



พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี*

BUDDHIST INTEGRATION FOR PROMOTING PUBLIC SERVICE QUALITY
OF MUANG KHLUNG CITY MUNICIPALITY, CHANTHABURI PROVINCE

พระครูอรุณจริยานุการ (กิตติเอก ฌณฺสีโก),
รัฐพล เย็นใจมา, ธวัชชัย สมอเนื้อ

Pharkhruatthachariyanukan (Kitti-Ek Nutthiko),

Ratthapol Yenjaima, Thawatchai Samorneu

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: a55000045@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชน และ 3. นำเสนอพุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในเขตเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี คือ จำนวน 371 คน วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1. พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$) โดยเรียงลำดับตามนี้ ด้านสมานัตตตา การวางตน สม่่าเสมอ ด้านอิตถจริยา ประพฤติประโยชน์ ด้านทาน การให้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านปิยาวจา วาจาอ่อนหวาน ตามลำดับ 2. หลักสังคหัตถุธรรมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับมาก บูรณาการเข้ากับหลักสังคหัตถุธรรม การปฏิบัติงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตามลำดับ 3. นำเสนอ



พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองชลุม จังหวัดจันทบุรี การให้บริการพุทธบูรณาการเน้นการพัฒนาจิตใจของบุคลากรที่ให้บริการมีความเมตตาความอดทน บริการด้วยใจจริง มีความสงบเย็นใจลดความเครียด เพื่อการบริการมีคุณภาพจัดการกับปัญหาหรือข้อขัดแย้งในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและประชาชนการใช้หลักธรรมที่เน้นการสร้างความเข้าใจความเป็นกันเอง

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; พุทธบูรณาการ; สังคหัตถุธรรม 4; เทศบาล

Abstract

This research article aimed to: 1. Study the level of service quality for the public, 2. Examine the relationship between Buddhist principles and public service quality, and 3. Propose a Buddhist integration approach to enhance the public service quality of Khlung Municipality, Chanthaburi Province. The study employed a mixed-methods approach. The quantitative phase collected data through questionnaires from 371 participants, residents aged 18 years and above in Khlung Municipality. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and correlation coefficient. The qualitative phase collected data through in-depth interviews with 10 key informants (both monks and laypersons), and data were analyzed using content analysis.

The research findings revealed that: 1. The Buddhist integration for enhancing the public service quality of Khlung Municipality, based on the angahavatthu Dhamma, showed that the overall service quality was at the highest level ($\bar{X}=4.64$). By aspect, the ranking was as follows: Samanattata, consistency and fairness, ranked highest, followed by Atthacariya, helpful conduct, Dana (generosity), and Piyavaca (pleasant speech). 2. The angahavatthu Dhamma showed a significant positive correlation with the public service quality of Khlung Municipality at the 0.01 level, indicating that the more effectively these principles were integrated, the higher the quality of service performance. 3. The proposed Buddhist integration model for improving public service quality emphasized the mental development of service providers, fostering compassion, patience, sincerity, calmness, and stress reduction. It promoted service with mindfulness and empathy,



enabling personnel to handle problems or conflicts efficiently and to build good relationships between service providers and citizens through the use of Buddhist principles that cultivated understanding, friendliness, and harmony.

Keywords: Buddhist Integration; Sangahavatthu Dhamma 4; Quality of Public Service; Municipality

บทนำ

การให้บริการประชาชนจึงถือเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล ที่มุ่งตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุด ภายใต้กรอบของระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน การกิจนี้มีใช้เพียงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนทางราชการเท่านั้น แต่ยังสะท้อนถึงความใส่ใจในการอำนวยความสะดวก สร้างความเท่าเทียม และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น รัฐบาลจึงได้เร่งรัดให้หน่วยงานส่วนราชการต่าง ๆ ได้ขยายขอบเขตและปรับปรุงในการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชน จึงเป็นหนึ่งในภารกิจการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของกรมการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีงามในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (กรมการปกครอง กองงานวิจัยและประเมินผล, 2533) การให้บริการกับประชาชนที่เป็น ผู้รับบริการ ซึ่งต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการสูงสุด อีกทั้ง คุณภาพของการจัดบริการที่ดี ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเกิดประโยชน์ สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม เพราะการจัดทำบริการให้เกิด ประโยชน์โดยแท้จริงต้อง รับทราบความต้องการบริการของประชาชน โดยให้ประชาชนในชุมชน เป็นผู้ตัดสินใจและ หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง (สมาน รังสียกฤษฎ์, 2543)

ปัจจุบันการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุงโดยภาพรวมถือว่าอยู่ในระดับที่ดีแต่ใน บางแผนกของการทำงานยังพบปัญหาและอุปสรรคอยู่บ้าง โดยเฉพาะในส่วนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่เข้ามา ติดต่ออย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ ประชาชนผู้มารับบริการยังมีความหลากหลายทั้งในด้านวุฒิ ภาวะและความต้องการ ส่งผลให้การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน มีความท้าทายมากขึ้น และทำให้ความพึงพอใจในการรับบริการลดลง ทั้งในด้านความ



สะดวก รวดเร็ว และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ควรจะได้รับครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง และมีความจำเป็นที่สมควรที่จะนำมาใช้ในการบูรณาการเพื่อการส่งเสริมให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งความสำคัญในการนำหลักธรรม เพื่อบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพในการบริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี คือ คุณธรรมที่เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ สามารถผูกใจบุคคลและประสานหมู่ชนให้เกิดความสามัคคี และเป็นหลักพุทธธรรมที่ทำให้ตนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของบุคคลทั่วไปซึ่งเป็นการปลูกจิตสร้างมิตรไมตรี เดิมซึ่งน้ำใจซึ่งกันและกัน ย่อมทำให้สังคมเกิดความเป็นสุข พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2543)

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญและสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาระดับการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ แนวทางทางพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยศึกษาตามกรอบหน้าที่และกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ซึ่งตามนโยบายของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ได้ปฏิบัติตามกรอบของแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้เป็นตามกระบวนการโดยนำหลักสังคหวัตถุธรรม เพื่อนำมาบูรณาการแก้ไขปัญหาในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ให้ดียิ่งขึ้น โดยหลักธรรมที่นำมาเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ หลักสังคหวัตถุธรรม (อง.จตุกก. (ไทย) 21/32/51) ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคล อันประกอบด้วยหลักปฏิบัติ 4 ประการ ได้แก่ สังคหวัตถุธรรม 4 ประกอบด้วย 1. ทาน การให้ 2. ปิยวาจา วาจาอันเป็นที่รัก 3. อตถจริยา การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ และ 4. สมานัตตตา การวางตนให้สม่ำเสมอ เป็นการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม ร่วมกับแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ให้เกิดการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม การปฏิบัติงาน ซึ่งหากบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรักและความเข้าใจ มีน้ำใจไมตรี เจรจาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวานไม่แข็งกระด้าง เพื่อยึดประโยชน์ต่อกันและสามารถวางตนเองเสมือนพี่น้องกัน งานบริการต่อประชาชนย่อมเป็นการส่งเสริมคุณภาพให้กับตนเองและเทศบาลเมืองขลุง ย่อมทำให้องค์กรนั้นมีความยั่งยืน มั่นคง ต่อไป

จากปัญหาดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้พบหลักธรรมแล้วจึงเห็นควรนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาบูรณาการใช้เพื่อส่งเสริมคุณภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี เป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาเทศบาลเมืองขลุงไว้ 3 ด้านที่ 1 มั่นคง ด้านที่ 2 มั่งคั่ง และด้านที่ 3 ยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและยุทธศาสตร์การพัฒนาชาติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อแผนพัฒนา



