



การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการ
ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี
DEVELOPMENT OF DIGITAL SYSTEMS AFFECTING QUALITY OF PUBLIC
SERVICES ACCORDING TO BUDDHIST PRINCIPLES OF SUPHAN BURI
PROVINCIAL DAMRONGDHAMA CENTER

นายวิฑูรย์ พงศ์กรเกียรติ

ดุสิตนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๘



การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการ
ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

นายวิฑูรย์ พงศ์กรเกียรติ

ดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๘

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



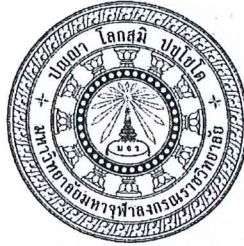
Development of Digital Systems Affecting Quality of Public Services
according to Buddhist Principles of Suphan Buri
Provincial Damrongdhama Center

Mr. Witthawat Phongkornkiat

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Doctor of Philosophy
(Public Administration)

Graduate School
Mahachulalongkorntajavidyalaya University
C.E. 2025

(Copyright by Mahachulalongkorntajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับดุชนิพนธ์
เรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลัก
พุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

(พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบดุชนิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.วันชัย ปานจันทร์)

กรรมการ

(รศ. ดร.สุรพล สุษะพรหม)

กรรมการ

(รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

กรรมการ

(รศ. ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์)

กรรมการ

(รศ. ดร.สมาน งามสนิท)

คณะกรรมการควบคุมดุชนิพนธ์

รศ. ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์

ประธานกรรมการ

รศ. ดร.สมาน งามสนิท

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นายวิทวัส พงศ์กรเกียรติ)

- ชื่อคุณิพนธ์** : การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดย
การประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี
- ผู้วิจัย** : นายวิทวัส พงศ์กรเกียรติ
- ปริญญา** : ปรัชญาคุณิพนธ์บัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
- คณะกรรมการควบคุมคุณิพนธ์**
- : รศ. ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์ ร.บ. (รัฐศาสตร์), ร.ม. (รัฐศาสตร์),
M.A. (Comparative Politics), Ph.D. (Comparative Politics)
 - : รศ. ดร.สมาน งามสนิท, B.A. (Government),
M.A. (Communication Arts), พบ.ด. (การบริหารการพัฒนา)
- วันสำเร็จการศึกษา** : ๑๖ กันยายน ๒๕๖๘

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ๒. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ๓. เพื่อนำเสนอการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๙๑ คน ด้วยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น จากประชากรซึ่งประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน ๑๖,๖๐๓ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๗๐ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน การวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการโดยสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๘ รูปหรือคน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑๐ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

๑. คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบสามารถรองรับปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้น ด้านความพร้อมของบุคลากร บุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ด้านความสะดวกในการใช้งาน มีช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายในการให้บริการ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีการอัปเดตมาตรการความปลอดภัยอยู่เสมอ

๒. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การพัฒนาระบบดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ สามารถร่วมกันทำนายความผันแปรได้ร้อยละ ๖๔.๔ จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๑ ทั้งนี้ เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีการเชื่อมโยงข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานพัฒนาควบคู่ทักษะเทคโนโลยีกับจริยธรรมและธรรมาภิบาล หลักสังฆัตถ์ ๔ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ และสามารถร่วมกันทำนายความผันแปรได้ร้อยละ ๗๔.๓ จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๒ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรให้การต้อนรับที่ดีและให้เกียรติประชาชน พุดจาด้วย ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้บริการด้วยจิตสาธารณะเสียสละจัดระบบบริการที่โปร่งใสและเข้าถึงได้ เท่าเทียม

๓. การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการประยุกต์หลักการพัฒนา ระบบดิจิทัล ได้แก่ ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีความเสถียร บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร แนะนำระบบได้ดี ระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีมาตรการป้องกัน ความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมข้อมูลและหลักสังฆัตถ์ ๔ ได้แก่ ด้านทาน การให้บริการ บุคลากร ให้คำแนะนำและบริการเพิ่มเติมเกินกว่าที่ประชาชนคาดหวัง ด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ บุคลากรอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านอัตถจริยา การให้บริการด้วยความตั้งใจ มุ่งเน้นการช่วยเหลือและให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ด้านสมานัตตตา การให้บริการด้วยความยุติธรรม การติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างโปร่งใสและชัดเจน เป็นผลให้เกิดคุณภาพ การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี บุคลากรให้บริการด้วยความ เป็นธรรมและไม่เอินเอียง ระยะเวลาการให้บริการลดลงเมื่อใช้ระบบดิจิทัล การให้บริการ เป็นไปตามความจำเป็นของประชาชน มีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอและมีการปรับปรุง ระบบเพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่

Dissertation Title : Development of Digital Systems Affecting Quality of Public Services according to Buddhist Principles of Suphan Buri Provincial Damrongdhama Center

Researcher : Mr. Witthawat Phongkornkiat

Degree : Doctor of Philosophy (Public Administration)

Dissertation Supervisory Committee

- : Assoc. Prof. Dr. Watcharin Chansilp B.A., (Political Science), M.A. (Political Science), M.A. (Comparative Politics), Ph.D. (Comparative Politics)
- : Assoc. Prof. Dr. Sman Ngamsnit, B.A. (Government), M.A. (Communication Arts), Ph.D. (Development Administration)

Date of Graduation : September 16, 2025

Abstract

The objectives of this dissertation were: 1. To study the quality of public service delivery of the Suphan Buri Provincial Damrongdhama Center. 2. To study the factors affecting the quality of public service delivery of the Suphan Buri Provincial Damrongdham Center. 3. To propose the development of a digital systems affecting the quality of public service delivery by applying Buddhist principles of Suphan Buri Provincial Damrongdhama Center, conducted by the mixed methods research. The quantitative research, data were collected from 391 samples, selected through stratified random sampling, derived from the population of 16,603 service users of the Center using the 5-point Likert scale questionnaire with reliability coefficient of 0.970, analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression. The qualitative research, data were collected by, in-depth interviewing 18 key informants, and 10 participants in focus group discussion. Data were analyzed by descriptive interpretation.

The Research Findings were as follows:

1. The quality of public service delivery at the Damrongdhama Center in Suppan Buri Province, by overall, was found to be at a high level. Each aspect was also at a high level. Namely, digital technology; the system was able to accommodate an

increasing volume of usage. Personnel readiness; the staff were prepared to adapt to technological changes. The convenience; there were various digital channels available for service provision. Data security; safety measures were regularly updated.

2. The development of the digital system significantly affected the quality of public service delivery at the Damrongdhama Center in Suphan Buri Province in all aspects at the 0.01 level of significance. The factors jointly predicted by 64.4 percent accepting the set 1 hypothesis. The Four *Sangahavatthu* principles significantly affected the quality of public service delivery at the Damrongdhama Center in all aspects at the 0.01 level of significance, and the factors jointly predicted by 74.3 percent of the variance. The set hypothesis 2 was accepted.

3. The development of a digital systems affecting the quality of public service delivery by applying Buddhist principles at the Suphan Buri Provincial Damrongdhama Center was applied both digital system development and Four *Sangahavatthu*. Digital system development required system stability, staff capable of guiding users, quick access to information and services, and effective data security measures. The Four *Sangahavatthu* were: *Dana*; staff provided additional assistance and services beyond expectations, *Piyavaca*, staff explained service procedures clearly and simply, *Atthacariya*, staff concentrated on helping and providing services beneficial to the public, and *Samanattata*, interactions with the Center were transparent and fair. The two principles had resulted the public service quality which emphasized: equality, fair and unbiased services, timeliness, reduced waiting through digital systems, sufficiency, services aligned with public needs, continuity, regular system maintenance, and progressiveness, system improvements to meet new technologies.

กิตติกรรมประกาศ

ดุชนิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะได้รับความเมตตาอนุเคราะห์ จาก รศ.ดร.สุพล สุธะพรหม รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และ รศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ที่ได้เมตตาอนุเคราะห์ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งตรวจแก้งานวิจัยเพื่อให้ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ให้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ รศ.ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์ ประธานกรรมการควบคุมดุชนิพนธ์ รศ.ดร.สมาน งามสนิท กรรมการควบคุมดุชนิพนธ์ ขอขอบคุณ รศ.ดร.ธัชพันธ์ อิศรเดช และ รศ.พิเชฐ ทั้งโต อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ที่ได้เสียสละเวลาช่วยเหลือให้คำปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้เนื้อหาของงานวิจัยมีความถูกต้อง ชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นนับตั้งแต่ผู้วิจัย ได้เริ่มทำงานวิจัยด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ และปรารถนาดีตลอดมา

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยที่อนุเคราะห์ตรวจสอบความถูกต้องทั้งด้านภาษา เนื้อหา และตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านที่ให้สัมภาษณ์เชิงลึกในการทำวิจัยครั้งนี้ ให้ลุล่วงสำเร็จไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบดุชนิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ อันทรงคุณค่าในการสอบพิจารณา ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุงเนื้อหาให้มีความชัดเจนและรอบด้านยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบป้องกันดุชนิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาทางวิชาการอย่างละเอียดลออ พร้อมทั้งแบ่งปันประสบการณ์อันล้ำค่า ซึ่งมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความสมบูรณ์ของดุชนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน และผู้มีพระคุณทุกท่าน ทั้งที่ได้เอื้อนามและมีได้เอื้อนาม ที่มีส่วนต่อความสำเร็จของข้าพเจ้าด้วยความรู้สึกรักขอบพระคุณยิ่งจากใจ

นายวิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๑๖ กันยายน ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภาพ	ญ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฐ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ คำถามการวิจัย	๗
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๗
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๗
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๑๐
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๑๐
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๓
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๔
๒.๑ หลักสังคหวัตถุ ๔	๑๔
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์	๒๖
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล	๓๒
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๓๙
๒.๕ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย	๗๓
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘๐
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๙๕
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๙๙
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๑๐๐
๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ	๑๐๐
๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๐๐
๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๐๑

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๒๔
๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๒๕
๓.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ	๑๐๖
๓.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๑๐๖
๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๐๗
๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐๘
๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐๙
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๑๐
๔.๑ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สุพรรณบุรี	๑๑๑
๔.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี	๑๕๕
๔.๓ การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สุพรรณบุรี	๑๖๒
๔.๔ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ	๒๐๕
๔.๕ พุทธนวัตกรรม : องค์ความรู้ใหม่	๒๐๗
๔.๕.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๒๐๗
๔.๕.๒ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย	๒๑๑
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๒๑๕
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๒๑๕
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๒๑๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๒๒๘
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๒๒๘
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ	๒๒๘
๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	๒๒๙
บรรณานุกรม	๒๓๐

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก	๒๓๙
ภาคผนวก ก เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	๒๔๐
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	๒๖๒
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่า IOC	๒๕๖
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม (Try Out)	๒๖๓
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	๒๖๕
ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ	๒๖๙
ภาคผนวก ช ประมวลภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๒๗๓
ภาคผนวก ซ หนังสือขอความอนุเคราะห์การเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ	๒๗๘
ภาคผนวก ฌ ประมวลภาพจากการเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ	๒๘๒
ประวัติผู้วิจัย	๒๘๕

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	สรุปสังคหวัตถุ ๔	๒๕
๒.๒	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์	๓๑
๒.๓	สรุปประเด็นยุทธศาสตร์และการพัฒนาระบบดิจิทัล	๓๗
๒.๔	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล	๓๘
๒.๕	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๕๔
๒.๖	สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๖๔
๒.๗	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ	๖๗
๒.๘	สรุปแนวคิดคุณภาพการให้บริการ	๗๒
๒.๙	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบดิจิทัล	๘๔
๒.๑๐	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔	๘๘
๒.๑๑	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ	๙๔
๓.๑	สัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๐๑
๔.๑	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๑๑
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล โดยภาพรวม	๑๑๓
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	๑๑๔
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร	๑๑๕
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน	๑๑๖
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	๑๑๗
๔.๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม	๑๑๘
๔.๘	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน การให้บริการ	๑๑๙

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๙	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ	๑๒๐
๔.๑๐	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอิตถจริยา การให้บริการด้วยความตั้งใจ	๑๒๑
๔.๑๑	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา การให้บริการด้วยความยุติธรรม	๑๒๒
๔.๑๒	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม	๑๒๓
๔.๑๓	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	๑๒๔
๔.๑๔	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	๑๒๕
๔.๑๕	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	๑๒๖
๔.๑๖	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๑๒๗
๑.๑๗	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๑๒๘
๔.๑๘	สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	๑๓๓
๔.๑๙	สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	๑๓๔
๔.๒๐	สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	๑๔๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๒๑	สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๑๔๘
๔.๒๒	สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๑๕๓
๔.๒๓	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการพัฒนาระบบดิจิทัล ตัวแปรปัจจัยหลักสังเกต ๔ และตัวแปรตามคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี	๑๕๗
๔.๒๔	ค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรการพัฒนาระบบดิจิทัล และหลักสังเกต ๔	๑๕๘
๒.๒๕	การพัฒนาระบบดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี	๑๖๐
๒.๒๖	หลักสังเกต ๔ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี	๑๖๑
๒.๒๗	สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	๑๖๖
๒.๒๘	สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร	๑๗๒
๒.๒๙	สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน	๑๗๗
๒.๓๐	สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	๑๘๓
๒.๓๑	สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังเกต ๔ ด้านทานการให้บริการ	๑๘๔
๒.๓๒	สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังเกต ๔ ด้านปียาจาการให้บริการที่สุภาพ	๑๘๔
๒.๓๓	สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังเกต ๔ ด้านอัตถจริยาการทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ	๑๘๘
๒.๓๔	สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังเกต ๔ ด้านสมานัตตตการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม	๒๐๓

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๙๘
๔.๑ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	๑๓๔
๔.๒ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	๑๓๙
๔.๓ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	๑๔๔
๔.๔ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๑๔๙
๔.๕ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๑๕๔
๔.๖ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	๑๖๗
๔.๗ ด้านความพร้อมของบุคลากร	๑๗๒
๔.๘ ด้านความสะดวกในการใช้งาน	๑๗๘
๔.๙ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	๑๘๔
๔.๑๐ ด้านทาน การให้บริการ	๑๙๐
๔.๑๑ ด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ	๑๙๔
๔.๑๒ ด้านอัธยาศัย การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ	๑๙๙
๔.๑๓ ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม	๒๐๔
๔.๑๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๒๐๘
๔.๑๕ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย	๒๑๒

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในดัชนีฉบับนี้ใช้อ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พ.ศ.๒๕๓๙ เป็นหลัก

การอ้างอิงพระไตรปิฎก ได้ระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า หลังอักษรย่อชื่อคัมภีร์ เช่น ที.ส. (ไทย) ๙/๒๗๖/๙๘. หมายถึง ทีฆนิกาย สีสันธวรรค ภาษาไทย เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๘ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙, พ.ธ.อ. (ไทย) ๑/๒/๒/๘๙ หมายถึง พระสูตรและอรรถกถาแปล พุทธทศนิกาย ธรรมบท เล่ม ๑ ภาค ๒ ตอน ๒ หน้า ๘๙ ฉบับมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ๒๕๒๕ ตามลำดับดังนี้

พระสุตตันตปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์	ภาษา
ที.ส. (ไทย)	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย สีสันธวรรค (ภาษาไทย)
ที.ปา. (ไทย)	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย ปาฏิกวรรค (ภาษาไทย)
อง.จตุกก (ไทย)	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต (ภาษาไทย)
อง.ปญจก (ไทย)	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย ปญจกนิบาต (ภาษาไทย)
อง.อฏฐก (ไทย)	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย อฏฐกนิบาต (ภาษาไทย)
อง.นวก (ไทย)	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย นวกนิบาต (ภาษาไทย)

พระอภิธรรมปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์	ภาษา
อภิ.วิ. (ไทย)	อภิธรรมปิฎก	วิภังค์ (ภาษาไทย)

๒. คำอธิบายคำย่อภาษาไทย

คำย่อ	คำเต็ม	ความหมาย	หมายเหตุ
p.	page	หน้า	พหูพจน์ใช้ pp.
vol.	volume	เล่มที่	พหูพจน์ใช้ vol
ICT	Information and Communication Technology	เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

๑.๑.๑ ความเป็นมา

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำไอซีที หรือดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุน (Enabling Technology) การพัฒนาประเทศมาโดยตลอด ที่ได้มุ่งเน้นให้ประเทศไทยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband) กระจายอย่างทั่วถึง เสมือนบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานทั่วไป ประชาชนมีความรอบรู้ เข้าถึง สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างรู้เท่าทัน อุตสาหกรรม ICT หรือดิจิทัลมีบทบาทเพิ่มขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ประชาชนมีโอกาสนในการสร้างรายได้และคุณภาพชีวิตดีขึ้น และไอซีทีมีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สำหรับปัจจุบันรัฐบาลได้ตระหนักถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทย ที่จะปรับปรุงทิศทางการดำเนินงานของประเทศด้วยการใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล โดยความท้าทายและโอกาสของประเทศไทยด้านเศรษฐกิจและสังคม ความท้าทายจากพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล และสถานการณ์การพัฒนาด้านดิจิทัลในประเทศไทยในปัจจุบัน^๑ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศชาติ การปรับเปลี่ยนประเทศไปสู่ประเทศไทย ๔.๐ โดยการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจ ของประเทศ

จากประเทศที่มีความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบด้าน "ความหลากหลายเชิงชีวภาพ (Bio-Diversity)" และ "ความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม (Cultural Diversity)" มาเป็นความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน เพื่อเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจอุตสาหกรรม "เพิ่มมูลค่า" ไปสู่โครงสร้างเศรษฐกิจอุตสาหกรรม "สร้างมูลค่า" ด้วย ๓ กลไกการขับเคลื่อนใหม่ (New Growth Engines) ประกอบด้วย ๑) กลไกการขับเคลื่อนผ่านการสร้างและยกระดับผลิตภาพ (Productive Growth Engine) ๒) กลไกการขับเคลื่อนที่คนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง (Inclusive Growth Engine) และ ๓) กลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (Green Growth Engine) ซึ่งเป็นการค้นหากลไกการขับเคลื่อนใหม่ ๆ เพื่อสร้างความมั่งคั่งอย่างยั่งยืนให้กับประเทศไทยในศตวรรษที่ ๒๑

^๑กระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสาร, แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสาร, ๒๕๕๙), หน้า ๑๑.

โดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-based Economy) ที่มีลักษณะสำคัญ ๓ ประการ คือ ๑) เปลี่ยนการผลิตสินค้า "โภคภัณฑ์" ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม ๒) เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และ ๓) เปลี่ยนจากเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคการบริการมากขึ้น โดยกำหนดรูปแบบและองค์ประกอบการเปลี่ยนผ่านดังนี้ คือ เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี เป็นเกษตรกรแบบผู้ประกอบการ เปลี่ยนจากธุรกิจขนาดย่อมแบบเดิม (SMEs) ไปสู่การเป็นธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Smart Enterprises) และผู้ประกอบการเทคโนโลยีรายใหม่ (Startups) ที่มีศักยภาพสูง เปลี่ยนจากธุรกิจบริการแบบเดิมที่มีการสร้างมูลค่าที่ค่อนข้างต่ำไปสู่ธุรกิจบริการที่มีมูลค่าสูง และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง สร้างความเจริญให้เกิดขึ้นภายในสังคม เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันซึ่งเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความก้าวหน้าของนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการพัฒนาด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การดำเนินการ ทางธุรกิจการค้า การบริการ การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน การศึกษารวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชาติ ก่อเกิดระบบเครือข่ายต่าง ๆ ขึ้นภายในองค์กรเพื่อการบริหารจัดการที่คล่องตัว รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรนั้น ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนไทย ที่จะต้องเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัลในการแสวงหาความรู้ อาชีพ และรายได้ ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือที่มีพลังสูงในการนำมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพคนไทย^๒

ในปัจจุบันภาครัฐได้ตระหนักถึงการก้าวสู่โลกดิจิทัล อีกทั้งรัฐบาลยังให้การสนับสนุนรวมไปถึงการผลักดันนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมให้ดำเนินไปอย่างก้าวหน้าทันกับยุคสมัยในปัจจุบัน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ ขึ้น ทั้งนี้เพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน แต่จะเข้ามามีบทบาทที่สำคัญเสมือนเป็นจุดเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันและจะเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมการบริการและกระบวนการทางสังคมอื่น ๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง การเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานรัฐทำให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ เทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อให้สามารถปรับตัวตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

^๒การศึกษาแห่งชาติ, แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๗๙), พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : พรักหวานกราฟฟิค, ๒๕๖๐), หน้า ๓.

เพื่อรองรับยุคดิจิทัล และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องคำนึงถึงการปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพแก่ประชาชนในอนาคต รวมทั้งสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานและเพิ่มความโปร่งใสมากขึ้น^๓ ทั้งยังต้องมุ่งเน้นกิจกรรมการพัฒนาคนในองค์กรทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในเรื่องการฝึกอบรมและการศึกษาเท่านั้น แต่ยักรวมถึงผลกระทบขององค์การ ซึ่งได้แก่โครงสร้างกระบวนการบริหารบุคคลด้านอื่น ๆ ที่มีต่อการพัฒนาพนักงานด้วย การใช้ทรัพยากรด้านมนุษย์ในองค์กรให้ได้ประโยชน์สูงสุดภายใต้กิจกรรมโครงการ หรือกระบวนการบริหารงานบุคคลด้านอื่น ๆ รวมถึงด้านการบริการต่อผู้ที่มาใช้บริการหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการสร้างผลผลิตและการบริการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อสังคมและคุณภาพชีวิตโดยรวม

๑.๑.๒ ความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลมีนโยบายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือที่รู้จักกันว่า ไทยแลนด์ ๔.๐ หรือประเทศไทย ๔.๐ นั้น ระบบราชการก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนและปฏิรูปเพื่อรองรับและส่งเสริมประเทศไทย ๔.๐ ด้วยเช่นกัน โดยต้องบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่าระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (Transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) ซึ่งต้องเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) กล่าวคือ การทำงานต้องเปิดเผยและโปร่งใส เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองไปให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน จัดโครงสร้างการทำงานเป็นแนวระนาบมากกว่าสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่งและเชื่อมโยงการทำงานราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ทำงานโดยมองไปข้างหน้า คิดเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ให้บริการเชิงรุก ไม่ต้องรอให้ประชาชนมาขอความช่วยเหลือ จัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) การทำงานต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อเตรียมการล่วงหน้า นำองค์ความรู้ที่เป็นสหสาขาวิชามาสร้าง

^๓ปณณดา ทรองอิทธิสุข, การบริหารและการบริการในภาครัฐ: ระบบดิจิทัล, รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๖, (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร : กำแพงเพชร, ๒๕๖๒), หน้า ๔๓.

นวัตกรรมหรือประยุกต์เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้ทันเวลา ปรับตัวให้เป็นสำนักงานที่ทันสมัย มีขีดสมรรถนะสูงและทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติงาน^๔

นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นนโยบายสำคัญที่มุ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศมา ใช้พัฒนาสังคมและเป็นพื้นฐานในการขับเคลื่อนประเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จากการที่ เทคโนโลยีและการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตขยายตัวอย่างแพร่หลาย ทุกภาคส่วนจึงได้รับประโยชน์จากการ พัฒนาดิจิทัล รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัล เพื่อเพิ่มศักยภาพ ทางการแข่งขันและเศรษฐกิจ โดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้กำหนดเป็นหนึ่งในหก ยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ ๒๐ ปี ซึ่งคณะรัฐมนตรีเห็นชอบเมื่อ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ ภายใต้วิสัยทัศน์ “ดิจิทัลไทยแลนด์” ที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล และทุนมนุษย์ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

ดังนั้น ข้าราชการทุกคนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดย การพัฒนาตนเองให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ให้ เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งจะต้องร่วมสร้างระบบดิจิทัลในภาครัฐด้วยการร่วมออกแบบและพัฒนา กลไก ระบบงาน ระบบการบริการ และรูปแบบการดำเนินงานขององค์กร (Service and Work Process Redesign) ให้เป็นระบบที่มีการเชื่อมโยงและบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และระหว่างภาครัฐกับประชาชน เพื่อการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่าง ทุกภาคส่วน (Co-Creation) และเพื่อการพัฒนางานภาครัฐที่มีมูลค่าสูงขึ้น (High Value Jobs) ใน การทำงานจะต้องรู้ เข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม ต้องติดตามทิศทางและ แนวโน้มของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เตรียมพร้อมและปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง พัฒนา รูปแบบ วิธีคิด และวิธีการทำงานให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีอัจฉริยะ (Smart Technology) ได้อย่างปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource: HR) จะต้องมองการณ์ไกลและปรับตัว พร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับองค์กรของตน

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๓๖ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทยทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๖๗ และทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑ ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๖ ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น

^๔สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, “ระบบราชการ ๔.๐ ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อ ประโยชน์ของประชาชน”, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.opdc.go.th/content/Mzk> [๒๕ มกราคม ๒๕๖๗].

โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารมหาตไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๓๗ ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณา เห็นว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” ควรมีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยได้เปิด “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด” อย่างเป็นทางการพร้อมกัน ทั่วประเทศ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือ ส่วนกลาง คือศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ณ กระทรวงมหาดไทย ส่วนภูมิภาค คือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด เมื่อวันที่ ๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๕ ต่อมาคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖^๕

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นหน่วยงานระดับส่วนภูมิภาคที่มีบทบาทในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรี ทำหน้าที่ประสานงาน เร่งรัดติดตามการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำแนะนำกับประชาชน ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แก้ไขปัญหาของประชาชนและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และในปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก และมีเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่หลากหลาย ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่มีลักษณะเดียวกันกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอื่น ๆ โดยมีปัญหาในการปฏิบัติหลายประการ เช่น ขาดระบบดิจิทัลที่ทันสมัยในการนำมาให้บริการแก่ประชาชน ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่จะทำให้ข้อพิพาทสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ไม่มีอำนาจเพียงพอในการควบคุมการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับเรื่องส่งต่อ ทำให้การทำงานของศูนย์ดำรงธรรมล่าช้า เจ้าหน้าที่เกิดภาวะแรงกดดันทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานและอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้^๖ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการ

^๕ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, (สุพรรณบุรี : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, ๒๕๖๖), หน้า ๑.

^๖เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒.

ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรม ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการเพิ่มคุณภาพ การให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาในการนำไปใช้ในการบริหารหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

จากบริบทของการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลที่กำลังดำเนินไปอย่างรวดเร็ว การบริหารภาครัฐ ก็จำเป็นต้องปรับตัวให้เท่าทันกระแสดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นพันธกิจหลักของภาครัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย แนวโน้มการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการให้บริการสาธารณะ เช่น ระบบร้องเรียนออนไลน์ ระบบให้คำปรึกษาผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ หรือระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ เชิงนโยบาย ได้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงเชิงบวกต่อการดำเนินงานของรัฐทั้งในแง่ของความเร็ว ความแม่นยำและความโปร่งใส ซึ่งในบริบทของศูนย์ดำรงธรรม การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นสิ่งสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบถึงปัญหาและสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขันเอารอดเอาเปรียบ เป็นต้นเหตุให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ส่งผลให้ปริมาณและความซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทำให้ประชาชนมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น”

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” ด้วยว่า การพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อการให้บริการประชาชนจึงจำเป็นต้องไม่พิจารณาเฉพาะในเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึง “มิติทางจริยธรรม” และ “คุณธรรม” อันเป็นหลักประกันของความ เป็นธรรมในสังคม ซึ่งหลักสังคหัตถุธรรม ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตา สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบดิจิทัล ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมสวัสดิการของประชาชนด้วยการใช้ระบบดิจิทัลที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นดังกล่าวมาแล้วข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“วิลาสินี สัตยาชัย, “ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอดอนนาค จังหวัดสระแก้ว”, รายงานการวิจัย, (มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๔), หน้า ๑-๒.

๑.๒ คำถามการวิจัย

๑.๒.๑ คุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นอย่างไร

๑.๒.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีอะไรบ้าง

๑.๒.๓ การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรเป็นอย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๓.๑ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๑.๓.๒ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๑.๓.๓ เพื่อนำเสนอการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้วิจัยมุ่งศึกษา การพัฒนาระบบดิจิทัล หลักสังคหวัตถุ ๔ และคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยเนื้อหาทั้งหมดผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นนำมาสังเคราะห์เป็นตัวแปรศึกษา ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

๑) การพัฒนาระบบดิจิทัล^๔ ได้แก่

๑.๑) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

๑.๒) ด้านความพร้อมของบุคลากร

๑.๓) ด้านความสะดวกในการใช้งาน

๑.๔) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

^๔กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, แผนยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐, (กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, ๒๕๖๔), หน้า ๗๘-๘๑.

การเลือกใช้ “การพัฒนาระบบดิจิทัล” เป็นตัวแปรอิสระ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อกระบวนการให้บริการประชาชนในยุคปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งต้องรับเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก ระบบดิจิทัลที่ทันสมัยจะช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้อง และประสิทธิภาพในการประสานงาน การพัฒนาในด้านเทคโนโลยี บุคลากร ความสะดวกในการใช้งาน และความปลอดภัยของข้อมูล ล้วนเป็นองค์ประกอบที่สามารถควบคุมและปรับปรุงได้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในทางที่ดีขึ้น ทั้งยังสอดคล้องกับแนวทางการบริหารยุคใหม่และหลักพุทธธรรมที่เน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

๒) หลักสังคหวัตถุ ๔^๙ ได้แก่

๒.๑) ทาน การให้บริการ

๒.๒) ปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ

๒.๓) อัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ

๒.๔) สมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม

การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้เป็นตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากหลักธรรมดังกล่าวเป็นแนวทางสำคัญในพระพุทธศาสนาที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข และเหมาะสมอย่างยิ่งกับบริบทของการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งต้องติดต่อสื่อสาร และรับฟังปัญหาของประชาชนหลากหลายกลุ่ม การประยุกต์ใช้ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการให้มีความเมตตา สุภาพ ตั้งใจ และเป็นธรรม ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการอย่างแท้จริง ทั้งยังสอดคล้องกับหลักการพัฒนาที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างรัฐกับประชาชน

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี^{๑๐} ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

๒) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

๓) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การเลือกใช้หลักคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีทั้ง ๕ ประการเป็นตัวแปรตาม มีความจำเป็นเนื่องจากเป็นตัวสะท้อนผลลัพธ์ของการพัฒนาระบบดิจิทัลและ

^๙ อ. จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗-๓๘.

^{๑๐} Millet, John D., *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*, (New York: Mc Graw-Hill Book Company Inc, 1954), p. 397.

การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการบริการอย่างเป็นรูปธรรม แต่ละด้านแสดงถึงมิติที่รอบด้านของการบริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ประชาชนคาดหวังและใช้วัดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ การใช้ตัวแปรเหล่านี้จึงสามารถบ่งชี้ถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการในเชิงประจักษ์ และเป็นเกณฑ์สำคัญในการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม ดังต่อไปนี้

๑) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีในปี ๒๕๖๖-๒๕๖๗ จำนวน ๑๖,๖๐๓ คน^{๑๑}

๒) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๘ รูปหรือคน ประกอบด้วย

๑. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (ภายนอก) ประกอบด้วย

อดีตผู้ว่าราชการจังหวัด อดีตรองผู้ว่าราชการจังหวัด และอัยการฯ จำนวน ๓ คน

๒. กลุ่มผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๓ คน

๓. กลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๓ คน

๔. กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน ๓ คน

๕. กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา จำนวน ๒ รูปหรือคน

๖. กลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๒ คน

๗. กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน ๒ คน

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ศึกษาได้พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พื้นที่ในจังหวัดสุพรรณบุรี เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับรางวัลดีเด่น ด้านการจัดการ จึงส่งผลให้ทำการศึกษาในพื้นที่แห่งนี้

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้

^{๑๑} ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, “รายงานการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน”, [ออนไลน์], แหล่งข้อมูลจาก :<https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?&context=chulaetd>, [๒๕ กันยายน ๒๕๖๗].

กำหนดระยะเวลาในการทำวิจัย ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมระยะเวลา ๑๘ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ การพัฒนาระบบดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร ด้านความสะดวกในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล อย่างน้อย ๑ ด้าน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๑.๕.๒ หลักสัจพจน์ ๔ ประกอบด้วย ด้านทาน การให้บริการหรือการสนับสนุนที่ไม่คำนึงถึงผลตอบแทน ด้านปิยวาจา การใช้ภาษาที่สวยงาม อ่อนโยน และให้เกียรติผู้ใช้บริการ ด้านอัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจและมีประสิทธิภาพที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ อย่างน้อย ๑ ด้าน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ การพัฒนาระบบดิจิทัล หมายถึง การทำให้มีคุณภาพมากขึ้น ในกรณีนี้คือการดำเนินการเพิ่มพูนระบบดิจิทัลต่อการบริการให้มีคุณภาพดีขึ้น ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ การพัฒนาระบบดิจิทัลในที่นี้ประกอบด้วย

๑) การพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ระบบดิจิทัลที่ใช้งานอยู่สามารถรองรับปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้น ระบบมีความเสถียรและไม่ล่มบ่อย มีการปรับปรุงและอัปเดตระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ ระบบมีความสามารถในการเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ระบบดิจิทัลมีความทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการ

๒) การพัฒนาด้านความพร้อมของบุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน มีทักษะในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความสามารถในการสื่อสารและอธิบายการใช้งานระบบดิจิทัลให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบดิจิทัลในกรณีฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว

๓) การพัฒนาด้านความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง ระบบดิจิทัลมีเมนูและคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ (เช่น มือถือ คอมพิวเตอร์) ศูนย์ดำรงธรรมมีช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายในการให้บริการ ระบบดิจิทัลทำให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว การออกแบบระบบดิจิทัลคำนึงถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม

๔) การพัฒนาด้านการสนับสนุนจากนโยบายขององค์กร หมายถึง มั่นใจในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ผ่านระบบดิจิทัล ระบบดิจิทัลมีมาตรการป้องกันความ

เสี่ยงในการถูกโจรกรรมข้อมูล การใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลมีการยืนยันตัวตนที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้ ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีการอัปเดตมาตรการความปลอดภัยอยู่เสมอ ระบบสามารถตรวจสอบและติดตามการใช้งานของผู้ใช้งานได้

๑.๖.๒ หลักพุทธธรรม หมายถึง หลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมสำหรับประยุกต์ใช้กับการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย

๑) ทาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยเหลืออย่างจริงใจ ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการเพิ่มเติมเกินกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้ความช่วยเหลือประชาชนใน ทุกขั้นตอนของการบริการ ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับบริการที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ

๒) ปิยวาจา หมายถึง เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการรู้สึกสบายใจเมื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่เนื่องจากคำพูดที่น่าฟัง เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอน การให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย การตอบคำถามและให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างสุภาพและเป็นมิตร ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ที่สุภาพและให้เกียรติ

๓) อัตถจริยา หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามของผู้ใช้บริการ ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งเน้นการช่วยเหลือและให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงจุด การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม การติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างโปร่งใสและชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความยุติธรรมและไม่ลำเอียง

๔) สมานัตตตา หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม การติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างโปร่งใสและชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความยุติธรรมและไม่ลำเอียง

๑.๖.๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน รวมถึงการทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตาม

มาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๑.๖.๔ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่มาปรึกษา หรือผู้ขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือ ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๑.๖.๕ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งประกอบด้วย

๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ระบบดิจิทัลช่วยให้ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับข้อมูลเท่ากัน การใช้เทคโนโลยีไม่สร้างความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มคน บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เอินเอียง

๒. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ระบบดิจิทัลทำให้การให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น ระยะเวลาการให้บริการลดลงเมื่อใช้ระบบดิจิทัล มีการแจ้งเตือนสถานการณ์ให้บริการที่ทันสมัยและรวดเร็ว การให้บริการสามารถทำได้ทุกเวลาที่ประชาชนต้องการ ระบบดิจิทัลช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการ

๓. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง ระบบดิจิทัลช่วยให้การใช้ทรัพยากรมีประสิทธิภาพและไม่ฟุ่มเฟือย การให้บริการเป็นไปตามความจำเป็นของประชาชน ระบบมีการประหยัดพลังงานและทรัพยากรอย่างเหมาะสม มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างยั่งยืนและเพียงพอ การให้บริการไม่ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็น

๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ระบบสามารถให้บริการได้โดยไม่สะดุดหรือล่มบ่อย มีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการมีความต่อเนื่องทั้งในด้านเวลาและคุณภาพ ระบบมีความเสถียรและพร้อมใช้งานตลอดเวลา การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความต่อเนื่อง

๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง ระบบดิจิทัลมีการพัฒนาต่อเนื่องและทันสมัย มีการปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ ระบบสนับสนุนพีเจอาร์ที่ทันสมัยและช่วยให้ประชาชนใช้งานได้ง่าย การนำเทคโนโลยีใหม่มาช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๑.๗.๒ ทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๑.๗.๓ ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๑.๗.๔ ผลการวิจัยที่เป็นองค์ความรู้นี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานของการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ๒.๑ หลักสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- ๒.๕ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ หลักสังคหวัตถุ ๔

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔ พบว่ามีนักวิชาการนำเสนอไว้หลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและนำเสนอ ดังนี้

มนุษย์ขึ้นชื่อว่าเป็นสัตว์สังคม จำเป็นต้องอยู่ร่วมกันและมีการพึ่งพาอาศัยกัน และการรวมกันของคนหมู่มากก็มักจะนำไปสู่ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน อันนำไปสู่ความขัดแย้งในเวลาต่อมา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ หรือหลักยึดเพื่อให้คนในสังคมยึดถือและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความถูกต้องเป็นธรรมและนำความเจริญมาสู่สังคม หลักสังคหวัตถุ ๔ ถือว่าเป็นหลักธรรมอย่างหนึ่งที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขซึ่งในพระไตรปิฎกได้กล่าวถึง สังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า เป็นสังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ คือ^๑

๑. ทาน (การให้)
๒. ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก)
๓. อัตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

^๑อง.นวก. (ไทย) ๒๓/๕/๔๓๙-๔๔๑.

ทาน ปิยวาจา อตถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร ธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิมสลักที่ยึดกุมรถซึ่งแล่นไปไว้นั้น ถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็น ความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้นบัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้นำสรรเสริญ^๒

๒.๑.๑ ความหมายของสังคหัตถ์ ๔

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้ง เห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถขนานเอกที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจ ของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณมีแต่ความรักความปรารถนาดี ต่อกัน ซึ่งพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ในสังคหัตถสูตร ว่า^๓

ทานญจ เปยยวชฺชญจ อตถจริยา จ ยา อิธ

สมานตตตา จ ธมฺเมสุ ตตถ ตตถ ยถา รหิ

ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (มีวาจาเป็นที่รัก)

สมานัตตตา (วางตนสม่าเสมอ)

อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)

สังคหัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิมสลักที่ยึดกับรถซึ่งแล่นไปไว้นั้นนั้น ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับ นับถือของทุก ๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน คือ ต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คน เป็นที่รัก เป็นที่ขอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสังคหัตถ์ ๔ ไว้ ดังนี้

ความหมายเกี่ยวกับสังคหัตถ์ ๔ ไว้ว่า เมื่อทุกคนต่างประพฤติสังคหัตถ์ทั่วถึงกันแล้ว อย่างว่าแต่เฉพาะคน เฉพาะครอบครัว จะรักใคร่นับถืออยู่เป็นสุขสบายเลย ถึงคนทั้งหมู่บ้าน ทั้งเมือง

^๒อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑.

^๓อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗.

ทั้งประเทศ ทั้งโลก ก็ต้องอยู่เป็นสุขสบายตลอดไปเหมือนกัน เพราะฉะนั้นท่านจึงว่าสังคหวัตถุทั้ง ๔ อย่าง เป็นคุณสำหรับยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่นให้รักใคร่นับถือช่วยเหลือกันอย่างวิเศษแท้^๕

สังคหผละ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เรียกว่าสังคหวัตถุ หมายถึง วิธีผูกใจคน พระองค์ตรัสว่า รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่าง ๆ ของรถม้าเข้าด้วยกันฉนั้นใด คนในสังคมก็ฉนั้นนั่น คือ ทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน ลิ่มสลักดังกล่าวฉนั้น คือ สังคหวัตถุ นักบริหารสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ได้ ถ้ามีสังคหวัตถุ ๔ ประการ สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักการสงเคราะห์ หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี^๖ เป็นหลักผูกใจคน เป็นเหมือนมนต์รัก มนต์เสน่ห์หา เมตตามหานิยม^๗ สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวคือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี^๘ เป็นธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน^๙ เป็นธรรมเครื่องผูกมัดน้ำใจ^{๑๐}

จากการค้นคว้าผู้วิจัยสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง เครื่องมือ หรือหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมอันจะก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั่นเอง

^๕สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน), **สังคหวัตถุ ๔**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๒๘), หน้า ๕๓.

^๖พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมทาน, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^๗คุณ โทชน์, **พุทธศาสนากับชีวิตประจำวัน**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๒๕-๒๘.

^๘ปรีชา นันทาวิวัฒน์, **พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔), หน้า ๑๔๓.

^๙บุญศิริ ขวลิตรารัง, **ธรรมโอสธ**, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๒๓-๓๑.

^{๑๐}อุดม เขยกิจวงศ์ และ กนิษฐาน แปนสุวรรณ, **พระธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑๕.

๒.๑.๒ องค์ประกอบของสังคหวัตถุ ๔

ในสังคม ๆ หนึ่ง ประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความเชื่อ ทศนคติ และวัฒนธรรมที่แตกต่างมาอยู่รวมในที่เดียวกัน จึงจำเป็นต้องมีการปกครองที่เหมาะสมเพื่อให้สังคม ๆ นั้น ดำเนินไปด้วยความสงบเรียบร้อยและเกิดความสามัคคี สังคหวัตถุ ๔ ได้ชื่อว่าเป็นหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่มีเครื่องมือ หรือองค์ประกอบซึ่งเมื่อนำปฏิบัติตามแล้วจะทำให้ชีวิตดำเนินไปในแนวทางที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ตนเองและสังคม องค์ประกอบเหล่านั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ ดังนี้

องค์ประกอบของสังคหวัตถุมี ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมีน้ำใจรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ทานจะช่วยให้ผู้คนอื่นไว้ได้ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ทโท คนถกมิติดทานิ ผู้ให้ย่อมผูกใจมิตรไว้ได้” นักบริหารอาจให้ทานได้หลายวิธี คือ

ก. อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจในยามที่เขาตกต่ำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้ คือเพื่อนที่ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

ข. วิทยาทาน คือ ธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้อง รวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

ค. อกัณยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน การให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูง นั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคืนมาและมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่ง

มีภาษิตจีนที่ว่า “มีมิตร ๕๐๐ คน นับว่ายังไม่พอกินไป มีศัตรู ๑ คน นับว่ามากเกินไป” อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือ เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำ

อ่อนหวาน ดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อ่อนหวานมานมิตรล้น เหลือหลาย

หยาบบ่มีเกลอราย เกลื่อนไกล

ดูดวงศศิฉาย ดาวดาษ ประดับนา

สุริยส่องดาราไร้ เมื่อร้อนแรงแสง

๓. อุตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่านิ่งดูตาย ปั่นวัวปั่นควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอุตถจริยาได้หลายวิธี เช่น บริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้ หรือเป็นประธานในงานพิธีของผู้ได้บังคับบัญชา ดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อาศัยเรือนท่านให้ วิจารณ์
เห็นท่านทำการงาน ช่วยพร้อม
แม้มีกิจโดยสาร นาเวศ
พายค่อยช่วยค้ำจวัง จรดให้จนถึง

๔. สมานัตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งผู้ร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือ ถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์ มีสุขร่วมสุข” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตน นักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้น ไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพัง ตัวอย่างคนที่มีสมานัตตาก็คือคนที่ เป็น “เพื่อนตาย” ในโคลงบทนี้

เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว แหนงหนี
หาง่าย หลายหมื่นปี มากได้
เพื่อนตาย ถ้ายแทนซี- วาวตม์
หายาก ผากผีไข่ ยากแท้จักหา^{๑๐}

องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า ประกอบด้วย ทาน หมายถึง ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือด้านเงินทุน ปัจจัยสี่ ทรัพย์สิ่งของ รวมทั้งวิชาความรู้ ศิลปวิทยาการ ปิยวาจา หมายถึง ถ้อยคำที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน คำแนะนำชี้แจงสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุมีผลมีหลักฐานชักจูงให้ประชาชนเกิดความสามัคคี ประองตอง เห็นอกเห็นใจ เกื้อกูลกัน อุตถจริยา หมายถึง ช่วยเหลือด้านร่างกาย และชวนช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหา ปรับปรุงส่งเสริมด้านจริยธรรม และสมานัตตตา หมายถึง ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอดันเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุข ทุกข์ คือ ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้แก้ไข้ปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๑๑}

องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า มี ๔ หลัก คือทา มาจากคำว่า ทาน แปลว่า การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่โอบอ้อมอารี บุคคลจะเป็นที่รักใคร่เป็นที่เคารพนับถือของบุคคลอื่น ปี มา

^{๑๐}พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), พุทธวิธีการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๐ - ๗๕.

^{๑๑}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมานุชิต, หน้า ๑๑.

จากคำว่า ปิยวาจา แปลว่า วจีไพเราะ คือ การเจรจาสนทนาด้วยถ้อยคำที่อ่อนหวาน นุ่มนวล ไพเราะ ผู้ฟัง ๆ แล้วสบายหู อะ มาจากคำว่า อัถถจริยา แปลว่าช่วยเหลือผู้อื่นหรือเรียกว่า สงเคราะห์ผู้คนโดยการกระทำหรือประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้คนทางกาย วาจาและใจ สะ มาจากคำว่า สมานัตตตา แปลว่า มีตนเสมอต้นเสมอปลาย คือรู้จักวางตนเหมาะสมกับฐานะที่ควรจะเป็นหรือที่ตนเป็น^{๑๒}สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว ได้แก่ ทาน คือการให้ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดให้ความรู้แนะนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาจุดเต็มน้ำใจ กล่าวถ้อยคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานทำให้เกิดความสามัคคี ตลอดถึงคำแสดง ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม อัถถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือชวนช่วยช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทาง จริยธรรม สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชน ทั้งหลาย^{๑๓}

องค์ประกอบสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน มี ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน หมายถึงการให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุก ๆ คนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่าง ๆ ในด้านวัตถุเช่นทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะแนะนำต่าง ๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือ ให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อยผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็น ถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจก็เป็นวาจาที่อาจ เสียตงแห่งน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมี สติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางคราวต้อง ทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้น การพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓. อัถถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใด

^{๑๒}คุณ โทชันท์, พุทธศาสนากับชีวิตประจำวัน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๒๕-๒๘.

^{๑๓}ปรีชา นันทาภิวัฒน์, พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔), หน้า ๑๔๓.

ที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพาดดินให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

๔. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่าเสมอ หรือเสมอตันเสมอปลาย ซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ที่บัญญัติเอาไว้ เป็นระเบียบของสถานที่ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษากฎระเบียบของสถานที่ราชการต่าง ๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนา ก็คือพระวินัยบัญญัติ สำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง^{๑๔}

องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสังคหัตถ์ ๔ ไว้ว่า สังคหัตถ์ ๔ ประกอบด้วย ทานะ คือ การให้มีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดจนถึงให้ความรู้ และคำแนะนำสั่งสอน ปิยวาจา คือ วาจาเป็นที่รัก มีวาจาพูดดีมีน้ำใจวาจาซาบซึ่ง กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน สมานสามัคคี ก่อเกิดไมตรีและความรักกันนับถือแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน เป็นมูลเหตุจูงใจให้นิยมยอมตาม อัตถจริยา คือ การประพาดประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ แก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม สมานัตตตา คือ วางตนสม่าเสมอ เสมอตัน เสมอปลาย ปฏิบัติสม่าเสมอกัน ในชนทุกชั้น วางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อมให้ถูกต้อง^{๑๕} องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสังคหัตถ์ ๔ ไว้ว่า ทาน คือ การแบ่งปันกันอยู่ แบ่งปันกันกิน แบ่งปันกันใช้ ปิยวาจา คือ พูดจากันอย่างไพเราะอ่อนหวาน ด้วยความปรารถนาดีทำให้เกิดความรักใคร่ สามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อัตถจริยา คือ ทำตนเป็นคนที่ มีประโยชน์ต่อครอบครัว ต่อสังคมและประเทศชาติสมานัตตตา คือ การวางตนให้เหมาะสม เสมอตัน เสมอปลาย ไม่ทำให้เกิดขุ่นขื่น^{๑๖} สังคหัตถ์ ๔ ประกอบไปด้วย ทาน คือ การช่วยเหลือแบ่งปัน สิ่งของเครื่องใช้ปัจจัยที่เราได้อยู่แก่ผู้อื่น การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และถูกต้อง ปิยวาจา คือ การพูดจาอ่อนหวาน สุภาพ ให้ความเป็นกันเอง ไม่พูดจาทำร้าย ส่อเสียดหรือทำให้ผู้อื่นเสียใจ ไม่บิดเบือนความเป็นจริง รู้จักใช้คำพูดอย่างเหมาะสม กับบุคคลและสถานการณ์ อัตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์แก่สาธารณะด้วยแรงกายที่มีอยู่ ทำตนให้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคม ช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆ ไม่นิ่งดูตายหรือเลื่องงาน สมานัตตตา คือ การเอาตัวเข้าไปสมาน การวางตัวเป็นกลาง ร่วมทุกข์ร่วมสุขร่วมกัน การวางตัว

^{๑๔}บุญสิริ ขวลิตรอารัง, **ธรรมโอสถ**, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๒๓-๓๑.

^{๑๕}บรรเทิง พาวิจิตร, **การปกครองตามแนวพุทธศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๓๕-๓๖.

^{๑๖}อุดม เขยแก้ว และ กนิษฐาณ แป้นสุวรรณ, **พระธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑๕.

เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่เสมอต้นเสมอปลาย ประพฤติแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ไม่กระทำในสิ่งที่ชั่วหรือทำลายผู้อื่น

แนวคิดเกี่ยวกับทาน

ทาน หรือ การให้ เป็นหนึ่งในบุญกิริยาวัตถุ ๑๐ จึงนับว่าเป็นการทำบุญ เพราะ "บุญ" คือ การทำความดี การให้จึงเป็นหนึ่งในการทำความดี แต่ส่วนมากเราใช้แทนกันจนคุ้นชิน โดยเวลาถวายของแด่พระภิกษุสงฆ์ เรามักจะเรียกกันติดปากว่า "ทำบุญ" เพราะจิตใจของผู้ให้ มีความศรัทธา ต้องการบุญกุศล จึงให้เพื่อชำระใจให้สะอาดบริสุทธิ์

พระพุทธองค์ทรงอุปมาสังคหวัตถุธรรมไว้เหมือนกับยานพาหนะ ที่จะนำบุคคลไปสู่ความเจริญในโลก เพราะสังคมของมนุษย์เราจำเป็นต้องอิงอาศัยธรรมะทั้ง ๔ ประการนี้ ถ้าหากว่า สังคมปราศจากเสียซึ่งธรรมทั้ง ๔ ประการนี้แล้ว แม้มารดาบิดาก็จะไม่ได้รับการนับถือจากบุตรธิดา โลกจะอยู่ไม่ได้เลย จึงเรียกว่าธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์ การสงเคราะห์มีอยู่ ๒ รูปแบบ คือ อามิสสังคหะ คือ สงเคราะห์ด้วยวัตถุสิ่งของธรรมสังคหะ สงเคราะห์โดยธรรม องค์ธรรมคือสังคหวัตถุเป็นธรรมอันเป็นเครื่องช่วยเหลือกัน หมายถึงการผูกมิตร วิธีที่จะผูกมิตรนั้น จำเป็นต้องมีเครื่องมือยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน ให้ต่างคนต่างมีความรักใคร่นิยมชมชอบ สนิทสนมกลมเกลียวเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ทำให้ทวีความรักความเคารพแนบแน่นยิ่งขึ้น สังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย

๑) ทาน

การให้เป็นการให้เพื่อการอนุเคราะห์ด้วยความเมตตาปราณี ให้เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจหรือให้เพื่อเป็นการบุญกุศลโดยไม่หวังผลตอบแทนก็ได้ การให้เป็นการสร้างมิตรไว้ต่อกัน เป็นการเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่แก่กัน เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ รวมไปถึงการให้ความรู้ และแนะนำสั่งสอนทานนี้ถือว่าเป็นคุณธรรมเบื้องต้นข้อแรกที่มีอานุภาพมากในการที่จะผูกมัดใจของผู้อื่นได้อย่างดียิ่ง ดังพระพุทธพจน์ที่ว่า “ทท ปิโย โหติ ภขณติ น พหุ นรชนผู้ไม่ตระหนี่ให้ทานย่อมเป็นที่รักชนเป็นอันมากย่อมคบหาชนนั้น”^{๑๗}

๒) ปิยวาจา

พูดถ้อยคำที่น่าฟัง เป็นการเจรจาอ่อนหวาน เจรจาด้วยวาจาที่ดี ในเชิงปฏิบัติแล้ว ปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก ไพเราะพูดให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ พูดถ้อยคำเป็นที่นำมาซึ่งความรัก ความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ไม่เป็นคำที่หยาบคาย ผรุสวาท เมื่อพูดไปแล้วไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจต่อผู้ฟัง หรือเกิดความรู้สึกดูถูกมีปมด้อย เป็นต้น

^{๑๗}อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๓๔ - ๓๕/๔๓ - ๔๔.

๓) อัถถจริยา

การประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถมีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอดันเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๑๘}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่และทำอย่างเสมอดันเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่นเสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหาและร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๑๙}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่งสลักเพชรารด ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มีบุคคลก็จะเป็นที่นาเคราพริกใคร ยกย่องนับถือเราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้เราก็ตองทำตนให้เสมอดันเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีได้ดิบได้ดีไปแล้วก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่ามีเราความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็

^{๑๘}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๑๙}พระพุทธมคณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

ย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๒๐}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพเวเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้นนั้นแล หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คน แวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง

ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถกอบาสกบริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้อย่างไร

หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ

ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ

ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภครพฺพโยในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ขนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟังไม่เหมือนของคนจนฯ พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกอบาสกบริษัทของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริยอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาลก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบันก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจให้ยอมรับเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาจหาญแกล้วกล้าปลอบใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมีกถาแล้ว ลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

พระพุทธรองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพาสประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำจะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคุลิจดกันเป็นรูปตาข่ายดงาม นาคูณำชม^{๒๑} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา นั้น จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาวและมี

^{๒๐}อง.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

^{๒๑}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

พระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก^{๒๒} ที่ชัดเจนแจ่มใสไพเราะ ก้องกังวานสามารถเหนี่ยวนำใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้นส่วนอาณิสสของอรรถจริยาและสมานัตตานั้นจะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมายรวมถึงพระราชา มหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่าง ๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหนย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรม ดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้ผู้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควร

แก่ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

สรุป การให้บริการประชาชนนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้การบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมาดปรารถนา เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถเมื่อปัญหาติดขัดหรือขัดข้องด้านเอกสาร ก็คิดหาวิธีแก้ไข ช่วยแก้ปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีประทับใจกลับไป

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความพอใจแก่ประชาชนทุกคนที่ไปขอบริการได้ จึงต้องมีหลักธรรมอื่น ๆ เข้ามาช่วยเสริมเพื่อให้สังคหวัตถุธรรมที่นำมาใช้ในการให้บริการนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด ผู้วิจัยเห็นว่าหลักธรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกับหลักสังคหวัตถุ ๔ นั้น ได้แก่ พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ เพื่อให้การบริการตามหลักสังคหวัตถุนั้นออกมาเป็นที่ประทับใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

^{๒๒}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.

ตารางที่ ๒.๑ สรุปสังคหวัตถุ ๔

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
อง.นวก. (ไทย) ๒๓/๕/๔๓๙-๔๔๑.	หลักธรรมอย่างหนึ่งที่ช่วยประสานชนหมู่มากให้อยู่รวมกันได้ คือ หลักสังคหวัตถุ
อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑.	ความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ บัณฑิตจึงถึงความใหญ่และเป็นผู้นำสรรเสริญ
อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗.	คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสังคหธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้ง เห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์
สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน)	สังคหวัตถุ ๔ เมื่อทุกคนต่างประพฤตสังคหวัตถุทั่วถึงกันแล้ว อย่าว่าแต่เฉพาะคน เฉพาะครอบครัว จะรักใคร่นับถืออยู่เป็นสุขสบายเลย
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต)	สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักการสงเคราะห์ หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี
คุณ โทจันทร์	หลักผูกใจคน เป็นเหมือนมนต์รัก มนต์เสน่ห์หา เมตตา มหานิยม
ปรีชา นันทาภิวัฒน์	สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี
บุญศิริ ขวลิตรำรง	สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่รวมกันอย่างมีความสุข
บรรเทิง พาวิจิตร	สังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย การให้ วาจาเป็นที่รัก การประพฤติประโยชน์ วางตนสม่ำเสมอ
อุดม เขยกิจวงศ์ และ กนิษฐาน แปนสุวรรณ อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๓๔-๓๕/๔๓-๔๔.	สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องผูกมัดน้ำใจ นรชนผู้ไม่ตระหนี่ให้ทานยอมเป็นที่รัก ชนเป็นอันมากยอมคบหาชนนั้น
พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต)	อรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือชวนช่วยช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริม
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)	สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย
อง.อภฺรฎก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.	คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่งสลักเพชร
ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐-๑๗๑.	สังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อรรถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์

จากการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่ามีแนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ ดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ ความหมายของการประยุกต์

การประยุกต์ หมายถึง การนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เฉพาะเจาะจง^{๒๓} ซึ่งเป็นวิธีการนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์ บางสิ่งที่นำมานั้นอาจเป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิด ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและนำมาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยปรับให้เข้ากับบริบทแวดล้อมที่เป็นอยู่อย่างเหมาะสม นอกจากนี้บางสิ่งนั้น อาจเป็นวัตถุดิบของที่นำมาใช้ นอกเหนือบทบาทหน้าที่เดิมเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทใหม่^{๒๔} นอกจากนี้ยังหมายถึง การนำความรู้ หรือทฤษฎีสาขาหนึ่งมาปรับใช้กับเพื่อปฏิบัติ มิใช่การลอกเลียน เป็นเพียงการนำบางส่วนของบางสิ่ง มาใช้มาปรับใช้ในบทบาทหน้าที่ใหม่ หรือเพื่อเป้าหมายใหม่^{๒๕} เป็นการคิดเพื่อดึงความสามารถในการนำบางสิ่งมาปรับใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมและเวลา ขณะนั้น เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ช่วยให้สามารถปรับตัวและปรับใช้สิ่งต่าง ๆ ให้เหมาะสมเข้ากับยุคสมัยที่บริบทแวดล้อมเปลี่ยนไป^{๒๖} ในอีกมิติหนึ่ง การประยุกต์ หมายถึง การคิดที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการก้าวขึ้นเป็นนักคิด ผู้มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการเรียนรู้ที่จะเลือกและนำสิ่งดี ๆ มาสู่ชีวิตของตนและเป็นการคิดที่จำเป็นต้องพัฒนาในส่วนของ ทักษะ และลักษณะนิสัยด้วยเช่นเดียวกับการคิดในมิติอื่น ๆ^{๒๗} ซึ่งเป็นการนำทฤษฎี แนวคิด หลักการ ความรู้อย่างใดอย่างหนึ่งมาใช้ประโยชน์ โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เฉพาะเจาะจง^{๒๘}

^{๒๓}T.R. Batten, **Application**, (London: Oxford University Press, 2009), p. 2.

^{๒๔}อมร รักษาสัตย์ และชัตติยา กรรณสูต, **ทฤษฎีและแนวความคิดในการประยุกต์**, (กรุงเทพมหานคร : ชุมชนสหกรณ์การขายและการซื้อแห่งประเทศไทย, ๒๕๕๒), หน้า ๒ - ๘.

^{๒๕}ยุวัฒน์ วุฒิเมธี, **หลักการประยุกต์**, (กรุงเทพมหานคร : ส.ส.น.ไทยอนุเคราะห์ไทย, ๒๕๕๕), หน้า ๑.

^{๒๖}อมร รักษาสัตย์ และ ชัตติยา กรรณสูต, **ทฤษฎีและแนวความคิดในการประยุกต์**, หน้า ๕๘๖.

^{๒๗}สัญญา สัญญาวิวัฒน์, **การประยุกต์**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๕๖), หน้า ๕.

^{๒๘}ธนัญชัย สิงห์มาตย์, **การคิดเชิงประยุกต์**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.gotoknow.org> [๒๐ กันยายน ๒๕๖๗].

สรุปได้ว่า การประยุกต์ หมายถึง การนำความคิด ความรู้ ทฤษฎี แนวคิด หลักการ อย่างใดอย่างหนึ่งมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติ โดยปรับใช้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาวะ บริบท สภาพแวดล้อมและยุคสมัยที่เปลี่ยนไป หรือเวลาขณะนั้น เพื่อแก้ปัญหา เพื่อตัดสินใจ เพื่อเป้าหมายใหม่ เพื่อการเรียนรู้ และเพื่อสิ่งดี ๆ มาสู่ชีวิตของตน

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์

แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์จะเกี่ยวกับกระบวนการของสมองที่เป็นการนำเอาความรู้ ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม เช่น เมื่อนำความรู้ไปใช้สมองจะเกิดการประยุกต์ในกรณีที่สำคัญ คือ^{๒๙}

๑. ในปัญหาที่มีจำกัด สมองจะพยายามนำสิ่งที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาโดยวิธีการทดแทนคุณสมบัติ สมองจะทำการเทียบเคียงมโนทัศน์เชิงนามธรรมเพื่อหาตัวรวมหรือ คุณสมบัติที่คล้ายคลึงกันของสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อหาความเป็นไปได้ในการนำมาทดแทนสมอง อาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาโดยการหาสิ่งทดแทน อาทิ การใช้วิธี “ลองผิดลองถูก” เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ถ้าวิธีการที่ใช้ไม่ประสบความสำเร็จจะมีการเปลี่ยนไปใช้วิธีการอื่นแทน

๒. สมองนำความรู้ความเข้าใจ ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการ ดำเนินชีวิตประจำวัน เราทราบว่ากฎ หลักการ ความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น สิ่งของนั้นคืออะไร รู้ว่าเมื่อใด จึงต้องใช้กฎนี้ รู้ว่าจะต้องนำมาใช้ได้อย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง ความรู้ที่เรา มีเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะช่วยให้เราตัดสินใจในเรื่องที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าไม่มีความรู้ และจะดียิ่งขึ้นถ้า ไม่เพียงแต่มีความรู้ แต่สามารถประยุกต์ความรู้นั้นไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม สิ่งใหม่ ๆ มากมายเกิดจากการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นสิ่งที่ใช้ประโยชน์ได้ การประยุกต์ช่วยให้เกิดการ พัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองเป้าหมายใหม่ วัตถุประสงค์ใหม่

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าคนเราจะมีความสามารถในการคิดประยุกต์เป็นพื้นฐานในการ ดำเนินชีวิตอยู่แล้ว แต่ยังมี ความแตกต่างกันเป็นอย่างมาก ระหว่างคนที่มีความสามารถในการ คิดประยุกต์กับคนที่ปราศจากทักษะในการคิดประยุกต์ อาทิ คนที่มีทักษะการคิดเชิงประยุกต์จะ ปฏิเสธการลอกเลียนเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความไม่เหมาะสมที่อาจเกิดตามมา แต่จะสามารถ ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับบริบทใหม่ รู้ว่าควรนำความรู้มาใช้อย่างไร รู้ว่าจะนำส่วนใดมาใช้ รู้ว่าจะใช้ เมื่อใด เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้มากที่สุด คนที่คิดเชิงประยุกต์จะเป็นนักพัฒนาและ นักสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้มากกว่าคนที่ปราศจากความสามารถในการคิดด้านนี้

^{๒๙}เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, การคิดเชิงประยุกต์ (Applicative Thinking), (กรุงเทพมหานคร : ชัคเชส พับลิชชิง จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๑-๘.

การคิดเชิงประยุกต์^{๓๐}

การคิดเชิงประยุกต์ หมายถึง ความสามารถในการนำบางสิ่งมาปรับใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมและเวลาในขณะนั้น เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การประยุกต์อาจทำให้เกิดการใช้ประโยชน์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยทิศทางใหม่ ทั้งนี้อาจไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมด แต่เป็นการพยายามคิดเพื่อหาทางใช้ประโยชน์ของสิ่งที่มีอยู่มากกว่าเดิม เพื่อใช้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

การคิดเชิงประยุกต์ อาจเข้าไปมีบทบาทสำคัญต่อการคิดสร้างสรรค์ โดยในขั้นแรกของการคิดสร้างสรรค์มักจะเริ่มต้นด้วยการระดมความคิดใหม่ ๆ ที่หลากหลาย เน้นปริมาณความคิดมากกว่าคุณภาพ ความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นมาได้นั้น อาจจะมีความคิดในเรื่องของการนำของสิ่งหนึ่งมารวมกับอีกสิ่งหนึ่ง เพื่อให้เป็นสิ่งใหม่ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์นั้นได้ เช่น ผลิตเป็นสินค้าใหม่ที่น่าจะจำหน่ายได้ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการที่แปลกใหม่ เป็นต้น

การคิดเชิงประยุกต์ ทำหน้าที่เป็นเหมือนขั้นที่สองของการคิดสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการนำมาใช้ ความเหมาะสมเมื่อนำมาใช้ในบริบทนั้น ๆ และพิจารณาว่าควรนำส่วนใดมาใช้ ควรปรับเปลี่ยนอย่างไร รวมถึงการวิเคราะห์ว่าเมื่อนำมาใช้แล้วจะเกิดผลดีผลเสียอย่างไร คนที่ช่างคิดสร้างสรรค์มักจะเป็นนักคิดเชิงประยุกต์ที่ประสบความสำเร็จด้วย ผลงานสร้างสรรค์จำนวนไม่น้อยในโลกเป็นผลผลิตของการคิดเชิงประยุกต์ การคิดเชิงประยุกต์จะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความยืดหยุ่นทางความคิด พยายามฝึกให้ไม่ยึดติดกับบทบาทหน้าที่เดิม ๆ แต่สามารถขยายขอบเขตเพื่อใช้ประโยชน์ได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

การไม่คิดเชิงประยุกต์ อย่างรอบคอบอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมา เช่น สิ่งที่มีลักษณะเป็นแนวคิดเชิงนามธรรม อันได้แก่ แนวคิดเพื่อแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้น กรอบแนวคิดทางคุณธรรมหรือแนวคิดใด ๆ ก็ตามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้คนปฏิบัติตาม จำเป็นต้องมีการประยุกต์เป็นแนวทางปฏิบัติ เช่น ออกเป็นกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับ มีรูปแบบปฏิบัติวิธีการ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามแนวคิดนั้น แต่แนวคิดเชิงนามธรรมจำนวนมากไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในภาคปฏิบัติได้ ด้วยสาเหตุประการสำคัญ อันได้แก่ ขัดแย้งกับวิถีชีวิตวัฒนธรรม และความต้องการของผู้ปฏิบัติ หรือไม่เหมาะสมกับยุคสมัย เป็นต้น

ดังนั้น การนำแนวคิดใด ๆ สู่ภาคปฏิบัติ จำเป็นต้องมีการประยุกต์สิ่งนั้นเพื่อให้คนยอมรับในหลักการ เห็นพ้องกันในแนวคิดก่อน จนกระทั่งยินดีที่จะปฏิบัติร่วมกัน การประยุกต์แนวคิดที่มีลักษณะเป็นนามธรรมสู่ความเป็นรูปธรรมนี้ จำเป็นต้องใช้การคิดเชิงประยุกต์อย่างเหมาะสม เพื่อทำให้แนวทางปฏิบัติสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติเข้าใจและ

^{๓๐}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑-๘.

สามารถกระทำตามได้ เช่น หากต้องการให้คนสวมหมวกกันน็อก ต้องเริ่มตั้งแต่การรณรงค์ให้คนเห็นความสำคัญของการสวมหมวกกันน็อก โดยการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง การจัดการรณรงค์เผยแพร่ความรู้ การชี้ให้เห็นความสำคัญของชีวิต การเห็นคุณค่าความปลอดภัย อาจจะใช้วิธีการอ้างสถิติผู้เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุลักษณะนี้ และผลเสียที่จะเกิดขึ้นแก่ครอบครัว หลังจากนั้นอาจจะต้องสนับสนุนการผลิตหมวกกันน็อกที่ได้มาตรฐานในราคาต่ำ เพื่อที่ประชาชนจะเป็นเจ้าของได้ วิธีการเหล่านี้จะช่วยให้เกิดการยอมรับได้ง่ายกว่าการออกกฎหมายบังคับใช้ทันที การพัฒนาวิธีคิดเชิงประยุกต์จะเน้นการพัฒนาความสามารถในการนำมาใช้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากบริบทขณะนั้นเป็นสำคัญ

การนำหลักการจัดการมาใช้ในชีวิตประจำวันสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวันดังนี้ คือ การนำความรู้ที่ได้จากการเรียนหลักการจัดการมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของเรา คือ การนำทักษะด้านต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดการการทำงาน ดังนี้^{๓๑}

๑. ทักษะด้านเทคนิค หมายถึงความสามารถของผู้บริหารในการเข้าใจและใช้เทคนิคความรู้และเครื่องมือที่จำเป็นในการทำงานในหน่วยงานหรือแผนกนั้นๆ ทักษะด้านเทคนิคจำเป็นสำหรับหัวหน้างานหรือผู้จัดการระดับล่างซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งต้องใช้เครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ หรือเกี่ยวข้องกับพนักงานขายซึ่งต้องอธิบายรายละเอียดด้านเทคนิคของผลิตภัณฑ์ของบริษัทแก่ลูกค้า ทักษะด้านเทคนิคนี้มีความสำคัญน้อยลงเมื่อผู้จัดการระดับนี้เลื่อนขึ้นไปเป็นผู้จัดการในระดับที่สูงขึ้น

๒. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์หมายถึงทักษะที่เกี่ยวข้องกับบุคคล เป็นความสามารถของผู้จัดการหรือผู้บริหารในการทำงานกับหรือโดยผ่านบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะนี้เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร การนำบุคคลอื่นให้ทำตาม รวมถึงการจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นภายนอกหน่วยงานของตนนอกจากนี้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ยังหมายรวมถึงความสามารถในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ทำให้สมาชิกในองค์กรอุทิศตนอย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทักษะนี้ถือเป็นทักษะทางการบริหารที่จำเป็นในทุกระดับ

๓. ทักษะด้านความคิด หมายถึงความสามารถของผู้บริหารในการมองเห็นองค์กรในภาพรวมหรือในเชิงบูรณาการเห็นความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ในองค์กรและสามารถเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงของส่วนใดส่วนหนึ่งจะมีผลต่อองค์กรในภาพรวมอย่างไร ทักษะด้านความคิดจะเกี่ยวข้องความสามารถของนักบริหารในการมองภาพรวมขององค์กรผ่านการรวบรวม วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ทักษะในลักษณะนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อนัก

^{๓๑}Wannisalovely, “การจัดการความรู้” การประยุกต์ใช้ความรู้ในชีวิตประจำวัน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/site/wannisalovelyxxx/home/kickrrm-thi-3> [๒๐ กันยายน ๒๕๖๗].

บริหารระดับสูงซึ่งต้องพัฒนาแผนสำหรับทิศทางในอนาคตขององค์กร ถึงแม้ว่านักบริหารจะให้ความสำคัญกับหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งขององค์กร เช่น ด้านการผลิต นักบริหารที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องเข้าใจถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ของฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายประชาสัมพันธ์

การคิดเชิงประยุกต์เป็นการคิดเพื่อดึงความสามารถในการนำบางสิ่งมาปรับใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมและเวลาขณะนั้น เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ช่วยให้สามารถปรับตัวและปรับใช้สิ่งต่างๆ ให้เหมาะสมเข้ากับยุคสมัยที่บริบทแวดล้อมเปลี่ยนไป ทำให้เราสามารถแก้ปัญหาในวิถีทางที่ถูกต้องได้ และช่วยให้เราสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่ใช้การได้เพิ่มขึ้นจำนวนมาก การพัฒนาทักษะการคิดเชิงประยุกต์จึงเหมาะสมสำหรับทุกกลุ่มคน ทุกเพศและทุกวัย การคิดเชิงประยุกต์เป็นอีกหนึ่งการคิดที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการก้าวขึ้นเป็น “นักคิด” ผู้มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการเรียนรู้ที่จะเลือกและนำสิ่งดีๆ มาสู่ชีวิตของตน และเป็นการคิดที่จำเป็นต้องพัฒนาในส่วนของทัศนคติ และลักษณะนิสัยด้วย เช่นเดียวกับการคิดในมิติอื่นๆ เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของวิถีคิดตามธรรมชาติของเรา อันจะช่วยให้คิดได้ทันที เมื่อมีปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข^{๓๒}

ความจำเป็นในการประยุกต์หลักการจัดการมาใช้ในองค์กร เนื่องจากศาสตร์การจัดการเป็นศาสตร์ที่กว้าง มีการกำหนดหลักการอย่างกว้างๆ เอาไว้ ดังนั้นในการนำไปใช้จำเป็นต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรหรือการจัดการ องค์กรแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านขนาดขององค์กร วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง รูปแบบในการบริหารจัดการ ดังนั้นการจัดการองค์กรที่แตกต่างกันย่อมต้องประยุกต์ความรู้ด้านการจัดการเพื่อนำไปใช้ที่แตกต่างกันออกไป สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันแม้ว่าการจัดตั้งองค์กรบางองค์กรอาจมีลักษณะการจัดตั้งที่เหมือนกัน เช่น เป็นบริษัทจำกัด เช่นกันแต่หากมีสภาพแวดล้อมที่ต่างกันในการจัดการจึงต้องมีการประยุกต์ให้เหมาะสม กับการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์โดยแนวทางในการประยุกต์หลักการจัดการ ศึกษาสภาพที่แท้จริงขององค์กร วิเคราะห์สภาพที่แท้จริงขององค์กรทั้งในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ศึกษาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมกับองค์กร และนำหลักการจัดการที่เหมาะสมเข้ามาใช้ในการดำเนินการ

^{๓๒}Chanida, **Applicative Thinking**, [Online], Source: http://oumchanida.blogspot.com/2012/11/blog-post_22.html [20 September 2024].

ตารางที่ ๒.๒ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
T.R. Batten	การนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เฉพาะเจาะจง
อมร รักษาสัตย์ และชัตติยา กรรณสูต	การประยุกต์ หมายถึง วิธีการนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์ บางสิ่งที่นำมานั้นอาจเป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิด ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และนำมาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยปรับให้เข้ากับบริบทแวดล้อมที่เป็นอยู่อย่างเหมาะสม
ยุวัฒน์ วุฒิเมธี	การนำความรู้ หรือทฤษฎีสาขาหนึ่งมาปรับใช้กับเพื่อปฏิบัติมิใช่การลอกเลียน เป็นเพียงการนำบางส่วนของบางสิ่งมาใช้มาปรับใช้ในบทบาทหน้าที่ใหม่ หรือเพื่อเป้าหมายใหม่
พัทยา สายหู	การคิดเพื่อดีความสามารถในการนำบางสิ่งมาปรับใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมและเวลาขณะนั้น เพื่อบรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ ช่วยให้สามารถปรับตัวและปรับใช้สิ่งต่าง ๆ ให้เหมาะสม
สัญญา สัญญาวิวัฒน์	การคิดที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการก้าวขึ้นเป็นนักคิดผู้มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหา การตัดสินใจและการเรียนรู้ที่จะเลือก และนำสิ่งดี ๆ มาสู่ชีวิตของตน และเป็นการคิดที่จำเป็นต้องพัฒนาในส่วนของทัศนคติและลักษณะนิสัยด้วยเช่นเดียวกับการคิดในมิติอื่น ๆ
จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์	เป็นการบอกให้ทราบว่าการปฏิบัติงานตามโครงการหรือแผนงานนั้น ทำได้ตามที่เรากำหนดเป้าหมายหรือไม่ตามหน่วยงานต่าง ๆ การที่จะได้ประสิทธิผลนั้น ทางหน่วยงานหรือองค์กรนั้นต้องมีการวางแผนที่ดีและผู้ดำเนินงานที่เข้าใจในแผนงานจึงออกมาได้สำเร็จ และสามารถทำให้เกิดประสิทธิผล ต่อองค์กรได้อย่างแน่นอน
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์	การประยุกต์ หมายถึง การนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เฉพาะเจาะจง “บางสิ่ง” ที่นำมาใช้ประโยชน์นั้นอาจเป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิด ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและนำมาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยปรับให้เข้ากับบริบทแวดล้อมที่เป็นอยู่ อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๒.๒ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Wannisalovely	การนำหลักการจัดการมาใช้ในชีวิตประจำวันสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวันดังนี้ คือ การนำความรู้ที่ได้จากการเรียนหลักการจัดการมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของเรา คือ การนำทักษะด้านต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดการการทำงาน
Chanida	การคิดเชิงประยุกต์เป็นการคิดเพื่อดึงความสามารถในการนำบางสิ่งมาปรับใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมและเวลาขณะนั้น เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ช่วยให้สามารถปรับตัวและปรับใช้สิ่งต่าง ๆ ให้เหมาะสมเข้ากับยุคสมัยที่บริบทแวดล้อมเปลี่ยนไป ทำให้เราสามารถแก้ปัญหาในวิถีทางที่ถูกต้องได้และช่วยให้เราสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล

แนวคิดทางทฤษฎีในการพัฒนาระบบดิจิทัลมีหลายแบบที่ใช้เพื่อพัฒนาระบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานและมีความยืดหยุ่นในการปรับปรุงซึ่งทฤษฎีสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบดิจิทัล ได้แก่

๑. ทฤษฎีการพัฒนาแบบอไจล์ (Agile Development)

ทฤษฎีนี้เน้นการพัฒนาแบบต่อเนื่องและการปรับปรุงอย่างรวดเร็ว ผ่านการทำงานเป็นทีมที่แบ่งงานเป็นช่วงเวลา หรือ "สปรินต์" (Sprint) การพัฒนาแบบอไจล์เน้นที่การร่วมมือกับลูกค้าและความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง แนวทางนี้ช่วยลดความเสี่ยงของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระหว่างการพัฒนาและทำให้สามารถปล่อยซอฟต์แวร์ได้อย่างรวดเร็ว^{๓๓}

ทฤษฎีการพัฒนาแบบอไจล์ (Agile Development) เป็นแนวคิดในการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เน้นการปรับเปลี่ยนและการทำงานแบบร่วมมือกันระหว่างทีมพัฒนาและผู้ใช้ โดยมีการแบ่งงานเป็นส่วนย่อยๆ และพัฒนาในช่วงเวลาสั้นๆ ที่เรียกว่า “สปรินต์” (Sprint)

^{๓๓} Beck, K., et al., *Manifesto for Agile Software Development*, (Agile Alliance, 2001),

กระบวนการพัฒนานี้ช่วยให้ทีมสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและสามารถปรับปรุงระบบตามความต้องการใหม่ได้โดยไม่ต้องรอให้โครงการเสร็จสิ้นทั้งหมด

หัวใจของการพัฒนาแบบบอโจล์คือการสร้างซอฟต์แวร์ที่ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในแต่ละช่วงของการพัฒนาและการให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ซึ่งจะทำให้สามารถปรับปรุงซอฟต์แวร์ตามความต้องการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ต่างจากการพัฒนาแบบดั้งเดิมที่ต้องทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เช่น Waterfall Model

แนวคิดของการพัฒนาแบบบอโจล์ถูกกำหนดในเอกสาร Agile Manifesto ซึ่งประกอบด้วย ๔ หลักการสำคัญ

๑. ให้ความสำคัญกับบุคคลและการสื่อสารมากกว่ากระบวนการและเครื่องมือ
๒. เน้นการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ใช้งานได้มากกว่าการจัดทำเอกสาร
๓. การทำงานร่วมกับลูกค้าให้สำเร็จมากกว่าการเจรจาสัญญา
๔. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการยึดตามแผนที่กำหนด

แนวคิดการพัฒนาแบบบอโจล์เหมาะสมสำหรับโครงการที่ต้องการความยืดหยุ่นสูง การตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงและการทำงานร่วมกับทีมที่มีหลายฝ่าย^{๓๔}

๒. ทฤษฎีการออกแบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centered Design - UCD)

ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานเป็นหลัก ระบบจะถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ แนวทางนี้จะมีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้เพื่อวิเคราะห์ความต้องการก่อนเริ่มออกแบบและพัฒนา รวมถึงการทำการทดสอบการใช้งานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่าระบบนั้นใช้งานได้ง่าย^{๓๕} เป็นแนวคิดการออกแบบระบบที่เน้นการวิเคราะห์และพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก ทุกขั้นตอนของการออกแบบและพัฒนาจะต้องเน้นไปที่ประสบการณ์การใช้งาน (User Experience - UX) ของผู้ใช้ ระบบที่ออกแบบภายใต้แนวคิดนี้จะมีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของพวกเขา ทำให้การออกแบบตอบโจทย์และเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน

กระบวนการพัฒนาตามทฤษฎีนี้ประกอบไปด้วยหลายขั้นตอน เช่น การวิจัยผู้ใช้ การออกแบบต้นแบบ การทดสอบกับผู้ใช้จริง และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานในทุกขั้นตอนของการพัฒนาเพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองต่อการใช้งานได้จริงและมีประสิทธิภาพ

^{๓๔} Ibid, p. 3.

^{๓๕} Norman, D. A., *The Design of Everyday Things*, (Basic Books, 2013), p. 228.

Don Norman หนึ่งในผู้บุกเบิกแนวคิดนี้ได้เน้นว่าการออกแบบที่ดีไม่เพียงแต่ต้องใช้งานได้ แต่ยังต้องใช้งานได้ง่ายและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ โดยในหนังสือ *The Design of Everyday Things* เขาได้กล่าวว่า "การออกแบบที่ดีคือการใช้ที่สามารถเข้าใจการใช้งานของผลิตภัณฑ์ได้โดยไม่ต้องมีการอธิบายเพิ่มเติม" ซึ่งสะท้อนถึงหลักการของการออกแบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง^{๓๖}

๓. ทฤษฎีการพัฒนาแบบน้ำตก (Waterfall Model)

การพัฒนาแบบน้ำตกเป็นกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากการวิเคราะห์ความต้องการ การออกแบบ การพัฒนา และการทดสอบ ทุกขั้นตอนต้องเสร็จสมบูรณ์ก่อนที่จะเริ่มขั้นตอนถัดไป ทฤษฎีนี้เหมาะกับโครงการที่ความต้องการไม่เปลี่ยนแปลง^{๓๗}

ทฤษฎีการพัฒนาแบบน้ำตก (Waterfall Model) เป็นแนวคิดการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีการแบ่งขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับอย่างชัดเจน แต่ละขั้นตอนจะต้องเสร็จสมบูรณ์ก่อนที่จะเริ่มในขั้นตอนถัดไป ไม่มีการย้อนกลับหรือปรับเปลี่ยนระหว่างขั้นตอน ซึ่งลักษณะการทำงานนี้เป็นที่มาของชื่อ "น้ำตก" ที่แต่ละขั้นตอนจะไหลลงมาเหมือนน้ำตก

การพัฒนาแบบน้ำตกมีลำดับขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ความต้องการ (Requirements Analysis) รวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
๒. การออกแบบระบบ (System Design) ออกแบบโครงสร้างและสถาปัตยกรรมของระบบ
๓. การพัฒนา (Implementation) เขียนโค้ดและพัฒนาโปรแกรมตามทีออกแบบไว้
๔. การทดสอบ (Testing) ตรวจสอบและทดสอบระบบเพื่อหาข้อบกพร่อง
๕. การบำรุงรักษา (Maintenance) แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงระบบหลังจากการเปิดใช้งาน

โมเดลน้ำตกเหมาะสำหรับโครงการที่มีข้อกำหนดที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นและไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยนัก อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดของโมเดลนี้คือความยืดหยุ่นต่ำ หากพบข้อผิดพลาดในขั้นตอนหลัง ๆ จะต้องย้อนกลับไปแก้ไขในขั้นตอนก่อนหน้า ซึ่งอาจทำให้เสียเวลาและทรัพยากรมาก

^{๓๖} Ibid, p. 10.

^{๓๗} Royce, W. W., *Managing the Development of Large Software Systems*, (IEEE WESCON, 1970), p. 238.

ในเอกสารของ Royce (๑๙๗๐) ได้กล่าวถึงโมเดลนี้ว่า "การพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอนเพื่อหลีกเลี่ยงความซับซ้อนและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต" โดยย้ำถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนอย่างเคร่งครัด^{๓๘}

๔. ทฤษฎีการบูรณาการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Integration - CI)

การบูรณาการอย่างต่อเนื่องเป็นแนวคิดในการพัฒนาที่นักพัฒนาซอฟต์แวร์รวมโค้ดใหม่เข้าสู่ระบบบ่อยๆ โดยมีกระบวนการทดสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าโค้ดใหม่ที่รวมเข้ามานั้นทำงานได้ถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด แนวคิดนี้ช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดจากการรวมโค้ดในช่วงสุดท้ายของการพัฒนา^{๓๙}

ทฤษฎีการบูรณาการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Integration - CI) เป็นแนวทางในการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มุ่งเน้นให้มีการรวมโค้ดของนักพัฒนาเข้าด้วยกันบ่อยครั้ง โดยปกติจะรวมโค้ดในทุก ๆ วันหรือหลายครั้งต่อวัน ซึ่งทุกครั้งที่มีการรวมโค้ด ระบบจะทำการทดสอบอัตโนมัติเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของโค้ดและความเสถียรของระบบ ทำให้สามารถค้นพบข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็วและแก้ไขได้ทันที กระบวนการ CI ช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเมื่อรวมโค้ดในช่วงท้ายของโครงการ และช่วยเพิ่มความมั่นใจว่าซอฟต์แวร์ที่พัฒนาจะทำงานได้อย่างถูกต้องตลอดเวลา อีกทั้งยังช่วยให้ทีมพัฒนาสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องรอให้การพัฒนาแต่ละส่วนเสร็จสมบูรณ์ก่อนที่จะรวมโค้ดเข้าด้วยกัน "การบูรณาการอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาซอฟต์แวร์ เพราะช่วยให้สามารถค้นพบข้อผิดพลาดได้รวดเร็ว ลดความเสี่ยงในการพัฒนา และเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์" การทดสอบอัตโนมัติหลังการรวมโค้ดทุกครั้งเป็นสิ่งที่ทำให้ CI เป็นเครื่องมือที่สำคัญในกระบวนการพัฒนาที่มีความซับซ้อน^{๔๐}

๕. ทฤษฎีระบบแบบเปิด (Open System Theory)

ทฤษฎีระบบแบบเปิดเน้นให้ระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ ระบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดนี้จะต้องสามารถปรับตัวและสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายนอกได้ดี เช่น การรับส่งข้อมูลหรือการทำงานร่วมกับระบบอื่นๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง^{๔๑}

^{๓๘} Royce, W. W., *Managing the Development of Large Software Systems*, (IEEE WESCON, 1970), p. 9.

^{๓๙} Duvall, P. M., Matyas, S., & Glover, A., *Continuous Integration: Improving Software Quality and Reducing Risk*, (Addison-Wesley Professional, 2007), p. 65.

^{๔๐} Duvall, P. M., Matyas, S., & Glover, A., *Continuous Integration : Improving Software Quality and Reducing Risk*, (Addison-Wesley Professional, 2007), p. 17.

^{๔๑} Katz, D., & Kahn, R., *The Social Psychology of Organizations*, (Wiley, 1978), p. 84.

ในมุมมองขององค์กร ทฤษฎีนี้ยังอธิบายว่าการที่องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีได้ จะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนได้ในระยะยาว "ระบบแบบเปิดจะอยู่ในสภาวะของการแลกเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งช่วยให้ระบบสามารถปรับตัวและรักษาความอยู่รอดได้" แนวคิดนี้สำคัญต่อการจัดการองค์กรและการพัฒนาระบบในยุคที่เทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว^{๔๒}

การพัฒนาระบบดิจิทัลตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของประเทศ โดยมียุทธศาสตร์หลัก ๖ ประเด็น ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงครอบคลุมทั่วประเทศ เน้นโครงสร้างและเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนธุรกิจอุตสาหกรรมให้เกิดมูลค่า

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพิ่มความสะดวกในการใช้งานสำหรับประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัล เพิ่มประสิทธิภาพบริการเชื่อมโยง

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล พัฒนาคนให้พร้อมใช้เทคโนโลยี

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ครอบคลุมประเด็นความปลอดภัย กฎหมาย และความน่าเชื่อถือของระบบ^{๔๓}

จากยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบดิจิทัล ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
๒. ด้านความพร้อมของบุคลากร
๓. ด้านความสะดวกในการใช้งาน

^{๔๒} Ibid, p.20.

^{๔๓} “นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม”, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๖ ตอนที่ ๔๗ ก, (เมษายน ๒๕๖๒) : ๒๕-๔๐.

๔. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล^{๔๔}

จากแนวทางการพัฒนาระบบดิจิทัลทั้ง ๔ ด้าน สามารถสรุปให้เห็นถึงความสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๓ สรุปประเด็นยุทธศาสตร์และการพัฒนาระบบดิจิทัล

ประเด็นยุทธศาสตร์	แนวทางการพัฒนาระบบดิจิทัล
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ประสิทธิภาพสูงครอบคลุมทั่วประเทศ เน้น โครงสร้างและเทคโนโลยีดิจิทัล	๑. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนธุรกิจอุตสาหกรรม ให้เกิดมูลค่า	
ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล พัฒนาคนให้ พร้อมใช้เทคโนโลยี	๒. ด้านความพร้อมของบุคลากร
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างสังคมคุณภาพทั่วถึงเท่า เทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพิ่มความสะดวกใน การใช้งานสำหรับประชาชน	๓. ด้านความสะดวกในการใช้งาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่รัฐบาล ดิจิทัล เพิ่มประสิทธิภาพบริการเชื่อมโยง	
ยุทธศาสตร์ที่ ๖ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล ครอบคลุมประเด็นความ ปลอดภัย กฎหมาย และความน่าเชื่อถือของ ระบบ	๔. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

สรุปได้ว่า ประเด็นการพัฒนาระบบดิจิทัลทั้ง ๔ ข้อ จะเห็นได้ว่าครอบคลุมไปถึงยุทธศาสตร์ ทั้ง ๖ ด้าน โดย ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลครอบคลุมถึงยุทธศาสตร์ ๑ และ ๒ ด้านความพร้อมของบุคลากรครอบคลุมถึงยุทธศาสตร์ ๕ ด้านความสะดวกในการใช้งานครอบคลุมถึงยุทธศาสตร์ ๓ และ ๔ ด้านความปลอดภัยของข้อมูลครอบคลุมถึงยุทธศาสตร์ ๖ ซึ่งทั้ง ๔ ประเด็นที่

^{๔๔}กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, แผนยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐, (กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, ๒๕๖๔), หน้า ๗๘-๘๑.

ได้สรุปสังเคราะห์นี้มีความสอดคล้องกับภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมที่กำลังดำเนินการพัฒนาระบบดิจิทัล ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้เป็นตัวแปรศึกษาต่อไป

ตารางที่ ๒.๔ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Beck, K.	การพัฒนาแบบบอโจล์เน้นที่การร่วมมือกับลูกค้าและความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง แนวทางนี้ช่วยลดความเสี่ยงของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
Norman, D. A	การออกแบบที่ดีคือการใช้ที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจการใช้งานของผลิตภัณฑ์ได้โดยไม่ต้องมีการอธิบายเพิ่มเติม
Royce, W. W.	การพัฒนาแบบน้ำตกเป็นกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากการวิเคราะห์ความต้องการ การออกแบบ การพัฒนาและการทดสอบ
Duvall, P. M., Matyas, S., & Glover	การบูรณาการอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาซอฟต์แวร์ เพราะช่วยให้สามารถค้นพบข้อผิดพลาดได้รวดเร็ว ลดความเสี่ยงในการพัฒนาและเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์
Katz, D., & Kahn, R.	ระบบแบบเปิดจะอยู่ในสถานะของการแลกเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งช่วยให้ระบบสามารถปรับตัวและรักษาความอยู่รอดได้
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	แนวทางในการพัฒนาระบบดิจิทัล ๔ ด้าน ประกอบด้วย ๑. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ๒. ด้านความพร้อมของบุคลากร ๓. ด้านความสะดวกในการใช้งาน ๔. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๒.๔.๑ ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านและสถาบันการศึกษาหลายแห่ง ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมผลงานที่เกี่ยวข้องนำเสนอ ดังนี้

ความหมายของการบริการหมายถึงการปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ^{๔๕} การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ^{๔๖}

คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการและงานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆนั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจ หรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ ต้องบริการที่ดีให้เขาพอใจจึงจะเป็นงานที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้^{๔๗}

การให้บริการอาจจะใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบและหากมีการใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็จะเป็นการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ใช้บริการ เมื่อบริการไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ทำให้เป็นการยากสำหรับลูกค้าที่จะประเมินคุณภาพหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ รวมทั้งกิจกรรมทางการตลาดที่จะแสดงสื่อให้ลูกค้าทราบเพราะไม่มีรูปลักษณะที่จะนำมาแสดงโดยตรงถึงประโยชน์ที่จะได้ ดังนั้น ธุรกิจบริการจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ผ่านลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้าสัมผัสได้ เช่น สถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา ซึ่งการ

^{๔๕}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๕๔, (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖), หน้า ๖๐๗.

^{๔๖}สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓.

^{๔๗}อนงค์ เอื้อวัฒนา, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ”, รายงานการวิจัย, (สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล), (มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒), หน้า ๒๖.

เลือกใช้อะไรนั้นขึ้นอยู่กับประเภทของบริการ^{๔๘} เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาลโรงแรม โรงภาพยนตร์ เป็นต้น สรุปได้ว่า บริการหมายถึงการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้^{๔๙} หรือเป็นงานที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งผู้กระทำมีความสุขในงานด้วยและการบริการไม่สามารถจัดเก็บได้ การบริการมิได้เหมือนกันทุกอย่าง^{๕๐}

งานหรือกิจกรรมหรือการถือปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สรุปว่างานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นการบริการที่ดีเพื่อให้พอใจจึงเป็นงานที่มีคุณภาพ^{๕๑}

การเข้าถึงในการบริการจำแนกได้เป็น ๕ ประเภท ดังนี้^{๕๒}

๑. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ ความพอเพียงกับบริการและความต้องการของผู้รับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการ คือ ความสามารถที่จะเข้าถึงแหล่งบริการที่มีอยู่อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงแหล่งที่ตั้งเพราะคนมาก

๓. ความสะดวกและแหล่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งรวมถึงลักษณะของผู้ให้บริการ

^{๔๘}สุดาตวง เรืองรุจิระ, **หลักการตลาด พิมพ์ครั้งที่ ๗**, (กรุงเทพมหานคร : ประกายพริก, ๒๕๔๐), หน้า ๕๕.

^{๔๙}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ๙๙๙ การพิมพ์, ๒๕๕๗), หน้า ๓๓๔.

^{๕๐}ศิริพร ตันติพูนวินัย, “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ”, เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน, **คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, (๒๑-๓๓ สิงหาคม ๒๕๕๘) : ๕๙.

^{๕๑}เบญจพร พุ่มคำ, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรี เบกษา”, **รายงานการวิจัย, (สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๗), หน้า ๑๓.

^{๕๒}ทัศนีย์ วงศ์ยุทธไกร, “ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสงเคราะห์ของข้าราชการกรมการทหารเรือ”, **รายงานการวิจัย, (มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๕๘)**, หน้า ๑๖-๑๗.

กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้^{๕๓}

สรุปได้ว่า บริการหมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบต่อความสะดวกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

การบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต

การบริการส่วนใหญ่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการขายสินค้าหรือบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้

๒.๔.๒ คุณภาพของการให้บริการ

มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการ ไว้หลายอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานที่เกี่ยวข้องนำเสนอ ดังนี้

ลักษณะของการบริการว่า ประกอบด้วย ๔ หัวข้อ ดังนี้^{๕๔}

๑. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ คือ บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการบริการผู้ใช้บริการต้องวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการในเรื่องเกี่ยวกับสถานที่ ตัวบุคคลเครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจมาใช้บริการได้เร็วขึ้น

๒. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน คือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดเกี่ยวกับเวลา

๓. การบริการไม่แน่นอน คือ ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ ๒ ขั้นตอน คือ

^{๕๓} Kotler. P., *Marketing Management: analysis planning implementation and control*, 8th Edition Englewood Cliffs, (N.J.: Prentice-Hall, 1994), p. 464.

^{๕๔}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, *การบริหารการตลาดยุคใหม่*, หน้า ๓๓๕.

๓.๑ ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรม รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการ ให้บริการที่ดี

๓.๒ ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและ ข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

๔. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ คือ การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า อื่น ถ้ามีความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าความต้องการไม่แน่นอน จะทำ ให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า วิธีการแก้ไข มีดังนี้

๔.๑ การปรับความต้องการซื้อ โดยใช้วิธีการดังนี้

๑) การตั้งราคาให้แตกต่างกัน เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงช่วงความต้องการซื้อสูงและตั้งราคาต่ำช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย

๒) กระตุ้นในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย โดยจัดกิจกรรมลดราคา

๓) การให้บริการเสริม เช่น ธนาคารมีเครื่อง ATM ไว้หน้าอาคารที่การเพื่อ ลดจำนวนลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการในธนาคาร

๔) ระบบการนัดหมาย เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอนเพื่อการ วางแผน การให้บริการที่เหมาะสม และเพื่อปรับระดับความต้องการให้เหมาะสม

๔.๒ การปรับการบริการเสนอขาย โดยมีวิธีการดังนี้

๑) เพิ่มพนักงานชั่วคราว ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก

๒) กำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงลูกค้ามาก

๓) การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย เช่น ธนาคารใช้ตู้บริการเงินด่วน ATM ร่วมกับ ATM pools เพื่อลดค่าใช้จ่าย

๔) ให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น ให้ลูกค้ากรอกใบรับฝากถอน เงินสด เพื่อประหยัดเวลาของพนักงานผู้ให้บริการ

๕) การขยายสิ่งอำนวยความสะดวก หรือการขยายพื้นที่การให้บริการ^{๕๕} ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของบริการว่า “ถ้าเราอุปมาอุปไมยว่าสินค้าคือรูปธรรม บริการ นั้นคือนามธรรมด้วยสาเหตุที่ว่าบริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกรบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีใครสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติที่สำคัญของบริการมี ๒ ประการ” คือ

^{๕๕}อนงค์ เอื้อวัฒนา, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ”, หน้า ๒๗.

ก. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการที่ให้

ข. บริการไม่มีบริการคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว

๑. การบริการมีได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี ความคล้ายคลึงกันเป็นการบรรยายที่ถูกต้องกว่า ความสับสนมิได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น หากยังรวมถึงการจ้างงานด้วยว่าผู้ที่ทำงานในภาคบริการล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถสูงทั้งสิ้น

๒. เนื่องจากบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ จึงมีข้อจำกัดต่อขนาดของกิจการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่หรือเป็นแห่งไป เช่น ร้านเสริมสวย ร้านขายของชำ สามารถรองรับลูกค้าจากหลายๆที่ได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริษัทประกันภัย สำนักงานทนายความ เป็นต้น สถานที่ทำการของบริษัทเหล่านี้ จึงไม่จำเป็นต้องตั้งอยู่ใกล้ตัวลูกค้า หรืออยู่ศูนย์กลางธุรกิจเพื่อความสะดวกของลูกค้าเสมอไป

๓. งานบริการเป็นตัวที่ไม่มีสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ได้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

๔. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงตามเวลานัด

การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้ ^{๕๖}

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

๑.๑ สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

๑.๒ บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

๑.๓ เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

๑.๔ วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

๑.๕ สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

^{๕๖} คอทเลอร์ ฟิลลิป, **หลักการตลาด**, แปลโดย วารุณี ตันตวงศ์วานิช, (กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๕), หน้า ๒๙.

๑.๖ ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้^{๕๗}

๑. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการ

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย

๓.๑ สามารถในการสื่อสาร

๓.๒ สามารถในการให้บริการ

๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

^{๕๗}รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, “ความพึงพอใจของผู้ประกันต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสำนักประกันสังคม”, รายงานการวิจัยสถาบันสังคมเกริก, (มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๕), หน้า ๑๔-๑๕.

