

พุทธบูรณาการเพื่อการส่งเสริมการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก

อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

Buddhist Integration for Public Service Promotion of Mae Faek Subdistrict Municipality
at San Sai District in Chang Mai Province

พระสิทธิชัย อุตตทนโต (กองเงิน)

ประเสริฐ ปอนถิ่น

นพดณ ปัญญาวิรัตน์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่

Phra Sittichai Auttatunto (Kongneon)

Prasert Pontin

Noppadon Panyaweeratad3

Mahachulalongkornrajavidyalaya Chiang Mai Campus

Corresponding Author, E-mail: 6104501011@mcu.ac.th

วันที่รับบทความ: 11 พฤษภาคม 2567; วันที่แก้ไขบทความ 2 มิถุนายน 2567; วันที่ตอบรับบทความ: 5 มิถุนายน 2567

Received: May 11, 2024; Revised: June 2, 2024; Accepted: June 5, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การให้บริการประชาชน 2) เปรียบเทียบการให้บริการประชาชน 3) เสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ วิธีการดำเนินการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลแม่แฝก จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที และทดสอบค่าเอฟ เชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูป หรือคน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน 3) แนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชน พบว่าควร 1. พัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชน พัฒนาระบบออนไลน์ เพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์ จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ 2. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะการบริการที่ดี จัดระบบร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ 3. เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน จัดเวทีประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชน จัดตั้งคณะกรรมการประชาชนเพื่อร่วมตรวจสอบการทำงานของเทศบาล จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกิจและหน้าที่ของเทศบาล เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลผ่านช่องทางต่างๆ 4. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มี



ความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของเทศบาลอย่างโปร่งใส 5. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบบริหารจัดการภายในของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการให้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; การส่งเสริมการบริการ; หลักสัจจวัตถุ 4

Abstract

The purpose of this research article is to study 1) public service provision 2) compare public service provision 3) suggest guidelines for promoting public service provision of Mae Faek Subdistrict Municipality, San Sai District, Chiang Mai Province. The research method is a combined method. The sample group used in the quantitative research was 384 people who came to use the services of Mae Faek Subdistrict Municipality. The instrument used to collect data was a questionnaire, analyzed with statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypotheses were tested by t-test. and test the F value Qualitative using in-depth interviews with 9 key informants or people. Data were analyzed using descriptive content analysis techniques.

The results of the research found that 1) the level of public services of Mae Faek Subdistrict Municipality Overall, it was at a moderate level. 2) Comparing the opinions of service recipients, it was found that service recipients with different genders, ages, educational levels, and occupations Average monthly income With statistical significance at the level of 0.05, the hypothesis was therefore accepted. 3) Guidelines for promoting public services found that it should: 1. Develop public service channels. Develop online systems Add online service channels Establish a comprehensive public service center. 2. Develop personnel to have knowledge, abilities, and good service skills. Establish an effective complaint system. 3. Increase public participation. Organize a community forum to listen to opinions and suggestions from the people. Establish a citizens' committee to jointly inspect the work of the municipality. Organize activities to promote knowledge and understanding about the missions and duties of the municipality. Disseminate municipal information through various channels. 4. Develop a transparent public service system. Disclose municipal information transparently. 5. Develop an efficient public service system. Develop the



municipality's internal management system to be efficient. Use information technology to help provide services.

Keywords: service quality; promotion of services; Principles of Sangha Vatthu 4

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (กรมการปกครอง, 2533) การนำหลักธรรมะมาใช้ในการให้บริการแล้ว และหลักสังคหวัตถุ 4 ก็เป็นหลักธรรมอันหนึ่งซึ่งช่วยให้การให้บริการในองค์การเป็นไปด้วยความราบรื่น เพราะหลักสังคหวัตถุเป็นหลักการสงเคราะห์หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี เป็นธรรมที่ช่วยให้องค์การมีการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ซึ่งมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ในสังคหสูตร ว่าด้วยสังคหวัตถุ ภาษิตทั้งหลายสังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) 4 ประการนี้ 1. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ประชาชนที่มาใช้บริการ 2. ปิยวาจา คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะ นำฟัง ในการให้บริการประชาชนชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล 3. อตถจริยา คือ ทำประโยชน์ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน 4. สมานัตตตา คือ วางตนเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), 2555) ผู้บริหารรู้จักใช้สังคหวัตถุในการบริหารคนในองค์การอย่างถูกต้องจะทำให้เกิดการร่วมมือกันด้วยความเต็มใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เกิดความเสมอภาคมีความขยันขันแข็งในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