ตามนโยบายขององค์กร ทำให้การปฏิบัติงานย่อมได้ผลประสิทธิภาพ และประสิทธิผลและมีความคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ การปฏิบัติงานการกระจายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานในเชิงการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสมดุลหรือทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองชลุ่งได้รับประโยชน์ เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมปรับลดสิ่งที่เทศบาลเมืองชลุ่ง จังหวัดจันทบุรี ดำเนินการย่อมเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความเข้มแข็งการให้บริการดำเนินงานอย่างสันติสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองชลุ่ง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองชลุ่ง จังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อนำเสนอพุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองชลุ่ง จังหวัดจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในเขตเทศบาลเมืองชลุ่ง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 4,933 คน (สำนักทะเบียนเขตพื้นที่ท้องถิ่นเทศบาลเมืองชลุ่ง จังหวัดจันทบุรี, 2566)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 371 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา 2 รูป กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารของเทศบาลเมืองชลุ่ง จังหวัดจันทบุรี 2 คน กลุ่มที่ 3 ผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลเมืองชลุ่ง จังหวัดจันทบุรี 2 คน กลุ่มที่ 4 นักวิชาการด้านรัฐประศาสน



ศาสตร์ 2 คน กลุ่มที่ 5 ประชาชนผู้มาขอรับบริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี 2 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. หลักสัณทัตถ์ 4 และ 3. พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1971) เท่ากับ .952

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 371 ตัวอย่าง

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูป
หรือคน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำมาสังเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และนำเสนอในรูปแบบความเรียง พร้อมตารางแจกแจงความถี่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสนับสนุนและเชื่อมโยงกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

1. ระดับพุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล เมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

ที่	การให้บริการประชาชนตามหลักสัณทัตถ์ธรรม	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านทาน การให้	4.46	0.45	มาก
2.	ด้านปิยวาจา วาจาอ่อนหวาน	4.43	0.44	มาก
3.	ด้านอิตถจริยา ประพฤติประโยชน์	4.51	0.53	มากที่สุด



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล เมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม (ต่อ)

ที่	การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4.	ด้านสมานัตตา การวางตนสม่ำเสมอ	4.58	0.42	มากที่สุด
	ภาพรวม	4.64	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$, $S.D.=0.34$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสมานัตตา การวางตนสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, $S.D.=0.45$) รองลงมา ได้แก่ ด้านอิตถจริยา ประพฤติประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$, $S.D.=0.53$) ด้านทาน การให้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.46$, $S.D.=0.45$) และด้านปิยวาจา วาจาอ่อนหวาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$, $S.D.=0.44$) ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธรธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี หลักสังคหวัตถุธรรมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองขลุง ปฏิบัติงานด้วยการบูรณาการเข้ากับหลักสังคหวัตถุธรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองขลุง ก็มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นไป ในการบริการแก่ประชาชน ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับและระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี

		ตัวแปรตาม				
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การให้บริการประชาชน โดยภาพรวม	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
		ตัวแปรอิสระ				
หลักสังคหวัตถุธรรม	.841**					
โดยภาพรวม		.871**	.799**	.684**	.810**	.840**



ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ตัวแปรตาม					
	การให้บริการประชาชน โดยภาพรวม	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ตัวแปรอิสระ						
1. ด้านทาน	.733**	.730**	.780**	.872**	.759**	.877**

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัณคหวัดฤธรรมกับและระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ตัวแปรตาม					
	การให้บริการประชาชน โดยภาพรวม	1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ตัวแปรอิสระ						
2. ด้านปิยวาจา	.818**	.833**	.745**	.786**	.868**	.886**
3. ด้านอัถถจริยา	.848**	.756**	.863**	.684**	.783**	.653**
4. ด้านสมานัตตตา	.741**	.752**	.647**	.891**	.806**	.785**

** ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า หลักสัณคหวัดฤ 4 กับการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ($R = .841^{**}$) ด้านปิยวาจาและด้านอัถถจริยามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และด้านทาน ด้านสมานัตตตา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

3. สอนพุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า 1. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองขลุง ได้มีการพัฒนาใจและจิตใจของผู้ให้บริการพุทธบูรณาการเน้นการพัฒนาจิตใจของบุคลากรที่ให้บริการให้มีความเมตตา ความอดทน และการให้บริการด้วยใจจริง การฝึกฝนสมาธิและการปฏิบัติธรรมสามารถช่วยให้ผู้ให้บริการมีความสงบเย็นใจ ลดความเครียด และสามารถตอบสนองต่อประชาชนได้ดีขึ้น 2. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองขลุง การนำหลักธรรมไปปรับใช้ในกระบวนการ



ทำงานหลักธรรมที่สำคัญ เช่น ความมีสติ ความอดทนมุ่งมั่น และทำงานด้วยความอดสาหัส สามารถนำมาใช้ในการทำงานเพื่อการบริการมีคุณภาพมากขึ้น รวมถึงการประยุกต์ใช้หลักการธรรมในการจัดการกับปัญหาหรือข้อขัดแย้งในการทำงาน และ 3. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองขลุง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและประชาชนการใช้หลักธรรมที่เน้นการสร้าง ความเข้าใจความเป็นกันเอง สร้างความไว้วางใจ และความพึงพอใจในการให้บริการ ทำให้ประชาชนรู้สึกดี การให้บริการ ด้วยการให้บริการที่มีเน้นประโยชน์ในการให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับพุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ หากเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้วยการนำหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ไปประยุกต์ใช้จะช่วยปลูกจิตสำนึกที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการที่มีความเสียสละทุ่มเท กำลังกายใจ และแบ่งปันโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการให้บริการการช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการ และการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้คุณภาพการบริการประชาชนอย่างดียิ่ง ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของศิวพร สัจจวัฒนา (2555) เรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า โดยภาพรวมการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุงอยู่ในระดับที่ดีมาก เนื่องจากการนำหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ประการ มาเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานบริการประชาชน อันประกอบด้วย 1. ทาน (การให้) หมายถึง การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ และแบ่งปัน ทั้งในรูปของสิ่งของและการให้คำแนะนำสั่งสอน เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน 2. ปิยวาจา (วาจาไพเราะ) คือ การใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนหวาน และแสดงความเคารพนับถือผู้มารับบริการ เพื่อสร้างมิตรจิต ความประทับใจ และจงใจให้ประชาชนยอมรับการบริการ 3. อัตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) หมายถึง การชวนชวนช่วยเหลือประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งงานสาธารณะ การแก้ไขปัญหา รวมถึงการส่งเสริมจริยธรรมและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน 4. สมานัตตตา (การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย) คือ การปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอ วางตัวเหมาะสมต่อฐานะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพร้อมร่วมแก้ไขปัญหาอย่างเสมอภาค จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย บัวจันทร์ (2551) เรื่อง การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการ



ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา และสอดคล้องกับงานวิจัย ของปิยวรรณ หอมจันทร์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการโดยประยุกต์ใช้หลัก สังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจทางหลวง พบว่า คุณภาพการให้บริการประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจทางหลวง ประชาชนมีความโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยจากมากไป นาน้อยตามลำดับ คือ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านกิจกรรม การให้บริการ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรม กับพุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริม คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี มีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับหลักสังคหวัตถุธรรม 4 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($R = .841^{**}$) ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการประชาชนในหลายด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านทาน มีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง ($r = .733^{**}$) แสดงถึงการให้บริการด้วยความเสียสละและการช่วยเหลือ ประชาชนอย่างจริงใจ ด้านอรรถจริยา มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r = .848^{**}$) สะท้อนถึง การให้บริการที่มีความถูกต้อง และเหมาะสมตามหลักการบริหารจัดการ ด้านปิยวาจา มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r = .818^{**}$) แสดงให้เห็นถึงการใช้ถ้อยคำที่สุภาพและ การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ในการให้บริการ ด้านสมานัตตตามา มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r = .841^{**}$) ซึ่งหมายถึง การส่งเสริมความสามัคคี และการทำงานร่วมกันภายในองค์กรเพื่อ ให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์เหล่านี้บ่งชี้ว่า เทศบาลเมืองขลุง มีการให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย การคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน รวมถึงการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน และให้บริการแก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุธรรม 4 เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ การให้บริการมีคุณภาพและมีความประทับใจจากประชาชน ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัย ของพระพิศิษฐ์ ฐานุตตโร (2559) เรื่อง การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อ การให้บริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่และพนักงานของ เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย การให้บริการต้องทุ่มเทกายใจและ สติปัญญา ความสามารถในการให้บริการยึดประโยชน์ประชาชนมาเป็นพลังการพัฒนา