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

๑๐. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐.๓ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

สรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการบริการ ผู้ใช้บริการต้องวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณประโยชน์จากการบริการ

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) คือ สามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเท่านั้น เนื่องจากมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้

๓. ไม่แน่นอน (Variability) คือ ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) คือ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้ามีความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา

และลักษณะของการบริการที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ (Reliability) : ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และถูกต้อง

๒. การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) : พนักงานมีความรู้ มีอัธยาศัยและมีความสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น

๓. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) : สิ่งนำเสนอทางกายภาพของบริการ

๔. การเข้าใจลูกค้า (Empathy) : การเอาใจใส่ และให้ความใส่ใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

๕. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) : ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่สำคัญที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ๕ ด้าน ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการ เดียวกัน

๒) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ประชาชน เป็นหลัก ไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการอย่างเหมาะสม

๕) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน^{๕๘}

๒.๔.๓ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการและสถาบันการศึกษาหลายแห่งให้ความหมายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการบริการ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัย ได้รวบรวมผลงานที่เกี่ยวข้องนำเสนอ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการที่สำคัญ ดังนี้^{๕๙}

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้ใช้บริการมีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

^{๕๘}Millet, John D., *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*, (New York: Mc Graw-Hill Book Company Inc, 1954), p. 397.

^{๕๙}มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, *จิตวิทยาการบริการ*, (นนทบุรี : สราญการพิมพ์, ๒๕๕๙), หน้า ๒๔-๓๗.

๒. การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความรู้สึกที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้ใช้บริการที่เป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในและการให้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ

๕. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ธุรกิจบริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด หรือเครื่องมือทางการตลาด หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลทางการบริการที่สำคัญ คือ 7Ps ได้แก่^{๖๐}

๑. ผลิตภัณฑ์ (Product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ ตราสินค้า สายการบริการ การรับประกันและการบริการหลังการขาย ถ้าเป็นการบริการด้านพัสดุ ควรจะพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพของพัสดุ คุณสมบัติของพัสดุ ความทันสมัย ความเป็นมาตรฐาน ฯลฯ

๒. ราคา (Price) การพิจารณาด้านราคา จะต้องรวมถึงระดับราคา เนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน และมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการบริการ โดยเทียบระหว่างราคาและคุณภาพของบริการ เช่น ราคาของพัสดุ ราคาค่าขนส่ง ฯลฯ

๓. การจัดจำหน่าย (Place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความง่ายในการเข้าถึง เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการ ทั้งนี้ความง่ายในการเข้าถึงบริการนั้นมีใช่แต่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นประเภทของช่องทางการจัดจำหน่ายและ

^{๖๐}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, หน้า ๒๑๒-๒๑๓.

ความครอบคลุมจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย เช่น ความหลากหลายของวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับสถาบัน ความสะดวกในการรับพัสดุ ฯลฯ

๔. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดรวบรวมวิธีการที่หลากหลาย ของการสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรม ส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่น ทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้รับทราบข้อมูลพัสดุ ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

๕. บุคคล (People) บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการด้านการพัสดุ บทบาทของบุคลากร ได้แก่ การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้องและทันเวลา ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๖. ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) มีธุรกิจบริการจำนวนไม่มากนัก ที่นำลักษณะทางกายภาพเข้ามาใช้ในการกำหนด กลยุทธ์การตลาด แม้ว่าลักษณะทางกายภาพจะเป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ สำหรับการบริการด้านพัสดุลักษณะทางกายภาพค่อนข้างจะมีรายละเอียดมาก เช่น ด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นที่จะบริการให้แก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

๗. กระบวนการ (Process) ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ สำหรับการบริการด้านพัสดุ ส่วนใหญ่จะเป็นกระบวนการที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ ขั้นตอน วิธีการ ความสะดวกในการให้บริการแก่พนักงาน เช่น การบริการด้านการจัดซื้อจัดหา การเบิกพัสดุ การจ่ายพัสดุ ความเสมอภาคในการบริการการแจ้งข้อมูลพัสดุ ฯลฯ

ปัจจัยที่สำคัญของธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อการบริการมี ๓ ประการ คือ^{๖๑}

๑. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ คือ คุณภาพการให้บริการ (Service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

^{๖๑} คอทเลอร์, ฟิลลิป., **หลักการตลาด**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : พัฒนาการการพิมพ์, ๒๕๕๖), หน้า ๔๓๖.

แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ

นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (What) เขาต้องการเมื่อใด (When) และสถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยนักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การสร้างความแตกต่างในด้านบริการ ได้แก่

๑.๑ บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ๒ ประการคือ (๑) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ ฯลฯ (๒) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ซึ่งได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ออกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมเสริมทักษะด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษาสนับสนุนนักศึกษา

๑.๒ การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับบริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ

๑.๓ ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

๒. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

๒.๑ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการ ที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้และถูกต้องแน่นอน

๒.๒ ความเต็มใจความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และเตรียมความพร้อมในการบริการ

๒.๓ การรับประกัน (Assurance) ความรู้ และคุณภาพของลูกจ้าง และความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือและความเชื่อมั่น

๒.๔ การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่ แก่ลูกค้า ทุกราย

๒.๕ การสัมผัสได้ (Tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร

๓. การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ ๗ วิธี คือ

๓.๑ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น มีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายเท่าเดิม

๓.๒ เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

๓.๓ เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือ

๓.๔ การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ

๓.๕ การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓.๖ การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท

๓.๗ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการ เปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (bureaucratic polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (parliamentary regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผล หรือปริมาณของ การให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชน และยังให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ พร้อมกับมีเครื่องมือวัดประเมิน ความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่กันไปเอง การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน จึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัดบริการ สาธารณะ แม้ระบบราชการของเรา หลายที่ผ่านมานาน ปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการ แบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) ก็ตาม แตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศในโลกตะวันตก ยกเว้นไว้แต่

ในแวดวงวิชาชีพการพยาบาลของไทย ที่ดูจะได้รับความสนใจและมีการพัฒนาองค์ความรู้ตลอดไป จนถึงการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการอย่างกว้างขวางต่อเนื่อง

นอกจากนั้นยังเพิ่มเติมอีกว่า เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือ ปัจจัยหลายอย่าง que เข้ามาเกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้ว นับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมาย ลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมิน หรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด กรอนรูส (Gronroos) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่ง มิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และ คุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิง หน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้ เกิดขึ้นได้ตามหลัก ๖ ประการ กล่าวคือ

๑. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการ พิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะใน งานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

๒. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

๓. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

๔. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำ การพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

๕. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

๖. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับและกล่าวว่าการให้บริการว่า คือ ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอไว้เพื่อขายหรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

แนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมาย ที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้ บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ สร้าง ความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐ ทำให้ เกิดความพึงพอใจสูงสุด

๒.๔.๔ หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของ บริการ ดังนี้

๑. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้อง ควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๒. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความ ต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

๓. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิด โอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้ อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกันโดยไม่ข้อยกเว้น

๔. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้อง มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

๔.๑ ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความ สะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

๔.๒ ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

๔.๓ ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพ จะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอมีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้ แน่นนอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

๕. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

๖. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

การให้บริการ สรุปได้ ดังนี้

๑. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

๒. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

๓. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

๔. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

๕. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอน อย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

๖. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวม โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่อง การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนวิธีของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการกำกับและเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการ ไม่เพียงเพื่อยกระดับมาตรฐานความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความทั่วถึง แต่ยังมุ่งเน้นให้การให้บริการเกิดความสมดุลระหว่างเทคโนโลยีกับคุณค่าทางศีลธรรม

ตารางที่ ๒.๕ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ราชบัณฑิตยสถาน	การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ
สมิต สัจฉกร	การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี
อนงค์ เอื้อวัฒนา	การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุข
สุดาตวง เรืองรุจิระ	การให้บริการอาจจะใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบโดยไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ใช้บริการ
ศิริวรรณ เสรีรัตน์	เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า
ศิริพร ตันติพูนวินัย	งานบริการ คือ ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งผู้กระทำมีความสุขในงานด้วย
เบญจพร พุ่มคำ	งานหรือกิจกรรมหรือการถือปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ทัศนีย์ วงศ์ยุทธไกร	การเข้าถึงการบริการ คือความเพียงพอของบริการ เข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก ผู้รับบริการยอมรับคุณภาพการบริการ
Kotler. P.	กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติของกลุ่มไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้
คอตเลอร์ ฟิลลิป	การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า
รัชยา กุลวานิชไชยนันท์	การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ
Millet, John D.,	การให้บริการ ๕ ด้าน ๑) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ๒) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ๓) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

๒.๔.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ศึกษา ดังนี้^{๖๒}

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ "ขายซ้ำ" คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า "เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร" การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป^{๖๓}

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ด ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahork,) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิด

^{๖๒}Cronin, J. J., & Taylor, S. A., "Measuring service quality: A re-examination and extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 3 (1992): 55-68.

^{๖๓}Cordupleski, N., Rust, R. T., & Zahorik, A. J., "Service quality: Extensions of the concept", *Service Management and Marketing*. (1993): 29.

ความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

การพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ได้แก่^{๖๔}

๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
๒. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้^{๖๕}

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
๖. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพรูปแบบสำหรับบริการสุขภาพกล่าวถึงความหมายคุณภาพ คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ เราอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือ

^{๖๔}Bitner, M. J., "Services capes: The impact of physical surroundings on customers and employees", *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 2 (1992): 57-71.

^{๖๕}Institute of Medicine (US), *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*, (Washington DC: National Academies Press, 2001), p. 97.

บริการว่าลูกค้าซึ่งหมายถึงที่พึงพึงการทำงานของเรา การที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้นจะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) การทำในสิ่งที่ควรทำ คือ การแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ

เราอาจจำแนกคุณภาพเป็นคุณภาพที่ต้องมี (must be quality) และคุณภาพที่ประทับใจ (attractive quality) คุณภาพที่ต้องมีคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจ คุณภาพที่ประทับใจคือสิ่งที่เกินความคาดหวังของลูกค้า หากไม่ได้รับก็จะไม่รู้สึกรู้สึ แต่เมื่อได้รับแล้วจะรู้สึกประทับใจ การพัฒนาคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรกและจัดให้มีคุณภาพที่ประทับใจหากเป็นไปได้ เราอาจจำแนกคุณภาพบริการสุขภาพออกเป็นมิติต่าง ๆ ได้ ดังนี้^{๖๖}

๑. ความรู้ความสามารถ (competency) ของผู้ให้บริการ
๒. ความเหมาะสม (appropriateness) ของการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามข้อบ่งชี้หรือความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ
๓. ประสิทธิภาพ (effectiveness) ของการให้บริการ ได้แก่ การที่ผู้ป่วยรอดชีวิตหายจากการเจ็บป่วย ไม่มีความพิการ
๔. ประสิทธิภาพ (efficiency) ของการให้บริการ ได้แก่ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
๕. ความปลอดภัย (safety) ได้แก่ การที่ไม่เกิดอันตรายหรือภาวะแทรกซ้อน
๖. การเข้าถึงบริการหรือมีบริการให้เมื่อจำเป็น (accessibility)
๗. ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ (equity)
๘. ความต่อเนื่อง (continuity)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ คือ การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า การปรับกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่องโดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีมและการที่ผู้นำมีบทบาทในการชี้แนะและสนับสนุนอย่างเหมาะสม คุณภาพจะต้องเกิดจากความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ในระบบงานที่ซับซ้อน เช่น โรงพยาบาล ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากและหลากหลายวิชาชีพ ความร่วมมือและการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพเป็นการจัดระบบงานของแต่ละหน่วยงานและระบบงานที่เชื่อมต่อ

^{๖๖}Maxwell, R. J., "Quality Assessment in Health Care: Theory, Practice and Future Directions", *Social Science & Medicine*, Vol. 18 No. 11 (1984): 1153–1161.

ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ การจัดระบบงานดังกล่าวจะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ทั้งทีมภายในหน่วยงาน ทีมระหว่างหน่วยงาน ทีมระหว่างวิชาชีพ ทีมระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการทักทายโอภาปราศรัยและเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า "หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู" นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า "๕ส" คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก ซึ่งหมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอหรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้องกับชนิดของบริการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรืออีกทีก็ไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมีเสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาดและท้ายที่สุดคือความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบท หรือขาดความสะดวกในการไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยมและรสนิยมของผู้ใช้บริการ

เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีลเล่ห์ เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ

และผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๖๗}

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการบอกปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจการให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วยความสม่ำเสมอและความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องและปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความรู้ทางวิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วยผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสถานที่ติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความรู้สึกดีต่อผู้ใช้บริการ การให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วยการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ รวมถึงการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ การเอาใจใส่และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจำเป็นที่ต้องได้ ประกอบด้วยการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการให้สวยงามสะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลอดภัย

^{๖๗}Donabedian A., "Evaluating the quality of medical care", *Milbank Quarterly*, Vol. 44 No. 3 (1966): 166-203.

การใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งที่ช่วยลดการใช้บริการรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของตนเองแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ทั้งนี้ ธุรกิจที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในทุกอุตสาหกรรม การเข้าใจและพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมี ดังนี้

๑. แนวคิด SERVQUAL

SERVQUAL (Service Quality) เป็นโมเดลที่ถูกพัฒนาโดย A. Parasuraman, V. A. Zeithaml และ L. L. Berry ในปี ๑๙๘๕ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าได้รับ โดยโมเดลนี้เน้นการวัดคุณภาพบริการโดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและประสบการณ์การให้บริการที่แท้จริง โดย SERVQUAL มี ๕ มิติหลักที่สามารถอธิบายได้ ดังนี้:

๑. Tangibles (ความจับต้องได้)

มิตินี้เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ และภาพลักษณ์ขององค์กรหรือบริการ ตัวอย่างเช่น การออกแบบสถานที่และความสะอาดของสำนักงาน

๒. Reliability (ความเชื่อถือได้)

หมายถึงความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องตามที่สัญญาไว้และสามารถเชื่อถือได้ ตัวอย่างเช่น การส่งมอบบริการตามกำหนดเวลาและคุณภาพที่สอดคล้องกับที่ลูกค้าคาดหวัง

๓. Responsiveness (ความรวดเร็วในการตอบสนอง)

มิตินี้หมายถึงความเต็มใจในการช่วยเหลือและให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การตอบคำถามและแก้ไขปัญหาของลูกค้า

๔. Assurance (ความมั่นใจ)

หมายถึงความสามารถของพนักงานในการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า รวมถึงความรู้และทักษะของพนักงานในบริการ ตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

๕. Empathy (ความใส่ใจ)

มิติสุดท้ายนี้หมายถึงความใส่ใจและการให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละราย เช่น การเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าและการให้บริการที่ปรับให้เข้ากับลูกค้าแต่ละคน

การประเมินคุณภาพการให้บริการ โมเดล SERVQUAL มีการใช้ในหลากหลายอุตสาหกรรมเพื่อช่วยประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร และการให้บริการลูกค้า โดยการใช้แบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับแต่ละมิติของ SERVQUAL เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากลูกค้า ซึ่งช่วยให้ธุรกิจสามารถระบุช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงในการให้บริการได้

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามช่วยให้ธุรกิจสามารถวางแผนและปรับปรุงบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ซึ่งสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในระยะยาว^{๖๘}

๒. แนวคิดคุณภาพการให้บริการแบบรวม (Total Quality Management - TQM)

Total Quality Management (TQM) เป็นแนวทางการจัดการที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพในทุกด้านขององค์กร โดย TQM เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีแนวคิดหลักที่สำคัญ ได้แก่ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า

TQM เน้นการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยการรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นจากลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ การมีส่วนร่วมของพนักงาน

ทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับไหน ต่างก็มีบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพ การสร้างความร่วมมือระหว่างทีมงานและการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะให้กับพนักงานเป็นสิ่งสำคัญการใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์

TQM สนับสนุนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุปัญหาและแนวทางการปรับปรุง โดยใช้เครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสม เช่น การควบคุมคุณภาพด้วยสถิติ (Statistical Quality Control - SQC)

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง TQM ยึดถือหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) หรือที่เรียกว่า Kaizen ซึ่งมุ่งเน้นการค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการ

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ การสร้างวัฒนธรรมที่เน้นการมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงความสำคัญของคุณภาพและมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องประโยชน์ของ TQM

^{๖๘}Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", **Journal of Marketing**, Vol. 49 No. 4 (1985): 41.

ความพึงพอใจของลูกค้า TQM ช่วยให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกพอใจและภักดีต่อสินค้าและบริการ

การลดต้นทุน การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การพัฒนาผลผลิตภาพ TQM ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดผลผลิตที่สูงขึ้น^{๖๙}

๓. แนวคิดการวัดความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอีกหนึ่งวิธีที่สำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการ การใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นจากลูกค้าเกี่ยวกับประสบการณ์การให้บริการ สามารถช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ดีขึ้น

การวัดความพึงพอใจนี้มักจะใช้เกณฑ์เช่น Net Promoter Score (NPS) หรือการจัดอันดับความพึงพอใจ โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

การวัดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นกระบวนการที่สำคัญในการประเมินคุณภาพบริการและผลิตภัณฑ์ที่องค์กรให้กับลูกค้า โดยแนวคิดนี้มุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจถึงความรู้สึก ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งสามารถช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงบริการและผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

๑. ความสำคัญของการวัดความพึงพอใจของลูกค้า

การปรับปรุงบริการ: ข้อมูลจากการวัดความพึงพอใจสามารถช่วยให้ธุรกิจเข้าใจว่าบริการหรือผลิตภัณฑ์ใดที่ต้องการการปรับปรุง เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

การสร้างความภักดีของลูกค้า การวัดและตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าสามารถช่วยสร้างความภักดี ซึ่งนำไปสู่การซื้อซ้ำและการแนะนำต่อ

การตัดสินใจที่ดีขึ้น ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กร เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือการปรับเปลี่ยนแนวทางการตลาด

^{๖๙}Oakland, J. S. *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*, (London: Routledge, 2014), p. 10.

๒. วิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้า

แบบสอบถาม การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่นิยมในการรวบรวมความคิดเห็นจากลูกค้า โดยสามารถใช้คำถามที่มีแบบฟอร์ม Likert Scale (เช่น ๑-๕) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของบริการ

Net Promoter Score (NPS) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าผ่านคำถามง่ายๆ ว่าลูกค้าจะสนับสนุนผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณให้กับผู้อื่นหรือไม่ โดยใช้คะแนนจาก ๐-๑๐ และแบ่งลูกค้าออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ Promoters (คะแนน ๙-๑๐), Passives (คะแนน ๗-๘) และ Detractors (คะแนน ๐-๖)

การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ลูกค้าโดยตรงไปตรงมาเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้บริการสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่า

การตรวจสอบออนไลน์ การใช้โซเชียลมีเดียและเว็บไซต์รีวิวเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแต่ละประเด็นสามารถช่วยในการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

๓. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การใช้ข้อมูลที่รวบรวมได้จากวิธีการต่างๆ ข้างต้นในการวิเคราะห์เพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อนในการให้บริการ โดยสามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงสถิติในการสร้างภาพรวมของความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสร้างกราฟแท่งหรือกราฟวงกลมเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ^{๗๐}

ตารางที่ ๒.๖ สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Cronin, J. J., & Taylor, S. A.	การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน
Cordupleski, N., Rust, R. T., & Zahorik, A. J.	การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น
Bitner, M. J.	การพิจารณาความสำคัญของบริการ ๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร ๒. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

^{๗๐}Reichheld, F. F., & Scheffer, P., "E-Loyalty: Your Secret Weapon on the Web", Harvard Business Review, Vol. 78 No. 4 (2000): 105.

ตารางที่ ๒.๖ สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Institute of Medicine (US)	บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ
Maxwell, R. J.	การพัฒนาคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรกและจัดให้มีคุณภาพที่ประทับใจหากเป็นไปได้
Donabedian A.	เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน
Parasuraman, A.,	การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามช่วยให้ธุรกิจสามารถวางแผนและปรับปรุงบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ซึ่งสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในระยะยาว
Oakland, J. S.	ความพึงพอใจของลูกค้า TQM ช่วยให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกพอใจและภักดีต่อสินค้าและบริการ
Reichheld, F. F.,	การใช้ข้อมูลที่รวบรวมได้จากวิธีการต่างๆ ข้างต้นในการวิเคราะห์เพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อนในการให้บริการ โดยสามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงสถิติในการสร้างภาพรวมของความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสร้างกราฟแท่งหรือกราฟวงกลมเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ

๒.๔.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

คุณภาพเป็นคำที่เกิดขึ้นจากการได้รับความพึงพอใจจากสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลหนึ่งส่งมอบให้กับอีกบุคคลหนึ่ง เป็นคำที่เป็นผลลัพธ์มาจากความพึงพอใจในความมีมาตรฐานของสิ่งนั้น ๆ ความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังมีนักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ^{๗๑} สอดคล้องกับความหมายที่ว่า บริการที่มีคุณภาพหมายถึงการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ^{๗๒} และยังสอดคล้องกับความหมายที่ว่า คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จากบริการที่เขาได้รับ^{๗๓} ซึ่งคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการที่ผู้ให้บริการสามารถสนองตอบความต้องการต่าง ๆ ได้ สอดคล้องกับความหมายของคุณภาพการให้บริการที่ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง^{๗๔} สอดคล้องกับความหมายที่ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ^{๗๕}

ดังนั้น อาจพอสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความสอดคล้องกันระหว่างงานด้านการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความสอดคล้องและเป็นไปตามความคาดหวังเดียวกัน ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจอันเกิดจากกิจกรรมการให้บริการหรือคุณภาพของสิ่ง

^{๗๑}อนูวัฒน์ ศุภชุติกุล, “ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการ Accreditation”, **วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข**, ปีที่ ๔ (๒๕๓๙) : ๔๕.

^{๗๒}Parasuraman, V., Zeithaml, V.A., and Leonard, L.B., “SERVQUAL: A Multiple-item scale for Measuring consumer perceptions of service Quality”, **Journal of retailing**, Vol. 64 (1988): 12-40.

^{๗๓}วีรพงษ์ เฉลิเมจิรัตน์, **คุณภาพในงานบริการ : Quality in Service**, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล สมัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๔-๑๕.

^{๗๔}สมวงศ์ พงศ์สถาพร, **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ยูนิซีแอล บัณฑิต, ๒๕๕๐), หน้า ๖๖.

^{๗๕}Zeithaml, V.A., “consumer perceptions of price, quality and value: A mean-end model and synthesis of evidence”, **Journal of Marketing**, Vol. 52 (1988): 2-22.

ที่ให้บริการนั้นและเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน จนเกิดเป็นความรู้สึกดีและประทับใจซึ่งเป็นผลสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพ

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการและผลการศึกษานักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำมาใช้อธิบายการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยอาศัยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งแนวคิดหลักดังกล่าวมุ่งเน้นให้การให้บริการสาธารณะเกิดความรวดเร็ว โปร่งใส เท่าเทียม สอดคล้องกับบริบทดิจิทัลยุคใหม่ควบคู่กับการธำรงคุณค่าทางศีลธรรม เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจของประชาชนอย่างยั่งยืน

ตารางที่ ๒.๗ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล	ความสอดคล้องระหว่างความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับ
Arasuraman, V., Zeithaml, V.A., and Leonard, L.B.	การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ
วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์	ความสอดคล้องกันของความต้องการของผู้รับบริการกับระดับความสามารถของผู้ให้บริการ
สมวงศ์ พงศ์สถาพร	ทัศนคติที่คาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ
Zeithaml, V.A.	การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ

๒.๔.๗ แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นผลอันเกิดจากความพึงพอใจต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อระดับหรือรูปแบบในการให้บริการ ซึ่งผลที่ได้นี้นั้นสามารถบ่งบอกได้ถึงคุณภาพของการให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งได้มีผู้ให้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการไว้หลากหลายทัศนะ ดังนี้ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพบริการที่ดีนั้นผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นมากกว่าคุณภาพบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก^{๗๖} สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า คุณภาพบริการนั้นจะต้อง

^{๗๖}Kotler, P., **Marketing Management**, 9th ed, (USA: The Prentice Hall International, 1994), p. 6.

เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดความพึงพอใจ^{๗๗} และยิ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า คุณภาพบริการเป็นคุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งแสดงถึงความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจนและแฝงเร้นของผู้รับบริการในการส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^{๗๘}

คุณภาพของการให้บริการ คือ การบริการที่ดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี เป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ การบริการที่มีคุณภาพจึงเหมือนการให้ประโยชน์สุขซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต คุณภาพของการให้บริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการให้บริการที่ดี ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ดังนั้น ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับจากการบริการที่มีคุณภาพซึ่งประกอบไปด้วย ความคาดหวัง ๔ ประการ คือ^{๗๙}

๑. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
๒. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
๓. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

การให้บริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) ไม่ใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพราะว่า การให้บริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูงในการหาคนมาปฏิบัติงาน การฝึกอบรมพนักงาน การตกแต่งร้าน การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งผู้รับบริการมีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายขององค์กรอาจเกิดผลเสียได้ เช่น ขาดทุน เพราะผู้รับบริการไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการเลยก็เป็นได้ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจธนาคารตามสาขาต่าง ๆ หากลงทุนให้บริการผู้รับบริการอย่างดีที่สุด เช่น มีกาแฟสดให้ดื่ม มีห้องให้ดูหนัง ฟังเพลง เล่นอินเทอร์เน็ต แน่แน่นอนว่า

^{๗๗} จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ, รายงานการศึกษาโครงการวิจัยและพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในโครงการ Hospital accreditation ระยะที่ ๑, (ม.ป.ท., ๒๕๔๓), หน้า ๑๕.

^{๗๘} พิรุณ รัตนวนิช และ สุวดี ชูสุวรรณ, “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดตรัง”, (สถาบันพระบรมราชชนก : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๔๔), หน้า ๑๕.

^{๗๙} ชัชวาลย์ ทัดศิริช, คุณภาพการให้บริการภาครัฐ ความหมายการวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๕๒).

ผู้รับบริการย่อมรู้สึกดีและบอกว่าการบริการมีคุณภาพ แต่ความเป็นจริงทางธุรกิจธนาคารอาจสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้แต่อาจไม่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้ ดังนั้น การให้บริการผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ เราต้องหาสมดุลระหว่างความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายกับการลงทุนให้เจอ^{๘๐} คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ถูกค่าได้จากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ^{๘๑}

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภครวมกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภครวมกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่คล้าย ๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของการบริการได้เป็น ๑๐ มิติ คือ^{๘๒}

๑) ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

- (๑) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
- (๒) ความพึ่งพา (Dependability)

๒) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

- (๑) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- (๒) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
- (๓) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- (๔) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- (๑) ความสามารถในการให้บริการ
- (๒) ความสามารถในการสื่อสาร
- (๓) ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

๔) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

^{๘๐} พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, “เทคนิคการสร้างระบบบริการเป็นเลิศ”, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด - ยูเคชั่น, ๒๕๔๙), หน้า ๒๙.

^{๘๑} จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, **จิตวิทยาการบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๑), หน้า ๙๑.

^{๘๒} Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, **Journal of Marketing**, Vol. 49 (1985): 79 - 81.

(๑) ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการสะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมามากมายจนซับซ้อนเกินไป

(๒) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

(๓) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

(๔) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

๕) อธยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย

(๑) การแสดงความสุขภาพต่อผู้ให้บริการ

(๒) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

(๓) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

(๑) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

(๒) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับผู้รับบริการ

๘) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

๙) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

(๑) การเรียนรู้ผู้ให้บริการ

(๒) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ

(๓) การให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการ

๑๐) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

(๑) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

(๒) ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ

(๓) การแต่งกายของพนักงาน

(๔) สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของการให้บริการทั้ง ๑๐ มิติ อาจมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการให้บริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกัน ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้ง โดยรวมมิติที่ใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน ได้แก่ มิติด้านความสามารถ (Competence) มิติด้านมีอธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ

(Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ๕ มิติ^{๘๓} เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่^{๘๔}

๑) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาไว้ โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒) ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพและแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ และบุคลากร

๔) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใยและความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการในการสร้างมาตรฐานที่ดีในการให้บริการซึ่งเป็นสร้างสิ่งที่ดีที่สุดให้กับงานบริการหรือสิ่งที่จะบริการ อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในอนาคตต่อไป ปัจจุบันทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่จำเป็น ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อผู้ให้บริการคำนึงถึงว่าทำอย่างไรให้บริการแบบไหน จึงเกิดประสิทธิภาพมีคุณภาพในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการและประโยชน์มากที่สุด ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไปอีก

^{๘๓} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **จิตวิทยาบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, ๒๕๔๘), หน้า ๒๖๓.

^{๘๔} จอร์จ เควิก, **บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual**, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สภาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓-๘๔.

ตารางที่ ๒.๘ สรุปแนวคิดคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Kotler	การสร้างบริการให้เท่าเทียมหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง
จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ	คุณภาพบริการนั้นจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดความพึงพอใจ
พิรุณ รัตนวนิช และ สุวดี ชูสุวรรณ	๑. เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ๒. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
ชัชวาลย์ ทัดศิริช	ความคาดหวัง ๔ ประการ ๑. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ๒. ระดับของการปฏิบัติงาน ๓. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ ๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล	การให้บริการผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ เราต้องหาสมดุลระหว่างความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายกับการลงทุนให้เจอ
จิตตินันท์ นันทไพบุลย์	คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง
Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.	เกณฑ์การรับรู้คุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย ความเชื่อถือ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ อธิปไตยไม่ตรี การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ สิ่งสัมผัสได้
อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ	คุณภาพของการให้บริการ มิติด้านความสามารถ มิติด้านมีอธิปไตยไม่ตรี มิติด้านความมั่นคง รวมเป็นมิติใหม่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ
จอร์จ เควิก	มิติการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ๕ มิติเรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่ ๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ๒. ความมั่นใจ (Assurance) ๓. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ๕. การตอบสนอง (Responsiveness)

๒.๕ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย

๒.๕.๑ ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทยในฐานะหน่วยงานหลักในการ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ให้แก่ประชาชนได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทยขึ้น เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง รวมทั้งให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกิจและอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยทางโทรศัพท์ หมายเลข ๑๕๖๗ และทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ. ๑๐๑ ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๖ ต่อมาเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านการเมือง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็นเหตุให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนและประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงมีการร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทยเพิ่มมากขึ้น^{๘๕} กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารให้มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ เพื่อให้สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็วและให้ชื่อว่า "ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย" ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมข้างต้นถึงการสร้างความโปร่งใสในประเทศไทย พบว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดให้หลักธรรมาภิบาล (มาตรา ๖๕) หรือหลักการบริหารกิจการที่ดี (มาตรา ๗๖) เป็นหลักการสำคัญในการกำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและงานของรัฐอย่างอื่น ประเทศไทยได้มีการวางรากฐานการพัฒนาหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการที่ดี โดยการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางและเป้าหมายการพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งหนึ่งในเป้าหมายสำคัญดังกล่าว คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการสอบถามขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรืออนุมัติในเรื่องใดผ่านการติดต่อ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว โดยกำหนดให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลอำนวยความสะดวกให้การบริการงานของศูนย์บริการร่วมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน^{๘๖}

^{๘๕} กรมการปกครอง, *คู่มือการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม*, (กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, ๒๕๖๕), หน้า ๑๖๓.

^{๘๖} “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖”, *ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๒๐*, (๙ ตุลาคม ๒๕๔๖) : ๑-๑๖.

ต่อมาคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นภายในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่ศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ดังนั้น อาจจะสามารถกล่าวได้ว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือหลักในการบริหารราชการอย่างมีส่วนร่วมและโปร่งใสของรัฐบาล ในการสื่อสารผ่านการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงเป็นการสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการของรัฐ^{๘๗}

๒.๕.๒ ขอบเขตภารกิจ

๒.๕.๒.๑ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ดิขมเสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมหรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๒.๕.๒.๒ การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในที่เดียว (One Stop Service)

การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัดที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรณีการให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่ายสามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือบริการประชาชนในลักษณะเดียวกัน ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงานหรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ

๒.๕.๒.๓ การส่งต่อเรื่องและประสานการดำเนินการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Link)

การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานดังกล่าวมีกระบวนการ ขั้นตอน และเวลาเป็นการเฉพาะของการพิจารณาดำเนินการในแต่ละเรื่อง

^{๘๗} วุฒิชัย, พ., “การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม”, วารสารรัฐศาสตร์, ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๑ (๒๕๖๕) : ๒๓-๓๗.

รวมทั้งอาจมีกฎหมายและระเบียบเงื่อนไขอื่น ๆ เช่น ระยะเวลาต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นให้แก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที เช่น การออกใบอนุญาตต่าง ๆ การออกโฉนดที่ดิน การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า การจดทะเบียนมูลนิธิ การจดทะเบียนผู้ประกอบการ จัดหางานหรือขึ้นทะเบียนแรงงาน การขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน เป็นต้น^{๘๘}

๒.๕.๒.๔ การบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูล

ทางราชการและบริการให้คำปรึกษา งานบริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัด เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนเข้าสู่การให้บริการอื่น ๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางเดินทาง โรงพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๒.๕.๒.๕ การรับเรื่องราวความต้องการ หรือข้อเสนอแนะของประชาชน

การเป็นช่องทางหรือการเปิดโอกาส โดยเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้สามารถสะท้อนความต้องการ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลและหน่วยงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล เช่น ข้อคิดเห็นในการปฏิรูปประเทศไทยเพื่อเสนอต่อสภาพัฒนาฯ ๑๑ ด้าน เป็นต้น^{๘๙}

๒.๕.๒.๖ การจัดตั้งชุดเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Team)

เพื่อความช่วยเหลือประชาชนในกรณีเร่งด่วน การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็วเพื่อไประงับ ช่วยเหลือ ติดตามและจับกุม เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับแจ้งเหตุกรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน ต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำความผิดกฎหมายที่เกิดขึ้นซึ่งหน้าหรือมีเหตุทะเลาะวิวาท หน่วยเคลื่อนที่เร็วโดยผู้ว่าราชการจังหวัดจะพิจารณาดำเนินการจัดให้มีการประสานกำลัง ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ทหาร

^{๘๘} สถาบันพัฒนาข้าราชการ, การอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรม, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันฯ, ๒๕๖๖), หน้า ๑๕.

^{๘๙} กระทรวงมหาดไทย, คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๖๒), หน้า ๑๘.

เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายลงพื้นที่ที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

๒.๕.๒.๗ การปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี

การให้บริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของรัฐ ภายใต้การบูรณาการร่วมกับทุกภาคส่วนเพื่อให้การขับเคลื่อนการทำงานตามนโยบายภาครัฐในระดับพื้นที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๒.๕.๓ ช่องทางการติดต่อ

๒.๕.๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัดสุพรรณบุรี ชั้น ๑

๒.๕.๓.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๕๕๓ ๓๗๗๗ สายด่วน ๑๕๖๗

๒.๕.๓.๓ ร้องเรียนทางจดหมาย ส่งมาที่ ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานจังหวัดสุพรรณบุรี ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดสุพรรณบุรี ถนนสุพรรณบุรี-ชัยนาท ตำบลสนามชัย อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

๒.๕.๓.๔ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรม www.damrongdhama.moi.go.th

๒.๕.๓.๕ ร้องเรียนทางแอปพลิเคชัน Application Spend

๒.๕.๓.๖ ร้องเรียนผ่านส่วนราชการให้ดำเนินการ เช่น สำนักงานองคมนตรี สำนักพระราชวัง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี^{๙๐}

๒.๕.๔ กระบวนการทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ได้มีกระบวนการทำงานโดยแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ ดังนี้

๒.๕.๔.๑ ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ศาลากลางจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งได้มีการจัดให้มีสถานที่เป็นการเฉพาะสำหรับบริการประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยบูรณาการความร่วมมือจากทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ทั้งนี้ ได้แบ่งโครงสร้างการทำงานเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

^{๙๐} กระทรวงมหาดไทย, นโยบายและแนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมในประเทศไทย, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๖๕), หน้า ๙๕.

๑) ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยจะให้บริการประชาชนทุกวัน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐ น. และมีหน้าที่ ดังนี้^{๙๑}

๑.๑) รับข้อเสนอแนะ ปัญหาความต้องการ รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะความต้องการจากประชาชน รวมถึงรวบรวมข้อมูลเสนอให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒) ฝ่ายอำนวยการประสานหน่วยดำรงธรรม ประสานงานศูนย์ดำรงธรรมของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเร่งด่วน

๑.๓) รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา สอบสวนเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ที่ร้องผ่านช่องทางต่าง ๆ

๒) ส่วนงานบริการประชาชน (One Stop Service) จะมีหน่วยงานที่ให้บริการมาเปิดรับบริการ

๓) ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ประชาชนร้องขอ ซึ่งเป็นการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารภายในจังหวัดสุพรรณบุรีและข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ยังเป็นที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารและตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ อันเป็นการส่งเสริมให้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน พร้อมทั้งรับรองสิทธิได้รับรู้ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ตามความต้องการในการปกป้องประโยชน์ส่วนตน ปกป้องประโยชน์สาธารณะ และเพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ

๒.๕.๔.๒ ศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดให้อำเภอทุกแห่ง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำอำเภอและกำหนดให้มีงานบริการภายในศูนย์ ได้แก่ บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากประชาชน การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งอำเภอแต่ละแห่งได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอครบทั้ง ๑๐ อำเภอแล้ว ได้แก่ อำเภอเมืองสุพรรณบุรี อำเภอบางปลาม้า อำเภอศรีประจันต์ อำเภอดอนเจดีย์ อำเภอเดิมบางนางบวช อำเภออู่ทอง อำเภอสามชุก อำเภอหนองหญ้าไซ อำเภอสองพี่น้อง และอำเภอด่านช้าง^{๙๒}

^{๙๑} สมาคมนักวิจัยไทย, การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะในประเทศไทย, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมนักวิจัยไทย, ๒๕๖๖), หน้า ๑๒๕.

^{๙๒} สถาบันพัฒนาข้าราชการ, การอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรม, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการ, ๒๕๖๖), หน้า ๙๔.

๒.๕.๕ แนวทางการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

๒.๕.๕.๑ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒.๕.๕.๒ ให้ศูนย์ดำรงธรรมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้นภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๕.๕.๓ ให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยเร็วและรายงานผลให้จังหวัดทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องไว้พิจารณา

๑) เรื่องเดือดร้อนรำคาญภายใน ๓ วัน

๒) เรื่องขอความช่วยเหลือ ภายใน ๕ วัน

๓) เรื่องร้องเรียนข้าราชการ ภายใน ๗ วัน

๔) เรื่องเบาะแส ปัญหาที่ดิน ภายใน ๑๕ วัน สำหรับเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนที่ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรีสั่งการผ่านไลน์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ให้รายงานวันต่อวันโดยใช้ชุดหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Unit) เป็นผู้ปฏิบัติ หากมีเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลความคืบหน้าให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีทราบทันที

๒.๕.๕.๔ ให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยให้หัวหน้าส่วนราชการ ติดตามในที่ประชุมของส่วนราชการทุกครั้ง กำหนดตัวบุคคลที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีทราบพร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ ในการติดต่อประสานงาน ๒๔ ชั่วโมง และเมื่อมีการโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องราวร้องทุกข์ ให้มีการมอบหมายงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน เพื่อจะได้ทราบจำนวนงานที่ค้างอยู่ระหว่างการดำเนินการและผู้รับมอบงานแทนสามารถเร่งรัดดำเนินการต่อไปได้

๒.๕.๕.๕ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้มอบหมายผู้รับผิดชอบหรือแต่งตั้งในรูปแบบของคณะทำงานดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

๒.๕.๕.๖ หากส่วนราชการไม่สามารถรายงานผลให้จังหวัดทราบภายในกำหนดเวลา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีจะประสานทางโทรศัพท์และมีหนังสือติดตามผลการดำเนินงานต่อ

๒.๕.๕.๗ ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รายงานผลการดำเนินการทุกสัปดาห์และทุกเดือน เพื่อจังหวัดจะได้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานระดับจังหวัด ทั้งนี้ ให้มอบหมายหรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการดังกล่าว

๒.๕.๕.๘ ให้ผู้บริหารท้องถิ่นจัดตั้งหน่วยดำรงธรรมระดับท้องถิ่น เพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อดำเนินการแล้วให้รายงานอำเภอทราบ หากเกินความสามารถของท้องถิ่นให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการต่อไป

๒.๕.๕.๙ ให้จัดตั้งหน่วยดำรงธรรมขึ้นทุกหน่วยงาน โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หากพิจารณาแล้วว่า เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและให้ศูนย์ดำรงธรรมที่ได้จัดตั้งขึ้นทุกหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกสัปดาห์และทุกเดือนเพื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะได้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานระดับจังหวัดต่อไป ทั้งนี้ ให้มอบหมายหรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการดังกล่าว^{๙๓}

๒.๕.๕.๑๐ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องทุกข์ในสมุดและคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งลงในระบบของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

๒.๕.๕.๑๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในแต่ละเดือนและแจ้งประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลการดำเนินการให้ประชาชนรับทราบ

๒.๕.๕.๑๒ การติดตามเร่งรัดการดำเนินการที่ยังไม่แล้วเสร็จ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีจะสรุปข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาประชาชนนำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการจังหวัดสุพรรณบุรีทุกเดือน

๒.๕.๖ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

การพิจารณาลักษณะของเรื่องร้องเรียนสามารถแบ่งได้ ๓ ประเภท ดังนี้

๒.๕.๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน ในกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวมจะแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป ซึ่งในกรณีนี้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒.๕.๖.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีจะพิจารณาและดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยพิจารณาตามความเหมาะสมในแต่ละเรื่อง ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้แจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

^{๙๓} กรมการปกครอง, คู่มือการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม, (กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, ๒๕๖๕), หน้า ๘๗.

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการ ให้ความช่วยเหลือแต่ละกรณี หากหน่วยงานดังกล่าวไม่แจ้งผลให้ทราบในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๖.๓ เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นข้อเรียกร้องทางกฎหมายหรือเป็นเรื่อง ร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือในบางกรณี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อน พิจารณาดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ความคืบหน้าในการดำเนินการ หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีการแจ้งเตือนไปอีกครั้งหนึ่ง^{๙๔}

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบดิจิทัล

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบดิจิทัล พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบดิจิทัลในลักษณะเดียวกันกับการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

อนุชา มหาชัย ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลดิจิทัลเพื่อ สนับสนุนการตัดสินใจในองค์กรภาครัฐ” ผลการวิจัยพบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยให้ผู้ใช้ เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ส่งผลให้การตัดสินใจในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น นอกจากนี้ ระบบยังสามารถจัดการกับข้อมูลจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลดความ ซ้ำซ้อนในการทำงานและลดข้อผิดพลาดในการตัดสินใจได้ จากการทดสอบระบบกับผู้ใช้งานจริง พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับสูงเกี่ยวกับความสะดวกสบาย ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและ ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลของระบบ นอกจากนี้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญ ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูล ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการ บริหารจัดการองค์กรภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๙๕}

นันทนา นุชนาฏ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลสำหรับการจัดการ ทรัพยากรน้ำในภาคเกษตรกรรม” ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบเริ่มต้นจากการรวบรวมข้อมูล

^{๙๔} สถาบันพัฒนาข้าราชการ, การอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรม, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการ, ๒๕๖๖), หน้า ๔๘.

^{๙๕} อนุชา มหาชัย, “การพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในองค์กร ภาครัฐ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยี, (คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ : มหาวิทยาลัย ราชภัฏ, ๒๕๖๐).

เกี่ยวกับการใช้น้ำ การวิเคราะห์แนวทางการจัดการน้ำ และการออกแบบระบบบริการดิจิทัล ที่ตอบสนองต่อความต้องการของเกษตรกร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยให้เกษตรกรเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการใช้น้ำ การประเมินสภาพอากาศและการวางแผนการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยในการจัดการทรัพยากรน้ำได้ดียิ่งขึ้น ทำให้ลดการสูญเสียและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้น้ำในภาคเกษตรกรรม การวิจัยนี้มีความสำคัญในด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะในยุคที่ทรัพยากรน้ำมีความสำคัญต่อการผลิตทางการเกษตรอย่างมาก การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการน้ำสามารถสนับสนุนการตัดสินใจและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำในเกษตรกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๙๖}

ปิยะ ปะดังทา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายปกครอง” ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปเกี่ยวกับสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายปกครอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๗๙, S.D. = ๐.๖๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ๑) ความรู้ ๒) ทักษะ ๓) มโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง ๔) คุณสมบัติส่วนตัว ๕) แรงจูงใจ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายปกครอง พบว่า มีปัจจัยพื้นฐาน ๒ อย่าง คือ องค์ประกอบสมรรถนะ ประกอบด้วย ๑) ความรู้ ๒) ทักษะ ๓) มโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง ๔) คุณสมบัติส่วนตัว ๕) แรงจูงใจ โดยบูรณาการหลักพุทธธรรม คือ หลักปัญญา ๓ ได้แก่ ๑) สุตมยปัญญา (การเรียนรู้) ๒) จินตามยปัญญา (การทบทวน) ๓) ภาวนามยปัญญา (การปฏิบัติ) นำสู่การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายปกครอง เพื่อนำองค์ความรู้ไปสู่เป้าหมายเป็นผลลัพธ์สุดท้ายที่สายปกครองมีความประสงค์ ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปกครอง เพื่อให้งานได้ผลคนเป็นสุข^{๙๗}

สรารุธ เบญจกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า ๑. สมรรถนะการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการใช้ (Use) ที่บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้ นำมาปฏิบัติได้ตามมาตรฐานและมีทักษะในการนำ

^{๙๖} นันทนา นุชนาฏ, “การพัฒนาแบบบริการดิจิทัลสำหรับการจัดการทรัพยากรน้ำในภาคเกษตรกรรม”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยี, (คณะวิทยาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๖๑).

^{๙๗} ปิยะ ปะดังทา, “การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายปกครอง”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ด้านการเข้าใจ (Understand) มีบุคลากรตระหนักถึงผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัล มีความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถประเมินเนื้อหาในสื่อได้ ด้านการสร้าง (Create) โดยบุคลากรสามารถสร้างนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้ บุคลากรมีส่วนร่วม มีการนำมาใช้ในการบริการผู้โดยสารและด้านการเข้าถึง (Access) ได้แก่ มีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงการใช้งานได้อย่างสะดวกและบุคลากรสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก โดยแต่ละด้านมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทั้งทักษะส่วนบุคคล การพัฒนาองค์กร และการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การสร้างนวัตกรรม และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มุ่งเน้นการยกระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ปรับปรุงการให้บริการและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในยุคดิจิทัล^{๔๘}

อัครเกียรติ อุทัยสาธิต ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารข้อมูลข่าวสารยุคโซเชียลมีเดียโดยบูรณาการหลักกาลามสูตรในกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารข้อมูลข่าวสารยุคโซเชียลมีเดียโดยบูรณาการหลักกาลามสูตร ได้แก่ การบริหารข้อมูลข่าวสารในยุคโซเชียลมีเดีย ๔ ด้าน คือ การบริหารจัดการวินัยของสื่อ การบริหารจัดการวินัยของผู้รับสื่อ การมีกรอบกติกาที่ชัดเจน และการจัดตั้งศูนย์กลางบริหารข่าวสาร โดยมี บูรณาการหลักกาลามสูตรในการบริหารข้อมูลข่าวสาร ทั้ง ๑๐ ด้าน โดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนอย่าหลงเชื่อในข่าวสารที่ปัจจุบันมีความหลากหลายไม่หลงเชื่อในสิ่งที่คนอื่นพูดหรือแชร์ต่อ ๆ กันมา ส่งเสริมให้ประชาชนวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วน ในหนังสือตำราเสียกัน ให้ประชาชนพิจารณาให้ดีเพราะเทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถตกแต่งภาพหรือบิดเบือนข้อมูลได้ ให้ประชาชนพิจารณาให้ดีเพราะบางข้อมูลที่เขียนไว้ในตำราก้อาจล้าหลังไปแล้วอย่าหลงเชื่อเพราะเหตุผลบางอย่างก็อาจจะถูกหรือเป็นไปตามข้อสันนิษฐาน ให้ประชาชนตรวจสอบวันที่ของการเผยแพร่ข่าวสารว่ามีความเป็นปัจจุบันแค่ไหน ตรวจสอบว่าข่าวสารที่ส่งต่อกันมามีวัตถุประสงค์ใด พิจารณาความสมเหตุสมผลของข่าวให้อ่านข่าวทั้งหมดโดยไม่เชื่อพาดหัวข่าวเพียงอย่างเดียว ควรตรวจสอบ URL ของเว็บไซต์ที่นำมาเผยแพร่ด้วย ตรวจสอบแหล่งที่มาตัวตนของคนก่อนอย่ามองแค่หน้าตาดีแล้วหลงเชื่อเลย เมื่อครูอาจารย์เล่าให้ฟังก็ต้องใช้วิจารณญาณ มีเหตุมีผล รับฟังอย่างมีเหตุผล^{๔๙}

^{๔๘} สราวุธ เบญจกุล, “พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)”, **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๓).

^{๔๙} อัครเกียรติ อุทัยสาธิต, “การบริหารข้อมูลข่าวสารยุคโซเชียลมีเดียโดยบูรณาการหลักกาลามสูตรในกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม”, **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล” ผลการวิจัยพบว่า ๑. รูปแบบของการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพบว่า ด้านการเฝ้าระวังพยายามหาวิธีการ ประกอบด้วย การวางแผนเพื่อจัดทำแผนเฝ้าระวังอันเป็นระบบและกลไกการดำเนินงานเชิงรุกในการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุ ด้านการสืบสานแนวทางขจัดปัญหา ประกอบด้วยการจัดเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการมุ่งมั่นพัฒนากระบวนการประกอบด้วยการนำข้อมูลการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุไปสู่การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาให้กระบวนการดีขึ้น ด้านการรักษามาตรฐานการเฝ้าระวัง ประกอบด้วย การเขียนรายงานเพื่อนำข้อมูลการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุไปใช้ประโยชน์ในระดับนโยบาย ระดับสังคมและระดับปฏิบัติการ ๒. การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพบว่า แนวทางการพัฒนาออกเป็น ๒ ด้าน ประกอบด้วย ๑) การพัฒนาด้านคน คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ Application และ ๒) การพัฒนาด้านเครื่องมือและกระบวนการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (App คู่มือ) มาใช้เพื่อลดขั้นตอนและความผิดพลาดในกระบวนการต่าง ๆ^{๑๐๐}

สรุปได้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบดิจิทัล มีเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการ โดยภาพรวมของงานวิจัยทั้งหมดได้ค้นพบความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพการจัดการ การตัดสินใจและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งการค้นพบนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลวิจัยไปใช้อภิปรายผลสนับสนุนการวิจัยในครั้งต่อไป

^{๑๐๐} จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา, “การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒).