การปกครองท้องถิ่น คือการให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นนั้นเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนดทิศทางการพัฒนาของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นเองโดยรัฐบาลส่วนกลางเข้าไปควบคุมหรือ เกี่ยวข้องน้อยที่สุดตราบเท่าที่ไม่มีผลกระทบต่อการประเทศโดยรวม ทั้งนี้เป็นไปตามหลักการปกครองตนเองของท้องถิ่น อันเป็นลักษณะพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ รวมทั้งแนวการพัฒนาสอดคล้องกับสภาพความเป็นไป ความต้องการ รวมทั้งปัญหาของแต่ละท้องถิ่นให้มากที่สุด เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง และเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิของตนเองและความรับผิดชอบในท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ด้วยอย่างไรก็ตามระบบราชการของประเทศที่กำลังพัฒนา และโดยเฉพาะระบบราชการ



ของประเทศไทยยังสามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และกลไกที่สำคัญในการนำไปสู่การพัฒนาประเทศได้ในระดับหนึ่ง โดยจากการศึกษาพบว่า ระบบราชการไทยประสบปัญหาใหญ่ 3 ประการ กล่าวคือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบวิธีในการปฏิบัติงาน

ปัญหาของการดำเนินงานของหน่วยงาน และปัญหาในด้านของการบริหารงานบุคคล เนื่องจากการบริหารงานบุคคลไม่สามารถสร้างคุณธรรม โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริต และความสามารถให้กับข้าราชการในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ รวมทั้งยังไม่สามารถสร้างแรงจูงใจต่อข้าราชการที่มีความสามารถให้อยู่ในระบบราชการต่อไป ส่วนในด้านการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นนั้น ได้กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยมีสาระสำคัญ คือ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง (มาตรา 284) และตามที่พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการทำวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ มากน้อยเพียงใดและศึกษาวิธีการใช้หลักสังคหวัตถุ มาช่วยพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ส่งเสริมการบริการให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ พุทธบูรณาการเพื่อการส่งเสริมการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบ



แนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

1. **ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ภูมิลำเนา ของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในการให้บริการประชาชน และหลักสังเกต 4 ประกอบด้วย 1) ทาน การให้ การแบ่งปัน เสียสละ เอื้อเฟื้อ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ 2) ปิยวาจา การพูดด้วยถ้อยคำไพเราะ จริงใจ ไม่หยาบคาย ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ 3) อุตถจริยา การสงเคราะห์ในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น 4) สมานัตตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติเสมอกันต่อคนทั้งหลาย รู้ตำแหน่งหน้าที่และปฏิบัติอย่างเหมาะสม

2. **ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** ได้แก่ การส่งเสริมการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวคิดกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น ได้แก่ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ 3) ด้านพฤติกรรมการทำงานเจ้าหน้าที่ 4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการสมดุและได้อย่างยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ทั้งใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ และระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ในเขตเทศบาลตำบลแม่แฝก โดยแบ่งตามหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 9,003 คน กลุ่มประชากรตัวอย่าง รวมเป็นจำนวน 384 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) จำแนกตาม เพศ, อายุ, รายได้, สถานภาพ, การศึกษา, อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยเขตเชียงใหม่ เพื่อแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายในเขตตำบลแม่แฝก



โดยแบ่งเป็น 12 กลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 384 คน ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษามีได้กำหนดรูปแบบการวิจัย โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย จำนวน 9 รูปหรือคน ได้แก่ 1) ตัวแทนฝ่ายบรรพชิต จำนวน 1 รูป 2) ข้าราชการการเมือง จำนวน 2 คน 3) ข้าราชการประจำ จำนวน 1 คน 4) นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 1 รูป 5) นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน 6) นักวิชาการด้านบริการ จำนวน 1 คน 7) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 คน 8) ผู้นำชุมชน จำนวน 1 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการเพิ่มเพื่อการส่งเสริมการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย หลักสังค์ควัตถุ 4 ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลด้วยตัวเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยวิธีการบันทึกเสียง สนทนาและการจดบันทึก แล้วนำมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียง เฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context) พร้อมทั้งนำเสนอโดยวิธีการการสังเคราะห์ด้วยเชิงพรรณนาอ้างอิงคำพูดบุคคล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องพุทธบูรณาการเพื่อการส่งเสริมการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษิตตามขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 มีอายุ 18 – 30 ปี มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มี



ระดับประถมศึกษา มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 มีจำนวน 215 คนคิดเป็นร้อยละ 56.0 มีภูมิลำเนา บ้านห้วยแก้ว มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม

การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ด้านระบบการให้บริการ	3.03	0.65	ปานกลาง	5
2.	ด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการ	3.13	0.64	ปานกลาง	2
3.	ด้านพฤติกรรมการทำงานเจ้าหน้าที่	3.06	0.73	ปานกลาง	4
4.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.22	0.68	ปานกลาง	1
5.	ด้านความพึงพอใจในการให้บริการสมดุลงและยั่งยืน	3.10	0.71	ปานกลาง	3
ภาพรวม		3.10	0.68	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.79, S.D.= 0.29) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการทำงานเจ้าหน้าที่ (4.95, S.D.= 0.10) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านความพึงพอใจในการให้บริการสมดุลงและยั่งยืน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.64, S.D.= 0.50)

ตารางที่ 2 ผลทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระดับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	t/test/	F-test	P-Value	ผลการทดสอบ	
						สมมติฐาน	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	เพศ	การให้บริการประชาชน	2.132	-	0.034	√	-
2	อายุ	การให้บริการประชาชน	-	2.692	0.046	√	-
3	ระดับการศึกษา	การให้บริการประชาชน	-	3.356	0.010	√	-



สมมติฐานที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	t/test/	F-test	P-Value	ผลการทดสอบ	
						สมมติฐาน	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
4	อาชีพ	การให้บริการประชาชน	-	3.387	0.018	✓	-
5	รายได้	การให้บริการประชาชน	-	4.322	0.002	✓	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบผู้รับบริการ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า

ด้านทาน การให้ ทาน คือ การให้โดยไม่หวังผลตอบแทน เป็นการแสดงความเมตตาและความกรุณาต่อผู้อื่น การให้ การแบ่งปัน การเสียสละ การเอื้อเฟื้อ

ด้านปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก ผู้ให้บริการควรพูดจาไพเราะ น่ารักและเต็มใจให้การช่วยเหลือผู้รับบริการ ผู้ให้บริการควรมีการพูดจากทักทายผู้รับบริการด้วยความสุภาพ ไพเราะ เพื่อสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการ มีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส

ด้านอัตถจริยา การประพฤติสิ่งที่ประโยชน์ การประพฤติสิ่งที่ประโยชน์แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือรับใช้ ทำงานด้วยความสร้างสรรค์ ประพฤติการที่เป็นประโยชน์ ด้วยความตั้งใจ ช่วยเหลือส่งเสริมคนให้มีความเชื่อถือ ถูกต้อง ให้ประพฤติดีงาม ให้มีความเสียสละ และให้มีปัญญา

สมานัตตตา คือ ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย วางตนให้สมกับฐานะ ทำตัวให้เป็นคนน่ารัก นานับถือ และนำให้ความช่วยเหลือ การทำตนให้เป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาการวิจัยเรื่องพุทธบูรณาการเพื่อการส่งเสริมการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีการบูรณาการหลักพระพุทธศาสนากับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

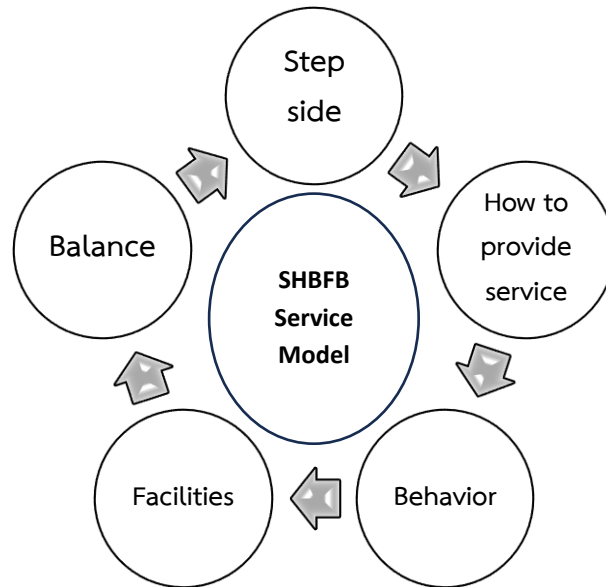


ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ ความต้องการ และด้านภาพลักษณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านขั้นตอนและวิธีการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับเป็นสำคัญ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่มีการแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ สำหรับด้านพฤติกรรมการทำงานเจ้าหน้าที่โดยเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ เจ้าหน้าที่มีความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยพระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา) (2564) เรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงาน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน สำหรับด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเจ้าหน้าที่มีการจัดเก้าอี้หรือม้านั่งไว้สำหรับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ และมีห้องน้ำหรือห้องส้วมไว้สำหรับผู้มารับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ สุริยะจักร (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์พบการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน



องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้จากการวิจัยได้ SHBFB Service Model ดังนี้



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์งานการวิจัยเรื่องพุทธบูรณาการเพื่อการส่งเสริมการบริการประชาชน ของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัย ดังปรากฏเป็น SHBFB Service Model สรุปได้ดังนี้

S = Step side ขั้นตอนการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่แฝก มุ่งมั่นให้บริการประชาชนด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนที่มาใช้บริการให้มากที่สุด

H = How to provide service วิธีการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ในเรื่องที่ให้บริการหรือบริการที่นำเสนอ เข้าใจความต้องการของประชาชน ตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจนทักษะ มีทักษะการสื่อสารที่ดี พูดจาสุภาพ แสดงกิริยาท่าทางที่เหมาะสม ความเต็มใจ มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ แสดงท่าทีที่จริงใจ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

B = behavior พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีกิริยาท่าทาง ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย แสดงท่าทีที่เป็นมิตร พูดจาสุภาพ ใจเย็น อ่อนน้อม แสดงภาษากายที่เหมาะสมทักษะการสื่อสาร ฟังอย่างตั้งใจ เข้าใจความต้องการของประชาชน ตอบคำถามอย่างถูกต้องและชัดเจนพูดจาสุภาพ น้ำเสียงเรียบร้อย ภาษากายสอดคล้องกับคำพูด การให้บริการ รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของประชาชน เสนอบริการเพิ่มเติมแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ

F = facilities สิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ ในการให้บริการคือสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ที่จัดทำให้เพื่อเพิ่มประสบการณ์ของประชาชน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับข้อบังคับ แต่โดยทั่วไปจะรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ น้ำดื่ม และสถานที่รองรับผู้พิการ หรือแม้กระทั่งกลุ่มชนเผ่าที่มาใช้บริการ

B = balance ความสมดุลเสมอภาคการให้บริการ ความเสมอภาคการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ ศาสนาเพศ อายุ สถานะทางสังคม หรือความพิการ

สรุปได้ว่า พุทธบูรณาการเพื่อการส่งเสริมการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ควรต้องใช้ SHBFB Service Model คือ 1) S = Step side ขั้นตอนการให้บริการ 2) H = How to provide service วิธีการให้บริการ 3) B = behavior พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) F = facilities สิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ 5) B = balance ความสมดุลเสมอภาคการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาพุทธบูรณาการเพื่อการส่งเสริมการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาเรื่องนี้ทั้งในข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ภาครัฐมีนโยบายบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยอาจจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) หรือศูนย์บริการประชาชน (Citizen Service Center) ในระดับภูมิภาคและท้องถิ่น

1.2 ภาครัฐมีนโยบายพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน โดยอาจจัดอบรมสัมมนา ฝึกอบรมภาคปฏิบัติ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจพัฒนาแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์เพื่อให้บริการภาครัฐแบบออนไลน์ หรือจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนแบบดิจิทัล (Digital Citizen Service Center)

1.3 การให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยคำนึงถึงสภาพพื้นที่และบริบทที่แตกต่างกันของประชาชนในแต่ละพื้นที่ รวมถึงความหลากหลายของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น มีกลไกในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนเคลื่อนที่ การอำนวยความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น



2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

2.2 ควรวิจัยเกี่ยวกับ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้ระบบแอปพลิเคชัน

2.3 ควรวิจัยเกี่ยวกับ เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่แฝก อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2533). **กองงานวิจัยและประเมินผล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

ชวัลณัฐ ปาสิยรรวี, อภิรมย์ สีดาคำ, ประเสริฐ ปอนถิ่น. (2566). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.

วารสารสันติสุขปริทรรศน์, 4 (2), 50-64

พระมหาวิรุทธิ์ โสภณสุธี (เดชคำตัน), ประเสริฐ ปอนถิ่น และเกียรติศักดิ์ สุขเหลือ. (2566). พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการจัดการนโยบายสาธารณะด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารสังคมศาสตร์และศาสตร์รวมสมัย**, 4 (2), 15-28.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2555). **ธรรมนุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด .

พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (พลรักษา). (2564). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วิภาวรรณ สุริยะจักร. (2559). **คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). **คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อลิศรา ชัยสงค์, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และประเสริฐ ปอนถิ่น. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. **วารสารสังคมศาสตร์และศาสตร์รวมสมัย**, 4 (2), 44-58.



อุเทน เขียวยะ, ประเสริฐ ปอนถิ่น และ นพดณ ปัญญาวีรทัต. (2567). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารสันติสุขปริทรรศน์**, 5(1), 87-10.