โดยไม่หวังสิ่งใดจากประชาชน การแนะนำให้ข้อมูลดี ๆ ขององค์กรที่จริงใจ ใช้คำพูดที่ไพเราะชี้แจงแนะนำให้กับประชาชนเข้าใจง่าย ๆ เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มารับบริการพร้อมอุทิศตนเองในการให้บริการสาธารณะหรือการทำงานอย่างสม่ำเสมอ วางตนเป็นผู้มีเหตุมีผลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอต่อเนื่อง และก้าวหน้า เพื่อให้ประสบผลสำเร็จที่เป็นเลิศในการให้บริการสาธารณะ

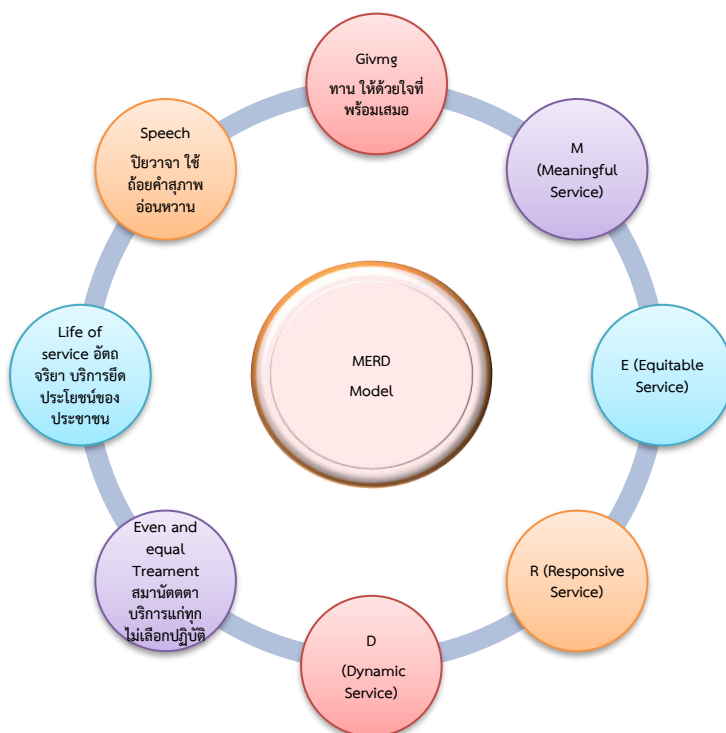
3. พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ตามหลักสังคหัตถุธรรม เป็นการบริการที่ยึดหลักคุณภาพในทุกมิติทั้งด้านความเสมอภาค ทันต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการบริการที่มีลักษณะอย่างเสมอภาค เป็นรากฐานสำคัญที่แสดงถึงความเท่าเทียม ความซื่อสัตย์ และความเป็นธรรมในการบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนในทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยจำนวนมากที่กล่าวถึงหลักการบริการที่เท่าเทียมและเป็นมิตร นอกจากนี้ การให้บริการอย่างทันต่อเวลายังเป็นอีกจุดเด่นที่แสดงถึงประสิทธิภาพของระบบราชการ โดยมีการจัดการขั้นตอนอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงเวลา ซึ่งนำไปสู่ความประทับใจและเป็นแรงผลักดันให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ อันเป็นเครื่องชี้วัดถึงคุณภาพและความไว้วางใจของประชาชน ขณะเดียวกัน การบริการอย่างเพียงพอ ยังแสดงให้เห็นถึงความพร้อมของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการออกแบบพื้นที่เพื่อการเข้าถึงบริการอย่างสะดวกและปลอดภัย ซึ่งช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร การบริการอย่างต่อเนื่องเป็นการตอกย้ำถึงความเอาใจใส่และความสม่ำเสมอในการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความร่วมมือภายในองค์กรและยึดหลักประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ รวมถึงมีการติดตามและสื่อสารข้อมูลอย่างใกล้ชิด ส่วนการให้บริการอย่างก้าวหน้า ก็เน้นที่การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองต่อสังคมยุคใหม่ได้อย่างเหมาะสม และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการ ความสำเร็จของเทศบาลเมืองขลุงในด้านการบริการประชาชนนี้ ยังมีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมากกับหลักสังคหัตถุธรรม 4 ซึ่งได้แก่ ทาน อตถจริยา ปิยวาจา และสมานัตตตา โดยพบว่าทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในระดับสูงมาก โดยเฉพาะอตถจริยาและสมานัตตตา ซึ่งแสดงถึงการทำงานอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และมีความร่วมมือภายในองค์กร ในขณะเดียวกัน ทานและปิยวาจา ก็สะท้อนถึงการบริการด้วยน้ำใจ ความเมตตา การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และการเสียสละเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ การบูรณาการหลักพุทธธรรมโดยเฉพาะสังคหัตถุธรรม 4 เข้ากับการบริหารงานบริการภาครัฐไม่เพียงแต่ช่วยส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ แต่ยังเสริมสร้างความศรัทธา ความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์