ตารางที่ ๒.๙ สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบดิจิทัล

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
อนุชา มหาชัย	ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลของระบบ นอกจากนี้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญ ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบ การจัดการข้อมูล
นันทนา นุชนาฏ	การวิจัยนี้มีความสำคัญในด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะในยุคที่ทรัพยากรน้ำมีความสำคัญต่อการ ผลิตทางการเกษตรอย่างมาก การนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการจัดการน้ำสามารถสนับสนุนการตัดสินใจ
ปิยะ ปะตังทา	สภาพทั่วไปเกี่ยวกับสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาล ประกอบด้วย ๑) ความรู้ ๒) ทักษะ ๓) มโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง ๔) คุณสมบัติส่วนตัว ๕) แรงจูงใจ
สรารุช เบญจกุล	สมรรถนะการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก
ธำรงเกียรติ อุทัยสาธ	การบริหารข้อมูลข่าวสารในยุคโซเชียลมีเดีย ๔ ด้าน คือ การบริหารจัดการวินัยของสื่อ การบริหาร จัดการ วินัยของผู้รับสื่อ การมีกรอบกติกาที่ชัดเจน และการ จัดตั้งศูนย์กลางบริหารข่าวสาร
จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา	รูปแบบของการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า ด้าน การเพียรพยายามหาวิธีการ ประกอบด้วย การ วางแผนเพื่อจัดทำแผนเฝ้าระวังอันเป็นระบบ และ กลไกการดำเนินงานเชิงรุกในการเฝ้าระวังพฤติกรรม สุขภาพผู้สูงอายุ

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ซึ่งนักวิจัยได้นำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในการวิจัย ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

เสกสรร มนทิราภา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมมาภิบาลเพื่อบริหาร
องค์กรบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า การบูรณาการหลัก
พุทธธรรมมาภิบาลเพื่อบริหารองค์กรบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าปัจจัย

หลักประกอบด้วยกระบวนการบริหารและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงานผสมผสานกับหลักธรรม คือ หลักพุทธธรรมาภิบาล : หลักสังคหวัตถุ ๔ นำมาบูรณาการกันเพื่อนำไปสู่การบริหารองค์กรบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นหลักธรรมที่เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ ผูกมิตรไมตรี เสียสละ เกื้อกูลกัน และแสดงถึงความยุติธรรม ช่วยเสริมสร้างให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โดยหลักพุทธธรรมาภิบาล : หลักสังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย ทาน (การให้แบ่งปัน) คือ การให้คำแนะนำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ การให้อภัยซึ่งกันและกัน และการให้โอกาสได้ปฏิบัติงานใหม่ ๆ ปิยวาจา (วาจาไพเราะ) คือ การกล่าวสร้างขวัญกำลังใจให้กับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ด้วยความจริงใจ และการมีข่าวสารถูกต้อง ชัดเจน ตรงไปตรงมา อตถจริยา (การเสียสละช่วยเหลือ) คือ การเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน การส่งเสริมให้เสียสละช่วยเหลือผู้อื่น และการยินดีให้ความช่วยเหลือระหว่างหน่วยงาน และสมานัตตตา (ความเสมอต้นเสมอปลาย) คือ การมีความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน การร่วมแก้ไขปัญหาย่างสม่ำเสมอ และการมีความซื่อสัตย์^{๑๐๑}

สิงห์คำ มณีจันสุข ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลสำหรับสถานศึกษาขยายโอกาสในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี” ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการสวัสดิการสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ การบริหารจัดการองค์กรที่ดี และปัจจัยการบริหาร มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสวัสดิการสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ .๔๙๒, .๖๕๖ และ .๗๐๒ ตามลำดับ รูปแบบการพัฒนาการบริหารจัดการสวัสดิการสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวแปร ๓ ด้าน ดังนี้ ๑) การปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสวัสดิการคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย โดยเรียงจากความสำคัญ คือ การวางตนพอดี การสงเคราะห์ประชาชน การโอบอ้อมอารี และจปีเราะ ๒) การบริหารจัดการองค์กรที่ดี มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการ สวัสดิการคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย โดยเรียงจากความสำคัญ คือ ประกอบด้วย ความคุ้มค่า เมตตาธรรมต่อผู้อื่น เคารพและปฏิบัติตามกติกา ยืนหยัดความโปร่งใส เน้นความรับผิดชอบต่อและเต็มใจมีส่วนร่วม ๓) ปัจจัยการบริหารมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสวัสดิการคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย โดยเรียงจากความสำคัญ คือ ประกอบด้วย การประสานงาน การบังคับบัญชาสั่งการ การจัดองค์กร การควบคุม และการวางแผน^{๑๐๒}

^{๑๐๑} เสกสรร มนทราภา, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมาภิบาลเพื่อบริหารองค์กรบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”, *ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

^{๑๐๒} สิงห์คำ มณีจันสุข, “แนวทางการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลสำหรับสถานศึกษาขยายโอกาส ในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี”, *ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒).

วีรภัทร สภากาญจน์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจหลักทรัพย์” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจหลักทรัพย์ โดยการประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ผู้บริหารควรจะใช้หลักของท่าน การให้ ปิยวาจา เจริญใจไพเราะ อุตถจริยา บำเพ็ญประโยชน์ สมนัตตตา วางตนเหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดความผูกพัน ๓ ด้านหลักคือ ๑) ความผูกพันด้านจิตใจ บุคลากรรักและห่วงหาอาทร มีความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรยินดีที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร มีความรักและความเคารพผู้บริหารองค์กรและรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ๒) ความผูกพันด้านการคงอยู่ การคงอยู่ของบุคลากรคงที่ บุคลากรไม่คิดลาออกจากงาน บุคลากรยินดีที่จะอยู่เพื่อทำประโยชน์ต่อองค์กร มีความผูกพันอยู่กันอย่างกัลยาณมิตร และองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ๓) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน บุคลากรรักในเกียรติและศักดิ์ศรีของตนและองค์กร ปฏิบัติตามหลักจริยธรรมองค์กรอย่างเคร่งครัด ร่วมกันรักษาภาพพจน์ที่ดีขององค์กร อุทิศตนเพื่อองค์กร และองค์กรมีความเป็นเอกภาพ กล่าวโดยสรุป รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ผู้บริหารต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคลากรในองค์กร พูดจาหรือสื่อสารด้วยคำสุภาพเรียบร้อย ให้การสงเคราะห์พนักงานหรือบุคลากรอย่างเหมาะสม และวางตนให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลายควรแก่การเคารพ^{๑๐๓}

นรา บรรลิตกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารสวัสดิการแรงงานต่างด้าวในจังหวัดสมุทรสาคร” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารสวัสดิการแรงงานต่างด้าวในจังหวัดสมุทรสาคร โดยประยุกต์หลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งประกอบด้วย ทาน (โอบอ้อมอารี) ได้แก่ ให้โอกาสการทำงาน ให้สวัสดิการที่ถูกต้องตามกฎหมาย ปิยวาจา (วจีไพเราะ) ได้แก่ สื่อสารด้วยความจริงใจ ใช้คำพูดถ้อยคำสุภาพและมีเหตุผล อุตถจริยา (สงเคราะห์ผู้คน) ได้แก่ รู้จักการเสียสละไม่เห็นแก่ตัว เคารพสิทธิของกันและกัน ปฏิบัติต่อแรงงานต่างด้าวเท่าเทียมกับคนไทย สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และสมานัตตตา (วางตนสม่ำเสมอ) ได้แก่ ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย รักษาระเบียบวินัย คำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิมนุษยชน เพื่อนำสู่เป้าหมายของการบริหารจัดการสวัสดิการแรงงานต่างด้าว ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ได้แก่ สร้างความมั่นคงในการเป็นอยู่ เพิ่มค่าตอบแทนทางทักษะพัฒนาฝีมือที่แรงงาน จัดให้แรงงานเป็นสมาชิกกองทุนเงินทดแทน สภาพคุณภาพชีวิตและการทำงาน ได้แก่ จัดให้มีที่พักอาศัยอย่างถูกลักษณะ ตรวจวัดความเสี่ยงที่เกิดจากการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ ให้โอกาสในการพัฒนาจากการเรียนในงานที่ทำ ฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน

^{๑๐๓} วีรภัทร สภากาญจน์, “การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจหลักทรัพย์”, *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ได้แก่ พัฒนาฝีมือการทำงานได้ตามมาตรฐานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้การเติบโตในตำแหน่งงานหน้าที่การงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ได้แก่ สร้างความเข้าใจระหว่างนายจ้างและแรงงาน ให้การยอมรับและความสัมพันธ์ทางสังคม สิทธิส่วนบุคคล ได้แก่ ให้ความคุ้มครองตามขอบเขตที่กฎหมายให้เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ได้แก่ จัดให้มีการยืดหยุ่น เวลาเข้า-ออกงานให้กับแรงงาน มีวิถีและวัฒนธรรมแบบชาวพุทธและคุณภาพชีวิตด้านสังคม ได้แก่ จัดให้มีระบบที่เข้ากับบริบทสังคมในท้องถิ่น จัดให้มีเวทีหรือสถานที่แสดงออกทางศิลปะวัฒนธรรม^{๑๐๔}

พระชินกร สุจิตโต (ทองดี) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารทางการเมืองสำหรับประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารทางการเมืองสำหรับประชาชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ๓.๑) ด้านทาน (การให้) แบ่งปันความรู้เพื่อนำมาวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเมือง ๓.๒) ด้านปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก) การมีคำพูดที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน นำฟังช่วยให้มีมุมมองที่กว้างและมีทัศนคติที่ดี ๓.๓) ด้านอัตถจริยา (การประพฤติ ประโยชน์) มีใจรักทำประโยชน์แก่กันด้วยความสุจริตเที่ยงธรรมไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ๓.๔) ด้านสมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) การวางตนที่ดีมีเหตุผล ให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องแก่บุคคลและสังคม ย่อมก่อให้เกิดความเคารพซึ่งกันและกัน ทำให้การสื่อสารทางการเมืองมีความเข้าใจกันได้อย่างรวดเร็ว การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารทางการเมืองสำหรับประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.64$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสมานัตตตา (การวางตน สม่ำเสมอ) มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.70$) รองลงมา คือ ด้านปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก) ($\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.75$) และต่ำที่สุด คือ ด้านทาน (การให้) ($\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.68$)^{๑๐๕}

สรุปได้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ มีการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรและสังคมในหลากหลายมิติ ทั้งการบริหารบริษัทมหาชน การจัดการงบประมาณและสวัสดิการคนพิการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การดูแลแรงงานต่างด้าว และการสื่อสาร

^{๑๐๔} นรา บรรลือชิตกุล, “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารสวัสดิการแรงงานต่างด้าวในจังหวัดสมุทรสาคร”, *ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

^{๑๐๕} พระชินกร สุจิตโต (ทองดี), “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารทางการเมืองสำหรับประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, *ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔).

ทางการเมือง ผลการวิจัยในภาพรวม ได้ค้นพบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมช่วยเสริมสร้างความโปร่งใส ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งยังส่งเสริมสิทธิมนุษยชน คุณภาพชีวิต และความสมดุลในการทำงานและการดำรงชีวิต โดยภาพรวม การนำหลักธรรมมาใช้ทำให้องค์กรและสังคมดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม และเกิดความไว้วางใจร่วมกัน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ประกอบการอภิปรายผลการวิจัยเพื่อให้เกิดความชัดเจนต่อไป

ตารางที่ ๒.๑๐ สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
เสกสรร มนทิราภา	การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ด้วยความจริงใจ และการมีข่าวสารถูกต้อง ชัดเจน ตรงไปตรงมา อุดมจริยา เสียสละ ช่วยเหลือ คือ การเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน การส่งเสริมให้เสียสละช่วยเหลือผู้อื่น และการยินดีให้ความช่วยเหลือระหว่างหน่วยงาน และสมานัตตา เสมอต้นเสมอปลาย คือ การมีความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน การร่วมแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ
สิงห์คำ มณีจันสุข	ปัจจัยการบริหารมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการสวัสดิการคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย โดยเรียงจากความสำคัญคือ ประกอบด้วย การประสานงาน การบังคับบัญชาสั่งการ การจัดองค์กร การควบคุม และการวางแผน
วีรภัทร สภากาญจน์	รูปแบบการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์โดยการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ผู้บริหารต้องมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคลากรในองค์กร พุดจาหรือสื่อสารด้วยคำสุภาพเรียบร้อย ให้การสงเคราะห์พนักงานหรือบุคลากรอย่างเหมาะสม และวางตนให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลายควรแก่การเคารพ
นรา บรรลิตกุล	จัดให้มีการยืดหยุ่น เวลาเข้า-ออกงานให้กับแรงงาน มีวิถีและวัฒนธรรมแบบชาวพุทธและคุณภาพชีวิตด้านสังคม ได้แก่ จัดให้มีระบบที่เข้ากับบริบทสังคม ในที่นั้น จัดให้มีเวทีหรือสถานที่แสดงออกทางศิลปะวัฒนธรรม

ตารางที่ ๒.๑๑ สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔ (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
พระชินกร สุจิตต์ (ทองดี)	การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารทางการเมืองสำหรับประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก

๒.๖.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีนักวิจัยได้วิจัยในเรื่องนี้จำนวนมาก ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ดวงใจ ปันตามูล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำมุ่งให้บริการของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ตามแนวพุทธธรรม” ผลการวิจัยพบว่า ๑. คุณลักษณะภาวะผู้นำมุ่งให้บริการของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ด้านการเสริมพลังอำนาจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๕๕ ด้านความไม่เห็นแก่ตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ อยู่ในระดับมาก ด้านความนอบน้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ๒. การปฏิบัติตามหลักพุทฺธิยาปณิกรรมของผู้บริหารอปท. มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำมุ่งให้บริการของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ตามแนวพุทธธรรม โดยรวมพบว่า มีความสัมพันธ์กัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านความไม่เห็นแก่ตัว ด้านการเสริมพลังอำนาจ และด้านความนอบน้อม ตามลำดับ^{๑๐๖}

พิชิต ปุริมาตร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “สมรรถนะการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงฆ์ในกำกับของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงฆ์ในกำกับของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการวางแผนทางขั้นตอนและหลักเกณฑ์ของการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับพันธกิจของสถาบันมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนและจูงใจให้อาจารย์บุคลากรทุกระดับ มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ความเชี่ยวชาญ เวลา และจิตแห่งการบริการในการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงาน

^{๑๐๖} ดวงใจ ปันตามูล, “การพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำมุ่งให้บริการของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ตามแนวพุทธธรรม”, *ดุष्ฎินิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน รวมถึงจัดทำงบประมาณสนับสนุนและจัดทำระเบียบของการให้บริการกำหนดภาระงานของอาจารย์และบุคลากรให้ชัดเจนโดยมีระบบการเทียบเคียงและทดแทนระหว่างภาระงานด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสนใจการให้บริการแก่ชุมชน สังคม ตามความถนัด จุดเด่นของสถาบันในการให้บริการทางวิชาการนี้ควรมีการวางแผนตรวจสอบ ติดตาม ประเมินเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประเมินและวิเคราะห์สมรรถนะที่เหมาะสมต่อการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในกำกับของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า สมรรถนะการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์สมรรถนะที่เหมาะสมต่อการบริหารวิชาการแก่สังคม ผู้วิจัยได้นำผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในการให้บริการวิชาการแก่สังคม ทั้ง ๕ ด้าน^{๑๐๗}

ฉัตรชัย นาถอำพล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการบริหารสาธารณะของนิติบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย ๑) ด้านการประหยัดต้นทุนควบคุมค่าใช้จ่ายองค์กร ๒) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ๓) ด้านการลดระยะเวลาการทำงาน ๔) ด้านการทำงานเร่งด่วนเสร็จตามกำหนด ๕) ด้านผลงานที่ได้มีคุณภาพ โดยมีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้มาขอรับบริการ เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะที่สะดวกและรวดเร็ว และมีการปรับเปลี่ยนไปตามเงื่อนไขที่เกิดขึ้นใหม่เพื่อให้การทำงานทุกอย่างนั้นสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การบริการสาธารณะสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานีได้ร้อยละ ๖๓.๐๐ การบริการอาคารชุดสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานีได้ร้อยละ ๔๓.๖๐ และหลักสารณียธรรม ๖ สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานีได้ร้อยละ ๖๕.๐๐^{๑๐๘}

ร้อยตำรวจเอกเดช ศรีสวัสดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนัก

^{๑๐๗} พิชิต ปุริมาต, “สมรรถนะการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในกำกับของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, *ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘).

^{๑๐๘} ฉัตรชัย นาถอำพล, “การพัฒนาการบริหารสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี”, *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

นายกรัฐมนตรี” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย (๑) ด้านบรรลุมิติประสงคตามเป้าหมายของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๓.๗๙$) มีการกำหนดเป้าหมายและกำกับการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล (๒) ด้านความสามารถในการให้บริการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๒$) มีการประสานงาน และติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง (๓) ด้านระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๑$) เพื่อให้บริการประชาชนเกิดความพึงพอใจและเชื่อมั่นในระบบราชการ (๔) ด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๒$) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ๑) กระบวนการบริหาร (PDCA) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ๑) ด้านการวางแผน ๒) ด้านการปฏิบัติ ๓) ด้านการตรวจสอบ ๔) ด้านการปรับปรุง โดยมีประสิทธิผลของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยองค์ประกอบทั้งหมดของกระบวนการบริหาร (PDCA) สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้ร้อยละ ๗๗.๖๐ จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๑ ๒) การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ๑) ด้านฉันทะ (พอใจทำ) ๒) ด้านวิริยะ (พากเพียรทำ) ๓) ด้านจิตตะ (ตั้งใจทำ) ๔) ด้านวิมังสา (การไตร่ตรอง) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิผล การบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ร้อยละ ๖๗.๘ จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๒ ^{๑๐๙}

สุภัทรชัย สีสะใบ ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาโมเดลประสิทธิภาพพฤติกรรมการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตร” ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตรที่มีประสิทธิภาพต้องมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นปัจจัยพื้นฐาน ประกอบด้วยความรู้ทักษะ/ความสามารถ เทคโนโลยี/นวัตกรรม เกษตรกรต้นแบบ ทุนและการตลาด โดยใช้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมติดตามประเมินผล ร่วมรับผลประโยชน์ และใช้หลักอิทธิบาท ๔ เป็นแนวทางในการปฏิบัติประกอบด้วยมีใจรัก (ฉันทะ) พากเพียรทำ (วิริยะ) ติดตามตรวจสอบ (จิตตะ) รอบคอบแก้ไข (วิมังสา) เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพพฤติกรรมการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตร สรุปได้ว่า การบริหารจัดการคุณภาพคือ ระบบการบริหารจัดการ

^{๑๐๙} ร้อยตำรวจเอก ธเดช ศรีสวัสดิ์, “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี”, **ดัชนีพนธ์ปรัชญาคุษภักดิ์บัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

ทรัพยากรมนุษย์อย่างสร้างสรรค์ มีอิทธิพลทางตรงในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมสนับสนุนการบริหารจัดการกระบวนการปฏิบัติงาน จัดการข้อมูลข่าวสารทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ให้มีประสิทธิภาพ และบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลในการบริหารจัดการ^{๑๑๐}

สุขอุษา นุ่นทอง ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสถานศึกษานอกสถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ผลการวิจัยพบว่า ๑) สภาพการบริหารจัดการภาพรวม ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารงานบุคลากร การบริหารงานการเงิน และการบริหารงานวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริหารงานทั่วไป และการบริหารงานวิจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ๒) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารจัดการฯ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และปัจจัยด้านการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษานอกสถานที่ตั้ง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๓) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการฯ ประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ (๑) ด้านการบริหารงานทั่วไปตามหลักพุทธ (๒) ด้านการบริหารงานวิชาการตามหลักพุทธธรรม แนวทางในการพัฒนา (๓) การบริหารงานวิจัยตามหลักพุทธธรรมแนวทางในการพัฒนา (๔) ด้านการบริหารงานการเงินตามหลักพุทธธรรม แนวทางในการพัฒนา (๕) ด้านการบริหารงานบุคลากรตามหลักพุทธธรรม^{๑๑๑}

พระมหาวิเศษ กนตธมโม (มั่งคั่ง) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๐๕$, S.D. = ๐.๖๙๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ๑) ด้านแผนพัฒนาของ อบท. ๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ ๓) ด้านการปฏิบัติราชการ และ ๔) ด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ๒. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี พบว่า หลักอิทธิบาท ๔ และการบริหารสมัยใหม่ส่งผลร่วมกันต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๑) ซึ่งอิทธิบาท ๔ และการบริหารสมัยใหม่

^{๑๑๐} สุภัทรชัย สีสะใบ, “การพัฒนาโมเดลประสิทธิผลพุทธวิถีการบริหารจัดการ ศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตร”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒).

^{๑๑๑} สุขอุษา นุ่นทอง, “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสถานศึกษานอก สถานที่ตั้งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย”, **ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลใจเมืองในจังหวัดชลบุรี ได้ร้อยละ ๘๔.๖ โดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ ๐.๖๓๘ และ ๐.๓๐๙ ตามลำดับ ^{๑๑๒}

สรุปได้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ มีนักวิจัยได้ทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและองค์กร ทั้งนี้มีการนำหลักพุทธธรรมเข้ามาใช้เป็นตัวแปรศึกษาด้วย ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการบริหารจัดการสาธารณะในมิติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารอาคารชุด ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์เรียนรู้ชุมชน การเกษตร หรือสถานศึกษานอกสถานที่ตั้ง ผลการวิจัยโดยรวมชี้ว่า การนำหลักธรรมมาใช้ร่วมกับการจัดการสมัยใหม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความโปร่งใส ความพึงพอใจของประชาชน และคุณภาพของการให้บริการ อีกทั้งยังสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการสร้างความไว้วางใจในระบบการบริหารจัดการ ซึ่งผลการวิจัยเหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

^{๑๑๒} พระมหาวิเศษ กนตธมโม (มั่งคั่ง), “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี”, *คุชภินิพนธ์ปรัชญาคุษภินิพนิต* สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔).

ตารางที่ ๒.๑๑ สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
ดวงใจ ปิ่นตามูล	คุณลักษณะภาวะผู้นำมุ่งให้บริการของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕ ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ด้านการเสริมพลังอำนาจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ๓.๕๕ ด้านความไม่เห็นแก่ตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ อยู่ในระดับมาก ด้านความนอบน้อม มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๓ อยู่ในระดับมากตามลำดับ
ร้อยตำรวจเอกธเดช ศรีสวัสดิ์	ประสิทธิผลการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย (๑) ด้านบรรลุมัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก
สุภัทรชัย สีสะใบ	การบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตรที่มีประสิทธิผลต้องมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นปัจจัยพื้นฐาน ประกอบด้วยความรู้ทักษะ/ความสามารถ เทคโนโลยี/นวัตกรรม เกษตรกรต้นแบบ ทูท และการตลาด โดยใช้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมติดตามประเมินผลร่วมรับผลประโยชน์
พิชิต ปุริมาตร	สภาพปัจจุบันการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงฆ์ในกำกับของรัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการวางแผนทางขั้นตอนและหลักเกณฑ์ของการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับพันธกิจของสถาบันมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนและจูงใจให้อาจารย์บุคลากรทุกระดับมีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ความเชี่ยวชาญ

ตารางที่ ๒.๑๑ สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
ฉัตรชัย นาถำพลอย	ประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประกอบด้วย ๑) ด้านการประหยัดต้นทุนควบคุม ค่าใช้จ่ายองค์กร ๒) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ๓) ด้านการลดระยะเวลาการทำงาน ๔) ด้านการทำงานเร่งด่วนเสร็จตามกำหนด ๕) ด้านผลงานที่ได้มีคุณภาพ โดยมีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ
สุขุษา นุ่นทอง	สภาพการบริหารจัดการฯ ภาพรวม ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารงาน บุคลากร การบริหารงานการเงิน และการบริหารงานวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริหารงานทั่วไป และการบริหารงานวิจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
พระมหาวิเศษ กนตธมโม (มั่งคั่ง)	ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ๑) ด้านแผนพัฒนาของ อปท. ๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ ๓) ด้านการปฏิบัติราชการ และ ๔) ด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

๑) การพัฒนาระบบดิจิทัล^{๑๓๓} ได้แก่

- ๑.๑) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- ๑.๒) ด้านความพร้อมของบุคลากร
- ๑.๓) ด้านความสะดวกในการใช้งาน
- ๑.๔) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

การเลือกใช้ “การพัฒนาระบบดิจิทัล” เป็นตัวแปรอิสระ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อกระบวนการให้บริการประชาชนในยุคปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งต้องรับเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก ระบบดิจิทัลที่ทันสมัยจะช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้องและประสิทธิภาพในการประสานงาน การพัฒนาในด้านเทคโนโลยี บุคลากร ความสะดวกในการใช้งานและความปลอดภัยของข้อมูล ล้วนเป็นองค์ประกอบที่สามารถควบคุมและปรับปรุงได้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในทางที่ดีขึ้น ทั้งยังสอดคล้องกับแนวทางการบริหารยุคใหม่และหลักพุทธธรรมที่เน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

๒) หลักสังคหัตถ์ ๔^{๑๓๔} ได้แก่

- ๒.๑) ทาน การให้บริการ
- ๒.๒) ปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ
- ๒.๓) อัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ
- ๒.๔) สมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม

การนำหลักสังคหัตถ์ ๔ มาใช้เป็นตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากหลักธรรมดังกล่าวเป็นแนวทางสำคัญในพระพุทธศาสนาที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขและเหมาะสมอย่างยิ่งกับบริบทของการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งต้องติดต่อสื่อสารและรับฟังปัญหาของประชาชนหลากหลายกลุ่ม การประยุกต์ใช้ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการให้มีความเมตตา สุภาพ ตั้งใจ และเป็นธรรม ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการอย่างแท้จริง ทั้งยังสอดคล้องกับหลักการพัฒนาที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างรัฐกับประชาชน

^{๑๓๓}กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, แผนยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.

๒๕๖๖ - ๒๕๗๐, (กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, ๒๕๖๔), หน้า ๗๘-๘๑.

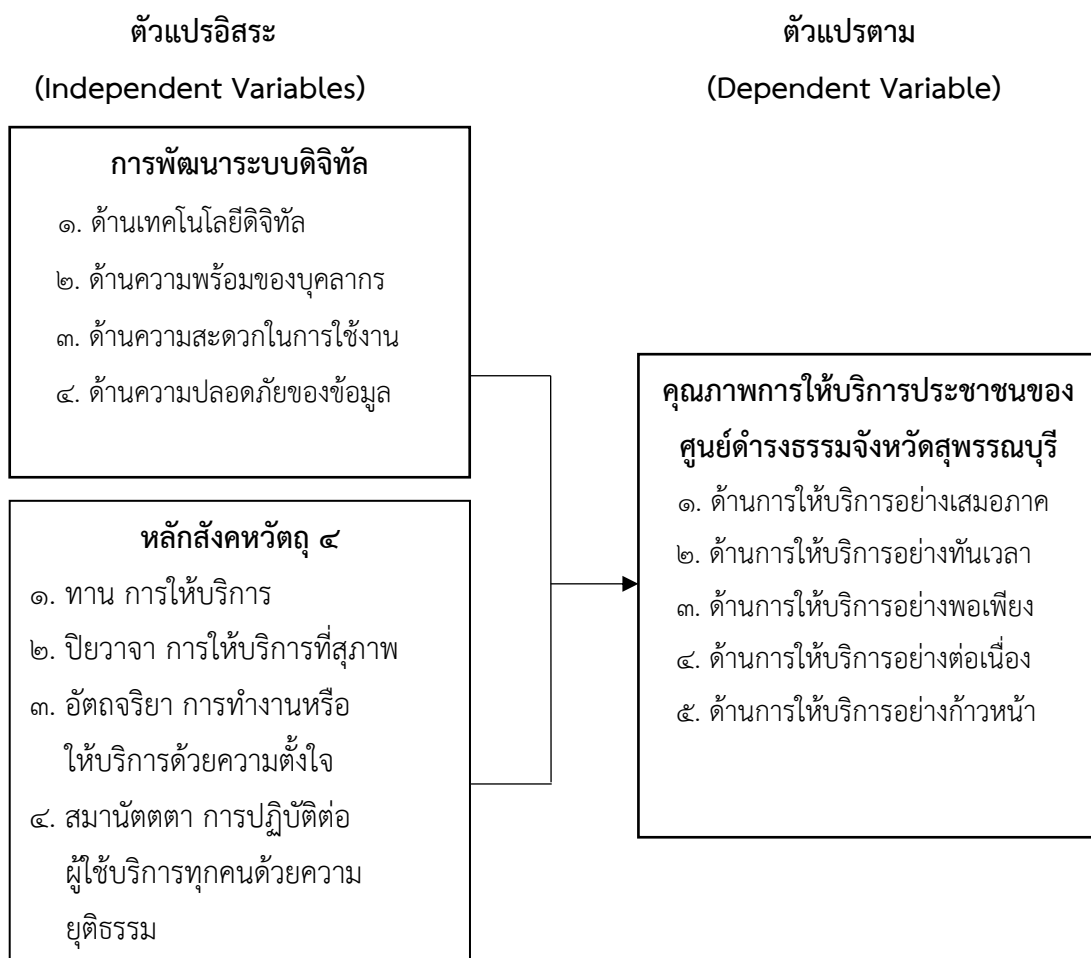
^{๑๓๔}อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗-๓๘.

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี^{๑๑๕} ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- ๒) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- ๓) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
- ๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การเลือกใช้หลักคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง ๕ ประการเป็นตัวแปรตาม มีความจำเป็นเนื่องจากเป็นตัวสะท้อนผลลัพธ์ของการพัฒนาระบบดิจิทัลและการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการบริการอย่างเป็นรูปธรรม แต่ละด้านแสดงถึงมิติที่รอบด้านของการบริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ประชาชนคาดหวังและใช้วัดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ การใช้ตัวแปรเหล่านี้จึงสามารถบ่งชี้ถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการในเชิงประจักษ์ และเป็นเกณฑ์สำคัญในการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

^{๑๑๕} Millet, John D., *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*, (New York: Mc Graw-Hill Book Company Inc, 1954), p. 397.



แผนภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” มีวัตถุประสงค์ คือ ๑. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ๒. เพื่อศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี และ ๓. เพื่อนำเสนอ การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรม ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยการประยุกต์ใช้ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์นำมาสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๓.๑ รูปแบบวิธีการวิจัย

๓.๓ การวิจัยเชิงปริมาณ

๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๒ การวิจัยเชิงคุณภาพ

๓.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งเน้นการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) มีแผนแบบการวิจัยแบบกลุ่มเดียวศึกษาสภาวะการณ์โดยไม่มีการทดลอง (The One shot Non-Experiment Case Study)

๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ

๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ในปี ๒๕๖๖-๒๕๖๗ จำนวน ๑๖,๖๐๓ คน^๑

๒) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยจากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ ๐.๐๕ ตามจำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๑ คน ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ ๐.๐๕

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรทั้งหมด ๑๖,๖๐๓ คน เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

$$n = \frac{16603}{1 + 16603 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{16603}{1 + 16603 (0.0025)}$$

^๑ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, “รายงานการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน”, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=๑๑๖๑๐&context=chulaetd>, [๒๕ กันยายน ๒๕๖๗].

$$n = \frac{16603}{1 + 41.5075}$$

$$n = \frac{16603}{42.5075}$$

$$n = 390.489$$

$$n = 391$$

จากสูตร จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๑ คน ดังแสดงในตาราง ดังนี้
ตารางที่ ๓.๑ สัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ประชาชนทั่วไป	๘,๖๕๔	๒๐๔
ข้าราชการ/พนักงานรัฐ	๑,๙๕๘	๔๖
ผู้ประกอบการ	๓๒๖	๘
พนักงานบริษัทเอกชน	๒,๓๘๙	๕๖
เกษตรกร	๓,๒๗๖	๗๗
รวม	๑๖,๖๐๓	๓๙๑

๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการใช้บริการระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม เป็นแบบเลือกตอบจำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๒ การพัฒนาระบบดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร ด้านความสะดวกในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยแยกตามตัวแปร ดังนี้

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านความพร้อมของบุคลากร	จำนวน ๕ ข้อ
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	จำนวน ๕ ข้อ

ด้านความปลอดภัยของข้อมูล จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๓ การการประยุกต์ตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา ด้านสมานัตตตา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยแยกตามตัวแปร ดังนี้

ด้านทาน จำนวน ๕ ข้อ

ด้านปิยวาจา จำนวน ๕ ข้อ

ด้านอรรถจริยา จำนวน ๕ ข้อ

ด้านสมานัตตตา จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๔ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ และด้านความไว้วางใจและความโปร่งใส มีลักษณะเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยแยกตามตัวแปร ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน ๕ ข้อ

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำนวน ๕ ข้อ

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง จำนวน ๕ ข้อ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน ๕ ข้อ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน ๕ ข้อ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale^๒ ซึ่งจะมีข้อความแบบประมาณค่าที่ใช้วัด ๕ ระดับ (Rating Scale) และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

น้อยที่สุด ให้คะแนน ๑ คะแนน

น้อย ให้คะแนน ๒ คะแนน

ปานกลาง ให้คะแนน ๓ คะแนน

มาก ให้คะแนน ๔ คะแนน

มากที่สุด ให้คะแนน ๕ คะแนน

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

จะได้เกณฑ์การแปลผล ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง น้อยที่สุด

^๒Likert, Rensis, "The Method of Constructing and Attitude Scale", **Reading in Attitude Theory and Measurement**, (Fishbein, Matin, Ed., (New York: Wiley & Son, 1967), pp. 90-95.

คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง มากที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑) ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และสร้างเครื่องมือเป็นแบบบันทึกเอกสาร เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ เก็บผลการวิเคราะห์ไว้ในแบบบันทึกเอกสาร

๒) นำความรู้และแนวคิดที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาประมวลเพื่อกำหนดโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตเนื้อหา โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้สอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยจะดำเนินการนำข้อมูลสรุปประเด็นจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์มาจัดทำเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรรูปแบบการส่งเสริมบูรณาการเพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรีและการหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

๓) การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ดังต่อไปนี้

การตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ จากนั้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๕ คน ประกอบด้วย

๑) รองศาสตราจารย์ ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๒) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดา ภูมิ รมณ์ รองหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นามบุรี อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๔) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอนก ไยอินทร์ อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๕) อาจารย์ ดร.กำพล ศรีโท อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมของโครงสร้างและความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence) ตามสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของการพิจารณาข้อความแต่ละข้อของแบบวัดจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านจะประเมินให้คะแนน ๓ ระดับ คือ

+๑ = มีความสอดคล้อง

๐ = ไม่แน่ใจ

-๑ = ไม่สอดคล้อง

จากนั้นคำนวณค่าและคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องจากผลการประเมิน พบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง ๐.๘๐-๑.๐๐ โดยผ่านเกณฑ์ทุกข้อ

๔) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน ๓๐ คน และนำแบบสอบถามที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)^๓ โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๗๐

๕) แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลจากการทดลองใช้ในส่วนที่ผ่านมา ทำการปรับปรุงแก้ไขโดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

๑) ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยถึงจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล

^๓บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕), หน้า ๙๙.

๒) นำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัย

๓) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับประชาชน จำนวน ๓๙๑ ฉบับ และเก็บ
แบบสอบถามด้วยตัวเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง

๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

๑) นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบ
แบบสอบถาม แล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละ
ข้อของแต่ละคน ลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๒) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๓) การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) และใช้ค่าความถี่
(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation)

๓.๑) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ
อายุ และระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ
(Percentage)

๓.๒) วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ การพัฒนา
ระบบดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร ด้านความสะดวกใน
การใช้งาน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล และการประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน
ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตตา วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation)

๓.๓) วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มี
ผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด
สุพรรณบุรีวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตาราง
ประกอบคำบรรยาย

๔) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งหมด มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยการแปล
ความหมายของคะแนนที่เป็นตัวเลข ให้อยู่ในลักษณะของการอธิบาย ดังนี้^๔

๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

^๔ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๐.

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

๕) การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยพิจารณาสถิติอ้างอิงตามสมมติฐาน ดังนี้

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise)

๓.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ

รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการวิจัยที่เรียกว่าวิธีอุปนัย^๕ (Inductive Approach) โดยเริ่มจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงเลือกมาจำนวนหนึ่งแล้ววิเคราะห์หาข้อสรุป หรือคำอธิบายเชิงทฤษฎีที่มีลักษณะทั่วไปของข้อมูลนั้น

๓.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๘ รูปหรือคน ดังนี้

๑) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (ภายนอก) ประกอบด้วย อดีตผู้ว่าราชการจังหวัด อติตรง ผู้ว่าราชการจังหวัด และอัยการฯ จำนวน ๓ คน

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑.	นายนิมิต วันไชยธนวงศ์	อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
๒.	นายพิภพ บุญธรรม	อดีตรองผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
๓.	นายณรงค์ฤทธิ์ จิตรราชต์	อัยการศาลจังหวัดสุพรรณบุรี

๒) กลุ่มผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๓ คน

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๔.	นายพิริยะ ฉันทดิลก	ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
๕.	นายกองเอกเชษฐา ขาวประเสริฐ	รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
๖.	นายธนพล จรัสวณิชวงศ์	ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

^๕ พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, ศาสตร์แห่งการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๙), หน้า

๓) กลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๓ คน

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๗.	นายจักรี สุระขันธุ์	ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริการงานปกครอง
๘.	ว่าที่ร้อยตรี รวิชัย พูลกำลัง	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม
๙.	นางสาววรรติมา แสงดวง	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

๔) กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน ๓ คน

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑๐.	ผศ.ดร.วิชุกร นาครธน	ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์สุพรรณบุรีศรีสุวรรณภูมิ
๑๑.	ผศ.ดร.นพดล ดีไทยสงค์	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์สุพรรณบุรีศรีสุวรรณภูมิ
๑๒.	นายชาตรี นิมิตรตัน	นายอำเภอเดิมบางนางบวช

๕) กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา จำนวน ๒ รูป

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑๓.	พระครูโสภณวีรานุวัตร, ผศ.ดร.	รักษาการผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์สุพรรณบุรีศรีสุวรรณ ภูมิ
๑๔.	พระปลัดสามารถ จตตมโล, ดร.	เจ้าคณะตำบลดอนก่ายาน, ประธานหลักสูตรศาสตร บัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์สุพรรณบุรีศรีสุวรรณภูมิ

๖) กลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน ๒ คน

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑๕.	นางสาวพิมพ์กิตติ กิจพิทยาฤทธิ์	ประชาชนผู้มาใช้บริการ
๑๖.	นายภูวดล ใจรอบคอบ	ประชาชนผู้มาใช้บริการ

๗) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน ๒ คน

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง
๑๗.	นายเสวี ขำสุวรรณ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสะแก
๑๘.	นายพิกุลทอง สิทธิรัตน์	กำนันตำบลเขาพระ

๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตาม
วัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

๑) การศึกษาสภาพทั่วไปและปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๒) ระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี การพัฒนาระบบดิจิทัล ในที่นี้ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร ด้านความสะดวกในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

๓) การพัฒนาระบบดิจิทัลที่ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งประกอบด้วย ทาน การให้บริการ ปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ อุตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ สมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม

๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๒ รูปแบบ ประกอบด้วย

๑) เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบตัวต่อตัวผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๘ รูปหรือคน

๒) การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมสนทนากลุ่มเฉพาะกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการยืนยันการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยทำการสนทนากลุ่มเฉพาะจำนวน ๑๐ รูปหรือคน ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|---|
| ๑. รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม | รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป มจร. |
| ๒. พระครูสังฆวิริยกิจ, รศ.ดร. | รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ |
| ๓. รศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง | ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ |
| ๔. รศ.ดร.สมาน งามสนิท | อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา |
| ๕. รศ.ดร.ธิดา วัฒนภูมิ | รองหัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ |
| ๖. ผศ.ดร.นิกร ศรีราช | อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา |
| ๗. ผศ.ดร.สุริยา รักษาเมือง | เลขานุการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตฯ |
| ๘. นายสุภาชาติ บุตรดีขัน | กรรมการและที่ปรึกษาผังเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และที่ปรึกษา พิเศษศูนย์สารสนเทศเพื่อส่งเสริมการ พัฒนาเมือง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน |

๙. นายจิตร รามเนตร ปลัดอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง อำเภอ
เมือง สุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
๑๐. นายเมธวิสร วรินภิรมย์ ปลัดอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง อำเภอ
หันคา จังหวัดชัยนาท และนักวิชาการประจำ
คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดินวิเทศา

๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา (Descriptive Content Analysis) ตามเกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้

๑) วางเค้าโครงของข้อมูล โดยการทำรายชื่อคำหรือข้อความที่จะถูกนำมาวิเคราะห์แล้ว แบ่งไว้เป็นประเภท (Categories) เพื่อให้การวิเคราะห์มีความสม่ำเสมอและสามารถตัดสินใจได้ว่า จะดึงคำหรือข้อความใดออกมาจากเอกสารหรือตัวบท (Text) และจะทิ้งคำหรือข้อความใดออกไป

๒) คำนึงถึงบริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมประกอบของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ โดยมีการโยงเข้ากับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความกว้างขึ้นและนำไปสู่การอ้างอิงกับข้อมูลอื่น ๆ ได้

๓) วิเคราะห์เนื้อหาตามที่ปรากฏ (Manifest Content) ในเอกสารโดยวัดความถี่ของคำหรือข้อความในเอกสารเท่านั้น ไม่ใช้การตีความหมายของข้อความ

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ๒) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี และ ๓) เพื่อนำเสนอการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งเน้นการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๑๘ รูปหรือคน เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๑ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๔.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๔.๓ การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๔.๔ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ

๔.๕ พุทธนวัตกรรม : องค์ความรู้ใหม่

๔.๕.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๕.๒ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

๔.๑ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๔.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๙๑ คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการใช้บริการระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๙๑)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๗๒	๔๓.๙๙
หญิง	๒๑๙	๕๖.๐๑
รวม	๓๙๑	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๕.๓๗
๒๐-๒๙ ปี	๕๙	๑๕.๐๘
๓๐-๓๙ ปี	๑๐๒	๒๖.๐๘
๔๐-๔๙ ปี	๑๒๓	๓๑.๔๕
๕๐ ปีขึ้นไป	๘๖	๒๑.๙๙
รวม	๓๙๑	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๐๑	๕๑.๔๐
ปริญญาตรี	๑๓๑	๓๓.๕๐
ปริญญาโท	๔๗	๑๒.๐๒
ปริญญาเอก	๑๒	๓.๐๗
รวม	๓๙๑	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

(n=๓๙๑)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	๗๙	๒๐.๒๐
ข้าราชการ/พนักงานรัฐ	๔๖	๑๑.๗๖
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	๘	๒.๐๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๖	๑๔.๓๒
เกษตรกร	๗๗	๑๙.๖๙
รับจ้างทั่วไป	๑๒๕	๓๑.๙๗
รวม	๓๙๑	๑๐๐.๐๐
ประสบการณ์ในการใช้บริการระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม		
เคยใช้ ๑-๓ ครั้ง	๑๙๒	๔๙.๑๐
เคยใช้ ๔-๖ ครั้ง	๑๕๕	๓๙.๖๔
เคยใช้มากกว่า ๖ ครั้ง	๔๔	๑๑.๒๕
รวม	๓๙๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๑ และเพศชาย จำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๙ ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๔ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ จำนวน ๑๐๒ ร้อยละ ๒๖.๑๕ และสุดท้ายมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๗

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๐ รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๙ และสุดท้ายมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ระบุอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๗ รองลงมา เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐ มี

อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๒ เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐ จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ และเป็นผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒.๐๕

ประสบการณ์ในการใช้บริการระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการ ๑-๓ ครั้ง จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๐ รองลงมา เคยใช้ ๔-๖ ครั้ง จำนวน ๑๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๔ และสุดท้ายเคยใช้บริการมากกว่า ๖ ครั้ง จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๕

๔.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล โดยภาพรวม

(n=๓๙๑)

การพัฒนาระบบดิจิทัล	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	๓.๖๕	๐.๖๘	มาก
๒. ด้านความพร้อมของบุคลากร	๓.๔๒	๐.๔๖	ปานกลาง
๓. ด้านความสะดวกในการใช้งาน	๓.๘๑	๐.๖๒	มาก
๔. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	๓.๗๙	๐.๖๔	มาก
ภาพรวม	๓.๖๗	๐.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อการพัฒนาระบบดิจิทัล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๖๗, S.D. = ๐.๖๐) เมื่อพิจารณาด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ๓ ลำดับ ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้งาน ($\bar{X}$ = ๓.๘๑, S.D. = ๐.๖๒) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ($\bar{X}$ = ๓.๗๙, S.D. = ๐.๖๔) และด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X}$ = ๓.๖๕, S.D. = ๐.๖๘) และสุดท้ายด้านความพร้อมของบุคลากร ($\bar{X}$ = ๓.๔๒, S.D. = ๐.๔๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล
ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

(n=๓๙๑)

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมที่ใช้งานอยู่สามารถรองรับปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้น	๓.๖๘	๐.๒๖	มาก
๒. ระบบของศูนย์ดำรงธรรมมีความเสถียรและไม่ล่มบ่อย	๓.๗๐	๐.๗๓	มาก
๓. ศูนย์ดำรงธรรมมีการปรับปรุงและอัปเดตระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ	๓.๖๕	๐.๙๓	มาก
๔. ระบบของศูนย์ดำรงธรรมมีความสามารถในการเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	๓.๖๒	๐.๗๗	มาก
๕. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีความทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการ	๓.๖๑	๐.๗๐	มาก
ภาพรวม	๓.๖๕	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๖๕, S.D. = ๐.๖๘) เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบของศูนย์ดำรงธรรมมีความเสถียรและไม่ล่มบ่อย ($\bar{X}$ = ๓.๗๐, S.D. = ๐.๗๗) รองลงมา ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมที่ใช้งานอยู่สามารถรองรับปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้น ($\bar{X}$ = ๓.๖๘, S.D. = ๐.๒๖) และสุดท้าย ได้แก่ ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีความทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{X}$ = ๓.๖๑, S.D. = ๐.๗๐)

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล
ด้านความพร้อมของบุคลากร

(n=๓๙๑)

ด้านความพร้อมของบุคลากร	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. บุคลากรที่ให้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน	๓.๔๔	๐.๒๖	ปานกลาง
๒. บุคลากรมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๑๐	๐.๒๙	ปานกลาง
๓. บุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	๓.๕๑	๐.๗๑	มาก
๔. บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารและอธิบายการใช้งานระบบดิจิทัลให้ผู้มาใช้บริการได้เข้าใจ	๓.๖๒	๐.๒๑	มาก
๕. บุคลากรสามารถแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบดิจิทัลในกรณีฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว	๓.๔๒	๐.๘๒	ปานกลาง
ภาพรวม	๓.๔๒	๐.๔๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๔๒, S.D. = ๐.๔๖) เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารและอธิบายการใช้งานระบบดิจิทัลให้ผู้มาใช้บริการได้เข้าใจ ($\bar{X}$ = ๓.๖๒, S.D. = ๐.๒๑) รองลงมา ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = ๓.๕๑, S.D. = ๐.๗๑) และสุดท้ายบุคลากรมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = ๓.๑๐, S.D. = ๐.๒๙)

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล
ด้านความสะดวกในการใช้งาน

(n=๓๙๑)

ด้านความสะดวกในการใช้งาน	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีเมนูและคำอธิบายที่เข้าใจง่าย	๓.๖๓	๐.๖๐	มาก
๒. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสามารถใช้งานได้ผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ (เช่น มือถือ คอมพิวเตอร์)	๓.๗๔	๐.๔๙	มาก
๓. ศูนย์ดำรงธรรมมีช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายในการให้บริการ	๓.๙๑	๐.๖๗	มาก
๔. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมทำให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	๓.๙๖	๐.๕๗	มาก
๕. การออกแบบระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมคำนึงถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม	๓.๘๒	๐.๗๗	มาก
ภาพรวม	๓.๘๑	๐.๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๑$, S.D. = ๐.๖๒) เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมทำให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = ๓.๙๖$, S.D. = ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมมีช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายในการให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๙๑$, S.D. = ๐.๖๗) และสุดท้าย ได้แก่ ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีเมนูและคำอธิบายที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = ๓.๖๓$, S.D. = ๐.๖๐)

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

(n=๓๙๑)

ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ประชาชนมีความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ผ่านระบบดิจิทัล	๓.๗๐	๐.๖๗	มาก
๒. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีมาตรการป้องกัน ความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมข้อมูล	๔.๐๘	๐.๕๒	มาก
๓. การใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมผ่านระบบดิจิทัล มีการยืนยันตัวตนที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้	๓.๕๑	๐.๘๑	มาก
๔. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีการอัปเดต มาตรการความปลอดภัยอยู่เสมอ	๓.๘๔	๐.๖๒	มาก
๕. ระบบของศูนย์ดำรงธรรมสามารถตรวจสอบและ ติดตามการใช้งานของผู้ใช้งานได้	๓.๘๒	๐.๕๗	มาก
ภาพรวม	๓.๗๙	๐.๖๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๙$, S.D. = ๐.๖๔) เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมข้อมูล ($\bar{X} = ๔.๐๘$, S.D. = ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีการอัปเดตมาตรการความปลอดภัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = ๓.๘๔$, S.D. = ๐.๖๒) และสุดท้าย ได้แก่ การใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมผ่านระบบดิจิทัลมีการยืนยันตัวตนที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้ ($\bar{X} = ๓.๕๑$, S.D. = ๐.๘๑)

