังความคิดเห็น สร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างและยืดหยุ่น

6. AI/Work Anywhere: ใช้เทคโนโลยี AI และการทำงานจากทุกที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาทำงาน พร้อมระบบงานบูรณาการที่เน้นการเข้าใจและเห็นคุณค่าในงานที่ทำ การปฏิบัติงานอย่างมีสติและมีส่วนร่วม พร้อมกระตุ้นการพัฒนาส่วนตัวและการเรียนรู้ร่วมกัน

7. Taxpayer Centric: พัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้เสียภาษี ทำให้การชำระภาษีเป็นเรื่องง่าย พร้อมสร้างความยืดหยุ่นและความเปิดกว้างในการบริหาร ส่งเสริมจริยธรรมและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อเฟื้อ พร้อมสร้างการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

8. Mindset: พัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับมือกับบริบทโลกยุคใหม่ สร้างองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและทันต่อการเปลี่ยนแปลง การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การประเมินผลด้านพฤติกรรม การส่งเสริมและพัฒนาความรู้และทักษะ รวมถึงการสร้างวินัยและความรับผิดชอบจะช่วยให้การบริหารจัดการทรัพยากรสาธารณะมีประสิทธิภาพและความเป็นธรรมในระยะยาว

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัยพบว่า 1)ระดับการบริหาร การบริหารของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตงโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความแตกต่างในการความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมในการบริหารของสำนักงานสรรพากรตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ หรือรายได้ของประชาชนที่มารับบริการ 3) แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรม ได้แก่ 1.การกำหนดนโยบายและแผน สร้างแผนที่ชัดเจนเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือชุมชน 2. การนำนโยบายไปปฏิบัติ สร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นและมีความเป็นอยู่ดีขึ้น 3. การควบคุมและตรวจสอบ เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและการบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและชอบธรรม 4. การประเมินผล สร้างสังคมและองค์กรที่มีความเป็นธรรมและมีคุณค่า พร้อมสร้างความเข้าใจถึงหลักพุทธธรรม ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตงควรพัฒนานโยบายที่เน้นการส่งเสริมการใช้หลักพุทธธรรมร่วมกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อยกระดับการบริหารให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยการใช้หลักพุทธธรรมเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และค่านิยม จะช่วยสร้างมาตรฐานการจัดการที่ดี พร้อมทั้งเพิ่มขีดความเชื่อมั่นของประชาชนในการให้บริการในทุกขั้นตอน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตงควรจัดฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างทักษะและความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขและเป็นมิตรในการให้บริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มารับบริการ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรเน้นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการสาธารณะของหน่วยงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2563). แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 และแผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. กลุ่มวางแผนและประเมินผล กองวิชาการแผนภาษี, ส่วนที่ 2 สารสำคัญของแผนปฏิบัติราชการกรมสรรพากร. สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.rd.go.th/fileadmin/download/plan/rdplan2020-2022.pdf>

- กรมสรรพากร. (2567). กรมสรรพากร มีหน้าที่อย่างไร. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2567, จาก <https://www.crystalsoftwaregroup.com/revenuedepartment/>
- กองวิชาการ งานสรรพากร. (2565). แผนการดำเนินงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แตง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.rd.go.th/337.html>
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2551). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาอริวิทย์ โสภณสุธิ (เดชคำตัน), ประเสริฐปอนถิ่น และเกียรติศักดิ์ สุขเหลือ. (2566). พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการจัดการนโยบายสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสังคมศาสตร์และศาสตร์ร่วมสมัย*, 4(2), 15-28.
- วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมหมาย บัวจันทร์. (2552). *การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- สาคร บุญส่ง. (2557). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.
- อาภาสิริ ชามะรัตน์. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอุดรธานี. *วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(1), 227-237.
- อุเทน เขียวยะ, ประเสริฐ ปอนถิ่น และนพดณ ปัญญาวิรัตน์. (2567). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสันติสุขปริทรรศน์*, 5(1), 87-101.
- Drucker, P. F. (1999). *Management Challenges for the 21st Century*. Burlington, MA: Elsevier Ltd.
- Porter, M.E. (1990). The Competitive Advantage of Nations. *Harvard Business Review*, 68(2), 73-93.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory analysis*. New York: Harper & Row.