อันติระหว่างภาครัฐกับประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ได้เป็นต้นแบบที่ชัดเจนของการนำหลักธรรมมาใช้ในเชิงปฏิบัติอย่างแท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดังกล่าวมีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน และสามารถดำเนินการบริการได้อย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้จากการวิจัย

การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี มุ่งเน้นในการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการได้อย่างดี โดยการนำเอาหลักสังคหวัตถุธรรม มาปรับใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความสมานฉันท์ และประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ทั้งในแง่ของความสะดวกรวดเร็ว สามารถนำเสนอได้ในรูปแบบ MERD Model สำหรับการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นโมเดลที่สังเคราะห์จากการวิจัยและการนำหลักธรรมที่เหมาะสมมาปรับใช้ในการบริหารจัดการบริการประชาชนใน 5 ด้านหลัก ดังแสดงภาพ ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า M (Meaningful Service) การให้บริการที่มีความหมายและประโยชน์ คือ กระบวนการที่หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในการบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการประชาชน โดยเน้นการเข้าถึงบริการที่ง่าย สะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งมีความพร้อมในการให้บริการ ใส่ใจผู้รับบริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ E (Equitable Service) การให้บริการที่เสมอภาค คือ การให้บริการแก่ประชาชนทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่คำนึงถึงเพศ อายุ ฐานะ หรือสภาพร่างกาย ทุกคนจะได้รับการบริการอย่างยุติธรรมเท่าเทียมกัน โดยมีการให้บริการที่มีความใส่ใจและเป็นมิตร R (Responsive Service) การตอบสนองที่รวดเร็วและทันทั่วถึง คือ การที่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทันทั่วถึง และสามารถเสร็จสิ้นการบริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นมีความไว้วางใจจากผู้รับบริการ D (Dynamic Service): การพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง (D= Digital) คือ การนำเทคโนโลยีและระบบ E-Service มาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการประชาชน



โดยเพิ่มช่องทางการติดต่อและรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องพร้อมทั้งพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย สรุปรตามโมเดล (MERD) การจัดการเป็นกระบวนการที่หน่วยงานทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บริการประชาชนผู้มารับบริการอย่างมีประสิทธิภาพเข้าถึงได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการที่ยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติทุกคนตอบสนองความพร้อมในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการประชาชนทันทั่วทั้งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นำเทคโนโลยีมาเพิ่มช่องทางบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรมีนโยบายเสริมสร้างมาตรฐานการให้บริการและความสะดวกแก่ประชาชน ควรพัฒนามาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยการจัดเตรียมสถานที่ให้เหมาะสมจัดระเบียบแผนผังป้ายบอกทางที่ชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถเดินทางภายในสำนักงานได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น
2. เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรมีนโยบายการพัฒนามาตรฐานการฝึกอบรมและทักษะของบุคลากร กำหนดนโยบายที่มุ่งเน้นในการพัฒนาทักษะของบุคลากรในด้านการบริการ โดยเฉพาะการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะการสื่อสารที่ดี และเข้าใจในกระบวนการทางกฎหมาย ให้บริการตามหลักการของความยุติธรรม พร้อมทั้งมีการฝึกอบรมเสริมด้านทักษะการบริการที่มีมาตรฐานสูง
3. เทศบาลเมืองขลุงจังหวัดจันทบุรี ควรมีนโยบายการนำหลักพุทธธรรมมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานพัฒนานโยบายที่มุ่งเน้นการนำหลักพุทธธรรม เช่น ความเมตตา ยุติธรรม และการปฏิบัติตนอย่าง มีสติ นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานทุกด้าน โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานบริการกับประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เทศบาลควรส่งเสริมการอบรมแบบพุทธบูรณาการอย่างต่อเนื่อง อบรมเชิงปฏิบัติการเป็นประจำ โดยเชิญพระวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญด้านพุทธจิตวิทยามาถ่ายทอดหลักธรรมควบคู่กับทักษะการบริการ
2. เทศบาลควรพัฒนาศูนย์ปฏิบัติธรรมประจำองค์กร จัดตั้งหรือประสานสถานที่ปฏิบัติธรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การนั่งสมาธิ ฟังธรรม และฝึกเจริญสติ
3. เทศบาลควรกำหนดแนวปฏิบัติบูรณาการธรรมะกับงานบริการพัฒนาแนวทางหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่ผสมผสานหลักธรรม เช่น สติ เมตตา กรุณา กับขั้นตอนการ



ให้บริการ เพื่อเป็นแนวทาง ที่ชัดเจนในการปฏิบัติ และเป็นมาตรฐานกลางสำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธบูรณาการในการพัฒนาระบบบริการประชาชนของเทศบาลเมืองชลุ่งอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งพัฒนากระบวนการที่ชัดเจนในการนำหลักพุทธธรรมมาปรับใช้
2. ควรมีการศึกษาวิจัยการบูรณาการหลักธรรม เช่น ความเมตตา ความยุติธรรม และการเจริญสติ ในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในการพัฒนาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจและการให้บริการ
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลเมืองชลุ่งกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในเขตอำเภอชลุ่ง เช่น เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กองงานวิจัยและประเมินผล. (2553). *เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพบทบาทและพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน เทศาภิบาล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.*
- ปิยวรรณ หอมจันทร์. (2555). *คุณภาพการให้บริการโดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจทางหลวง (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2543). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- พระพิศิษฐ์ ฐานุตตโร. (2559). *การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียงอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- ศิวพร สัจจวัฒนา. (2555). *การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนผึ้ง ตามการรับรู้ของประชาชน (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*



- สมหมาย บัวจันทร์. (2551). *การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สมาน รังสียกฤษฎ์. (2543). *การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยต่าง ๆ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สำนักทะเบียนเขตพื้นที่ท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี. (2566). *ข้อมูลสถิติประชากร ประจำปีงบประมาณ 2566*. สืบค้น 9 กรกฎาคม 2567, จาก <https://shorturl.asia/Bk7Og>
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*. ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- Cronbach, L. J. (1971). *Essentials of Psychological Testing* (4th ed.). New York: Harper and Row.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.