๔.๑.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม

(n=๓๙๑)

หลักสังคหวัตถุ ๔	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านทาน การให้บริการ	๓.๖๓	๐.๗๕	มาก
๒. ด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ	๓.๗๖	๐.๗๑	มาก
๓. ด้านอรรถจริยา การให้บริการด้วยความตั้งใจ	๓.๖๗	๐.๕๙	มาก
๔. ด้านสมานัตตตา การให้บริการด้วยความยุติธรรม	๓.๖๖	๐.๗๓	มาก
ภาพรวม	๓.๖๘	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๖๘, S.D. = ๐.๗๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบผลการศึกษา ได้แก่ ด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ ($\bar{X}$ = ๓.๗๖, S.D. = ๐.๗๑) ด้านอรรถจริยา การให้บริการด้วยความตั้งใจ ($\bar{X}$ = ๓.๖๗, S.D. = ๐.๕๙) ด้านสมานัตตตา การให้บริการด้วยความยุติธรรม ($\bar{X}$ = ๓.๖๖, S.D. = ๐.๗๓) และด้านทาน การให้บริการ ($\bar{X}$ = ๓.๖๓, S.D. = ๐.๗๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการการประยุกต์ใช้
หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน การให้บริการ

(n=๓๙๑)

ด้านทาน การให้บริการ	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมให้บริการด้วยความเต็มใจ และช่วยเหลืออย่างจริงใจ	๓.๕๒	๐.๗๐	มาก
๒. ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม	๓.๖๕	๐.๙๖	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการเพิ่มเติมเกินกว่าที่ คาดหวัง	๓.๖๘	๐.๘๑	มาก
๔. ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้ความช่วยเหลือประชาชนในทุก ขั้นตอนของการบริการ	๓.๖๗	๐.๕๖	มาก
๕. ประชาชนรู้สึกว่าได้รับบริการที่เหมาะสมและตรงกับ ความต้องการ	๓.๖๒	๐.๗๑	มาก
ภาพรวม	๓.๖๓	๐.๗๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน การให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๓$, S.D. = ๐.๗๕) เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการเพิ่มเติมเกินกว่าที่คาดหวัง ($\bar{X} = ๓.๖๘$, S.D. = ๐.๘๑) รองลงมา ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้ความช่วยเหลือประชาชนในทุกขั้นตอนของการบริการ ($\bar{X} = ๓.๖๗$, S.D. = ๐.๕๖) และสุดท้าย เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยเหลืออย่างจริงใจ ($\bar{X} = ๓.๕๒$, S.D. = ๐.๗๐)

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการการประยุกต์ใช้
หลักสัณคหัตถ ๔ ด้านปิยวจา การให้บริการที่สุภาพ

n=๓๙๑)

ด้านปิยวจา การให้บริการที่สุภาพ	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสม	๓.๗๘	๐.๖๙	มาก
๒. ประชาชนรู้สึกสบายใจเมื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่เนื่องจากคำพูดที่น่าฟัง	๓.๖๕	๐.๘๕	มาก
๓. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๘๖	๐.๖๐	มาก
๔. การตอบคำถามและให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างสุภาพและเป็นมิตร	๓.๗๓	๐.๖๙	มาก
๕. ประชาชนพึงพอใจกับการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ที่สุภาพและให้เกียรติ	๓.๘๑	๐.๖๑	มาก
ภาพรวม	๓.๗๖	๐.๗๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักสัณคหัตถ ๔ ด้านปิยวจา การให้บริการที่สุภาพ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๖$, S.D. = ๐.๗๑) เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = ๓.๘๖$, S.D. = ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ประชาชนพึงพอใจกับการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ที่สุภาพและให้เกียรติ ($\bar{X} = ๓.๘๑$, S.D. = ๐.๖๑) และสุดท้าย ได้แก่ ประชาชนรู้สึกสบายใจเมื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่เนื่องจากคำพูดที่น่าฟัง ($\bar{X} = ๓.๖๕$, S.D. = ๐.๘๕)

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการการประยุกต์ใช้
หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา การให้บริการด้วยความตั้งใจ

(n=๓๙๑)

ด้านอรรถจริยา การให้บริการด้วยความตั้งใจ	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง	๓.๖๓	๐.๖๗	มาก
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตอบ คำถามของประชาชน	๓.๕๕	๐.๗๓	มาก
๓. ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งเน้นการช่วยเหลือและให้บริการที่ เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	๓.๙๘	๐.๒๕	มาก
๔. ประชาชนรู้สึกว่ายเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่าง ตรงจุด	๓.๖๑	๐.๗๐	มาก
๕. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมช่วยส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตของประชาชน	๓.๖๐	๐.๖๒	มาก
ภาพรวม	๓.๖๗	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา การให้บริการด้วยความตั้งใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๗$, S.D. = ๐.๕๙) เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งเน้นการช่วยเหลือและให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ($\bar{X} = ๓.๙๘$, S.D. = ๐.๒๕) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง ($\bar{X} = ๓.๖๓$, S.D. = ๐.๖๗) และสุดท้าย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามของประชาชน ($\bar{X} = ๓.๕๕$, S.D. = ๐.๗๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการการประยุกต์ใช้
หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา การให้บริการด้วยความยุติธรรม

(n=๓๙๑)

ด้านสมานัตตตา การให้บริการด้วยความยุติธรรม	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๗๗	๐.๘๔	มาก
๒. ประชาชนรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจาก เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม	๓.๔๒	๐.๗๖	มาก
๓. การติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างโปร่งใสและ ชัดเจน	๓.๘๘	๐.๗๑	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของประชาชน	๓.๖๐	๐.๗๐	มาก
๕. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความยุติธรรมและ ไม่ลำเอียง	๓.๖๒	๐.๖๖	มาก
ภาพรวม	๓.๖๖	๐.๗๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๖๖, S.D. = ๐.๗๓) เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรม เป็นไปอย่างโปร่งใสและชัดเจน ($\bar{X}$ = ๓.๘๘, S.D. = ๐.๗๑) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = ๓.๗๗, S.D. = ๐.๘๔) และสุดท้าย ได้แก่ ประชาชนรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ($\bar{X}$ = ๓.๔๒, S.D. = ๐.๗๖) ตามลำดับ

๔.๑.๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

(n=๓๙๑)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	๔.๑๑	๐.๖๒	มาก
๒. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	๔.๑๕	๐.๕๙	มาก
๓. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	๔.๑๖	๐.๕๘	มาก
๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๔.๐๓	๐.๖๐	มาก
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๔.๑๓	๐.๕๘	มาก
ภาพรวม	๔.๑๒	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๒$, S.D. = ๐.๕๙) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๑๖$, S.D. = ๐.๕๘) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = ๔.๑๕$, S.D. = ๐.๕๙) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๐๓$, S.D. = ๐.๖๐) เมื่อพิจารณาโดยรายละเอียดในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

(n=๓๙๑)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๘๕	๐.๗๑	มาก
๒. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	๔.๒๓	๐.๖๘	มาก
๓. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยให้ผู้ใช้บริการ ทุกคนได้รับข้อมูลเท่ากัน	๔.๐๓	๐.๖๔	มาก
๔. การใช้เทคโนโลยีของศูนย์ดำรงธรรมไม่สร้างความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มคน	๔.๑๒	๐.๕๘	มาก
๕. บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมให้บริการด้วยความ เป็นธรรม และไม่เอนเอียง	๔.๓๓	๐.๕๑	มาก
ภาพรวม	๔.๑๑	๐.๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๑$, S.D. = ๐.๖๒) เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เอนเอียง ($\bar{X} = ๔.๓๓$, S.D. = ๐.๕๑) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ($\bar{X} = ๔.๒๓$, S.D. = ๐.๖๘) และข้อที่มีคะแนนต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = ๓.๘๕$, S.D. = ๐.๗๑)

ตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

(n=๓๙๑)

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมทำให้การให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น	๔.๑๑	๐.๖๓	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมลดลงเมื่อใช้ระบบดิจิทัล	๔.๓๖	๐.๖๒	มาก
๓. ระบบของศูนย์ดำรงธรรมมีการแจ้งเตือนสถานะการให้บริการที่ทันสมัยและรวดเร็ว	๔.๐๙	๐.๖๖	มาก
๔. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมสามารถทำได้ทุกเวลาที่ประชาชนต้องการ	๔.๑๒	๐.๔๓	มาก
๕. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๖๒	มาก
ภาพรวม	๔.๑๕	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๕$, S.D. = ๐.๕๙) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมลดลงเมื่อใช้ระบบดิจิทัล ($\bar{X} = ๔.๓๖$, S.D. = ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมสามารถทำได้ทุกเวลาที่ประชาชนต้องการ ($\bar{X} = ๔.๑๒$, S.D. = ๐.๔๓) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๐๘$, S.D. = ๐.๖๒)

ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

(n=๓๙๑)

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยให้การใช้ทรัพยากร มีประสิทธิภาพและไม่ฟุ่มเฟือย	๔.๑๗	๐.๖๐	มาก
๒. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปตามความจำเป็นของ ประชาชน	๔.๓๖	๐.๖๒	มาก
๓. ระบบของศูนย์ดำรงธรรมมีการประหยัดพลังงานและทรัพยากร อย่างเหมาะสม	๔.๐๐	๐.๖๗	มาก
๔. ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างยั่งยืนและเพียงพอ	๔.๑๐	๐.๔๓	มาก
๕. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมไม่ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากร ที่เกินความจำเป็น	๔.๑๘	๐.๖๐	มาก
ภาพรวม	๔.๑๖	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๖$, S.D. = ๐.๕๘) เมื่อพิจารณาข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เป็นไปตามความจำเป็นของประชาชน ($\bar{X} = ๔.๓๖$, S.D. = ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการ ของศูนย์ดำรงธรรมไม่ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็น ($\bar{X} = ๔.๑๘$, S.D. = ๐.๖๐) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบของศูนย์ดำรงธรรมมีการประหยัดพลังงานและทรัพยากร อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = ๔.๐๐$, S.D. = ๐.๖๗)

ตารางที่ ๔.๑๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n=๓๙๑)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ระบบของศูนย์ดำรงธรรมสามารถให้บริการได้โดยไม่สะดุดหรือ ล่าช้า	๓.๘๗	๐.๖๐	มาก
๒. ศูนย์ดำรงธรรมมีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๒	๐.๗๑	มาก
๓. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความต่อเนื่องทั้งในด้านเวลา และคุณภาพ	๓.๙๘	๐.๖๖	มาก
๔. ระบบของศูนย์ดำรงธรรมมีความเสถียรและพร้อมใช้งาน ตลอดเวลา	๔.๑๐	๐.๔๐	มาก
๕. การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความต่อเนื่อง	๔.๐๘	๐.๖๒	มาก
ภาพรวม	๔.๐๓	๐.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๓$, S.D. = ๐.๖๐) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมมีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = ๔.๑๒$, S.D. = ๐.๔๓) รองลงมา ได้แก่ ๔.ระบบของศูนย์ดำรงธรรมมีความเสถียรและพร้อมใช้งานตลอดเวลา ($\bar{X} = ๔.๑๐$, S.D. = ๐.๔๐) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระบบของศูนย์ดำรงธรรมสามารถให้บริการได้โดยไม่สะดุดหรือล่าช้า ($\bar{X} = ๓.๘๗$, S.D. = ๐.๖๐)

ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

(n=๓๙๑)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีการพัฒนาต่อเนื่องและทันสมัย	๔.๐๙	๐.๖๐	มาก
๒. ศูนย์ดำรงธรรมมีการปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่	๔.๓๑	๐.๗๑	มาก
๓. ระบบของศูนย์ดำรงธรรมสนับสนุนพีเจอาร์ที่ทันสมัยและช่วยให้ประชาชนใช้งานได้ง่าย	๔.๐๙	๐.๕๖	มาก
๔. ศูนย์ดำรงธรรมการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	๔.๑๐	๐.๔๓	มาก
๕. มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๐๘	๐.๖๐	มาก
ภาพรวม	๔.๑๓	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$, S.D. = ๐.๕๘) เมื่อพิจารณาข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมมีการปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ ($\bar{X} = ๔.๓๑$, S.D. = ๐.๗๑) รองลงมา ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๑๐$, S.D. = ๐.๔๓) และสุดท้าย ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมมีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = ๔.๐๘$, S.D. = ๐.๖๐)

๔.๑.๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีรายละเอียดดังนี้

๑) ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ในประเด็นคำถาม “คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. อดีตผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดต่างเห็นพ้องว่าระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมเป็นก้าวสำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย โดยเฉพาะในด้านความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูลย้อนหลังเคยใช้บริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมหลายครั้ง โดยเฉพาะในช่วงที่รับตำแหน่งในจังหวัดสุพรรณบุรี ระบบนี้ช่วยให้ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และสามารถมอบหมายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อได้ทันทีที่ การรายงานผลก็โปร่งใสและมีการอัปเดตสถานะที่ชัดเจน เป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพมากขึ้นในยุคดิจิทัล เป็นต้นแบบที่ดีของการบูรณาการเทคโนโลยีกับงานภาครัฐ^๑

๒. ระบบดิจิทัลแม้บางท่านจะไม่ได้ใช้งานด้วยตนเอง แต่ได้รับรายงานอย่างต่อเนื่องและยกย่องว่าระบบช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่แม้โดยหน้าที่ จะไม่ใช่ผู้ใช้งานหลักของศูนย์ดำรงธรรม แต่เคยร่วมประชุมและติดตามคดีร้องเรียนผ่านระบบดิจิทัลของศูนย์นี้ การเข้าถึงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ช่วยให้เตรียมการทางกฎหมายได้ดีขึ้น และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ระบบใช้งานง่ายและสามารถติดตามสถานะของแต่ละเรื่องได้อย่างเป็นระบบ ถือเป็นການอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้อย่างแท้จริง^๒

๓. ขณะดำรงตำแหน่ง ได้มีโอกาสใช้ระบบร้องเรียนออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมหลายครั้ง โดยเฉพาะในการติดตามผลการดำเนินงานจากแต่ละอำเภอ ระบบนี้ช่วยให้สามารถมองเห็นปัญหาในเชิงพื้นที่ได้ชัดเจน และสามารถจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชน เพราะสามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้ด้วยตนเอง เป็นการยกระดับการบริหารราชการในมิติใหม่ที่ควรต่อยอดเพิ่มความมั่นใจให้กับประชาชนในการร้องเรียนปัญหา เสนอให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้เหมาะกับผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปมากขึ้น^๓

๔. ในฐานะผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีส่วนร่วมโดยตรงในการวางรากฐานระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมตั้งแต่ระยะแรก เริ่มพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถส่งข้อมูลได้ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องเดินทางมาที่ศูนย์ดำรงธรรม ข้อมูลที่ได้รับสามารถจำแนกและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเป็นระบบ การเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน

^๑ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^๒ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^๓ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

ในการเข้าถึงบริการของประชาชน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ถือว่าเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการทำงานภาครัฐในระดับจังหวัด^๔

๕. ส่วนงานในจังหวัดได้ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล จึงได้เร่งพัฒนาระบบข้อมูลและการตอบสนองเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็วและโปร่งใสมากขึ้น มีการนำระบบแชทบอทและช่องทางโซเชียลมีเดียมาผนวกกับระบบสารสนเทศเดิม เพื่อให้ประชาชนมีหลายช่องทางในการร้องเรียนและตรวจสอบสถานะได้ทันที ผลที่ได้คือ ความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และช่วยลดภาระงานเจ้าหน้าที่ลงได้ในระดับหนึ่ง^๕

๖. การบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ให้ความสำคัญกับการบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น ระบบทะเบียนราษฎร และแอปพลิเคชันของจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว จากการได้ทดลองใช้บริการในฐานะประชาชนทั่วไปเพื่อประเมินคุณภาพระบบ พบว่าการตอบสนองของระบบดิจิทัลรวดเร็วมากและมีการแจ้งเตือนความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ยังได้อบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้ระบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริการประชาชนทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาเชิงสถิติและรายงานต่อผู้บริหารระดับจังหวัดได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการอบรมเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม และเพิ่มระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติให้กับประชาชน^๖

๗. การรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบดิจิทัลประจำศูนย์ฯ พบว่าระบบนี้ช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระเบียบและง่ายต่อการสืบค้นย้อนหลัง ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันได้สะดวกมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ก็สามารถประมวลเรื่อง ส่งต่อ และติดตามผลการดำเนินงานได้ในระบบเดียว การลดใช้เอกสารกระดาษและการทำงานแบบออนไลน์ช่วยประหยัดเวลาและเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน^๗

๘. ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนออนไลน์โดยตรง พบว่าระบบดิจิทัลช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน เพราะสามารถบันทึกข้อมูลผู้ร้องและแนบเอกสารหลักฐานได้ทันที นอกจากนี้ยังมีระบบแจ้งเตือนสถานะของเรื่องที่กำลังดำเนินการ ทำให้ประชาชนไม่ต้องโทรสอบถามบ่อยครั้งงานของเจ้าหน้าที่จึงมีเวลามากขึ้นในการวิเคราะห์ปัญหา และส่งต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นแม้จะมีบางช่วงที่ระบบล่มหรือช้า^๘

๙. ในฐานะเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาชน เห็นว่าการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลช่วยให้การบริการมีมาตรฐานมากขึ้น ทั้งในด้านความเร็ว ความถูกต้อง และความสามารถในการ

^๔ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^๕ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^๖ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^๗ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^๘ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ติดตามผล ทุกเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาจะถูกบันทึกและจัดประเภทไว้ในระบบอัตโนมัติ ทำให้สะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงนโยบาย จากประสบการณ์ที่เคยแนะนำประชาชนผู้สูงอายุใช้แอปพลิเคชันของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเมื่อได้รับการอบรมเบื้องต้นแล้วหลายท่านสามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง ถือว่าเป็นก้าวสำคัญของการเข้าถึงบริการรัฐและช่วยให้สามารถตอบสนองประชาชนได้รวดเร็วขึ้น^๙

๑๐. นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ชื่นชมระบบในฐานะกลไกที่สนับสนุนหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และถือว่าเป็นต้นแบบที่ควรขยายไปยังองค์กรภาครัฐอื่น ๆ มองว่าการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์กับการบริหารงานภาครัฐถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญในฐานะนักวิชาการที่ติดตามการพัฒนาระบบบริการภาครัฐ เคยทดลองใช้ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมสุพรรณบุรีเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของกลไกรัฐ พบว่าระบบนี้ออกแบบมาให้ใช้งานง่าย ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ มีช่องสำหรับแนบเอกสารและตรวจสอบสถานะเรื่องได้ตลอดเวลา ซึ่งถือเป็นตัวอย่างของการนำแนวคิด Governance และ E-Government มาประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม มองว่านี่คือ การพัฒนาบริการสาธารณะที่ตอบโจทย์ประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง^{๑๐}

๑๑. การประเมินผลนโยบายภาครัฐและเคศศึกษาระบบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีในเชิงปฏิบัติ การที่ศูนย์ดำรงธรรมนำระบบดิจิทัลมาใช้ เช่น การรับข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ทำให้เกิดการจัดเก็บข้อมูลแบบเรียลไทม์ ลดความล่าช้าในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน^{๑๑}

๑๒. ประชาชนสามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับหลัก Transparency และ Responsiveness ในแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่ เป็นแบบอย่างที่สามารถขยายผลไปยังจังหวัดอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะในยุคที่ประชาชนต้องการความโปร่งใสและรวดเร็ว ข้อเสนอเพิ่มเติมคือการเปิด API ให้กับแพลตฟอร์มอื่นที่ประชาชนใช้งานประจำ เช่น Line หรือ Facebook^{๑๒}

๑๓. พระสงฆ์และนักวิชาการด้านพุทธศาสนามีความเห็นร่วมกันว่า การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานเผยแผ่และการให้บริการประชาชนควรดำเนินไปอย่างสมดุลกับการยึดมั่นในหลักธรรมะ โดยไม่ปล่อยให้ความสะดวกและความรวดเร็วของระบบดิจิทัลกลบคุณค่าทางจิตใจ การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์หรือระบบอัตโนมัติจำเป็นต้องแฝงไว้ด้วยความเมตตาและน้ำเสียงที่สร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้รับสาร ความอดทนเป็นคุณสมบัติสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถ

^๙ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

รับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างรอบคอบ ไม่เร่งรัดจนขาดความเข้าใจ อีกทั้งยังต้องมีเจตนารมณ์ที่ดีในการช่วยเหลือ เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีไม่เพียงตอบโจทย์ด้านประสิทธิภาพ แต่ยังคงรักษาความตั้งใจต่อผู้มาขอความช่วยเหลือได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ การประสานกันระหว่างความทันสมัยของเทคโนโลยีกับความงดงามของพุทธธรรม จะช่วยสร้างบริการที่มีคุณภาพสูงและมีคุณค่าทางจิตใจอย่างแท้จริง^{๑๓}

๑๔. การแนะนำให้มีข้อความสร้างแรงบันดาลใจหรือแง่คิดทางธรรมปรากฏบนแพลตฟอร์มของศูนย์ดำรงธรรมเป็นระยะนั้น ถือเป็นการเติมเต็มมิติความเป็นมนุษย์ท่ามกลางเทคโนโลยีที่ไร้อารมณ์ ความรู้สึก หรือศีลธรรม ข้อความเชิงธรรมะสามารถช่วยสร้างสำนึกสาธารณะและยกระดับจิตใจของผู้ใช้งาน ยังช่วยลดความตึงเครียดจากปัญหาที่ร้องเรียนหรือจากระบบที่อาจตอบสนองช้า แ่่คิดจากธรรมะยังสามารถส่งเสริมให้ประชาชนอดทน อดกลั้น และมีศรัทธาในกระบวนการราชการ นอกจากนี้ยังช่วยเสริมภาพลักษณ์ของภาครัฐในฐานะที่รับฟังและเข้าใจความทุกข์ร้อนของประชาชนอย่างแท้จริง^{๑๔}

๑๕. ประชาชนที่เคยใช้บริการระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสะท้อนประสบการณ์ที่หลากหลายตามบริบทของแต่ละคน หลายคนชื่นชมความสะดวกโดยเฉพาะการแจ้งเรื่องผ่านมือถือ และตรวจสอบสถานะได้ทันที มีความรู้สึกว่าตนเองไม่ถูกทอดทิ้ง และยังสามารถติดตามเรื่องที่ร้องเรียนได้ด้วยตนเองบางรายระบุว่าการใช้งานในรูปแบบนี้ช่วยประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายและลดความเครียด ความประทับใจนี้ทำให้เกิดการบอกต่อและสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับระบบบริการของภาครัฐ^{๑๕}

๑๖. แม้ระบบจะมีข้อดี แต่ก็ยังมีข้อจำกัดที่ประชาชนพบ เช่น การไม่เข้าใจเมนู การล็อกอินล้มเหลว หรือระบบล่มในบางช่วงเวลา อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงรู้สึกที่ว่า “อย่างน้อยก็ได้พูด ได้แจ้ง” ซึ่งสะท้อนถึงความหวังและความไว้วางใจต่อระบบ หลายคนเชื่อว่าการส่งเรื่องเข้าสู่ระบบแม้จะยังไม่ได้รับคำตอบทันที แต่มีเจ้าหน้าที่รับรู้และติดตามจริง ความรู้สึกดังกล่าวเป็นพลังสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐในยุคดิจิทัล การสื่อสารกลับจากเจ้าหน้าที่ในรูปแบบอัตโนมัติหรือแบบเป็นกันเองสามารถช่วยลดความกังวลของประชาชนได้มาก^{๑๖}

๑๗. การมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนมุมมองที่หลากหลาย หลายฝ่ายเห็นพ้องว่าระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยลด “ความคลุมเครือ” และเปิดเผยกระบวนการรับเรื่องอย่างโปร่งใส การใช้เทคโนโลยีช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายเห็น

^{๑๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ภาพรวมของปัญหาได้ชัดเจนขึ้น ยังช่วยสร้างกลไกตรวจสอบและถ่วงดุลเชิงสังคม เพราะประชาชนสามารถติดตามและเรียกร้องได้ทันที ข้อเสนอแนะจากกลุ่มเหล่านี้ยังมีคุณค่าในการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการจริงของประชาชน^{๑๗}

๑๘. การทำงานของรัฐในปัจจุบันได้ใช้ระบบดิจิทัลเป็นช่องทางสำคัญในการสื่อสารกับประชาชนอย่างเปิดเผย โปร่งใส และเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ควรมีการจัดทำระบบปรับพิศแบบหลังการใช้บริการเพื่อประเมินคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางสื่อสารแบบสองทาง (two-way communication) เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะได้โดยตรง^{๑๘}

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย มีระบบที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ประชาชนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการให้บริการ มีช่องทางการเข้าถึงบริการที่หลากหลาย และประชาชนได้รับการบริการที่เป็นธรรมด้วยความเสมอภาค

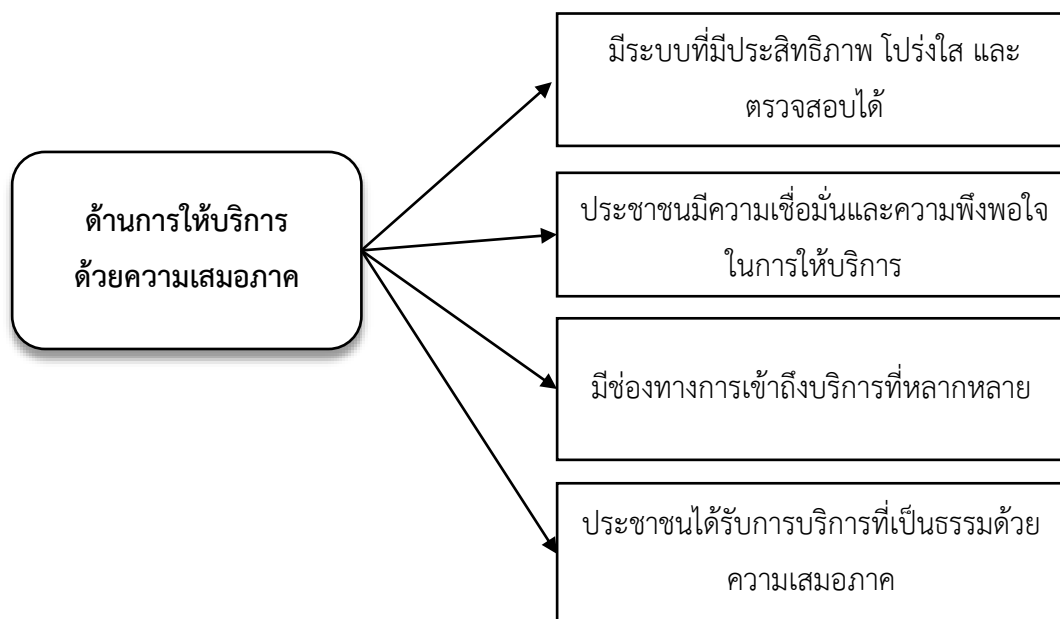
ตารางที่ ๔.๑๘ สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	มีระบบที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	๗	๑,๒,๔,๗,๘,๑๐,๑๑
๒.	ประชาชนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการให้บริการ	๗	๓,๕,๖,๙,๑๒,๑๕,๑๖
๓.	มีช่องทางการเข้าถึงบริการที่หลากหลาย	๕	๕,๖,๑๒,๑๗,๑๘
๔.	ประชาชนได้รับการบริการที่เป็นธรรมด้วยความเสมอภาค	๒	๑๐,๑๒

จากตารางที่ ๔.๑๘ สามารถสรุปประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้

^{๑๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๑ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๒) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ในประเด็นคำถาม “คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. การพัฒนาระบบดิจิทัลช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียนและตอบสนองต่อประชาชนได้ทันที ส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นระบบฐานข้อมูลกลางช่วยให้สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมีความคล่องตัวมากขึ้นประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมงผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารราชการมากขึ้น^{๑๙}

๒. ระบบดิจิทัลช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและลดภาระเอกสาร ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานการใช้แอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถร้องเรียนหรือขอข้อมูลได้สะดวกขึ้นส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลและดำเนินการแก้ไข

^{๑๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

ปัญหาได้อย่างมีระบบการบันทึกข้อมูลแบบเรียลไทม์ทำให้สามารถวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาและวางแผนเชิงนโยบายได้แม่นยำถือเป็นการยกระดับการให้บริการภาครัฐให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล^{๒๐}

๓. ระบบดิจิทัลช่วยสร้างภาพลักษณ์ของการบริการภาครัฐที่ทันสมัยและใส่ใจประชาชน ช่วยลดช่องว่างระหว่างประชาชนกับหน่วยงานรัฐ โดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่ห่างไกลหรือไม่สามารถเดินทางได้สะดวก การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบช่วยลดข้อผิดพลาดจากการทำงานด้วยมือและสามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินผลและตรวจสอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ยิ่งไปกว่านั้นยังสามารถนำข้อมูลมาใช้นับสนับสนุนการวางแผนงานเชิงกลยุทธ์ในระดับจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๒๑}

๔. การพัฒนาระบบดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะด้านความรวดเร็วในการดำเนินการสามารถบันทึกและติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างเป็นระบบ ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ทุกที่ทุกเวลาระบบยังส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐ^{๒๒}

๕. ระบบดิจิทัลช่วยให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถใช้ข้อมูลเชิงสถิติมาวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาและกำหนดนโยบายเชิงรุกได้อย่างเหมาะสมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานสามารถดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีความต่อเนื่องช่วยลดภาระงานเอกสารและลดความผิดพลาดในการดำเนินงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล^{๒๓}

๖. ระบบดิจิทัลช่วยสร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและทันสมัยระหว่างรัฐกับประชาชนทำให้สามารถรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนได้แบบเรียลไทม์ และตอบสนองได้รวดเร็ว ข้อมูลที่ได้รับถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ช่วยในการติดตามผลและประเมินผลการบริการส่งผลให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการดำเนินงานเป็นกลไกหนึ่งที่ช่วยสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐระดับพื้นที่^{๒๔}

๗. การพัฒนาระบบดิจิทัลช่วยให้การรับเรื่องร้องเรียนและการบันทึกข้อมูลมีความรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้นลดภาระงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่และช่วยให้สามารถจัดการข้อมูลได้อย่างมีระบบประชาชนสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ระบบยัง

^{๒๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๒๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๒๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และเสนอแนวทางแก้ไขเชิงนโยบายได้นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความทันสมัยและโปร่งใส^{๒๕}

๘. ระบบดิจิทัลช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ และตรวจสอบย้อนหลังได้ง่ายเพิ่มความแม่นยำในการประมวลผลและลดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานแบบเอกสารทำให้การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้นประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเองส่งผลให้คุณภาพการบริการโดยรวมของศูนย์ดำรงธรรมพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด^{๒๖}

๙. ระบบดิจิทัลช่วยให้สามารถตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้อย่างทันท่วงทีและมีหลักฐานประกอบการดำเนินการจัดการเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ช่วยให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความคืบหน้าได้แบบเรียลไทม์ทำให้การวางแผนและจัดการงานบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและสามารถประเมินผลได้ชัดเจนเป็นเครื่องมือที่ช่วยยกระดับการให้บริการให้สอดคล้องกับแนวทางรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ช่วยสร้างความมั่นใจให้ประชาชนถึงความโปร่งใสและความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐ^{๒๗}

๑๐. การพัฒนาระบบดิจิทัลมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเชิงโครงสร้างของการบริหารราชการแผ่นดินโดยเฉพาะในด้านการให้บริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Service) ระบบดิจิทัลเอื้อต่อการลดขั้นตอน ลดเวลา และลดต้นทุนในการให้บริการสาธารณะ ยังเพิ่มความโปร่งใส (Transparency) และตรวจสอบได้ (Accountability) ของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนถือเป็นการขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)^{๒๘}

๑๑. การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในศูนย์ดำรงธรรมเป็นการยกระดับการบริการภาครัฐตามแนวทาง e-Government ช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการของประชาชนโดยไม่จำกัดด้านเวลาและสถานที่ส่งผลให้การตอบสนองต่อปัญหาเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นระบบข้อมูลสารสนเทศยังสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและการประเมินผลการดำเนินงานจึงเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างรัฐที่มีสมรรถนะสูงและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง^{๒๙}

๑๒. ระบบดิจิทัลส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐแบบบูรณาการ (integrated governance) โดยช่วยให้การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสามารถประมวลผลข้อมูลแบบเรียลไทม์และวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาเชิงลึกเพื่อกำหนดเชิงกลยุทธ์ประชาชน

^{๒๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

มีบทบาทมากขึ้นในกระบวนการนโยบายผ่านการสื่อสารทางดิจิทัล ซึ่งเป็นหัวใจของการมีส่วนร่วม ดังนั้น ระบบดิจิทัลจึงไม่เพียงยกระดับคุณภาพการให้บริการ แต่ยังเป็นเครื่องมือของประชาธิปไตยเชิงปฏิบัติด้วย^{๓๐}

๑๓. การพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงบริการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักพรหมวิหาร ๔ โดยเฉพาะเมตตาและกรุณาประชาชนสามารถร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือได้โดยไม่ต้องเดินทาง ลดความทุกข์ทางกายและใจระบบยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกแห่งสัมมาอาชีวะ คือ ความชอบธรรมในการบริการ การเปิดเผยข้อมูลและการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ยังสอดคล้องกับหลักอิทธิบาท ๔ โดยเฉพาะฉันทะและวิริยะจึงนับได้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถประยุกต์ใช้ร่วมกับหลักธรรมในการพัฒนางานราชการอย่างมีคุณธรรม^{๓๑}

๑๔. การใช้ระบบดิจิทัลในงานศูนย์ดำรงธรรมเป็นรูปธรรมของการบริหารแบบอิงหลักพุทธธรรม โดยเฉพาะเรื่องของ “โยนิโสมนสิการ” หรือการใคร่ครวญอย่างรอบคอบระบบช่วยให้เกิดการบริหารจัดการอย่างมีเหตุมีผล และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาอย่างตรงจุดการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สะท้อนถึง “ทาน” และ “ศีล” ที่เป็นหลักของการอยู่ร่วมกันเจ้าหน้าที่สามารถฝึกสติ สมาธิ และปัญญาผ่านการทำงานอย่างเป็นระบบ ไม่วุ่นวายและไม่ฟุ้งซ่านเป็นการบูรณาการพุทธจริยธรรมกับเทคโนโลยีเพื่อประโยชน์สุขของสังคมโดยรวม^{๓๒}

๑๕. การพัฒนาระบบดิจิทัลช่วยให้สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้สะดวกผ่านโทรศัพท์มือถือโดยไม่ต้องเดินทางไปศูนย์ระบบออนไลน์ทำให้สามารถติดตามความคืบหน้าได้แบบเรียลไทม์ ลดความกังวลใจของประชาชนเจ้าหน้าที่ตอบกลับรวดเร็วขึ้น และมีหลักฐานการติดต่อที่ตรวจสอบได้การบริการมีความเป็นระบบมากขึ้น ทำให้รู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมถือเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างเท่าเทียม^{๓๓}

๑๖. ระบบดิจิทัลทำให้ประชาชนสามารถร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็นได้ตลอดเวลาไม่จำกัดสถานที่ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ ทำให้รู้สึกว่ารรัฐมีความใส่ใจและทันสมัยข้อมูลต่าง ๆ ถูกจัดเก็บไว้ในระบบ ทำให้สามารถย้อนดูหรืออ้างอิงได้หากเกิดข้อขัดแย้งช่วยให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่น

^{๓๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๓๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๓๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๓๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

การให้บริการผ่านระบบนี้ตอบสนองความต้องการของคนยุคใหม่ที่ต้องการความรวดเร็วและโปร่งใส^{๓๔}

๑๗. ระบบดิจิทัลช่วยให้การประสานงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับศูนย์ดำรงธรรมมีความรวดเร็วและชัดเจนมากขึ้นข้อมูลที่ร้องเรียนจากประชาชนสามารถส่งตรงถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันทีผ่านระบบออนไลน์ลดปัญหาความล่าช้าและความซ้ำซ้อนในการรับเรื่อง และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผลยังส่งผลดีต่อการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากสามารถนำข้อมูลจากระบบมาวิเคราะห์ปัญหาเชิงพื้นที่ได้ถือเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในการบริหารงานท้องถิ่น^{๓๕}

๑๘. การพัฒนาระบบดิจิทัลทำให้ชาวบ้านในพื้นที่สามารถร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือได้สะดวกยิ่งขึ้นไม่จำเป็นต้องเดินทางไกลมายังอำเภอหรือจังหวัด ซึ่งช่วยประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในฐานะผู้นำท้องถิ่น มองว่าระบบนี้ช่วยลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างรัฐกับประชาชนระบบยังช่วยให้ติดตามเรื่องร้องเรียนได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วถือเป็นการยกระดับการให้บริการของภาครัฐให้เข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง โดยใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลาง^{๓๖}

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย การให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถใช้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลจากระบบสามารถนำมาวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาได้ทันเหตุการณ์

^{๓๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

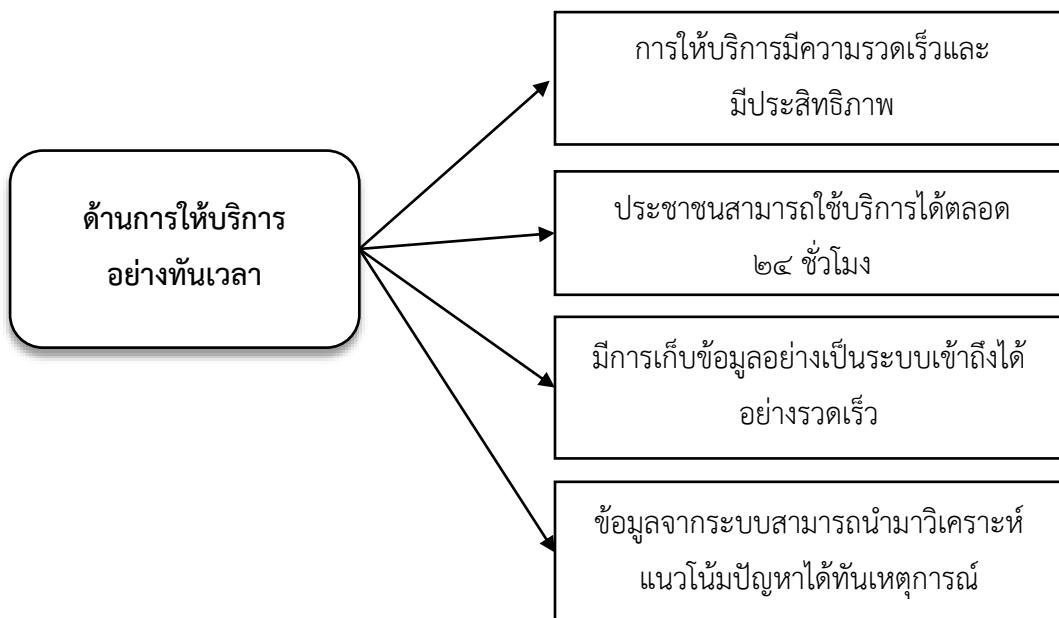
^{๓๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๓๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

ตารางที่ ๔.๑๙ สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันท่วงที

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	การให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๘	๑,๒,๔,๕,๗,๘,๙,๑๗
๒.	ประชาชนสามารถใช้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๘	๑,๓,๖,๑๑,๑๓,๑๕,๑๖,๑๘
๓.	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว	๗	๑,๓,๖,๙,๑๐,๑๒,๑๗
๔.	ข้อมูลจากระบบสามารถนำมาวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาได้ทันเหตุการณ์	๗	๒,๓,๕,๗,๑๐,๑๒,๑๔

จากตารางที่ ๔.๑๙ สามารถสรุปประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันท่วงที เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๒ ด้านการให้บริการอย่างทันท่วงที

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๓) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ในประเด็นคำถาม “คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมช่วยให้การประสานงานมีความรวดเร็วและโปร่งใสมากขึ้น โดยเฉพาะการติดตามเรื่องร้องเรียนที่สามารถตรวจสอบสถานะได้แบบเรียลไทม์ อย่างไรก็ตามยังพบข้อจำกัดด้านทักษะการใช้งานของบุคลากรในบางพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในบางกรณี ดังนั้นจึงควรส่งเสริมการอบรมและเพิ่มขีดความสามารถด้านดิจิทัลให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง^{๓๗}

๒. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกต่อการบริหารจัดการข้อมูลร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากประชาชน ช่วยลดภาระงานเอกสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายเกี่ยวกับความเสถียรของระบบเครือข่ายในบางพื้นที่ห่างไกล ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ^{๓๘}

๓. ระบบดิจิทัลช่วยสร้างมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวมทั้งจังหวัดและส่วนกลาง ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดนโยบายเชิงป้องกันได้ดียิ่งขึ้น แต่ในทางปฏิบัติยังพบปัญหาความไม่เข้าใจกระบวนการใช้งานของประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี จึงควรมีช่องทางสนับสนุนเสริม เช่น ศูนย์ช่วยเหลือหรือเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในพื้นที่^{๓๙}

๔. การใช้ระบบดิจิทัลในการติดต่อประสานงานช่วยยกระดับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ระบบยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้รองรับปริมาณข้อมูลจำนวนมากและความหลากหลายของเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพสูงสุด^{๔๐}

๕. ระบบดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความคล่องตัวในการสื่อสารระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถประสานงานได้แบบเรียลไทม์และลดการใช้เอกสาร

^{๓๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๓๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๓๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๔๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

ลงอย่างชัดเจน ทั้งนี้ ความท้าทายอยู่ที่ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะในด้านความเข้าใจและการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องควบคู่กับระบบ^{๔๑}

๖. จากการนำระบบดิจิทัลมาใช้ พบว่าสามารถอำนวยความสะดวกแก่ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนได้ดี โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต เช่น การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ต้องลดการพบปะทางกายภาพ อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดสำคัญคือ การเข้าถึงของประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้ไม่มีอุปกรณ์สื่อสารดิจิทัล จึงควรมีการออกแบบบริการที่ครอบคลุมและไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (inclusive service)^{๔๒}

๗. ระบบดิจิทัลช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้เป็นระบบ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล และลดความผิดพลาดจากงานเอกสาร นอกจากนี้ยังช่วยให้สามารถติดตามความคืบหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การใช้งานบางฟังก์ชันยังซับซ้อนสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่ จึงจำเป็นต้องมีการอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน^{๔๓}

๘. การประสานงานผ่านระบบดิจิทัลทำให้การตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ซึ่งส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม บางครั้งระบบอาจล่าช้าหรือขัดข้องจากปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท จึงควรมีระบบสำรองเพื่อรองรับกรณีฉุกเฉิน^{๔๔}

๙. การใช้งานระบบดิจิทัลช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติและวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและปรับปรุงนโยบายในอนาคต อย่างไรก็ตาม การใช้งานระบบจำเป็นต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับหนึ่ง ซึ่งเจ้าหน้าที่บางรายอาจยังไม่เชี่ยวชาญ จึงควรมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการปรับปรุงระบบให้ใช้งานง่ายขึ้น^{๔๕}

๑๐. การใช้ระบบดิจิทัลในการติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมถือเป็นการปรับตัวตามแนวทางรัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการภาครัฐแบบดิจิทัล (Digital Governance) ช่วยเพิ่มความโปร่งใส ความรวดเร็ว และการมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดด้านความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี ซึ่งรัฐควรออกแบบระบบให้ตอบสนองต่อประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม^{๔๖}

๑๑. ระบบดิจิทัลส่งผลให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและสร้างความโปร่งใสในการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด

^{๔๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๔๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๔๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๔๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๔๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๔๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

e-Government อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของระบบขึ้นอยู่กับการบูรณาการข้อมูลและความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ หากขาดการวางแผนที่ดีอาจเกิดภาวะ "Digital Divide" และผลกระทบต่อการเข้าถึงบริการของประชาชน^{๔๗}

๑๒. การประยุกต์ใช้ระบบดิจิทัลในศูนย์ดำรงธรรมเป็นตัวอย่างของการบริหารภาครัฐเชิงตอบสนอง (Responsive Administration) ที่มุ่งเน้นการรับฟังและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว ข้อมูลสามารถนำไปใช้วิเคราะห์เชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ระบบจำเป็นต้องคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนเพื่อรักษาความเชื่อมั่นของประชาชน^{๔๘}

๑๓. การใช้ระบบดิจิทัลในการติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมสะท้อนถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สังคม ซึ่งสอดคล้องกับหลักพระพุทธศาสนาเรื่อง "อิตตา หิ อิตตะโน นาโถ" คือ การพึ่งตนผ่านเครื่องมือที่เหมาะสม ระบบดังกล่าวช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการร้องทุกข์ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามควรพิจารณาถึง "สัมมาวาจา" ในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดผลดีทั้งทางโลกและทางธรรม^{๔๙}

๑๔. ระบบดิจิทัลช่วยให้กระบวนการรับฟังปัญหาของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับหลักเมตตาธรรม (เมตตา กรุณา) ในการบริหารงานภาครัฐที่เอื้อเพื่อต่อทุกชีวิต อย่างไรก็ตาม การใช้งานเทคโนโลยีควรตั้งอยู่บนหลัก "สติและปัญญา" เพื่อไม่ให้เกิดความประมาทในการจัดการข้อมูลและการตัดสินใจ การใช้ระบบดิจิทัลจึงต้องควบคู่กับคุณธรรมและจริยธรรมแห่งการปกครองอย่างยั่งยืน^{๕๐}

๑๕. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยให้สามารถร้องเรียนหรือสอบถามปัญหาได้สะดวกขึ้น ไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานเหมือนในอดีต ถือเป็นการลดภาระทั้งในด้านเวลาและค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยี อาจยังรู้สึกว่ายากจึงควรมีระบบช่วยเหลือหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเพิ่มเติม^{๕๑}

๑๖. การใช้งานระบบดิจิทัลทำให้สามารถติดตามผลของเรื่องร้องเรียนได้ง่ายและโปร่งใสขึ้น ช่วยสร้างความมั่นใจว่าหน่วยงานรัฐมีการดำเนินงานตามขั้นตอน แต่ในบางครั้งระบบอาจล่าช้าหรือขัดข้อง โดยเฉพาะเมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก การปรับปรุงระบบให้เสถียรและใช้งานง่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม^{๕๒}

^{๔๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๔๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๔๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๕๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๕๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๕๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

๑๗. ระบบดิจิทัลในการติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมช่วยให้การส่งข้อมูลและเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ถึงหน่วยงานรัฐเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้น เพิ่มความคล่องตัวในการประสานงานระหว่าง อบต. กับศูนย์ดำรงธรรม และสามารถติดตามผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดด้านความรู้เทคโนโลยีของบางชุมชนที่อาจทำให้การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง จำเป็นต้องมีมาตรการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีระดับชุมชน^{๕๓}

๑๘. ระบบดิจิทัลช่วยให้การรายงานปัญหาในพื้นที่และการประสานงานกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนเอกสารและการเดินทาง ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อย่างไรก็ตาม ปัญหาหลักคือ การใช้งานของประชาชนในชนบทที่อาจขาดเครื่องมือหรือความเข้าใจเทคโนโลยี ควรมีการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และการฝึกอบรมแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงเพื่อให้ระบบเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน^{๕๔}

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย มีระบบการให้บริการที่ลดความซ้ำซ้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชน มีช่องทางให้บริการออนไลน์ที่สามารถลดค่าใช้จ่ายเข้าถึงง่ายสำหรับประชาชนทุกคน มีระบบให้บริการที่สนับสนุนนโยบายการป้องกันปัญหาในอนาคต และมีระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

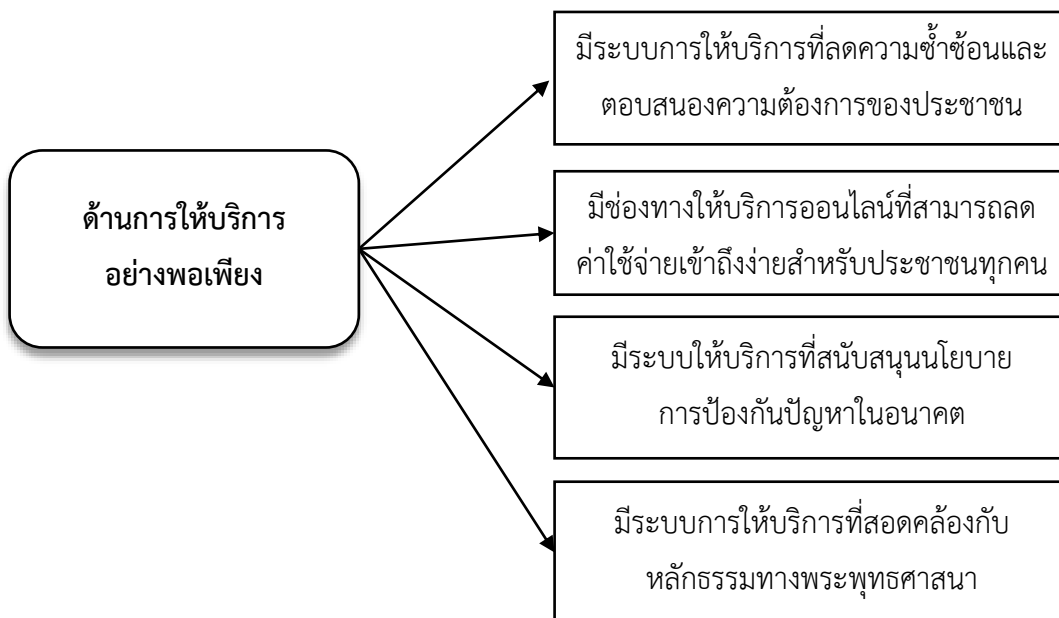
ตารางที่ ๔.๒๐ สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	มีระบบการให้บริการที่ลดความซ้ำซ้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชน	๑๑	๑,๒,๔,๕,๗,๘,๑๑,๑๒,๑๖,๑๗,๑๘
๒.	มีช่องทางให้บริการออนไลน์ที่สามารถลดค่าใช้จ่ายเข้าถึงง่ายสำหรับประชาชนทุกคน	๗	๓,๖,๑๐,๑๓,๑๕,๑๗,๑๘
๓.	มีระบบให้บริการที่สนับสนุนนโยบายการป้องกันปัญหาในอนาคต	๕	๓,๗,๙,๑๑,๑๒
๔.	มีระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา	๒	๑๓,๑๔

^{๕๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๕๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

จากตารางที่ ๔.๒๐ สามารถสรุปประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๓ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในประเด็นคำถาม “คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมถือว่ามีความก้าวหน้าในการให้บริการประชาชนในรูปแบบออนไลน์ ช่วยลดขั้นตอนการประสานงานและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วมั่นใจสำคัญ อย่างไรก็ตามด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลยังจำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระบบการยืนยันตัวตนและการเข้ารหัสข้อมูล ข้อเสนอแนะคือควรมีมาตรการ Cybersecurity ที่ได้มาตรฐานระดับสากลเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ^{๔๔}

^{๔๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

๒. ระบบดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การร้องทุกข์และประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล อย่างไรก็ตาม ประชาชนบางกลุ่มยังขาดความรู้และทักษะในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล จึงควรมีการอบรมและสร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการเข้าถึง อีกทั้งต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่มีช่องโหว่ด้านข้อมูลที่อาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิ^{๕๖}

๓. จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมได้ยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐต่อประชาชนได้จริง โดยเฉพาะในด้านการติดตามผลและการสื่อสารแบบเรียลไทม์ อย่างไรก็ตาม ความปลอดภัยของข้อมูลประชาชนต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างใกล้ชิด ควรจัดให้มีการตรวจสอบประสิทธิภาพระบบเป็นประจำ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลและภัยคุกคามทางไซเบอร์ในอนาคต^{๕๗}

๔. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมได้รับการออกแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยลดความล่าช้าและสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้อย่างโปร่งใส มีการนำระบบการรักษาความปลอดภัยทางข้อมูล (Data Security) มาใช้ เช่น ระบบยืนยันตัวตนสองชั้น และการเข้ารหัสข้อมูล ทั้งนี้ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล^{๕๘}

๕. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือที่ทันสมัยและปลอดภัย โดยได้จัดตั้งทีมงานเทคนิคดูแลระบบอย่างใกล้ชิดตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีการสำรองข้อมูลและทดสอบระบบเป็นระยะเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ยังมีการให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการใช้งานระบบอย่างปลอดภัย เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล^{๕๙}

๖. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมถูกพัฒนาเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกในการยื่นเรื่องร้องทุกข์แบบออนไลน์ ด้านความปลอดภัย ได้มีมาตรการตรวจสอบและป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตอย่างเคร่งครัด และร่วมมือกับหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมั่นใจและเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อกักรว^{๖๐}

๗. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยให้การรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนมีความรวดเร็วและลดภาระเอกสารได้อย่างชัดเจน มีระบบจัดเก็บและติดตามสถานะที่เป็นระบบและ

^{๕๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๕๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๕๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๕๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๖๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

ตรวจสอบได้ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีมาตรฐานตามหลักเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ Login และการเข้ารหัสข้อมูล อย่างไรก็ตาม การใช้งานยังขึ้นอยู่กับความรู้เท่าทันของผู้ใช้ ซึ่งต้องส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง^{๖๑}

๘. ระบบดิจิทัลมีประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย โดยช่วยให้สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เร็วขึ้น ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และสามารถรายงานผลแบบ Real-time ในด้านความปลอดภัย ศูนย์มีการใช้มาตรการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พร้อมสำรองข้อมูลในกรณีฉุกเฉิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน^{๖๒}

๙. จากการปฏิบัติงานพบว่าระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งการจัดการเรื่องร้องเรียน การตอบสนอง และการติดตามผล มีระบบรักษาความปลอดภัย พื้นฐาน เช่น รหัสผ่านและระบบจัดเก็บข้อมูลในเซิร์ฟเวอร์ที่ปลอดภัย แต่ยังจำเป็นต้องพัฒนาทั้งด้านเทคโนโลยีและทักษะของประชาชนผู้ใช้ เพื่อให้เกิดการเข้าถึงอย่างทั่วถึงและมั่นใจในความปลอดภัยอย่างแท้จริง^{๖๓}

๑๐. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมถือเป็นนวัตกรรมที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ อย่างไรก็ตาม ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลต้องได้รับการประเมินตามหลักการ Governance ด้าน IT เพื่อป้องกันการรั่วไหลและละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งถือเป็นสาระสำคัญของการบริหารรัฐร่วมสมัย^{๖๔}

๑๑. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยลดขั้นตอนการประสานงานและสนับสนุนการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-Based Management) อย่างชัดเจน ด้านประสิทธิภาพถือว่าสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลได้ดี แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่อง Digital Literacy ของผู้ใช้งานกลุ่ม และความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งรัฐควรมีมาตรการสนับสนุนให้ทั่วถึง^{๖๕}

๑๒. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสะท้อนการพัฒนาการบริหารภาครัฐเชิงรุก (Proactive Governance) ที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะ อย่างไรก็ตาม ด้านความปลอดภัยควรประเมินตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความ

^{๖๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

มั่นคงสารสนเทศ โดยเฉพาะการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืนของประชาชน^{๖๖}

๑๓. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการบริการประชาชนตามหลักเมตตาธรรม และอุเบกขาธรรม โดยมุ่งอำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียม แม้ระบบจะมีประสิทธิภาพ แต่ควรส่งเสริมการใช้ด้วยปัญญา และความไม่ประมาท ด้านความปลอดภัยจำเป็นต้องคำนึงถึงศีลธรรมในการจัดการข้อมูล มิใช่เพียงด้านเทคนิคแต่รวมถึงความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์^{๖๗}

๑๔. ในมุมมองพระพุทธศาสนา การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับงานภาครัฐควรตั้งอยู่บนหลักโยนิโสมนสิการ คือ การพิจารณาด้วยเหตุผลและรอบคอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจึงต้องมีทั้งประสิทธิภาพ (ประโยชน์) และศีลธรรม (ไม่เบียดเบียน) ด้านความปลอดภัยควรยึดหลักสุจริตธรรม และการไม่เปิดช่องให้เกิดอภุศลกรรมจากการละเมิดข้อมูลของประชาชน^{๖๘}

๑๕. จากประสบการณ์ที่เคยใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม พบว่าระบบช่วยให้การร้องเรียนและติดตามเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกขึ้น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อย่างไรก็ตาม ยังมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น บัตรประชาชนหรือที่อยู่ ระบบควรมีมาตรการป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตให้ชัดเจนมากขึ้น^{๖๙}

๑๖. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีประโยชน์มาก โดยเฉพาะสำหรับคนทำงานที่ไม่มีเวลาติดต่อราชการในเวลาราชการ การแจ้งเรื่องผ่านออนไลน์สามารถทำได้ตลอดเวลาและได้รับการตอบกลับในเวลาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าระบบอาจล่าช้าหรือเกิดข้อขัดข้องในบางช่วงเวลา ควรพัฒนาทั้งด้านเทคนิคและการสื่อสารกับประชาชนให้ครอบคลุมและมั่นคงยิ่งขึ้น^{๗๐}

๑๗. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยให้การประสานงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับภาครัฐมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส อย่างไรก็ตาม ด้านความปลอดภัยของข้อมูลประชาชนยังต้องมีการเสริมสร้างระบบป้องกันที่รัดกุมยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในชุมชน ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง^{๗๑}

^{๖๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๖๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๗๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๗๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

๑๘. จากบทบาทในพื้นที่ พบว่าระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสามารถช่วยแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการรับเรื่องร้องเรียนได้ดี และยังสามารถลดภาระของเจ้าหน้าที่ระดับท้องที่ในการส่งข้อมูลซ้ำซ้อน อย่างไรก็ตาม ในระดับหมู่บ้านยังมีประชาชนบางส่วนที่เข้าไม่ถึงระบบดิจิทัล ควรมีการสนับสนุนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์พื้นฐาน รวมถึงส่งเสริมการใช้งานอย่างปลอดภัยตามหลักจริยธรรมและกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล^{๗๒}

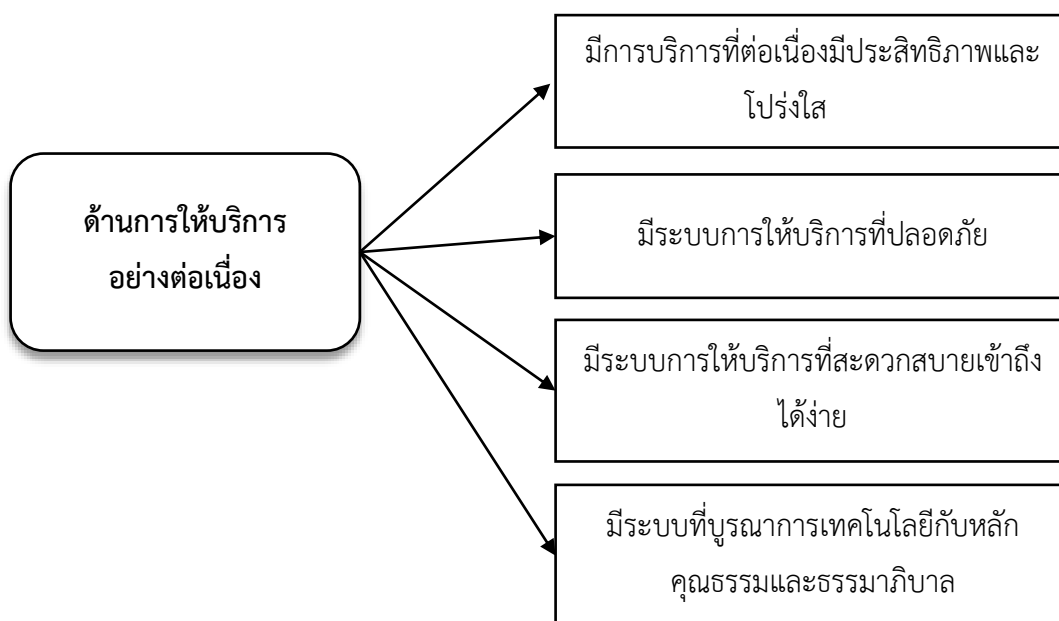
สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย มีการบริการที่ต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและโปร่งใส มีระบบการให้บริการที่ปลอดภัย มีระบบการให้บริการที่สะดวกสบายเข้าถึงได้ง่ายและมีระบบที่บูรณาการเทคโนโลยีกับหลักคุณธรรมและธรรมาภิบาล

ตารางที่ ๔.๒๑ สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	มีการบริการที่ต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและโปร่งใส	๑๐	๒,๓,๔,๖,๗,๘,๙,๑๖,๑๗,๑๘
๒.	มีระบบการให้บริการที่ปลอดภัย	๑๐	๑,๔,๕,๖,๗,๘,๑๐,๑๒,๑๕,๑๗
๓.	มีระบบการให้บริการที่สะดวกสบายเข้าถึงได้ง่าย	๕	๒,๑๑,๑๕,๑๗,๑๘
๔.	มีระบบที่บูรณาการเทคโนโลยีกับหลักคุณธรรมและธรรมาภิบาล	๔	๑๐,๑๒,๑๓,๑๔

จากตารางที่ ๔.๒๑ สามารถสรุปประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้

^{๗๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๔ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในประเด็นคำถาม “คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เนื่องจากสามารถลดระยะเวลาในการประสานงานและติดตามเรื่องร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ การนำเทคโนโลยีมาช่วยบูรณาการข้อมูลทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารแม่นยำขึ้น นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา อย่างไรก็ตามควรพัฒนาเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลประชาชนควบคู่ไปด้วย^{๗๓}

๒. โดยหลักการแล้ว ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ ทำให้การรับเรื่องและการตอบสนองต่อประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและโปร่งใสมากขึ้น การมีฐานข้อมูลกลางช่วยให้สามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้อย่างต่อเนื่อง

^{๗๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

อย่างไรก็ตาม การใช้งานต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม ความมั่นคงปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนด้วย^{๗๔}

๓. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้มากขึ้น ช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของระบบราชการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในลักษณะเรียลไทม์ อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพจะเพิ่มขึ้นได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้และทักษะในการใช้ระบบอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ^{๗๕}

๔. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เนื่องจากช่วยให้สามารถรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ระบบยังเอื้อต่อการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและลดภาระงานเอกสารซ้ำซ้อน อีกทั้งยังสามารถติดตามความคืบหน้าได้แบบเรียลไทม์ ทั้งนี้ ความสำเร็จขึ้นอยู่กับการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่และการเข้าถึงระบบของประชาชน^{๗๖}

๕. ระบบดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เพราะสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นได้อย่างรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีช่วยให้การรับรู้ปัญหาของประชาชนเป็นไปอย่างแม่นยำและทันทั่วถึง อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบควรควบคู่กับการอบรมเจ้าหน้าที่และการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนเพื่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ^{๗๗}

๖. ระบบดิจิทัลช่วยยกระดับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในหลายมิติ โดยเฉพาะในด้านความเร็ว โปร่งใส และความสามารถในการติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดเก็บข้อมูลและประวัติการร้องเรียนของแต่ละรายสามารถนำมาใช้วิเคราะห์และปรับปรุงนโยบายได้อย่างแม่นยำ อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงการพัฒนาระบบให้เข้าถึงง่ายและปลอดภัยสำหรับทุกกลุ่มประชาชน^{๗๘}

๗. ระบบดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างชัดเจน เนื่องจากสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มความเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน ประชาชนสามารถติดตามสถานะได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งส่งผลให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ระบบยังช่วยลดภาระงานเอกสารของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมีระบบ^{๗๙}

^{๗๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๗๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๗๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๗๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๗๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๗๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

๘. ระบบดิจิทัลช่วยให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รวดเร็ว และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ระบบยังเอื้อต่อการสื่อสารสองทางระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุดมากขึ้น ทั้งยังลดความล่าช้าในการประสานงาน^{๘๐}

๙. ระบบดิจิทัลมีส่วนสำคัญในการยกระดับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เพราะช่วยให้สามารถรับเรื่องและติดตามผลได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ระบบจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและปลอดภัย ช่วยให้การดำเนินงานมีความแม่นยำและตรวจสอบย้อนหลังได้สะดวก ข้อมูลจากระบบยังสามารถนำมาใช้วิเคราะห์แนวโน้มปัญหาในพื้นที่ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๘๑}

๑๐. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเป็นเครื่องมือในการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน และช่วยให้เกิดการบริหารจัดการข้อมูลแบบรวมศูนย์ (centralized data management) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการตอบสนองประชาชนได้รวดเร็ว^{๘๒}

๑๑. ระบบดิจิทัลช่วยยกระดับการบริหารงานภาครัฐในเชิงยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะในมิติของ e-Government ซึ่งสนับสนุนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยลดต้นทุนทางการบริหาร และเพิ่มความสามารถในการตรวจสอบย้อนหลัง ส่งผลให้เกิดการบริหารที่มีประสิทธิผลและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น^{๘๓}

๑๒. ระบบดิจิทัลมีบทบาทในการเพิ่มขีดความสามารถของรัฐในการให้บริการสาธารณะ โดยช่วยสร้างระบบราชการอัจฉริยะ (Smart Bureaucracy) ที่เน้นการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีเป็นฐานระบบดิจิทัลยังช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Governance ที่เน้นการมีส่วนร่วม โปร่งใส และรับผิดชอบต่อสาธารณะอย่างยั่งยืน^{๘๔}

๑๓. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ เนื่องจากสอดคล้องกับหลักอิทธิบาท ๔ โดยเฉพาะฉันทะและวิริยะ ที่ส่งเสริมการทำงานด้วยความมุ่งมั่นและพยายามในการพัฒนาระบบบริการให้ตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น การใช้เทคโนโลยีถือเป็นการ

^{๘๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ใช้ปัญญา (ปัญญา) เพื่อปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับยุคสมัย ทั้งยังเป็นการลดทุกข์ (ทุกข์สมุทัย) ของประชาชนผู้มาร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๘๕}

๑๔. ระบบดิจิทัลช่วยให้เกิดความรวดเร็วและโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมเรื่อง ธรรมาธิปไตย ที่เน้นการบริหารโดยธรรม ไม่ใช่อำนาจล่ำพั่ง การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล เป็นการเปิดพื้นที่ให้เข้าถึงความยุติธรรมและการรับฟังอย่างเท่าเทียม อันเป็นไปตามหลักเมตตาธรรม ที่เน้นการดูแลทุกคนด้วยใจเป็นกลางและปรารถนาดี อีกทั้งช่วยส่งเสริมจิตสำนึกในการรับใช้สังคม ของเจ้าหน้าที่ได้มากขึ้น^{๘๖}

๑๕. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสอบถามข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับหลักพุทธ ธรรมเรื่องความไม่ประมาท (อัปมาทธรรม) ที่เน้นการดำเนินชีวิตและการจัดการปัญหาอย่างมีสติ ระบบนี้ยังแสดงถึงเจตนาของภาครัฐในการให้บริการด้วยเมตตาและความโปร่งใส ซึ่งเป็นหลักธรรม พื้นฐานในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี^{๘๗}

๑๖. ระบบดิจิทัลช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างความ เสมอภาคตามแนวคิดของพรหมวิหารธรรม โดยเฉพาะเมตตาและอุเบกขา ที่มุ่งให้การช่วยเหลืออย่าง เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการอย่างมีระบบและตรวจสอบได้ยังสอดคล้องกับหลักสัจจะ และอิच्छุาน ที่ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในเจตนาอันบริสุทธิ์ของเจ้าหน้าที่และกระบวนการยุติธรรม ของรัฐ^{๘๘}

๑๗. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างชัดเจน เพราะเป็นกลไกที่สนับสนุนการบริหารราชการแบบมีข้อมูลเป็นฐาน (data-driven administration) ทำให้สามารถติดตามและวิเคราะห์ปัญหาในพื้นที่ได้แบบเรียลไทม์ ช่วยประสานงานระหว่าง อบต. กับศูนย์ดำรงธรรมได้รวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อน และเพิ่มการตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้ตรงจุดยิ่งขึ้น^{๘๙}

๑๘. ระบบดิจิทัลมีส่วนสำคัญในการยกระดับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจาก สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่จำกัดเวลา และลดภาระในการเดินทางมาร้องเรียน ด้วยตนเอง อีกทั้งข้อมูลที่จัดเก็บในระบบยังช่วยให้การติดตามผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

^{๘๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๘๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลที่เน้นความโปร่งใส รับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกระบวนการแก้ไขปัญหาในชุมชนอย่างแท้จริง^{๙๐}

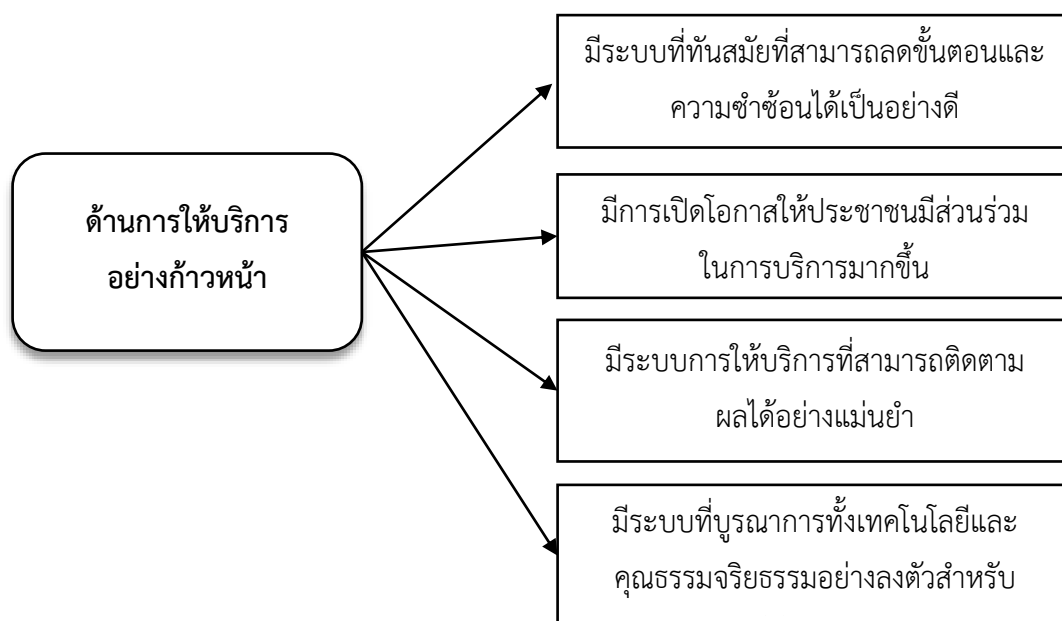
สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย มีระบบที่ทันสมัยที่สามารถลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนได้เป็นอย่างดี มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการมากขึ้น มีระบบการให้บริการที่สามารถติดตามผลได้อย่างแม่นยำ และมีระบบที่บูรณาการทั้งเทคโนโลยีและคุณธรรมจริยธรรมอย่างลงตัวสำหรับให้บริการ

ตารางที่ ๔.๒๒ สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	มีระบบที่ทันสมัยที่สามารถลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนได้เป็นอย่างดี	๙	๑,๒,๔,๕,๖,๗,๘,๙,๑๗
๒.	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการมากขึ้น	๗	๓,๘,๑๐,๑๑,๑๒,๑๗,๑๘
๓.	มีระบบการให้บริการที่สามารถติดตามผลได้อย่างแม่นยำ	๗	๑,๖,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๗
๔.	มีระบบที่บูรณาการทั้งเทคโนโลยีและคุณธรรมจริยธรรมอย่างลงตัวสำหรับให้บริการ	๔	๑๓,๑๔,๑๕,๑๖

จากตารางที่ ๔.๒๒ สามารถสรุปประเด็นคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้

^{๙๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๕ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๔.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๑) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

๑.๑) สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดชื่อตัวแปรและความหมาย ดังต่อไปนี้

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กำลังสอง
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนน

มาตรฐาน

Sig. แทน ระดับนัยสำคัญ

ตัวแปรการพัฒนาระบบดิจิทัล

X11	แทน	ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
X12	แทน	ด้านความพร้อมของบุคลากร
X13	แทน	ด้านความสะดวกในการใช้งาน
X14	แทน	ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ตัวแปรหลักสังเกตตัว ๔

X21	แทน	ทาน การให้บริการ
X22	แทน	ปียาจา การให้บริการที่สุภาพ
X23	แทน	อัตรจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ
X24	แทน	สมานัตตดา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม

ตัวแปรตามคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

Y1	แทน	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
Y2	แทน	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
Y3	แทน	ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
Y4	แทน	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

Y5 แทน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

Y แทน คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

สุพรรณบุรี

๒) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ พร้อมการแปลผลตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดเอาไว้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง

ตารางที่ ๔.๒๓ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการพัฒนาระบบดิจิทัล ตัวแปรปัจจัยหลักสังกัดวิทยุ ๔ และตัวแปรตามคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

(n=๓๙๑)

	X11	X12	X13	X14	X21	X22	X23	X24	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
X11	1.000													
X12	.777**	1.000												
X13	.638**	.773**	1.000											
X14	.579**	.687**	.718**	1.000										
X21	.699**	.709**	.740**	.700**	1.000									
X22	.676**	.700**	.677**	.749**	.760**	1.000								
X23	.601**	.682**	.689**	.719**	.751**	.799**	1.000							
X24	.574**	.658**	.728**	.712**	.698**	.764**	.847**	1.000						
Y1	.630**	.693**	.683**	.657**	.711**	.709**	.744**	.763**	1.000					
Y2	.582**	.614**	.685**	.617**	.679**	.650**	.671**	.698**	.816**	1.000				
Y3	.547**	.594**	.641**	.614**	.686**	.693**	.704**	.710**	.786**	.876**	1.000			
Y4	.645**	.637**	.567**	.617**	.667**	.694**	.715**	.698**	.786**	.706**	.725**	1.000		
Y5	.648**	.672**	.651**	.660**	.769**	.709**	.739**	.674**	.745**	.649**	.679**	.788**	1.000	
Y	.678**	.715**	.720**	.705**	.781**	.769**	.795**	.790**	.925**	.907**	.909**	.891**	.853**	1.000

Bartlett's Test of Sphericity = 5485.200, df = 78, p = .000, Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .944

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการพัฒนาระบบดิจิทัล และตัวแปรปัจจัยหลักสังคหวัตถุ ๔ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับตัวแปรตามคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการพัฒนาระบบดิจิทัล และตัวแปรปัจจัยหลักสังคหวัตถุ ๔ และตัวแปรตามคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์ในทางบวก มีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๕๔๗ – ๐.๙๒๕ ถือว่าบางคู่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงต้องมีการทดสอบ Collinearity Statistics โดยพิจารณาจากค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) และค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (Variance Inflation: VIF) ดังตารางที่ ๔.๒๔

ตารางที่ ๔.๒๔ ค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรการพัฒนาระบบดิจิทัล และหลักสังคหวัตถุ ๔

(n=๓๙๑)

ตัวแปร	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
การพัฒนาระบบดิจิทัล		
เทคโนโลยีดิจิทัล (X11)	.391	2.561
ความพร้อมของบุคลากร (X12)	.254	3.936
ความสะดวกในการใช้งาน (X13)	.335	2.987
ความปลอดภัยของข้อมูล (X14)	.440	2.275
หลักสังคหวัตถุ ๔		
ทาน การให้บริการ (X21)	.363	2.757
ปียวจา การให้บริการที่สุภาพ (X22)	.287	3.481
อัตรจจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ (X23)	.212	4.713
สมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม (X24)	.261	3.835

จากตารางที่ ๔.๒๔ ดัชนีบอกภาวะร่วมเส้นตรงพหุ ค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) ได้ค่าระหว่าง .๒๑๒-.๔๔๐ ซึ่งมากกว่าค่าที่กำหนดไว้คือ .๑๙๐ และค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (Variance Inflation Factor: VIF) มีค่าระหว่าง ๒.๒๗๕-๔.๗๑๓ ซึ่งมีค่าไม่เกิน ๕.๓ แสดงว่า ตัวแปรการพัฒนาระบบดิจิทัล และหลักสังคหวัตถุ ๔ ทุกด้านเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไม่เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Analysis) ดังตารางที่ ๔.๒๕

๑.๓) ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ ๑ การพัฒนาระบบดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร ด้านความสะดวกในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล อย่างน้อย ๑ ด้าน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยมีตัวแปรศึกษา คือ การพัฒนาระบบดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (X11) ด้านความพร้อมของบุคลากร (X12) ด้านความสะดวกในการใช้งาน (X13) และด้านความปลอดภัยของข้อมูล (X14)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพิจารณาว่า เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้ตัวแปรอิสระ ๔ ตัว แล้วสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละเท่าใด และมีตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๒๕

ตารางที่ ๔.๒๕ การพัฒนาระบบดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี

การพัฒนาระบบดิจิทัล	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.475	.127		3.726**	.000
ความปลอดภัยของข้อมูล (X14)	.295	.046	.293	6.417**	.000
เทคโนโลยีดิจิทัล (X11)	.246	.047	.254	5.244**	.000
ความสะดวกในการใช้งาน (X13)	.227	.046	.252	4.911**	.000
ความพร้อมของบุคลากร (X12)	.106	.054	.118	1.968**	.005

Multiple R = .805, $R^2 = .646$, Adjusted $R^2 = .644$, Std. Error = .38454, F = 177.071, Sig. = .000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า การพัฒนาระบบดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความพร้อมของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๘๐๕ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .๖๔๖ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) ที่ปรับแล้ว เท่ากับ .๖๔๔

แสดงว่า การพัฒนาระบบดิจิทัล สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ร้อยละ ๖๔.๔ ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{y} = .475 + .295 (X14) + .246 (X11) + .227 (X13) + .106 (X12)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = .293Z_{x14} + .254Z_{x11} + .252Z_{x13} + .118Z_{x12}$$

สมมติฐานที่ ๒ หลักสังเกตข้อ ๔ ประกอบด้วย ด้านทาน การให้บริการหรือการสนับสนุนที่ไม่คำนึงถึงผลตอบแทน ด้านปิยาวจา การใช้ภาษาที่สุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้ใช้บริการ ด้านอรรถกรียา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจและมีประสิทธิภาพที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ อย่างน้อย ๑ ด้าน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับหลักสังเกต ๔ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยมีตัวแปรศึกษาคือ หลักสังเกต ๔ ประกอบด้วย ด้านทาน การให้บริการหรือการสนับสนุน ที่ไม่คำนึงถึงผลตอบแทน (X21) ด้านปิยวาจา การใช้ภาษาที่สุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้ใช้บริการ (X22) ด้านอัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจและมีประสิทธิภาพที่เป็นประโยชน์แก่ ผู้ใช้บริการ (X13) และด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม เสมอภาคและ ไม่เลือกปฏิบัติ (X14)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพิจารณาว่า เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้ตัวแปรอิสระ ๔ ตัว แล้วสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ ร้อยละเท่าใด และมีตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญ รายละเอียดดังตารางที่ ๔.๒๖

ตารางที่ ๔.๒๖ หลักสังเกต ๔ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สุพรรณบุรี

การพัฒนาระบบดิจิทัล	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.480	.097		4.926**	.000
ทาน การให้บริการ (X21)	.285	.038	.323	7.583**	.000
สมานัตตตา การปฏิบัติต่อ ผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความ ยุติธรรม (X24)	.258	.044	.296	5.899**	.000
อัตถจริยา การทำงานหรือ ให้บริการด้วยความตั้งใจ (X23)	.168	.052	.179	3.220**	.001
ปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ (X22)	.148	.046	.154	3.229**	.001

Multiple R = .864, $R^2 = .747$, Adjusted $R^2 = .743$, Std. Error = .32584, F = 284.506, Sig. = .000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านทาน การให้บริการ ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม ด้านอัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ และด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ

ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .๘๖๔ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .๗๔๗ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) ที่ปรับแล้ว เท่ากับ .๗๔๓

แสดงว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการประชาชนของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ร้อยละ ๗๔.๓ ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{y} = .480 + .285 (X_{21}) + .258 (X_{24}) + .168 (X_{23}) + .148 (X_{22})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = .323Z_{x21} + .296Z_{x24} + .179Z_{x23} + .154Z_{x22}$$

๔.๓ การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีรายละเอียดดังนี้

๑) การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล

๑.๑) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ในประเด็นคำถาม “การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีพัฒนาการด้านดิจิทัลที่น่าชื่นชม โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ และการให้ข้อมูลแบบ Real-time ถือเป็นก้าวสำคัญของการยกระดับราชการไทยสู่ความ

ทันสมัย อย่างไรก็ตาม ยังจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้เท่าทันกับระบบเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว เพื่อสร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นให้กับประชาชนอย่างยั่งยืน^{๙๑}

๒. ศูนย์ดำรงธรรมในยุคปัจจุบันไม่ใช่เพียงแค่สถานที่รับเรื่องร้องทุกข์ แต่คือจุดเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐกับประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ เช่น ระบบติดตามผลการดำเนินงานผ่านแอปพลิเคชัน หรือระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน เป็นสิ่งที่น่าสนับสนุน แต่ต้องยอมรับว่ายังมีความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงอยู่บ้าง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุหรือพื้นที่ชนบท ดังนั้นควรมีการอบรมประชาชนให้รู้เท่าทัน และสร้างระบบสนับสนุนคู่ขนานที่เข้าถึงง่าย^{๙๒}

๓. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีผลดีอย่างมากต่อการอำนวยความสะดวกในระดับเบื้องต้น เพราะระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ช่วยลดขั้นตอน เพิ่มความโปร่งใส และเก็บหลักฐานได้ครบถ้วนมากขึ้น ซึ่งเอื้อต่อกระบวนการไต่สวนและตรวจสอบเชิงกฎหมาย ขณะเดียวกันก็ควรให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนหลักนิติธรรมได้อย่างแท้จริง^{๙๓}

๔. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมเป็นการเปลี่ยนผ่านที่สำคัญสู่การให้บริการภาครัฐยุคใหม่ ได้มีการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ LINE Official และแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเดินทางมาศูนย์ดำรงธรรมโดยตรง นอกจากนี้ ยังมีระบบติดตามผลการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้มากขึ้น^{๙๔}

๕. ระบบดิจิทัลที่ศูนย์ดำรงธรรมนำมาใช้มีการออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนจริง ๆ มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถประสานงานได้รวดเร็ว และยังมีระบบประเมินผลที่วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และยังต้องพัฒนาเรื่องระบบป้องกันภัยทางไซเบอร์ และการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจระบบใหม่อย่างลึกซึ้ง^{๙๕}

๖. ระบบบริการดิจิทัลช่วยให้การรับเรื่องและประสานงานมีประสิทธิภาพขึ้นมาก โดยเฉพาะในกรณีเร่งด่วนหรือร้องเรียนจำนวนมาก ระบบช่วยคัดแยกประเภทปัญหา และส่งต่อถึงหน่วยงานที่

^{๙๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๙๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๙๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๙๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๙๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

เกี่ยวข้องได้ทันที แต่ขณะเดียวกัน ประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ยังขาดทักษะการใช้งาน จึงต้องมีบริการเสริม เช่น จุดช่วยเหลือดิจิทัล หรือการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อรับเรื่องในพื้นที่ห่างไกล^{๙๖}

๗. การสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล ถือเป็นการพัฒนาระบบเทคโนโลยีของศูนย์ดำรงธรรม มีความก้าวหน้าอย่างมาก สามารถรับเรื่องร้องเรียนผ่านไลน์ อีเมล และเว็บไซต์ ซึ่งช่วยลดภาระของประชาชนและทำให้สามารถเข้าถึงบริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังสามารถประมวลผลและส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว แต่ก็ยังมีความท้าทาย เช่น ประชาชนบางกลุ่มยังไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี จึงต้องมีระบบสนับสนุนคู่ขนานด้วย^{๙๗}

๘. ระบบดิจิทัลที่นำมาใช้ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้นมาก เช่น การใช้ระบบติดตามเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ช่วยให้ทราบสถานะของเรื่องต่าง ๆ ได้ทันที และสามารถตอบคำถามประชาชนได้อย่างมั่นใจ อย่างไรก็ตาม ในพื้นที่ชนบทบางแห่งที่อินเทอร์เน็ตยังไม่ทั่วถึง ต้องใช้วิธีลงพื้นที่รับเรื่องแบบดั้งเดิมควบคู่ไปด้วย ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของศูนย์ที่ยืดหยุ่นและเข้าใจบริบทของชุมชน^{๙๘}

๙. ระบบบริการดิจิทัลช่วยลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดได้มาก มีระบบจัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัลที่สามารถสืบค้นได้ง่าย และช่วยให้การรายงานผลรวดเร็วทันกำหนด การฝึกอบรมที่ได้รับจากกรมการปกครองก็ช่วยให้เจ้าหน้าที่เข้าใจและใช้งานระบบได้ดีขึ้น แต่อาจยังต้องมีการพัฒนาความเสถียรของระบบให้รองรับการใช้งานพร้อมกันในเวลาที่มีผู้ร้องเรียนจำนวนมาก^{๙๙}

๑๐. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีถือเป็นก้าวสำคัญในการปรับระบบราชการให้ตอบสนองต่อหลักการ ‘การบริหารภาครัฐแนวใหม่’ (New Public Management) ซึ่งเน้นความคล่องตัว ประสิทธิภาพ และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การใช้เทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอน ลดเวลา และเพิ่มความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม ความยั่งยืนของระบบดิจิทัลขึ้นอยู่กับการลงทุนด้านบุคลากรและการมีส่วนร่วมของประชาชนในวงกว้าง^{๑๐๐}

๑๑. ศูนย์ดำรงธรรมในฐานะกลไกกลางในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานแก้ไขปัญหา ควรใช้ระบบดิจิทัลเป็นเครื่องมือส่งเสริมธรรมาภิบาล โดยเฉพาะเรื่องความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วม การเปิดเผยสถานะการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์สามารถเพิ่มความไว้วางใจของประชาชน

^{๙๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๙๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๙๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๙๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๐๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ต่อภาครัฐ แต่ต้องไม่มองข้ามเรื่องการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งเป็นหัวใจของการบริหารยุคดิจิทัล^{๑๐๑}

๑๒. ระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีสะท้อนถึงการปรับตัวเชิงโครงสร้างของระบบราชการท้องถิ่นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ ซึ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสร้างการมีส่วนร่วมและการแก้ไขปัญหาเชิงรุก การออกแบบระบบให้เข้าถึงง่าย ใช้งานสะดวก ถือเป็นจุดแข็ง อย่างไรก็ดี ควรมีการประเมินผลกระทบและการพัฒนานโยบายสนับสนุนเพื่อให้ระบบสามารถปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม^{๑๐๒}

๑๓. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมถือเป็นการปรับตัวของภาครัฐให้สอดคล้องกับหลักอิทธิบาท ๔ โดยเฉพาะ ‘ฉันทะ’ และ ‘วิริยะ’ ที่มุ่งมั่นให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจและความพากเพียร การนำเทคโนโลยีมาช่วยให้บริการสะดวกและทั่วถึงมากขึ้น เปรียบเสมือนการใช้ ‘อุปายโกศล’ หรือความแยบคายในการสื่อสารธรรม คือการเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับยุคสมัยเพื่อยังประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน ซึ่งตรงกับเจตนารมณ์ของพระพุทธศาสนาที่มุ่งบรรเทาทุกข์และแก้ทุกข์สังคม^{๑๐๓}

๑๔. หลักสังคหวัตถุ ๔ การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสามารถเป็นเครื่องมือของ ‘ปิยวาจา’ และ ‘อตถจริยา’ กล่าวคือ ระบบที่เป็นมิตร ใช้งานง่าย และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็ว เป็นรูปธรรมของการ ให้คำพูดที่ไพเราะและการกระทำที่เกื้อกูลในเชิงธรรม ระบบเหล่านี้ยังสามารถส่งเสริมหลักทมะ คือการข่มใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีเมตตา ด้วยการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องช่วยสร้างสภาพแวดล้อมแห่งเมตตาธรรมในระบบราชการยุคใหม่^{๑๐๔}

๑๕. ศูนย์ดำรงธรรมผ่านระบบออนไลน์ของจังหวัดสุพรรณบุรี รู้สึกว่าสะดวกมากไม่ต้องลงงานไปที่ศูนย์เอง ใช้มือถือกรอกข้อมูล ส่งเอกสารแนบและมีเจ้าหน้าที่ตอบกลับเร็วมาก มีเลขติดตามสถานะด้วย ทำให้มั่นใจว่าสิ่งที่แจ้งไว้ไม่หายไปไหน นี่เป็นการพัฒนาที่ดี เห็นชัดว่าระบบราชการเริ่มทันยุคสมัยและใส่ใจประชาชนจริงๆ^{๑๐๕}

๑๖. การร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมแล้วเจ้าหน้าที่ก็ช่วยแนะนำให้ใช้ระบบออนไลน์ในการติดตามผลภายหลัง แม้จะยังไม่ถนัดเรื่องมือถือ แต่ก็รู้สึกว่ารบบนี้ดีเพราะลูกหลานสามารถช่วยดูให้ได้

^{๑๐๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๐๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๐๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๐๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๐๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ไม่ต้องไปถามเจ้าหน้าที่ทุกครั้งเหมือนเมื่อก่อน หากมีการอบรมหรือแนะนำแบบง่าย ๆ ให้คนรุ่นเก่าใช้งาน เป็นจะช่วยให้ทุกคนเข้าถึงบริการได้เท่าเทียมกันมากขึ้น^{๑๐๖}

๑๗. การพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสุพรรณบุรีเป็นเรื่องที่ดีมาก เพราะช่วยให้ชาวบ้านสามารถแจ้งปัญหาได้โดยไม่ต้องเดินทางไกล ในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนก็สามารถส่งข้อมูลผ่านระบบได้ทันที อย่างไรก็ตาม ในบางพื้นที่ยังมีปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตและคนจำนวนหนึ่งยังไม่ถนัดใช้เทคโนโลยี จึงอยากให้รัฐช่วยสนับสนุนทั้งระบบพื้นฐานและการให้ความรู้คู่ขนานกัน^{๑๐๗}

๑๘. การที่ศูนย์ดำรงธรรมนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาเป็นระบบดิจิทัล ถือว่าเปิดช่องทางการเข้าถึงความยุติธรรมได้กว้างขึ้น ถือเป็นพัฒนาการที่น่าชื่นชม โดยเฉพาะการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนที่โปร่งใสขึ้นและลดการแทรกแซงจากผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ยังควรเพิ่มระบบรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนให้เป็นระบบมากขึ้น เช่น แบบสำรวจออนไลน์หรือเวทีเสวนาผ่านแพลตฟอร์ม เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง^{๑๐๘}

สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส เชื่อมโยงข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงาน เสริมสร้างธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน ลดข้อจำกัดการเข้าถึงและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี

ตารางที่ ๔.๒๗ สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

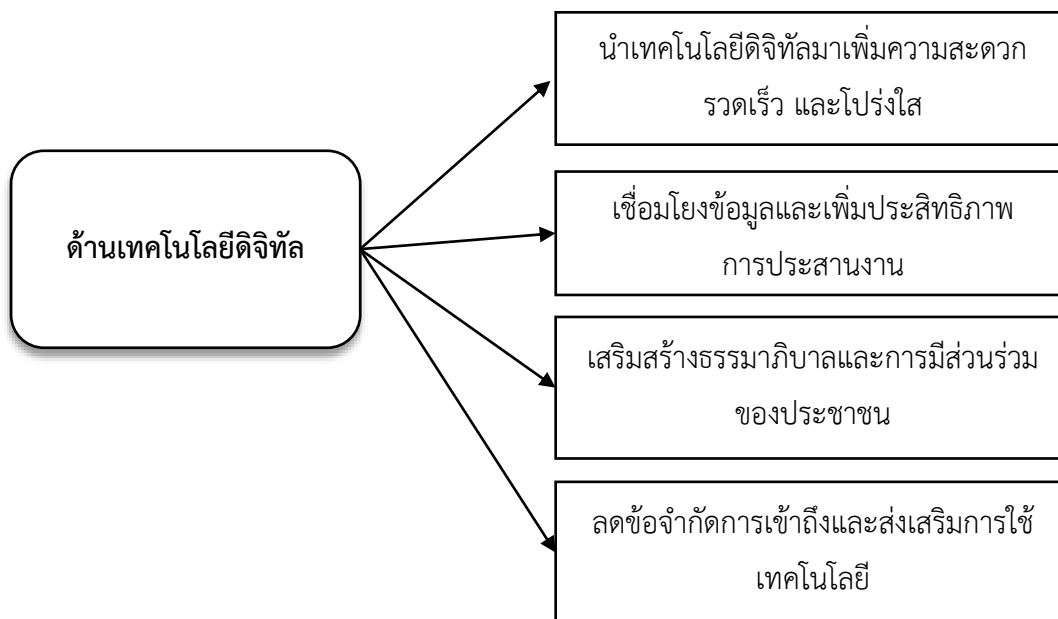
ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส	๑๐	๑,๓,๔,๗,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๕,๑๘
๒.	เชื่อมโยงข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงาน	๗	๒,๕,๖,๗,๘,๙,๑๐
๓.	เสริมสร้างธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน	๗	๓,๕,๑๐,๑๑,๑๒,๑๔,๑๘
๔.	ลดข้อจำกัดการเข้าถึงและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี	๖	๒,๖,๗,๘,๑๖,๑๗

^{๑๐๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๐๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๐๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

จากตารางที่ ๔.๒๗ สามารถสรุปประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๖ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๑.๒) ด้านความพร้อมของบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร ในประเด็นคำถาม “การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมสุพรรณบุรีมีพื้นฐานที่ดีในการปรับตัวเข้าสู่ระบบดิจิทัล และหลายคนมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างในด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความเข้าใจในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ระบบดิจิทัลเพื่อยกระดับ

การบริการประชาชน หากมีการฝึกอบรมเฉพาะทางและสร้างแรงจูงใจในสายงาน จะสามารถยกระดับศูนย์ให้เป็นต้นแบบระดับประเทศได้^{๑๐๙}

๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีบุคลากรที่มีศักยภาพ แต่ยังคงได้รับการสนับสนุนเพิ่มเติมด้านทักษะดิจิทัลอย่างลึกซึ้งซึ่งมากกว่าการใช้งานพื้นฐาน เช่น การบริหารจัดการข้อมูล การรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ และการสื่อสารกับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งถือเป็นทักษะสำคัญในยุคนี้ การพัฒนาทักษะเหล่านี้จะช่วยให้การดำเนินงานของศูนย์มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมดิจิทัล^{๑๑๐}

๓. ในมุมมองของผู้บังคับใช้กฎหมาย ให้ความสำคัญกับความพร้อมของบุคลากรในเชิงจริยธรรมและความเข้าใจในภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมควบคู่กับทักษะเทคโนโลยี เพราะระบบดิจิทัลแม้จะช่วยเพิ่มความรวดเร็วและโปร่งใส แต่ถ้าบุคลากรไม่เข้าใจเรื่องสิทธิของประชาชน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือไม่รู้จักใช้ระบบอย่างระมัดระวัง ก็อาจเกิดปัญหาด้านกฎหมายได้ ดังนั้น การเสริมสร้างทั้งทักษะเทคโนโลยีและหลักธรรมาภิบาลควรดำเนินไปควบคู่กัน^{๑๑๑}

๔. บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีความตั้งใจเรียนรู้และปรับตัวกับระบบดิจิทัลเป็นอย่างดี ได้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ระบบติดตามผลและการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย อย่างไรก็ตาม ยังต้องเสริมสร้างความเข้าใจเชิงลึกในด้านการจัดการข้อมูลและการคุ้มครองสิทธิของประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีจริยธรรม^{๑๑๒}

๕. บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีความพร้อมในระดับหนึ่ง แต่ยังจำเป็นต้องเร่งพัฒนาในด้านทักษะเฉพาะทาง เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบดิจิทัล การจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์ และการสื่อสารแบบสองทางกับประชาชนผ่านเทคโนโลยี ซึ่งช่วงนี้กำลังจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรรายบุคคล เพื่อให้ทุกคนสามารถเติบโตไปพร้อมกับระบบ ไม่ใช่แค่ใช้เทคโนโลยี แต่ต้องใช้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพด้วย^{๑๑๓}

๖. บุคลากรส่วนใหญ่มีความตั้งใจ แต่ยังมีบางส่วนที่ไม่คุ้นเคยกับระบบใหม่ เช่น การใช้งานหลังบ้านของระบบรับเรื่องดิจิทัล หรือการรายงานผลผ่านแดชบอร์ด ซึ่งอาจเกิดจากความต่างของวัยและ

^{๑๐๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๑๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๑๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๑๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๑๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

พื้นฐานการศึกษา ได้วางแผนอบรมแบบพี่ช่วยน้อง และสอนแบบลงมือทำจริงควบคู่กับการกิจประจำ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ต่อเนื่องและไม่เป็นภาระเพิ่มเติมเกินไป ทั้งนี้สามารถเชื่อได้ว่า ‘ใจที่พร้อมเรียนรู้’ คือทุนที่ดีที่สุดของบุคลากร^{๑๑๔}

๗. การพัฒนาระบบดิจิทัลช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ก็ยอมรับว่าช่วงแรกมีความยากในการปรับตัว โดยเฉพาะการใช้งานระบบใหม่ที่มีหลายฟังก์ชัน หลังจากผ่านการอบรมและฝึกใช้งานจริงหลายครั้งก็เริ่มเข้าใจและทำงานได้คล่องขึ้น ตอนนี้สามารถรับเรื่องผ่านไลน์ ตอบกลับประชาชนและส่งต่อหน่วยงานได้รวดเร็วขึ้น แต่ยังคงพัฒนาต่อในเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลผ่านระบบอัตโนมัติ^{๑๑๕}

๘. การพัฒนาด้านดิจิทัลทำให้กระบวนการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ง่ายขึ้น สามารถตรวจสอบสถานะเรื่องร้องเรียนได้จากระบบทันที แต่บางครั้งก็ยังมีความล่าช้าเพราะเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่คุ้นกับระบบ การที่หน่วยงานจัดอบรมต่อเนื่องจึงเป็นเรื่องที่ดี และอยากเสนอให้มี ‘คู่มือใช้งานแบบสรุป’ และ ‘ระบบพี่เลี้ยง’ เพื่อช่วยให้คนใหม่เรียนรู้ได้เร็วขึ้น^{๑๑๖}

๙. การใช้ระบบจัดเก็บออนไลน์ที่เข้าถึงง่ายและช่วยลดงานซ้ำซ้อน แต่ก็มีความท้าทาย เช่น การทำรายงานเชิงวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้ในระบบ ซึ่งต้องใช้ทักษะ Excel และระบบรายงานอัตโนมัติพอสมควร ตั้งใจจะพัฒนาทักษะเพิ่มเติม และอยากให้หน่วยงานจัดเวิร์กช็อปแบบลงมือทำจริงมากกว่าทฤษฎี เพราะช่วยให้เข้าใจเร็วและนำไปใช้ได้ทันที^{๑๑๗}

๑๐. การพัฒนาระบบดิจิทัลจะประสบผลสำเร็จได้จริงต่อเมื่อบุคลากรมีความพร้อมทั้งในด้านทักษะและเจตคติ ซึ่งจากการติดตามข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมสุพรรณบุรีพบว่า มีความพยายามในการอบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ถือเป็นแนวทางที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม การพัฒนาในระยะยาวควรมีแผนสร้าง ‘สมรรถนะดิจิทัล’ (Digital Competency) แบบเฉพาะทาง เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงนโยบาย หรือการจัดการระบบร้องเรียนแบบบูรณาการ ซึ่งจะทำให้บุคลากรพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง^{๑๑๘}

๑๑. ศูนย์ดำรงธรรมเป็นด่านหน้าของการให้บริการสาธารณะแบบใกล้ชิดประชาชน ความพร้อมของบุคลากรในยุคดิจิทัลจึงไม่ควรจำกัดแค่การใช้งานระบบได้เท่านั้น แต่ต้องรวมถึงความสามารถ

^{๑๑๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๑๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๑๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๑๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๑๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ในการสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล ความเข้าใจในกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล และทักษะในการบริหารความสัมพันธ์กับประชาชน การฝึกอบรมที่เน้นเฉพาะด้านควรจับคู่กับการประเมินผลลัพธ์แบบ 360 องศา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาที่เป็นระบบ^{๑๑๙}

๑๒. ระบบดิจิทัลเปรียบเหมือนเครื่องมือ ส่วนบุคลากรคือผู้ใช้เครื่องมือชิ้นนั้น ถ้าบุคลากรไม่ถูกพัฒนาให้เท่าทันเทคโนโลยี การลงทุนในระบบก็เปล่าประโยชน์ จังหวัดสุพรรณบุรีมีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์รับเรื่องร้องเรียน แต่ในเชิงกลยุทธ์ควรจัดทำ ‘Roadmap การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร’ อย่างชัดเจน ครอบคลุมทั้งความรู้ด้าน IT, จริยธรรมดิจิทัล, และการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย^{๑๒๐}

๑๓. การพัฒนาความพร้อมของบุคลากรในระบบดิจิทัลควรตั้งอยู่บนหลัก ‘อิทธิบาท ๔’ ซึ่งหมายถึงการมีใจรักในงาน (ฉันทะ) ความเพียรในการเรียนรู้ (วิริยะ) การใคร่ครวญเข้าใจระบบอย่างถ่องแท้ (จิตตะ) และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (วิมังสา) บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมสุพรรณบุรีหลายท่านแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะเหล่านี้ในการรับมือกับเทคโนโลยีใหม่ การอบรมทางโลกควรเสริมด้วยการฝึกทางใจ เช่น การเจริญสติในงานบริการ เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีไม่เป็นเพียงเครื่องมือ แต่เป็นวิธีรับใช้ประชาชนอย่างมีเมตตาและปัญญา^{๑๒๑}

๑๔. บุคลากรที่ปฏิบัติงานกับประชาชนต้องมีทั้ง ‘ทักษะ’ และ ‘ธรรมะ’ ไปพร้อมกัน ในมุมของพระพุทธศาสนา สามารถอ้างอิงหลัก ‘สัปปริสธรรม ๗’ โดยเฉพาะ ‘สุตะ’ (การเรียนรู้) และ ‘ปัญญา’ (การรู้ทั่วถึงในเหตุและผล) การพัฒนาเทคโนโลยีต้องมาคู่กับการพัฒนาจิตใจของเจ้าหน้าที่ให้มีขันติ อุตสาหะ และมุทิตาเมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานก้าวหน้า การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในระบบดิจิทัลจึงไม่ใช่เพียงเรื่องของเครื่องมือ แต่เป็นการอบรมบุคลากรให้เป็น ‘ผู้มีธรรมประจำใจ’ ในการให้บริการที่โปร่งใสและเกื้อกูล^{๑๒๒}

๑๕. การยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ของศูนย์ฯ รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ตอบกลับเร็ว และให้ข้อมูลชัดเจนดีครับ เห็นได้เลยว่าเขาคุ้นเคยกับระบบและมีความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้โดยไม่ต้องไปที่ศูนย์โดยตรง อย่างไรก็ตาม อยากให้มีคู่มือแนะนำการใช้งานสำหรับประชาชนด้วย จะได้ช่วยกันลดภาระเจ้าหน้าที่ในอนาคต^{๑๒๓}

^{๑๑๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๒๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

๑๖. เจ้าหน้าที่ที่ช่วยเหลือดีมากครับ มีความสุภาพและอดทนในการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ เห็นว่าเขาใช้คอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์ในการตรวจสอบเรื่องได้รวดเร็ว บุคลากรมีความพร้อมใช้เทคโนโลยี แต่ถ้าเพิ่มการอธิบายให้คนสูงวัยเข้าใจง่ายขึ้นกว่านี้ได้ก็ยิ่งดีขึ้นไปอีก เพราะเทคโนโลยีจะมีประโยชน์มากขึ้นเมื่อคนทุกวัยเข้าถึงได้^{๑๒๔}

๑๗. บุคลากรมีความตั้งใจและมีทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัลพอสมควร สามารถรับเรื่องทางออนไลน์และติดตามสถานะได้ชัดเจน แต่บางครั้งเมื่อระบบมีปัญหาก็ยังต้องใช้เวลาปรับตัวพอสมควร หากได้รับการอบรมต่อเนื่องและมีระบบสนับสนุน เมื่อระบบขัดข้องจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้มั่นใจและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และที่สำคัญคือ ต้องไม่ลืมพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารกับชาวบ้านควบคู่กันไป^{๑๒๕}

๑๘. ศูนย์ดำรงธรรมในหลายพื้นที่ รวมถึงสุพรรณบุรี บุคลากรส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับปฏิบัติ แต่ยังขาดทักษะในการใช้ข้อมูลจากระบบดิจิทัลเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาในเชิงนโยบาย หากศูนย์ดำรงธรรมต้องการเป็นมากกว่าที่รับเรื่อง ก็ต้องพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้ระบบดิจิทัลเพื่อคาดการณ์และเสนอแนวทางเชิงป้องกันได้ด้วย จึงมีความคาดหวังอยากเห็นศูนย์ดำรงธรรมเป็นพื้นที่ที่ไม่ใช่แค่แก้ปัญหาเฉพาะหน้า แต่เป็นกลไกที่สร้างความเปลี่ยนแปลงเชิงรุก^{๑๒๖}

สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย การเสริมสร้างทักษะดิจิทัลเชิงลึกและต่อเนื่อง พัฒนาควบคู่ทักษะเทคโนโลยีกับจริยธรรมและธรรมาภิบาล จัดระบบสนับสนุนและคู่มือการทำงาน และส่งเสริมการสื่อสารและการเข้าถึงบริการทุกกลุ่มประชาชน

^{๑๒๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

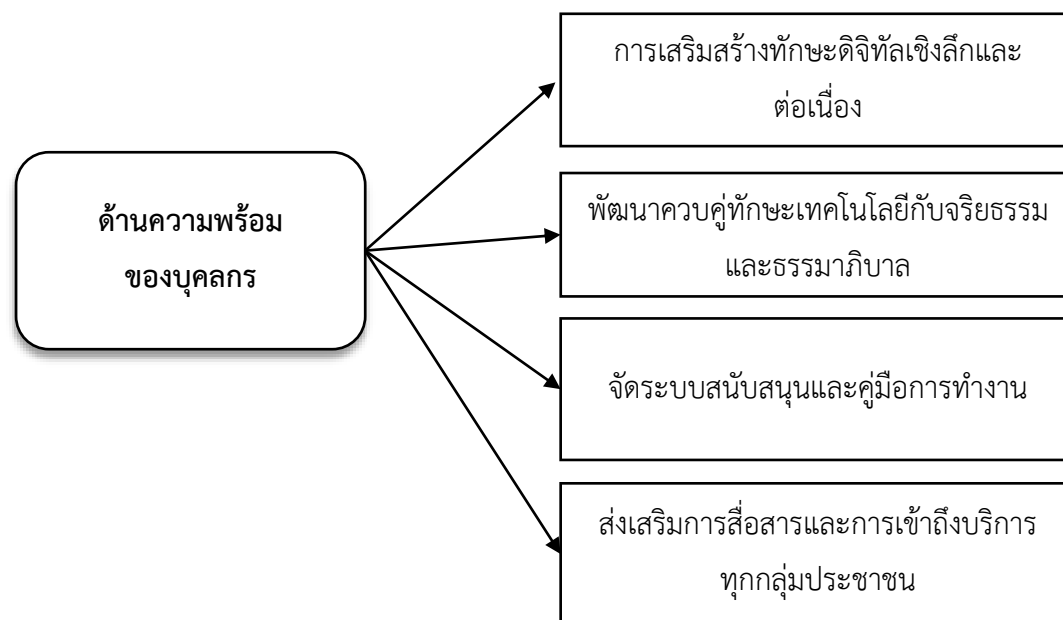
^{๑๒๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๒๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

ตารางที่ ๔.๒๘ สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	การเสริมสร้างทักษะดิจิทัลเชิงลึกและต่อเนื่อง	๙	๑,๒,๔,๕,๗,๘,๙,๑๐,๑๘
๒.	พัฒนาความรู้ทักษะเทคโนโลยีกับจริยธรรมและธรรมาภิบาล	๘	๓,๔,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓,๑๔,๑๗
๓.	จัดระบบสนับสนุนและคู่มือการทำงาน	๖	๖,๗,๘,๙,๑๕,๑๗
๔.	ส่งเสริมการสื่อสารและการเข้าถึงบริการทุกกลุ่มประชาชน	๖	๑,๖,๑๑,๑๕,๑๖,๑๗

จากตารางที่ ๔.๒๘ สามารถสรุปประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๗ ด้านความพร้อมของบุคลากร

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๑.๓) ด้านความสะดวกในการใช้งาน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน ในประเด็นคำถาม “การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมในด้านความสะดวกในการใช้งานถือว่าก้าวหน้าในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะการเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดเรื่องความรู้เท่าทันเทคโนโลยีของประชาชนบางกลุ่มในชนบท ซึ่งควรส่งเสริมการอบรมและมีจุดบริการเสริมในพื้นที่ห่างไกล นอกจากนี้ ควรมีระบบตอบรับอัตโนมัติและการติดตามสถานะที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น^{๑๒๗}

๒. จากประสบการณ์การทำงานในพื้นที่ การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีแนวโน้มที่ดี โดยเน้นความสะดวกของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ระบบออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการเดินทาง แต่ยังคงจำเป็นต้องพัฒนาระบบให้รองรับได้ทั้งภาษาท้องถิ่นและภาษากลาง เพื่อให้เข้าใจง่ายและไม่เกิดความสับสน การออกแบบหน้าจอควรคำนึงถึงกลุ่มผู้สูงอายุและผู้มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี และควรมีศูนย์ช่วยเหลือหรือสายด่วนควบคุมระบบดิจิทัลเพื่อรองรับกรณีฉุกเฉินหรือปัญหาที่ระบบไม่สามารถแก้ไขได้ทันที^{๑๒๘}

๓. ในมุมมองของกระบวนการยุติธรรม ความสะดวกในการใช้งานระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมสิทธิของประชาชนในการร้องเรียนหรือขอความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง ระบบที่เข้าถึงง่ายและใช้งานไม่ซับซ้อนจะช่วยลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชน อย่างไรก็ตาม ระบบควรมีมาตรการด้านความมั่นคงของข้อมูลและการปกป้องสิทธิส่วนบุคคลที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนกลายเป็นช่องทางให้ข้อมูลรั่วไหลหรือถูกนำไปใช้โดยมิชอบ และควรมีการประเมินประสิทธิภาพของระบบเป็นระยะเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง^{๑๒๙}

๔. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีในด้านความสะดวกในการใช้งานถือว่ามีความก้าวหน้าอย่างมากในช่วงหลัง ได้ออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย ผ่านเว็บไซต์และ

^{๑๒๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๒๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๒๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

แอปพลิเคชันที่รองรับทั้งคอมพิวเตอร์และมือถือ พร้อมมีคู่มือแนะนำอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังมีระบบแจ้งเตือนสถานะเรื่องร้องเรียน ช่วยให้ประชาชนติดตามได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ยังไม่หยุดนิ่งและกำลังพัฒนาเวอร์ชันที่รองรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม^{๑๓๐}

๕. ในฐานะที่รับผิดชอบด้านระบบดิจิทัลโดยตรง การออกแบบให้ระบบใช้งานง่ายคือหัวใจสำคัญ การออกแบบเน้นให้ทุกเมนูเป็นภาษาไทยที่เข้าใจง่าย ใช้สัญลักษณ์ที่เป็นสากล และมีฟังก์ชัน “แชทถาม-ตอบอัตโนมัติ” เพื่อช่วยผู้ใช้งานเบื้องต้น การรวบรวมข้อมูลร้องเรียนในรูปแบบดิจิทัลยังช่วยให้การจัดการภายในเป็นระบบมากขึ้น ลดเวลาการดำเนินการ แต่ยังคงจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนรู้จักช่องทางเหล่านี้มากขึ้น^{๑๓๑}

๖. จากประสบการณ์ที่ได้ประสานงานโดยตรงกับประชาชน ระบบบริการดิจิทัลช่วยให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกลไม่ต้องเดินทางมายังศูนย์ด้วยตนเอง โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์โรคระบาดที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าบางรายประสบปัญหาในการกรอกข้อมูลหรืออัปโหลดเอกสาร จึงได้จัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำทางโทรศัพท์และผ่านไลน์ทางการของศูนย์ ระบบที่มีอยู่ตอนนี้ถือว่าดี แต่จะพัฒนาให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจ ใช้งานได้ง่าย และรู้สึกว่าศูนย์คือที่พึ่งของเขาในทุกสถานการณ์^{๑๓๒}

๗. ระบบบริการดิจิทัลที่ใช้ในปัจจุบันช่วยลดภาระของประชาชนได้มาก โดยเฉพาะการรับเรื่องออนไลน์ที่ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง อย่างไรก็ตาม ยังมีประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้ไม่มีสมาร์ทโฟน ที่ยังใช้งานระบบไม่คล่อง จึงต้องช่วยแนะนำเป็นรายบุคคลอยู่บ่อยครั้ง ถ้ามีจุดให้บริการอุปกรณ์ดิจิทัลพร้อมเจ้าหน้าที่แนะนำเพิ่มเติมจะยิ่งเพิ่มความสะดวกให้กับทุกกลุ่มประชาชนมากขึ้น^{๑๓๓}

๘. จากมุมมองของคนดูแลระบบ ศูนย์ดำรงธรรมสุพรรณบุรีมีความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบดิจิทัลที่เอื้อต่อประชาชน เช่น การเปิดช่องทางรับเรื่องผ่านเว็บไซต์ Line Official และ QR Code แต่สิ่งที่ต้องพัฒนาต่อคือความเข้าใจของประชาชนต่อการใช้งานฟีเจอร์ต่าง ๆ บางครั้งเจอกรณีกรอกข้อมูลไม่ครบ หรืออัปโหลดไฟล์ไม่ได้ ดังนั้น จึงจัดทำคู่มือการใช้งานและคลิปวิดีโออธิบายเพิ่มเติม ซึ่งช่วยลดปัญหาลงได้พอสมควร แต่ก็ยังต้องมีการปรับปรุงต่อเนื่องเพื่อให้ระบบใช้งานได้ราบรื่นทุกขั้นตอน^{๑๓๔}

๙. ระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ฯ ในตอนนี้มีความสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะการแจ้งสถานะการดำเนินเรื่องผ่านระบบ ทำให้ประชาชนติดตามได้เองโดยไม่ต้องโทรถามซ้ำ ๆ อย่างไรก็ตาม

^{๑๓๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๓๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๓๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๓๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๓๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ในกรณีที่มีเรื่องซับซ้อนหรือมีเอกสารหลายขั้นตอน บางครั้งระบบยังไม่สามารถรองรับรายละเอียดเฉพาะได้หมด จึงยังจำเป็นต้องใช้การประสานงานแบบผสม ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ระบบดิจิทัลถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการอำนวยความสะดวก แต่ต้องมีคนหนุนระบบให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กันไปด้วย^{๑๓๕}

๑๐. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีถือว่าเป็นก้าวสำคัญของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการภาครัฐจากแนวทาง “ราชการเชิงรับ” ไปสู่ “ราชการเชิงรุก” ความสะดวกในการใช้งานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของความพึงพอใจของประชาชน การออกแบบระบบให้เข้าถึงง่าย ใช้งานง่าย มีภาษาเข้าใจง่าย คือหลักของการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered Approach) อย่างไรก็ตาม ควรมีการประเมินผลการใช้งานของประชาชนอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงตามบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลง^{๑๓๖}

๑๑. การพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมในด้านความสะดวกใช้งานสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการลดต้นทุนเชิงเวลาและโอกาสของประชาชน นับเป็นการตอบสนองต่อแนวนโยบายรัฐที่มุ่งส่งเสริม Digital Government อย่างไรก็ตาม คำว่า “สะดวก” ต้องตีความทั้งในมิติของเทคนิคการใช้งานและความเข้าใจของผู้ใช้ หากไม่มีการออกแบบ User Interface และการประชาสัมพันธ์ที่ดี ประชาชนอาจยังรู้สึกว่ “ระบบสะดวกสำหรับรัฐแต่ยากสำหรับประชาชน” จึงควรมีการมีส่วนร่วมจากประชาชนในการออกแบบและพัฒนา (Participatory Design)^{๑๓๗}

๑๒. จากหลักธรรมาภิบาล ความสะดวกในการใช้งานของระบบดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการรัฐ ระบบของศูนย์ดำรงธรรมควรไม่เพียงแต่สะดวก แต่ต้อง “เป็นธรรม” กับประชาชนทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะมีความรู้ทักษะทางเทคโนโลยีหรือไม่ ดังนั้นการออกแบบระบบควรยึดหลัก Universal Design และมีช่องทางเสริมให้คนด้อยโอกาสสามารถใช้งานได้จริง พร้อมกับมีระบบตรวจสอบย้อนกลับ (Audit Trail) เพื่อให้ระบบดิจิทัลไม่เพียงทันสมัยแต่น่าเชื่อถืออีกด้วย^{๑๓๘}

๑๓. ในมุมมองเชิงพุทธศาสนา การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมที่เน้นความสะดวกในการใช้งาน ถือเป็นการปรับตัวของภาครัฐให้เข้ากับโลกยุคใหม่ตามหลัก “อัปมาทธรรม” คือความไม่ประมาท ความขยันในการปรับปรุงตนให้ทันกับยุคสมัย อย่างไรก็ตาม การพัฒนานี้ควรตั้งอยู่บน

^{๑๓๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๓๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๓๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๓๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

หลักธรรม เช่น "โยนิโสมนสิการ" หรือการใคร่ครวญอย่างรอบคอบ เพื่อให้การออกแบบระบบไม่เพียงแต่สะดวก แต่ยังมีเมตตาและเป็นธรรมต่อผู้ใช้งานทุกกลุ่ม การมีระบบที่ใช้งานง่ายสำหรับทุกคนสะท้อนถึง "ธรรมาธิปไตย" ที่ประชาชนเข้าถึงความเป็นธรรมได้โดยไม่ถูกจำกัดด้วยเทคโนโลยี^{๑๓๙}

๑๔. ในฐานะนักวิชาการที่เน้นการนำพระพุทธศาสนาสู่การพัฒนาสังคม การพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมควรตั้งอยู่บนหลัก “สังคหัตถ์ ๔” โดยเฉพาะ “ปิยวาจา” และ “อัทธจริยา” กล่าวคือ การสื่อสารของระบบควรเป็นมิตรและเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้รู้หรือผู้ด้อยโอกาสทางดิจิทัล นอกจากนี้ การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ควรคงไว้ซึ่ง “คุณภาพแห่งจิต” ของผู้ให้บริการด้วย คือ ไม่ให้ความรู้สึกท่างเหงาหรือเย็นชาแต่ให้ความอบอุ่นเชิงเมตตาแม้เป็นระบบอัตโนมัติ เพื่อให้ระบบดิจิทัลไม่ใช่แค่สะดวกแต่ยังมี “ธรรมะ” แผงอยู่ในการใช้งานทุกขั้นตอน^{๑๔๐}

๑๕. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน รู้สึกว่าสะดวกดี ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปที่ศูนย์เหมือนเมื่อก่อน การกรอกข้อมูลก็ไม่ซับซ้อน แต่บางครั้งระบบตอบกลับช้า ทำให้ไม่มั่นใจว่าเรื่องถึงเจ้าหน้าที่หรือยัง ถ้ามีระบบแจ้งเตือนสถานะแบบชัดเจน หรือมีคนตอบกลับเร็วขึ้น จะทำให้ประชาชนมั่นใจมากขึ้นในการใช้งานระบบนี้^{๑๔๑}

๑๖. คนสูงอายุใช้โทรศัพท์มือถือได้บ้าง แต่ก็ยังไม่คุ้นกับการเข้าเว็บไซต์หรือส่งข้อมูลออนไลน์มากนัก พอลูกหลานแนะนำให้ลองใช้ระบบร้องเรียนออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมก็รู้สึกว่าสะดวกไม่ต้องไปที่ศูนย์ดำรงธรรมเอง แต่บางขั้นตอนยังงงอยู่ เช่น การแนบเอกสารหรือเลือกประเภทเรื่อง ถ้ามีแบบฟอร์มที่ง่ายขึ้นหรือเจ้าหน้าที่คอยแนะนำผ่านโทรศัพท์หรือวิดีโอสั้น ๆ จะใช้งานได้สะดวกขึ้นมาก^{๑๔๒}

๑๗. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีช่วยให้การสื่อสารและการร้องเรียนสะดวกรวดเร็วขึ้นมาก โดยเฉพาะในกรณีเร่งด่วนที่ไม่สามารถเดินทางไปยื่นเรื่องด้วยตนเองได้ อย่างไรก็ตาม ประชาชนบางกลุ่มยังขาดทักษะด้านดิจิทัล ทำให้ต้องพึ่งพาผู้นำชุมชนในการยื่นเรื่องแทน ดังนั้น ควรมีโครงการอบรมให้ความรู้กับประชาชนในพื้นที่ควบคู่กับการพัฒนาระบบเพื่อให้ทุกคนสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองอย่างมั่นใจและเท่าเทียม^{๑๔๓}

^{๑๓๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๔๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

๑๘. ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มช่องทางเข้าถึงข้อมูลและบริการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การที่ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนออนไลน์ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมงช่วยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ได้มาก แต่สิ่งที่ยังเป็นข้อจำกัดคือ การเข้าถึงข้อมูลย้อนหลังและระบบที่บางครั้งไม่เสถียร ดังนั้น หากมีการพัฒนาระบบให้มีฐานข้อมูลที่ชัดเจน ตรวจสอบย้อนหลังได้ง่ายและมีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ ก็จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน^{๑๔๔}

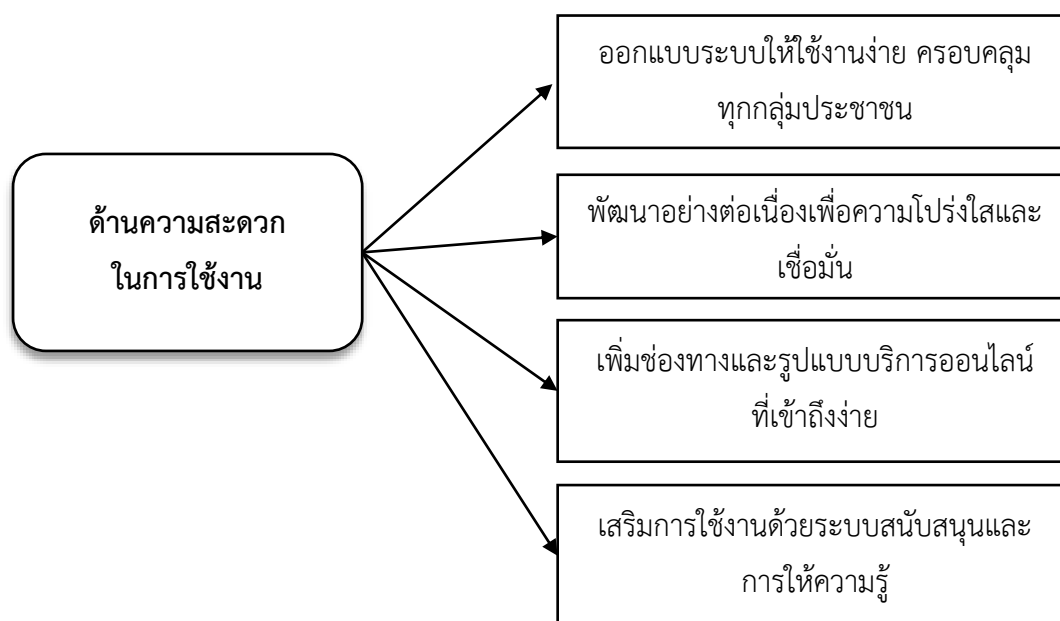
สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย มีการออกแบบระบบให้ใช้งานง่ายครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชนพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความโปร่งใสและเชื่อมั่น เพิ่มช่องทางและรูปแบบบริการออนไลน์ที่เข้าถึงง่ายและเสริมการใช้งานด้วยระบบสนับสนุนและการให้ความรู้

ตารางที่ ๔.๒๙ สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	ออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน	๑๒	๒,๔,๕,๖,๗,๘,๑๐,๑๑,๑๒,๑๔,๑๖,๑๗
๒.	พัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความโปร่งใสและเชื่อมั่น	๑๑	๑,๓,๔,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓,๑๔,๑๘
๓.	เสริมการใช้งานด้วยระบบสนับสนุนและการให้ความรู้	๘	๑,๒,๕,๖,๗,๘,๑๖,๑๗
๔.	เพิ่มช่องทางและรูปแบบบริการออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย	๖	๑,๒,๔,๕,๘,๑๘

จากตารางที่ ๔.๒๙ สามารถสรุปประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้

^{๑๔๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๘ ด้านความสะดวกในการใช้งาน

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๑.๔) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ในประเด็นคำถาม “การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ถือเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องให้ความใส่ใจอย่างยิ่ง เพราะข้อมูลที่ประชาชนส่งเข้ามาส่วนใหญ่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลและเรื่องราวเรียนที่อ่อนไหว จึงต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เช่น การเข้ารหัสข้อมูล (encryption) และระบบป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต หากไม่มีระบบความปลอดภัยที่รัดกุม อาจเกิดผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนและนำไปสู่การฟ้องร้องหรือความรับผิดทางกฎหมายได้^{๑๔๕}

^{๑๔๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

๒. ในฐานะที่เคยกำกับดูแลงานด้านศูนย์ดำรงธรรม มองว่าการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลเป็นเรื่องที่ดี แต่ต้องไม่ละเลยในเรื่องของการปกป้องข้อมูลของผู้ร้องเรียน ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับปัญหาส่วนตัวหรือข้อพิพาทกับเจ้าหน้าที่รัฐหรือบุคคลอื่น หากข้อมูลหลุดรั่วจะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้แจ้งและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน การจัดการเรื่องนี้จึงควรมีเจ้าหน้าที่ด้าน IT ที่เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ และต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคนเกี่ยวกับจริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล^{๑๔๖}

๓. ในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายโดยตรง ความปลอดภัยของข้อมูลในระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมต้องถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ใช้บริการ ตามหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ที่มีผลบังคับใช้ การจัดเก็บ ประมวลผล และเปิดเผยข้อมูลจะต้องกระทำภายใต้ความยินยอมของเจ้าของข้อมูล และต้องมีระบบติดตามการเข้าถึงข้อมูล (log tracking) เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิ การไม่จัดการเรื่องนี้อย่างจริงจังจึงอาจทำให้หน่วยงานรัฐตกเป็นจำเลยในคดีละเมิดสิทธิได้ และบั่นทอนความไว้วางใจของประชาชนต่อระบบราชการในระยะยาว^{๑๔๗}

๔. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมในด้านความปลอดภัยของข้อมูลเป็นเรื่องที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ เพราะข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนมีลักษณะส่วนบุคคลและเกี่ยวข้องกับสิทธิความเป็นอยู่ หรือความขัดแย้งกับบุคคลหรือหน่วยงานรัฐ จึงได้ประสานกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัดและสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในการใช้ระบบที่มีการเข้ารหัสข้อมูล มีระบบยืนยันตัวตนก่อนการเข้าถึง และมีการจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติในการดูแลข้อมูลของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด เพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่าข้อมูลของตนจะไม่ถูกเปิดเผยโดยไม่จำเป็น^{๑๔๘}

๕. ในฐานะผู้ดูแลด้านเทคนิค ได้ดำเนินการตรวจสอบและเสริมระบบรักษาความปลอดภัยของแพลตฟอร์มศูนย์ฯ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้ระบบ HTTPS, การจัดเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ที่ผ่านมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และมีการสำรองข้อมูลเป็นระยะ ข้อมูลของผู้ร้องเรียนทั้งหมดถูกจำกัดการเข้าถึงเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายเท่านั้น และมีระบบบันทึกการเข้าใช้งานเพื่อตรวจสอบย้อนหลัง นอกจากนี้ ยังจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกด้านการรักษาความลับของข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลทั้งจากระบบและมนุษย์^{๑๔๙}

๖. ในการปฏิบัติงานจริง การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลไม่ใช่แค่เรื่องของเทคโนโลยีเท่านั้น แต่เกี่ยวข้องกับวินัยและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ด้วย ได้รับการอบรมให้ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูล

^{๑๔๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๔๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๔๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๔๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

ที่ประชาชนแจ้งมา โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐหรือคดีอ่อนไหว เจ้าหน้าที่จึงใช้ระบบที่จำกัดการเข้าถึงพร้อมปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเข้มงวด เช่น ไม่ถ่ายรูปหรือส่งต่อข้อมูลผ่านช่องทางส่วนตัว เชื่อว่า “ความปลอดภัยของข้อมูล” คือรากฐานของ “ความเชื่อมั่น” จากประชาชนที่พึงรักษาไว้เหนือสิ่งอื่นใด^{๑๕๐}

๗. ในฐานะผู้ที่ทำงานรับข้อมูลจากประชาชนโดยตรง ความปลอดภัยของข้อมูลเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนมาก เพราะเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมักเกี่ยวข้องกับข้อขัดแย้ง ความเดือดร้อนส่วนตัว หรือปัญหาภายในชุมชน หากข้อมูลเหล่านี้รั่วไหลจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ฯ ปัจจุบันมีการใช้ระบบเข้ารหัส และจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่ควรได้รับการอบรมเพิ่มเติมด้านจริยธรรมการจัดการข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น^{๑๕๑}

๘. จากมุมมองของผู้ดูแลระบบ ยืนยันได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลในระดับที่น่าเชื่อถือ มีการใช้ระบบรักษาความปลอดภัยพื้นฐาน เช่น firewall, SSL encryption, ระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน และมีการบันทึกการเข้าใช้ระบบ (log files) เพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงควรมีการตรวจสอบช่องโหว่ของระบบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการอัปเดตระบบให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงที่ข้อมูลสำคัญของประชาชนจะถูกโจมตีหรือรั่วไหล^{๑๕๒}

๙. การติดตามเรื่องร้องเรียนจากระบบออนไลน์ ได้ตระหนักดีว่าข้อมูลที่รับมาไม่ใช่เพียงแค่ตัวหนังสือแต่เป็น “ความไว้วางใจ” ที่ประชาชนมีต่อศูนย์ฯ จึงมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการเก็บรักษาและใช้ข้อมูล เช่น ห้ามบันทึกหรือคัดลอกข้อมูลไปใช้ในช่องทางส่วนตัว และต้องล้างข้อมูลที่ไม่จำเป็นเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว การพัฒนาด้านความปลอดภัยของระบบจึงควรมาควบคู่กับการพัฒนาความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ด้วย เพื่อให้ระบบดิจิทัลของศูนย์ไม่เพียงแค่ทันสมัย แต่ต้องน่าเชื่อถือและยั่งยืนในระยะยาวด้วยเช่นกัน^{๑๕๓}

๑๐. ความปลอดภัยของข้อมูลในระบบบริการดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมเป็นประเด็นสำคัญที่สัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพการบริหารรัฐสมัยใหม่ ซึ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีอย่างมีธรรมาภิบาล (e-Governance) การมีมาตรการเข้ารหัสข้อมูล การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงและระบบติดตามการใช้

^{๑๕๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๕๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ข้อมูล คือกลไกที่ควรมืออย่างเข้มงวด ทั้งนี้ หน่วยงานควรมีนโยบายการบริหารจัดการข้อมูล (Data Governance Policy) ที่ชัดเจน พร้อมกำกับติดตามโดยหน่วยงานภายนอกเพื่อสร้างความโปร่งใส และรักษาความเชื่อมั่นจากประชาชนอย่างยั่งยืน^{๑๕๔}

๑๑. การพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมในด้านความปลอดภัยของข้อมูลควรมองในมิติของ “สิทธิขั้นพื้นฐานของพลเมือง” ตามหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ข้อมูลที่เข้าสู่ระบบราชการต้องมีการใช้งานภายใต้กรอบที่จำกัดและตรวจสอบได้ ระบบไม่ควรเป็นเพียงแค่สะดวกต่อเจ้าหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นศูนย์กลาง ควรมีการให้ข้อมูลที่โปร่งใสแก่ประชาชนว่าข้อมูลถูกใช้เพื่ออะไร ใครเป็นผู้เข้าถึงและเก็บรักษานานแค่ไหน พร้อมทั้งเปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้หากพบการละเมิดสิทธิ^{๑๕๕}

๑๒. จากแนวคิดด้านการจัดการความเสี่ยงในภาครัฐ ความปลอดภัยของข้อมูลถือเป็น “ทรัพย์สินเชิงกลยุทธ์” ของหน่วยงานราชการ ระบบดิจิทัลที่ไม่มีมาตรการป้องกันที่ดีพออาจกลายเป็นช่องโหว่ที่นำไปสู่การสูญเสียความน่าเชื่อถือ หรือแม้กระทั่งปัญหาด้านความมั่นคงของรัฐในระยะยาว ดังนั้น การพัฒนาระบบต้องใช้หลัก “Security by Design” คือ การออกแบบระบบให้ปลอดภัยตั้งแต่ต้น ไม่ใช่เพียงมาเสริมภายหลัง อีกทั้งควรมีการประเมินผลกระทบด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Impact Assessment) ควบคู่กับการทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับมือกับภัยคุกคามใหม่ที่เกิดขึ้นเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา^{๑๕๖}

๑๓. ในมุมมองของพระพุทธศาสนา การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลด้านความปลอดภัยของข้อมูล ควรตั้งอยู่บนหลักธรรมว่าด้วยความไม่ประมาท (อัปมาทะ) และสัจจะธรรม คือ การรักษาความจริง ความลับ และความเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน ข้อมูลของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่เปรียบได้กับ “ทรัพย์ทางศีลธรรม” การที่รัฐดูแลข้อมูลให้ปลอดภัย เปรียบเสมือนการรักษาศีลข้อ ๔ ไม่พูดเท็จ ไม่เปิดเผยความลับที่ก่อให้เกิดโทษ พระพุทธศาสนาเน้นการเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของทุกชีวิต ดังนั้น ระบบดิจิทัลที่ปลอดภัยคือระบบที่ดำเนินงานด้วยเมตตาและธรรมะ ไม่ใช่เพียงแค่เทคโนโลยี^{๑๕๗}

๑๔. จากมุมมองของการนำพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในงานสังคมและการบริหาร การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมต้องตั้งอยู่บนหลัก “สัปปุริสธรรม” โดยเฉพาะเรื่อง “อัปมาทะ” (ไม่ประมาท) และ “อติปปะ” (ขวนขวาย) หมายถึง การรู้เท่าทันและใส่ใจ

^{๑๕๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ป้องกันอันตรายที่อาจเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานต้องไม่เพียงโปร่งใส แต่ต้องมีกรอบจริยธรรมกำกับ ควรมีระบบควบคุมภายในที่เข้มแข็ง และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีศีลธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะระบบที่ดี ต้องมีทั้ง “ระบบภายนอกที่ปลอดภัย” และ “ภายในที่มีสติ” ประกอบกันอย่างสมดุล^{๑๕๘}

๑๕. การใช้ระบบร้องเรียนออนไลน์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี รู้สึว่าการใช้งานสะดวกมาก ไม่ต้องเดินทางไปที่ศูนย์เอง แต่สิ่งที่ยังกังวลคือเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล เพราะข้อมูลที่ระบุ เช่น ชื่อ ที่อยู่ หรือเรื่องร้องเรียนบางอย่างมันค่อนข้างอ่อนไหว ไม่แน่ว่าระบบสามารถป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกเผยแพร่หรือเข้าถึงโดยบุคคลภายนอกได้แค่ไหน ถ้าศูนย์มีการชี้แจงหรือแจ้งเตือนผู้ใช้เกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูล ก็คงช่วยให้รู้สึกมั่นใจขึ้นเวลาส่งเรื่องร้องเรียน^{๑๕๙}

๑๖. ผู้สูงอายุไม่ค่อยถนัดเทคโนโลยี ลูกหลานเป็นคนช่วยส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ให้ เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องในชุมชนที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน จึงกังวลว่าข้อมูลจะหลุดรั่วหรือถูกนำไปเผยแพร่โดยไม่ตั้งใจ อยากให้ศูนย์ฯ มีข้อความแจ้งเตือน หรือรับรองว่า ข้อมูลที่ส่งไปจะถูกเก็บเป็นความลับ และมีแค่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่เข้าถึงได้ หากระบบมีความปลอดภัยที่ดีจริง ๆ ประชาชนก็จะกล้าใช้บริการมากขึ้นและไว้วางใจศูนย์มากขึ้น^{๑๖๐}

๑๗. ในฐานะตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่าการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลด้านความปลอดภัยของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง เพราะข้อมูลที่ประชาชนร้องเรียนมักเกี่ยวข้องกับปัญหาในระดับพื้นที่ เช่น ความขัดแย้งส่วนบุคคล หรือเรื่องความไม่เป็นธรรมของหน่วยงานรัฐ หากข้อมูลเหล่านี้รั่วไหลอาจส่งผลกระทบต่อความสงบในชุมชนได้โดยตรง จึงอยากให้ศูนย์ดำรงธรรมจัดให้มีระบบรักษาความลับที่เข้มงวด และควรแจ้งประชาชนให้ชัดเจนว่าข้อมูลของเขาได้รับการคุ้มครองอย่างไร เพื่อสร้างความมั่นใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง^{๑๖๑}

๑๘. ความปลอดภัยของข้อมูล คือหัวใจของความเชื่อมั่นในระบบราชการ หากระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมไม่มีมาตรการที่ดีพอ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือข้อพิพาทอาจถูกนำไปเผยแพร่หรือใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะกระทบต่อภาพลักษณ์ได้ จึงเห็นว่า การมีระบบเข้ารหัสข้อมูล การจำกัดสิทธิ์

^{๑๕๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๕๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๖๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๖๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

ในการเข้าถึงและการตรวจสอบย้อนหลังเป็นสิ่งจำเป็น และควรมีการตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอ โดยหน่วยงานอิสระ เพื่อให้เกิดความมั่นใจทั้งต่อภาครัฐและเอกชนที่เป็นคู่ร่วมงานของศูนย์ดำรงธรรม^{๑๖๒}

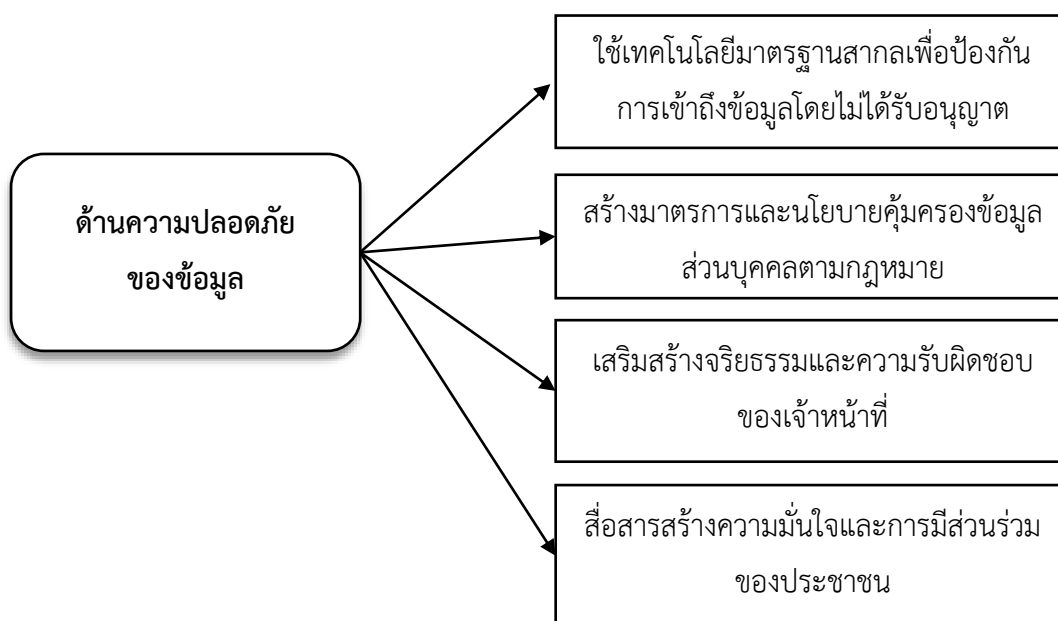
สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย ใช้เทคโนโลยีมาตรฐานสากลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต สร้างมาตรการและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย เสริมสร้างจริยธรรมและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ สื่อสารสร้างความมั่นใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตารางที่ ๔.๓๐ สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	ใช้เทคโนโลยีมาตรฐานสากลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต	๘	๑,๔,๕,๗,๘,๑๐,๑๒,๑๘
๒.	สร้างมาตรการและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย	๗	๓,๑๐,๑๑,๑๒,๑๕,๑๗,๑๘
๓.	เสริมสร้างจริยธรรมและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	๗	๒,๕,๖,๗,๙,๑๓,๑๔
๔.	สื่อสารสร้างความมั่นใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน	๕	๖,๑๑,๑๕,๑๖,๑๗

จากตารางที่ ๔.๓๐ สามารถสรุปประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้

^{๑๖๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๙ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล
ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๒) หลักสังคหวัตถุ ๔

๒.๑) ด้านทาน การให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน การให้บริการ ในประเด็นคำถาม “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน การให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. ศูนย์ดำรงธรรมมีการประยุกต์ใช้หลัก ทาน คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสะท้อนความมีน้ำใจต่อประชาชนทุกกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจช่วยเหลือโดยตรงไปตรงมาโดยไม่หวังผลตอบแทนใดถือเป็นการส่งเสริมความไว้วางใจและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการภาครัฐนอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ชุมชน ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการ “ให้” ทางปัญญาสิ่งเหล่านี้สอดคล้องกับหลักพุทธธรรมและช่วยสร้างสังคมแห่งการเกื้อกูล^{๑๖๓}

^{๑๖๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

๒. การนำหลักธรรม ปิยวาจา มาใช้ในกระบวนการสื่อสารของศูนย์ดำรงธรรมอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนน้อม และให้เกิดประโยชน์ประชาชนการใช้วาจาที่น่าฟังเป็นการสร้างความไว้วางใจและลดความขัดแย้งระหว่างรัฐกับประชาชนสอดคล้องกับหลักธรรมในพุทธศาสนาที่เน้นการใช้ถ้อยคำเพื่อการสมานฉันท์แนวทางนี้ช่วยให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นพื้นที่แห่งการรับฟังอย่างแท้จริง^{๑๖๔}

๓. ศูนย์ดำรงธรรมมีลักษณะการประยุกต์หลัก อัตถจริยา หรือการช่วยเหลือในทางปฏิบัติอย่างชัดเจนเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ รับเรื่องร้องเรียน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบและไม่ทอดทิ้งประชาชนในยามเดือดร้อนนับเป็นการนำหลักธรรมที่เน้น “การกระทำเพื่อผู้อื่น” มาใช้ในการบริหารราชการซึ่งสะท้อนถึงการผสมผสานระหว่างหลักพุทธธรรมกับการบริหารงานอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม^{๑๖๕}

๔. ศูนย์ดำรงธรรมได้นำหลัก ทาน มาใช้ในการให้บริการโดยมุ่งเน้นการ “ให้” ในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล คำแนะนำ หรือเวลาในการรับฟังเจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานด้วยจิตสาธารณะ มีเมตตา และมุ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติถือเป็นการส่งเสริมคุณธรรมพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุขการ “ให้โดยไม่หวังผลตอบแทน” ยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานรัฐหลักทานจึงเป็นแนวทางสำคัญที่ยึดถือในการพัฒนาคุณภาพการบริการศูนย์ดำรงธรรมได้นำหลัก ทาน มาใช้ในการให้บริการโดยมุ่งเน้นการ “ให้” ในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล คำแนะนำ หรือเวลาในการรับฟังเจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานด้วยจิตสาธารณะ มีเมตตา และมุ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติถือเป็นการส่งเสริมคุณธรรมพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุขการ “ให้โดยไม่หวังผลตอบแทน” ยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานรัฐ ทานจึงเป็นแนวทางสำคัญที่ยึดถือในการพัฒนาคุณภาพการบริการ^{๑๖๖}

๕. การนำหลัก ปิยวาจา มาใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมให้ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ เข้าใจง่าย และมีท่าทีเป็นมิตร การสื่อสารที่ดีช่วยให้การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพยังเป็นการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเปิดใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งสะท้อนถึงการบูรณาการหลักธรรมทางพุทธศาสนากับภารกิจของภาครัฐได้อย่างเหมาะสม^{๑๖๗}

^{๑๖๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๖๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๖๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๖๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

๖. หลักอัตถจริยา เป็นหลักธรรมที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรมในศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่มีบทบาทเชิงรุกในการให้ความช่วยเหลือ ไม่เพียงแค่รับเรื่อง แต่ยังติดตามผลและประสานแก้ไข ปัญหาการลงพื้นที่หรือให้คำปรึกษานอกสถานที่ก็เป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลืออย่างแท้จริง สะท้อนถึงการกระทำที่มุ่งประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรง ซึ่งเป็นหัวใจของการบริการที่มีคุณภาพ หลักอัตถจริยา จึงเป็นแนวทางปฏิบัติที่ให้ความสำคัญควบคู่กับการบริหารราชการแผ่นดินอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม^{๑๖๘}

๗. หลัก ทาน คือการให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ได้รับการนำมาใช้ในงานบริการของศูนย์อย่าง เป็นรูปธรรมไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล คำปรึกษา หรือเวลาในการรับฟังปัญหา ประชาชนทุกคนได้รับการ ปฏิบัติด้วยความเมตตาเจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการปลูกฝังจิตสาธารณะและความเสียสละเพื่อประโยชน์ ส่วนรวมการยึดหลักทานส่งผลให้ประชาชนรู้สึกเข้าถึงง่ายและเชื่อมั่นในการบริการของศูนย์ จึงถือเป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างรัฐกับประชาชน^{๑๖๙}

๘. จากประสบการณ์ตรงในการให้บริการ มองว่าหลัก ปิยวาจา เป็นหัวใจสำคัญในการสื่อสาร กับประชาชนการพูดด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติ ช่วยลดความตึงเครียดของผู้ร้องเรียน มุ่งเน้นการสื่อสารด้วยความจริงใจและเข้าใจความเดือดร้อนของประชาชนอย่างลึกซึ้งปิยวาจาจึงไม่ใช่ เพียงมารยาท แต่เป็นการปฏิบัติที่เสริมสร้างความศรัทธาในระบบราชการเป็นหลักธรรมที่ยึดถือเพื่อ พัฒนาคุณภาพงานบริการของศูนย์อย่างยั่งยืน^{๑๗๐}

๙. การประยุกต์ใช้หลัก อัตถจริยา หมายถึงการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มกำลัง ไม่ใช่แค่รับเรื่องไว้เฉย ๆ เจ้าหน้าที่จะติดตามประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดการแก้ไข ปัญหาให้เร็วที่สุด ศูนย์ฯ ได้พร้อมลงพื้นที่เพื่อเข้าใจปัญหาจริงและสร้างความร่วมมือกับชุมชนในการแก้ไข อัตถจริยาจึงเป็นแนวทางการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความไว้วางใจของประชาชนสะท้อนถึง การผสมผสานระหว่างหลักธรรมทางพุทธศาสนาและแนวทางการบริหารแบบมีจริยธรรม^{๑๗๑}

๑๐. จากมุมมองทางรัฐประศาสนศาสตร์ ศูนย์ดำรงธรรมได้ประยุกต์ใช้หลัก ทาน ในการ ให้บริการที่เน้นความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติการมอบข้อมูล การช่วยเหลือ และการรับฟัง ถือเป็น การ “ให้” ในเชิงคุณภาพ ที่สร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์เชิงบวกกับประชาชนนอกจากนี้ยังเป็น กลไกหนึ่งที่สะท้อนแนวคิด “ภาครัฐเพื่อประชาชน” (Public-Centered Governance) การใช้หลักทาน

^{๑๖๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๖๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

เช่นนี้สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะที่มีคุณธรรมและจริยธรรมถือเป็นการบูรณาการพุทธธรรมเข้ากับแนวคิดการบริหารภาครัฐในรูปแบบที่เป็นรูปธรรม^{๑๗๒}

๑๑. ในเชิงทฤษฎีการบริหารภาครัฐยุคใหม่ มองว่าการประยุกต์ใช้หลัก ปิยวาจา ช่วยส่งเสริมการสื่อสารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพการใช้ถ้อยคำสุภาพและการรับฟังอย่างตั้งใจสะท้อนถึงหลัก “บริการแบบมีมนุษยธรรม” (Humanized Public Service) เมื่อเจ้าหน้าที่สื่อสารอย่างเข้าใจและเคารพผู้ร้องเรียน ความตึงเครียดจึงลดลง และเกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหามากขึ้นหลักปิยวาจายังสอดคล้องกับหลักการของ “การบริหารแบบมีส่วนร่วม” (Participatory Administration) ถือได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมประยุกต์ใช้หลักธรรมนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบเจตจำนงและความคาดหวังของประชาชน^{๑๗๓}

๑๒. จากการวิเคราะห์เชิงนโยบาย เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมได้นำหลัก อัตถจริยา มาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างรอบด้านโดยเฉพาะการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วแสดงถึงการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-Based Administration) ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญในภาครัฐยุคปัจจุบันการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง ยังสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่มีความรับผิดชอบและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอัตถจริยาจึงมิใช่เพียงหลักพุทธธรรม แต่เป็นแนวทางปฏิบัติที่สามารถเชื่อมโยงกับธรรมาภิบาลได้อย่างชัดเจน^{๑๗๔}

๑๓. ศูนย์ดำรงธรรมได้ประยุกต์ใช้หลัก ทาน ซึ่งเป็นข้อแรกของสังคหวัตถุ ๔ อย่างชัดเจนในการให้บริการประชาชนทานในที่นี้ไม่ได้หมายถึงเพียงวัตถุสิ่งของ แต่รวมถึงการให้เวลา ความช่วยเหลือ และข้อมูลด้วยเจตนาดีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างมีเมตตาและเสียสละ สะท้อนถึงจิตวิญญาณแห่งพุทธธรรมเป็นการฝึกฝน “จาคะ” หรือการสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อันเป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติธรรมการประยุกต์ใช้ทานจึงไม่เพียงสร้างความศรัทธา แต่ยังเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเกื้อกูลในทางธรรม^{๑๗๕}

๑๔. ศูนย์ดำรงธรรมนำหลัก ปิยวาจา มาใช้อย่างเหมาะสมในกระบวนการให้บริการปิยวาจาหมายถึงการพูดด้วยคำไพเราะ สุภาพ และจริงใจ ซึ่งช่วยลดความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ที่ใช้ปิยวาจา เปรียบเสมือนผู้ปฏิบัติตามมรรคมืองค์แปดในส่วนของ “สัมมาวาจา” ส่งผลให้ประชาชนรู้สึก

^{๑๗๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ได้รับเกียรติและกล้าเปิดใจในการสื่อสารกับรัฐจึงถือเป็นการผสมหลักธรรมกับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีคุณธรรมได้อย่างลึกซึ้งและยั่งยืน^{๑๗๖}

๑๕. ศุภญ์ดำรงธรรมมีการใช้หลัก ทาน ในการให้บริการอย่างแท้จริง เพราะเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนทุกครั้งที่ได้ติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและดูแลอย่างเต็มที่ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือใหญ่สิ่งนี้ทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความเอื้ออาทรจากหน่วยงานรัฐ เป็นการให้ที่มีเมตตา ซึ่งตรงกับหลักธรรมในพุทธศาสนาเรื่องการ “ให้เพื่อเกื้อกูล” ถือเป็นแบบอย่างที่ดีของการบริการภาครัฐที่มีจิตสาธารณะ^{๑๗๗}

๑๖. เจ้าหน้าที่ศุภญ์ดำรงธรรมพูดจาสุภาพและให้เกียรติประชาชน ซึ่งตรงกับหลัก ปิยวาจา ในพระพุทธศาสนาแม้บางคนจะมาในสภาพเครียดหรือไม่พอใจ แต่เจ้าหน้าที่ก็ยังพูดอย่างอ่อนโยนและมีเมตตาการใช้คำพูดที่ดีช่วยให้ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการรับฟังอย่างจริงจังทำให้รู้สึกว่ารรัฐให้ความสำคัญกับความรู้สึกของประชาชนหลักปิยวาจาจึงเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างประชาชนกับภาครัฐ^{๑๗๘}

๑๗. ในฐานะที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินงานของศุภญ์ดำรงธรรม พบว่า มีการประยุกต์ใช้หลัก อตถจริยา อย่างชัดเจนโดยเจ้าหน้าที่ไม่เพียงแค่รับเรื่องร้องเรียน แต่ยังติดตามและประสานการแก้ไขอย่างต่อเนื่องการลงพื้นที่เพื่อช่วยเหลือประชาชนในระดับท้องถิ่นแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจและรับผิดชอบต่อการกิจสะท้อนถึงการบริการที่มีจิตสำนึกในการให้บริการอย่างแท้จริง อตถจริยาจึงเป็นการกระทำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของชุมชนต่อระบบราชการ^{๑๗๙}

๑๘. ศุภญ์ดำรงธรรมมีการนำหลัก สมนัตตตา มาใช้ในการบริการและประสานงานกับภาคส่วนต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ให้ความเคารพความคิดเห็นของประชาชนและปฏิบัติตัวอย่างเท่าเทียมและส่งเสริมความร่วมมือในการพัฒนาถือเป็นการประยุกต์ใช้พุทธธรรมที่เหมาะสมกับการบริหารในยุคประชาธิปไตย^{๑๘๐}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ ๔ ด้านทาน การให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย บุคลากรศุภญ์ดำรงธรรมได้ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือก

^{๑๗๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๗๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

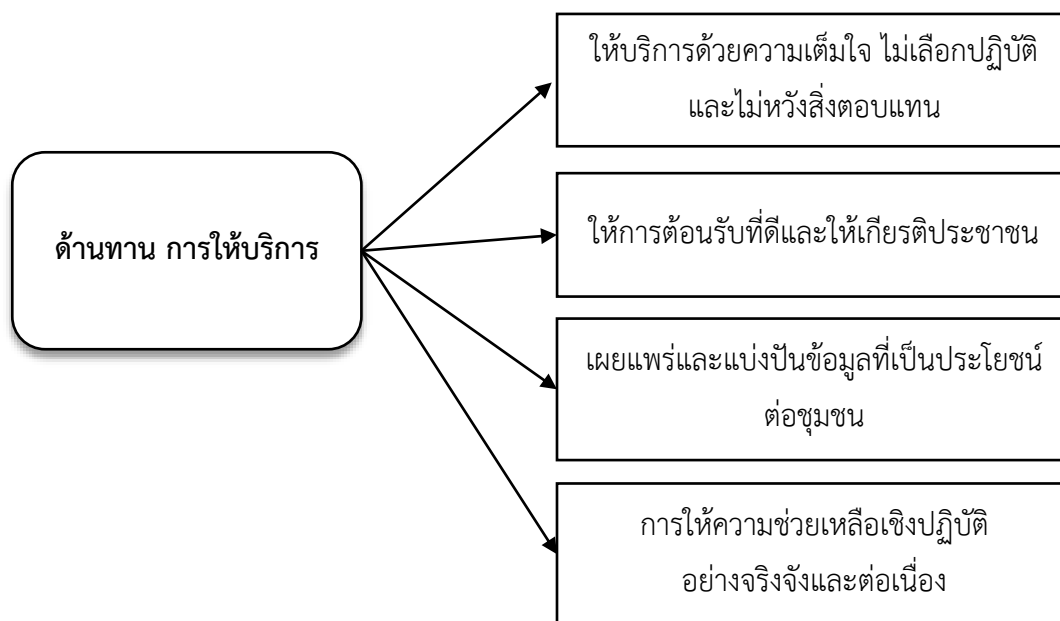
^{๑๘๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

ปฏิบัติและไม่หวังสิ่งตอบแทน ให้การต้อนรับที่ดีและให้เกียรติประชาชน เผยแพร่และแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และมีการให้ความช่วยเหลือเชิงปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ตารางที่ ๔.๓๑ สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน การให้บริการ

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่หวังสิ่งตอบแทน	๖	๑,๔,๗,๑๐,๑๓,๑๕
๒.	ให้การต้อนรับที่ดีและให้เกียรติประชาชน	๖	๒,๕,๘,๑๑,๑๔,๑๖
๓.	เผยแพร่และแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อชุมชน	๕	๑,๔,๗,๑๐,๑๓
๔.	การให้ความช่วยเหลือเชิงปฏิบัติอย่าง จริงจังและต่อเนื่อง	๕	๓,๖,๙,๑๒,๑๗

จากตารางที่ ๔.๓๑ สามารถสรุปประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน การให้บริการ เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๐ ด้านทาน การให้บริการ
ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๒.๒) ด้านปียวาจา การให้บริการที่สุภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียวาจา การให้บริการที่สุภาพ ในประเด็นคำถาม “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียวาจา การให้บริการที่สุภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมีการปฏิบัติตามหลัก "ทาน" อย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ เช่น การอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจนแม้ในกรณีที่ประชาชนไม่มีความรู้ด้านกฎหมายหรือเอกสารราชการ การให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติแสดงถึงความมีน้ำใจและเมตตา ซึ่งสะท้อนถึงคุณธรรมพื้นฐานของหลักพุทธธรรมอย่างแท้จริง^{๑๘๑}

^{๑๘๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีลักษณะของการให้ทานทางวาจาและการกระทำ เช่น การพูดจาอย่างสุภาพ อ่อนน้อม และพร้อมช่วยเหลือประชาชนแม้จะนอกเวลาราชการ ในบางกรณีการยื่นมือเข้าช่วยเหลือผู้เดือดร้อนโดยไม่ลังเลถือเป็นการให้ด้วยใจ ซึ่งสะท้อนการยึดหลักทานตามหลักพุทธธรรม^{๑๘๒}

๓. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมีความตั้งใจปฏิบัติงานตามหลัก “ทาน” โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีผู้เดือดร้อนหรือประสบปัญหาเร่งด่วนจะแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อ เช่น ช่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างไม่รอช้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนก็ถือเป็นทานทางปัญญา ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐอย่างมีคุณธรรม^{๑๘๓}

๔. ในฐานะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมได้ปฏิบัติตามหลักทาน อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในการให้บริการด้วยความเต็มใจ เช่น การรับฟังปัญหาของประชาชนโดยไม่แสดงความเบื่อหน่าย พร้อมแนะนำแนวทางแก้ไขอย่างชัดเจน ซึ่งแสดงถึงการให้ด้วยน้ำใจและเจตนาดีตามหลักพุทธธรรม^{๑๘๔}

๕. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมได้สะท้อนหลัก “ทาน” ผ่านการให้ความช่วยเหลือที่เกินกว่าหน้าที่ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องโดยไม่ทอดทิ้ง และการจัดน้ำดื่มหรือเก้าอี้รองรับประชาชนที่มาขอรับบริการ แสดงถึงความเอื้อเฟื้อในเชิงรูปธรรม^{๑๘๕}

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมได้แสดงออกถึงหลัก “ทาน” ในลักษณะของการเสียสละเวลาและแรงกายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แม้ในช่วงเวลาที่มีภารกิจจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น การให้บริการนอกสถานที่หรือจัดหน่วยเคลื่อนที่บริการประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งสะท้อนถึงจิตสาธารณะและความเมตตาอย่างแท้จริง^{๑๘๖}

๗. การตระหนักถึงหลักทานตามพุทธธรรมในการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการต่อได้อย่างมั่นใจ การแสดงน้ำใจในการช่วยจัดเตรียมเอกสารหรือพาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นรูปแบบของการให้ที่เกินกว่าหน้าที่^{๑๘๗}

^{๑๘๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๘๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๑๘๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๘๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๘๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๘๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

๘. การปฏิบัติงานได้มีการมุ่งเน้นการให้บริการด้วยเมตตาและไมตรี ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติตามหลัก "ทาน" เช่น การรับฟังเรื่องราวของประชาชนด้วยความตั้งใจ แม้จะมีข้อจำกัดด้านเวลาพยายามช่วยประสานงานให้เกิดผลโดยเร็ว การให้รอยยิ้มและคำพูดสุภาพก็ถือเป็นทานทางวาจาที่สำคัญ^{๑๘๘}

๙. หลักทานไม่ได้จำกัดอยู่แค่สิ่งของแต่รวมถึงการเสียสละเพื่อผู้อื่น เช่น การช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มาใช้บริการด้วยการเดินไปส่งหรืออธิบายเอกสารอย่างใจเย็น หลักการนี้ช่วยส่งเสริมให้การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีคุณภาพและสร้างความเชื่อมั่นในภาครัฐ^{๑๘๙}

๑๐. จากมุมมองทางรัฐประศาสนศาสตร์ หลัก "ทาน" สามารถสะท้อนผ่านการให้บริการสาธารณะด้วยความเอื้อเฟื้อและจิตสาธารณะ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมที่แสดงความใส่ใจและช่วยเหลือประชาชนอย่างไม่เลือกปฏิบัติ ถือเป็นการประยุกต์ใช้หลักธรรมในการบริหารงานภาครัฐอย่างเหมาะสม เช่น การอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการโดยสมัครใจโดยไม่มีข้อผูกพันตามกฎหมาย^{๑๙๐}

๑๑. การให้บริการด้วยน้ำใจและความเมตตาเป็นตัวอย่างของ “ทาน” ที่สามารถผสมผสานกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เจ้าหน้าที่ที่แสดงความเต็มใจในการช่วยเหลือแม้เกินขอบเขตงาน เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้น สะท้อนถึงการบริหารงานโดยมีจิตสำนึกด้านคุณธรรมและการบริการสาธารณะอย่างแท้จริง^{๑๙๑}

๑๒. ในเชิงวิชาการ หลัก "ทาน" คือ การให้โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับหลักจริยธรรมของข้าราชการในการบริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดโดยไม่แสดงอคติและให้ข้อมูลเพื่อสร้างความรู้แก่ประชาชนถือเป็น “ทานทางปัญญา” ซึ่งส่งเสริมประสิทธิภาพเชิงคุณภาพของระบบราชการตามแนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่^{๑๙๒}

๑๓. จากหลักคำสอนในพระพุทธศาสนา “ทาน” เป็นการให้ที่เกิดจากจิตใจที่บริสุทธิ์ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เช่น การให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนอย่างละเอียดถี่ถ้วนและช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ แสดงถึงการปฏิบัติทานในรูปแบบของอภัยทาน ซึ่งเป็นการสร้างบุญด้วยเมตตาและกรุณาในงานราชการ^{๑๙๓}

๑๔. หลักทานในพระพุทธศาสนาประกอบด้วย อามิสทาน ธรรมทาน และอภัยทาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมสามารถประยุกต์ใช้ได้จริง เช่น การให้ข้อมูลและแนวทางแก้ไขปัญหาแก่

^{๑๘๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๘๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๙๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๙๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๙๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๙๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

ประชาชนด้วยถ้อยคำสุภาพ ถือเป็นธรรมเนียมและการให้อภัยในกรณีที่ประชาชนพูดจาไม่เหมาะสม ก็สะท้อนอภัยทาน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเครื่องมือส่งเสริมความเมตตาในการบริหารภาครัฐอย่างมีธรรมะ^{๑๙๔}

๑๕. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมีความเอื้อเฟื้อและปฏิบัติตามหลัก “ทาน” อย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะเมื่อประสบปัญหาด้านเอกสาร เจ้าหน้าที่ได้ช่วยอธิบายอย่างใจเย็นและประสานงานให้เสร็จในวันเดียว การให้ความช่วยเหลืออย่างไม่ลังเลถือเป็นการให้ที่เต็มไปด้วยน้ำใจ ซึ่งทำให้รู้สึกอบอุ่นและเชื่อมั่นในระบบราชการ^{๑๙๕}

๑๖. ในการมาติดต่อเรื่องร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่มีความเมตตาและบริการด้วยอัธยาศัยดี เช่น การจัดหาที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุและพูดจาสุภาพตลอดการให้บริการ แสดงให้เห็นถึงการนำหลัก “ทาน” มาปฏิบัติในรูปแบบของการเสียสละเวลาและแรงกายเพื่อผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณธรรมสำคัญที่ควรมีในภาคราชการทุกระดับ^{๑๙๖}

๑๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการปฏิบัติตามหลัก “ทาน” อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการช่วยเหลือประชาชนที่มาร้องเรียนหรือสอบถามเรื่องต่าง ๆ ด้วยความใส่ใจ เช่น การลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาโดยไม่ต้องร้องขอล่วงหน้า เป็นการให้เวลาและแรงกายซึ่งถือเป็นทานในทางพุทธธรรมและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของภาครัฐ^{๑๙๗}

๑๘. จากประสบการณ์ร่วมงานกับศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่มีน้ำใจและเอื้อเฟื้อต่อประชาชนในทุกขั้นตอน เช่น การช่วยเหลือชาวบ้านที่สื่อสารไม่ชัดเจนหรือไม่เข้าใจเอกสารราชการ เจ้าหน้าที่ก็อธิบายด้วยความอดทน การกระทำเช่นนี้สอดคล้องกับหลัก “ทาน” โดยเฉพาะในด้านจาคะและเมตตาธรรมในการปฏิบัติราชการเพื่อส่วนรวม^{๑๙๘}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมอธิบายข้อมูลและขั้นตอนด้วยถ้อยคำเข้าใจง่าย พูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม รับฟังอย่างตั้งใจและแสดงความเข้าใจต่อปัญหาและใช้คำพูดและท่าทีเชิงบวกเพื่อสร้างความไว้วางใจ

^{๑๙๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๙๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๑๙๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

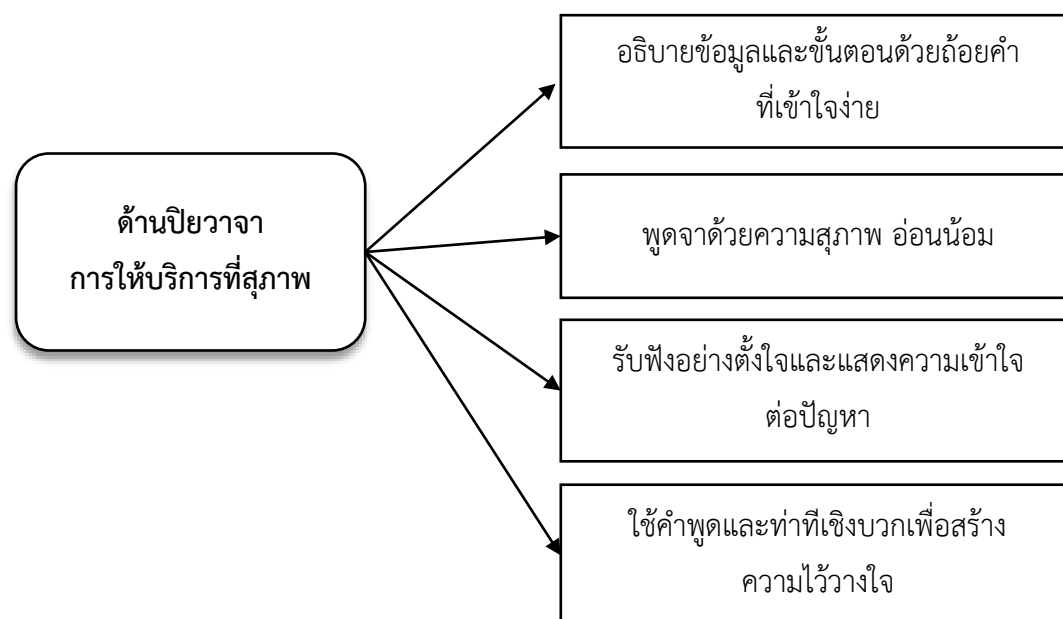
^{๑๙๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๑๙๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

ตารางที่ ๔.๓๒ สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	อธิบายข้อมูลและขั้นตอนด้วยถ้อยคำที่เข้าใจง่าย	๖	๑,๗,๑๐,๑๒,๑๕,๑๘
๒.	พูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	๕	๒,๘,๑๔,๑๖,๑๘
๓.	รับฟังอย่างตั้งใจและแสดงความเข้าใจต่อปัญหา	๔	๔,๘,๑๓,๑๖
๔.	ใช้คำพูดและท่าทีเชิงบวกเพื่อสร้างความไว้วางใจ	๔	๒,๘,๑๔,๑๖

จากตารางที่ ๔.๓๒ สามารถสรุปประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๑ ด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๒.๓) ด้านอัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ ในประเด็นคำถาม “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติตามหลัก "อัตถจริยา" ได้อย่างชัดเจน โดยมีการให้คำปรึกษาและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเกิดผลเป็นรูปธรรม การดำเนินการมีลักษณะเชิงรุกสะท้อนถึงความตั้งใจในการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง แสดงถึงความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะ^{๑๙๙}

๒. ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมอัตถจริยา โดยเฉพาะการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น การร้องเรียนหรือแจ้งเรื่องความเดือดร้อน ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม มีความใส่ใจในการสื่อสารและอธิบายข้อมูลอย่างชัดเจน เป็นตัวอย่างของการปฏิบัติตามหลักธรรมเพื่อประโยชน์ส่วนรวม^{๒๐๐}

๓. การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมสะท้อนหลักอัตถจริยา ในมิติของการอุทิศตนเพื่อช่วยเหลือสังคม โดยมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบ และสามารถลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการรับฟังปัญหาและเร่งรัดการประสานงานอย่างเหมาะสม ส่งเสริมความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบราชการ และเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลภาครัฐ^{๒๐๑}

๔. ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งเน้นการให้บริการโดยยึดหลักอัตถจริยา คือการทำประโยชน์แก่ผู้อื่นผ่านการช่วยเหลือแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเต็มที่ มีการให้ความสำคัญกับการรับฟังปัญหาอย่างเข้าใจ และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและยั่งยืน การดำเนินการทุกขั้นตอนมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์ของประชาชนและชุมชนโดยรวม^{๒๐๒}

^{๑๙๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๐๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๐๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๐๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

๕. การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสอดคล้องกับหลักอรรถจริยา ด้วยการให้บริการเชิงรุก ในการช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหา ทั้งในด้านสิทธิ หน้าที่ และการเข้าถึงบริการภาครัฐ เน้นการส่งต่อ ข้อมูลที่ถูกต้อง แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหา และติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ สูงสุดในกระบวนการให้บริการ นับเป็นการอุทิศตนต่อภารกิจเพื่อสาธารณะอย่างแท้จริง^{๒๐๓}

๖. ศูนย์ดำรงธรรมยึดมั่นในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนตามหลักอรรถจริยา ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นอย่างเป็นรูปธรรม มีการออกแบบระบบการให้บริการที่เข้าถึง ง่าย มีความโปร่งใส และยึดหลักธรรมาภิบาล เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการฝึกอบรมให้มีจิตสำนึกในการรับใช้ ประชาชน ด้วยความเสียสละ และพร้อมให้บริการด้วยจิตอาสาเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอย่างแท้จริง^{๒๐๔}

๗. การปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรม เชื่อว่าได้ใช้หลักอรรถจริยา โดยเน้นการช่วยเหลือและ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนอย่างจริงจัง ได้มีการลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและเร่งรัดการประสานงาน กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ การบริการจึงไม่เพียงแต่ตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียน แต่ยังส่งเสริมความเป็นธรรมในสังคมด้วย^{๒๐๕}

๘. ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติตามหลักอรรถจริยาอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ที่อุทิศตนเพื่อประโยชน์ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมได้รับฟังอย่างตั้งใจและไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็น เรื่องเล็กหรือใหญ่ ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการให้เกิดผลจริงพร้อมทั้งติดตามผลและรายงาน ความคืบหน้าอย่างโปร่งใส เพื่อสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจจากผู้รับบริการ^{๒๐๖}

๙. หลักอรรถจริยาเป็นแนวทางสำคัญในการทำงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ความสำคัญกับ การช่วยเหลืออย่างเต็มกำลัง เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าได้ถูกทอดทิ้งให้บริการด้วยความอดทน สุภาพ และพร้อมอธิบายสิทธิของประชาชนอย่างเข้าใจง่าย ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างสังคมที่มีความเสมอภาค และเกื้อกูล กันตามหลักธรรมทางพุทธศาสนา^{๒๐๗}

๑๐. การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม พบว่ามีการปฏิบัติตามหลักอรรถจริยาอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่เอื้อประโยชน์แก่ประชาชนในเชิงรุกและต่อเนื่อง การอำนวยความสะดวกในการ ร้องเรียนและติดตามเรื่องร้องทุกข์ แสดงถึงความเสียสละและมุ่งหวังผลประโยชน์ส่วนรวมอย่างแท้จริง สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในเชิงการบริหารงานภาครัฐ^{๒๐๘}

^{๒๐๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๒๐๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๒๐๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๐๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๐๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๐๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

๑๑. ศูนย์ดำรงธรรมสะท้อนหลักอรรถจริยาได้อย่างชัดเจน ผ่านการเป็นกลไกเชิงประสานที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาสาธารณะ การดำเนินงานเน้นการให้บริการด้วยใจบริการ (service mind) และยึดหลักการอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ทั้งยังมีการวางระบบติดตามผลอย่างโปร่งใส ทำให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลืออย่างแท้จริงและเท่าเทียม^{๒๐๙}

๑๒. ในมุมมองวิชาการหลักอรรถจริยา ในศูนย์ดำรงธรรมสามารถมองได้ว่าเป็นการขับเคลื่อน “ภารกิจเพื่อสาธารณะ” โดยให้ความช่วยเหลือทั้งในระดับรายบุคคลและระดับชุมชน ซึ่งเป็นการบริหารที่เน้นคุณค่าทางจริยธรรมและจิตสำนึกของข้าราชการพลเรือน การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจึงไม่ใช่แค่การให้บริการ แต่เป็นการส่งเสริมความเสมอภาคและศักดิ์ศรีของประชาชนในระบบราชการอย่างมีคุณภาพ^{๒๑๐}

๑๓. จากมุมมองทางพระพุทธศาสนา หลัก “อรรถจริยา” คือการประพฤติให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมได้สะท้อนหลักนี้ผ่านการช่วยเหลือประชาชนด้วยความเสียสละและเมตตา การรับฟังปัญหาและดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจังถือเป็นการแสดงออกของการทำประโยชน์เพื่อสังคมตามแนวทางของพระพุทธองค์ โดยไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงความทุกข์ของผู้อื่นเป็นสำคัญ^{๒๑๑}

๑๔. ศูนย์ดำรงธรรมมีการปฏิบัติที่ตรงกับหลักอรรถจริยาอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในด้านการเสียสละเพื่อประโยชน์ของประชาชน และการอุทิศตนให้การบริการด้วยจิตเมตตาและกรุณา หลักนี้เป็นหนึ่งในสังคหวัตถุที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนในเชิงธรรมะ การให้บริการที่ตั้งอยู่บนเจตนาดีและมุ่งแก้ปัญหาอย่างแท้จริงถือเป็นการบำเพ็ญประโยชน์อันสูงส่งตามแนวทางพระพุทธศาสนา^{๒๑๒}

๑๕. จากประสบการณ์ที่ได้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรม พบว่ามีการช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริงและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเข้าใจง่ายและไม่ทอดทิ้งปัญหา การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็มีประสิทธิภาพ สะท้อนถึงการทำงานตามหลัก “อรรถจริยา” คือการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นอย่างแท้จริง ทำให้รู้สึกเชื่อมั่นในภาครัฐมากยิ่งขึ้น^{๒๑๓}

๑๖. ประทับใจในบริการของศูนย์ดำรงธรรมที่ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเล็กหรือใหญ่ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการและติดตามผลการดำเนินงานต่อเนื่อง เป็นการ

^{๒๐๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

แสดงออกถึงหลักอัตถจริยาในเชิงการปฏิบัติจริง ที่เน้นประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ถือว่าเป็นแบบอย่างของการบริการที่มีคุณธรรมในภาครัฐ^{๒๑๔}

๑๗. ศูนย์ดำรงธรรมได้ปฏิบัติตามหลัก “อัตถจริยา” อย่างเหมาะสม โดยเน้นการช่วยเหลือประชาชนในด้านการร้องทุกข์และให้คำปรึกษาเชิงกฎหมายและสิทธิขั้นพื้นฐาน การประสานงานมีความรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้การแก้ไขปัญหาสาธารณะเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสะท้อนถึงการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม^{๒๑๕}

๑๘. ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนงานของผู้นำท้องที่ โดยเฉพาะการเป็นช่องทางในการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบความเดือดร้อน การให้บริการด้วยความตั้งใจและไม่ละเลยปัญหาของราษฎรเป็นการแสดงออกที่สอดคล้องกับหลัก “อัตถจริยา” คือ การกระทำที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นการเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือระหว่างรัฐกับชุมชนอย่างยั่งยืน^{๒๑๖}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย บุคลากรแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและติดตามผลต่อเนื่อง ให้บริการด้วยจิตสาธารณะเสียสละ สร้างความไว้วางใจและความร่วมมือระหว่างรัฐกับประชาชน ให้ข้อมูล คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน

ตารางที่ ๔.๓๓ สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ

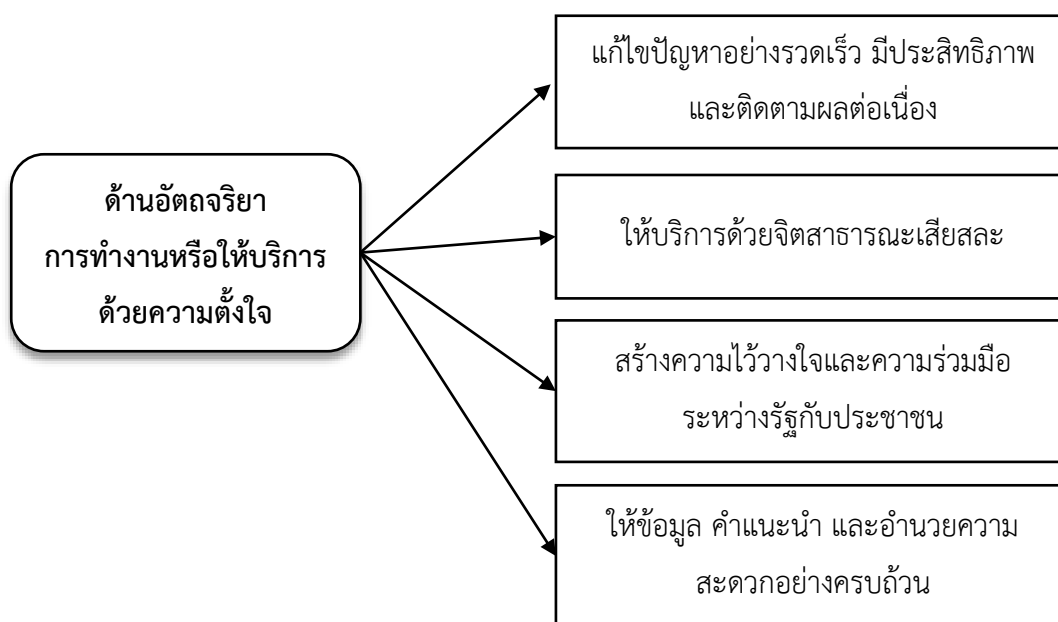
ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและติดตามผลต่อเนื่อง	๙	๑,๔,๕,๗,๘,๑๐,๑๕,๑๖,๑๗
๒.	ให้บริการด้วยจิตสาธารณะเสียสละ	๙	๓,๖,๘,๙,๑๑,๑๒,๑๔,๑๖,๑๘
๓.	สร้างความไว้วางใจและความร่วมมือระหว่างรัฐกับประชาชน	๘	๓,๘,๑๑,๑๒,๑๔,๑๕,๑๗,๑๘
๔.	ให้ข้อมูล คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน	๗	๒,๖,๗,๙,๑๓,๑๕,๑๗

^{๒๑๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๑๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๒๑๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

จากตารางที่ ๔.๓๓ สามารถสรุปประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๒ ด้านอรรถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๒.๔) ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม ในประเด็นคำถาม “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร” มีรายละเอียดดังนี้

๑. หลักสมานัตตตาซึ่งหมายถึงความเสมอภาคและความเท่าเทียมในการปฏิบัติต่อผู้อื่น ถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการภาครัฐ ศูนย์ดำรงธรรมมีการปฏิบัติต่อประชาชนอย่างไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเพศ วัย หรือสถานะทางเศรษฐกิจ เจ้าหน้าที่มีแนวทางการบริการที่เปิดกว้างและยึดหลัก

ความเสมอภาคอย่างแท้จริง การดำเนินงานสะท้อนถึงความเป็นกลางและความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการทุกคน^{๒๑๗}

๒. ศูนย์ดำรงธรรมได้ให้บริการประชาชนโดยยึดมั่นในหลักสมานัตตตาอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการเข้าถึงบริการ การให้ข้อมูล และการอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ไม่มีอคติและไม่มีการเลือกปฏิบัติ แม้ประชาชนจะมีพื้นฐานทางสังคมแตกต่างกัน การมีระบบรับเรื่องร้องเรียนอย่างเปิดเผยและเท่าเทียม เป็นสิ่งสะท้อนชัดถึงความตั้งใจในการยึดหลักธรรมนี้ในการบริหารงาน^{๒๑๘}

๓. การปฏิบัติตามหลักสมานัตตตาของศูนย์ดำรงธรรมแสดงออกผ่านการจัดสรรทรัพยากรและเวลาอย่างเท่าเทียมแก่ทุกกลุ่มประชาชน โดยไม่มีการลำเอียงหรือให้สิทธิพิเศษแก่กลุ่มใด การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกด้านสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมมีส่วนช่วยเสริมสร้างระบบบริการที่โปร่งใสและยุติธรรม ถือเป็นแบบอย่างของการบริหารราชการแผ่นดินที่ยึดหลักพุทธธรรมอย่างสมดุลและยั่งยืน^{๒๑๙}

๔. ศูนย์ดำรงธรรมยึดหลัก "สมานัตตตา" เป็นแนวทางหลักในการให้บริการ โดยเน้นการปฏิบัติต่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นสถานะทางเศรษฐกิจ เพศ หรืออายุ ได้จัดระบบคิวอย่างชัดเจน มีช่องทางร้องทุกข์ที่เข้าถึงได้ทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง นอกจากนี้ยังมีการติดตามผลการให้บริการเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง^{๒๒๐}

๕. การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอยู่ภายใต้กรอบของหลักสมานัตตตาอย่างเคร่งครัด โดยมุ่งให้ประชาชนทุกคนได้รับโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลและความช่วยเหลืออย่างเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการอบรมเรื่องความเสมอภาคและสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมระบบราชการที่โปร่งใสและเคารพในศักดิ์ศรีของทุกคนอย่างแท้จริง^{๒๒๑}

๖. ศูนย์ดำรงธรรมให้ความสำคัญกับความเสมอภาคในการบริการ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ไม่เลือกปฏิบัติ และตรวจสอบกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ การบริการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Approach) เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนได้รับความช่วยเหลือโดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังหรือกลุ่มทางสังคม ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักพุทธธรรมและธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง^{๒๒๒}

^{๒๑๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๑๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๑๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๘.

^{๒๒๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๒๒๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

^{๒๒๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘.

๗. ในฐานะเจ้าหน้าที่ได้มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลัก "สมานัตตตา" อย่างเคร่งครัด เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติตามฐานะหรือภูมิหลังของผู้ร้องเรียน การจัดลำดับคิวและการให้ข้อมูลเป็นไปตามระบบที่ชัดเจนและโปร่งใส นอกจากนี้ ยังเปิดรับฟังปัญหาทุกกรณีด้วยความเมตตาและสุภาพเสมอ^{๒๒๓}

๘. หลักสมานัตตตาเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความไว้วางใจของประชาชน ให้บริการด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกคนโดยไม่มีอคติ การอบรมเจ้าหน้าที่เน้นความเข้าใจในเรื่องสิทธิเสมอภาคและความหลากหลายทางสังคม เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนครอบคลุมและไม่กีดกันกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง จึงมุ่งเน้นความยุติธรรมและความเท่าเทียมในทุกขั้นตอนของบริการ^{๒๒๔}

๙. การยึดหลัก "สมานัตตตา" ช่วยลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่ว่าท่านจะมาจากชนบทหรือในเมือง มีระบบติดตามข้อร้องเรียนเพื่อให้แน่ใจว่าทุกเสียงได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นสิ่งที่ศูนย์ดำรงธรรมใส่ใจและส่งเสริมอย่างเท่าเทียมกัน^{๒๒๕}

๑๐. หลักสมานัตตตาสะท้อนแนวคิดเรื่องความเสมอภาคในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักธรรมาภิบาล ศูนย์ดำรงธรรมในฐานะหน่วยงานบริการประชาชน ควรดำเนินการโดยไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการบนพื้นฐานของความยุติธรรม การเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมคือหัวใจสำคัญของการส่งเสริมสิทธิพลเมือง และลดความเหลื่อมล้ำในระบบราชการ^{๒๒๖}

๑๑. ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสมานัตตตาเชื่อมโยงกับแนวคิด “Equity-Based Administration” ซึ่งเน้นการบริการที่ไม่เพียงแค่เท่าเทียม แต่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้รับบริการด้วย ศูนย์ดำรงธรรมควรใช้หลักนี้เป็นแนวทางในการออกแบบบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง การประเมินผลการดำเนินงานควรมีตัวชี้วัดด้านความเท่าเทียมเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน^{๒๒๗}

๑๒. จากมุมมองเชิงนโยบายสาธารณะ การปฏิบัติตามหลักสมานัตตตาของศูนย์ดำรงธรรมถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเป็นธรรมทางสังคม หลักนี้ควรถูกบูรณาการเข้าในทุกมิติของกระบวนการบริการ ตั้งแต่การรับเรื่อง การดำเนินการ ไปจนถึงการติดตามผล ความเท่าเทียมไม่ได้

^{๒๒๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๒๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๒๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๒๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๒๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

หมายถึงปฏิบัติเหมือนกันทุกกรณี แต่คือการให้ในสิ่งที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละบุคคลอย่างเป็นธรรม^{๒๒๘}

๑๓. หลักสมานัตตตาเป็นหนึ่งในหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ โดยหมายถึงการวางตนเสมอกันทั้งในถ้อยคำ การกระทำและเจตนา ศูนย์ดำรงธรรมที่ยึดหลักนี้ย่อมให้บริการประชาชนอย่างไม่ลำเอียง ไม่แบ่งแยกชนชั้นหรือสถานภาพ การให้ความช่วยเหลือจึงเป็นไปด้วยเมตตาและความเข้าใจในความทุกข์ของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับหลักพรหมวิหารในพระพุทธศาสนา^{๒๒๙}

๑๔. การปฏิบัติตามหลักสมานัตตตาสะท้อนถึงการเห็นสรรพสัตว์อย่างเสมอกันในทางพุทธธรรม ซึ่งเป็นรากฐานของการพัฒนา "สังคมอารยะ" ศูนย์ดำรงธรรมจึงควรถือหลักนี้ในการตัดสินใจและการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเป็นธรรม ความไว้วางใจ และความสงบสุขในชุมชน การใช้เมตตา กรุณา และอุเบกขา ในการให้บริการคือการแสดงออกของสมานัตตตาในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง^{๒๓๐}

๑๕. จากประสบการณ์ที่ได้รับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมให้ความเท่าเทียมกับประชาชนทุกคนอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นคนในเมืองหรือต่างอำเภอก็ได้รับการดูแลอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ และรับฟังปัญหาของประชาชนทุกระดับอย่างตั้งใจ ถือว่าปฏิบัติได้ตรงตามหลัก “สมานัตตตา” ซึ่งเป็นธรรมที่ส่งเสริมความเป็นธรรมและลดช่องว่างในสังคม^{๒๓๑}

๑๖. ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียม ไม่ว่าผู้มาร้องเรียนจะมีความรู้แตกต่างกันหรือมาจากพื้นที่ห่างไกล เจ้าหน้าที่ก็รับฟังและดำเนินการอย่างเป็นธรรม หลักสมานัตตตาจึงปรากฏให้เห็นผ่านการบริการที่ไม่แบ่งแยกชนชั้น ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อภาครัฐในระดับรากหญ้าอย่างแท้จริง^{๒๓๒}

๑๗. ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการภาครัฐ หลัก “สมานัตตตา” ได้รับการนำมาใช้จริงในการดำเนินงาน เช่น การรับฟังข้อร้องเรียนจากทุกกลุ่มโดยไม่ลำเอียง การบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติทำให้ประชาชนรู้สึกว่ามีคุณค่าและได้รับความเป็นธรรมในกระบวนการราชการ^{๒๓๓}

๑๘. หลักสมานัตตตาสะท้อนถึงความเท่าเทียมทางสังคม ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมสามารถนำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจให้บริการโดยไม่ยึดติดกับตำแหน่ง ฐานะ หรือภูมิหลังของผู้มา

^{๒๒๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๒๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๓๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๓๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๓๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘.

^{๒๓๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.

ใช้บริการ การดำเนินการเช่นนี้ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับภาครัฐ และยังช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสิทธิและการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในระดับชุมชน^{๒๓๔}

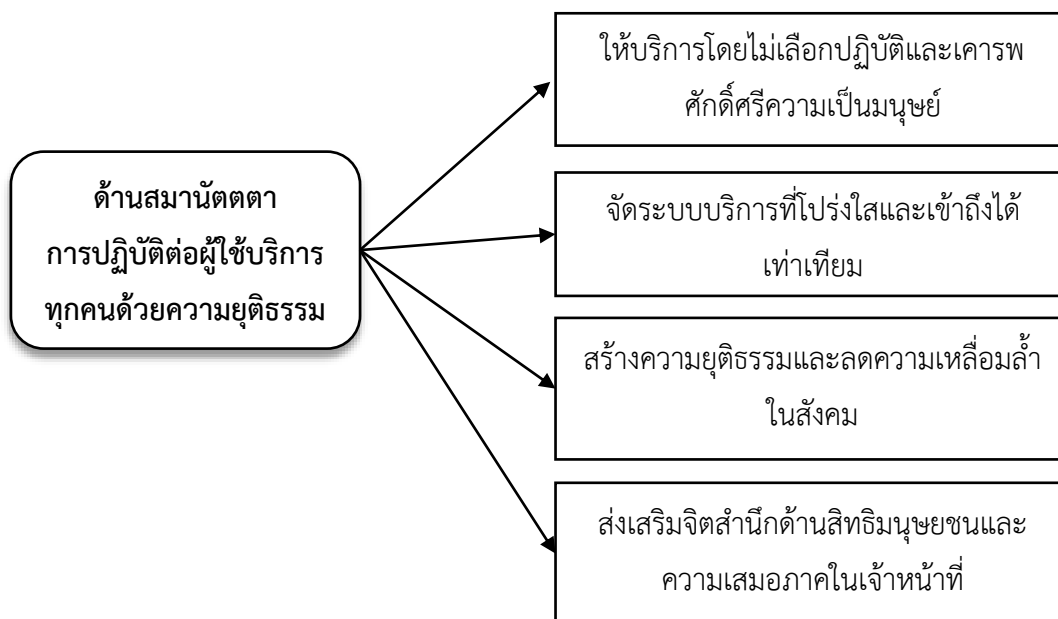
สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ ประกอบด้วย บุคลากรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ จัดระบบบริการที่โปร่งใสและเข้าถึงได้เท่าเทียม สร้างความยุติธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ส่งเสริมจิตสำนึกด้านสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาคในเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๔.๓๔ สรุปการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม

ที่	ข้อมูลการให้สัมภาษณ์	ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	๑๑	๑,๒,๔,๕,๖,๗,๘,๑๕,๑๖,๑๗,๑๘
๒.	จัดระบบบริการที่โปร่งใสและเข้าถึงได้เท่าเทียม	๙	๓,๔,๖,๗,๘,๙,๑๕,๑๖,๑๗
๓.	สร้างความยุติธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม	๙	๒,๖,๘,๙,๑๐,๑๒,๑๕,๑๖,๑๗
๔.	ส่งเสริมจิตสำนึกด้านสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาคในเจ้าหน้าที่	๘	๓,๕,๖,๘,๑๑,๑๒,๑๓,๑๔

จากตารางที่ ๔.๓๔ สามารถสรุปประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม เป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้

^{๒๓๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘.



แผนภาพที่ ๔.๑๓ ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

๔.๔ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ

ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) องค์ความรู้จากการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรม ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ๑๐ รูปหรือคน โดยภาพรวมได้ให้ความเห็นว่าการวิจัยของผู้วิจัย ตอบคำถามการวิจัยและบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง ๓ ข้อแล้ว โดยแต่ละรูปหรือคน มีความเห็นเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

๑. องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยชี้ให้เห็นถึงการเชื่อมโยงที่ดีระหว่างการพัฒนาบบดิจิทัลกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐในระดับท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนหลักธรรมาภิบาลอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการขยายผลการวิจัยเพื่อศึกษาผลกระทบด้านการเมืองภาคประชาชน เช่น การเข้าถึงสิทธิ การตรวจสอบอำนาจรัฐ และความไว้วางใจต่อหน่วยงานรัฐ ควรเสนอให้ภาครัฐนาระบบนี้เป็นต้นแบบขยายไปยังระดับจังหวัดหรือส่วนกลาง พร้อมปรับใช้ตามบริบทการปกครองแต่ละพื้นที่^{๒๓๕}

๒. การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการบริการภาครัฐเป็นจุดเด่นที่น่าสนับสนุน การนำ "ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา" ไปใช้จริงในกระบวนการให้บริการประชาชนเป็นการเชื่อมโยงธรรมะกับการบริหารอย่างงดงาม เสนอให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบด้วยแนวคิดพุทธธรรม เพื่อให้การให้บริการเกิดขึ้นจากภายในจิตใจไม่ใช่เพียงภายนอกเชิงเทคนิค และควรส่งเสริมให้ทีมงานวิจัยเชิงเปรียบเทียบกับหลักธรรมอื่น ๆ เช่น อิทธิบาท ๔^{๒๓๖}

๓. ผลการวิจัยมีความครอบคลุมในการวิเคราะห์ระบบบริการภาครัฐผ่านตัวแปรด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมองค์กร ข้อเสนอแนะคือควรเน้นเรื่อง “การปรับตัวของระบบราชการ” เพื่อลดความเป็นอำนาจนิยม และสร้างกลไกบริการแบบ “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” เสริมด้วยการให้เจ้าหน้าที่มีเครื่องมือวัดผลลัพธ์ของงานบริการเชิงคุณภาพ เช่น ดัชนีความพึงพอใจ ดัชนีความเป็นธรรม และดัชนีความเสมอภาคที่จับต้องได้^{๒๓๗}

๔. ข้อค้นพบด้านความพร้อมของบุคลากรยังเน้นทักษะเชิงเทคนิคเป็นหลัก ควรเสนอให้เพิ่มตัวชี้วัดด้าน "ภาวะผู้นำการบริการ" (Service Leadership) ในระบบดิจิทัล พร้อมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้แบบ “เรียนรู้ตลอดชีวิต” เพื่อให้บุคลากรทันต่อการเปลี่ยนแปลงและไม่หลุดจากความเข้าใจบริบทประชาชน ทั้งยังควรมีระบบ Feedback จากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและโปร่งใส^{๒๓๘}

^{๒๓๕} การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๑ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘.

^{๒๓๖} การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘.

^{๒๓๗} การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๓ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘.

^{๒๓๘} การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๔ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘.

๕. การวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงความสอดคล้องของหลักพุทธธรรมกับระบบราชการสมัยใหม่ อย่างน่าประทับใจ อย่างไรก็ตาม ควรเสนอให้มีการประเมินผลกระทบของระบบดิจิทัลที่อาจก่อให้เกิด ช่องว่างดิจิทัล โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ด้อยโอกาส และควรมีนโยบายสนับสนุนเครื่องมือดิจิทัล เพื่อประชาชนกลุ่มเปราะบางควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบภายใน^{๒๓๙}

๖. องค์ความรู้เป็นการวางโครงสร้างแนวทางการนำธรรมะไปใช้ในระบบบริการรัฐอย่างมี ตรรกะและเป็นระบบ แนะนำให้จัดทำคู่มือ “ธรรมะประยุกต์สำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ” เพื่อให้เกิดความ เข้าใจอย่างแท้จริงในหลักทศานและสมานัตตตา และขอเสนอให้เพิ่มกระบวนการวิจัยเชิงปรัชญาเพื่อ ต่อยอดแนวคิด “การให้บริการด้วยเมตตาธรรม” สู่การปฏิบัติจริงในระดับชาติ^{๒๔๐}

๗. งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์เชิงโครงสร้างวิจัยแต่ควรเสนอเพิ่มเติมในมิติของ “ธรรมาภิบาล เชิงดิจิทัล” เช่น ความโปร่งใสของระบบ การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิในการรู้ของประชาชน เสนอให้มีการออกแบบระบบที่มีส่วนร่วมของภาคประชาชนผ่านฟังก์ชันโต้ตอบแบบทันที (interactive feedback) และจัดให้มีการรายงานผลสาธารณะ^{๒๔๑}

๘. งานวิจัยได้เสนอผลการวิจัยที่มีจุดเด่นที่ความเสถียร ความปลอดภัย และความสะดวก อย่างไรก็ตาม ควรเสนอให้พัฒนา UX/UI (User Experience & Interface) ที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ทุกวัย รวมถึงออกแบบระบบให้รองรับ AI ช่วยตอบคำถามเบื้องต้น และวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียน เชิงปัญญาประดิษฐ์เพื่อยกระดับการให้บริการ ทั้งยังควรมีระบบ open data ให้ประชาชนสามารถ ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังด้วยตนเอง^{๒๔๒}

๙. การบริการที่ยึดหลักพุทธธรรมเป็นการส่งเสริมคุณธรรมในระบบราชการอย่างมีนัยยะ แต่ควรขยายผลไปสู่ระดับตำบลหรือหมู่บ้าน โดยให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และองค์กรปกครองท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการประยุกต์ใช้หลักเดียวกันในเวทีร้องเรียนภาคประชาชน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมตำบล เพื่อให้ การบริการเป็นระบบเดียวกันและมีธรรมาภิบาลในทุกกระดับ^{๒๔๓}

๑๐. งานวิจัยนี้สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้เกิด “การปกครองที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์” เสนอให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นโมเดลกลางในการฝึกอบรมและถ่ายทอดแนวทางการบริหารแบบบูรณาการ

^{๒๓๙} การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๕ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘.

^{๒๔๐} การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘.

^{๒๔๑} การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘.

^{๒๔๒} การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๘ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘.

^{๒๔๓} การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘.

ระหว่าง “ธรรมะกับรัฐ” ไปยังพื้นที่อื่น ๆ โดยมีการตั้งศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีและคุณธรรมในรูปแบบ “สำนักธรรมาภิบาลดิจิทัล” เพื่อสร้างระบบราชการแบบใหม่ที่มีหัวใจแห่งความเข้าใจประชาชน^{๒๔๔}

จากการสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๑๐ รูปหรือคน โดยภาพรวมมีความเห็นในลักษณะเดียวกันกับผู้วิจัย ซึ่งสะท้อนให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาาระบบดิจิทัลกับคุณภาพการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น โดยมีรากฐานอยู่บนหลักธรรมาภิบาลและหลักพุทธธรรม การใช้สังคหวัตถุ ๔ และการพัฒนาาระบบดิจิทัลที่ผู้วิจัยเสนอในองค์ความรู้สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีได้เป็นอย่างดี

๔.๕ พุทธนวัตกรรม : องค์ความรู้ใหม่

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” โดยได้ตอบวัตถุประสงค์ครบทั้งสามข้อที่มาจากการวิจัยแบบผานวิธีดังกล่าวข้างต้น ซึ่งบัดนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการวิจัยทั้งหมด โดยแบ่งออกเป็นองค์ความรู้ได้ ๒ ประเภท กล่าวคือ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยและองค์ความรู้ที่ได้จากการสังเคราะห์การวิจัย ดังต่อไปนี้

๔.๕.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยเป็นผลมาจากการศึกษาการพัฒนาาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยสามารถสรุป วิเคราะห์ในรูปแบบของแผนภาพและมีคำอธิบายขยายความได้ ดังนี้

^{๒๔๔} การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๘.

การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี



แผนภาพที่ ๔.๑๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

แผนภาพที่ ๔.๑๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ ส่วน ได้แก่ การพัฒนาระบบดิจิทัล หลักสัจพจน์ ๔ และคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญในองค์ความรู้ได้ดังต่อไปนี้

๑. การพัฒนาระบบดิจิทัล

๑.๑ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้ ระบบดิจิทัลของหน่วยงานควรมีความเสถียรไม่ล่มบ่อยและสามารถทำงานได้ต่อเนื่องแม้ในช่วงที่มีปริมาณผู้ใช้งานสูง การออกแบบระบบต้องรองรับการขยายตัวในอนาคตและปรับปรุงสมรรถนะได้ตามความต้องการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความสะดวก และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินงาน นอกจากนี้ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานยังช่วยให้การประสานงานและการตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๒ ด้านความพร้อมของบุคลากร มีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้ บุคลากรต้องมีทักษะและความสามารถในการสื่อสาร แนะนำ และช่วยเหลือประชาชนให้ใช้งานระบบได้อย่างราบรื่น ทั้งยังต้องมีความพร้อมปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง การเสริมสร้างทักษะดิจิทัลเชิงลึก เช่น การใช้ระบบฐานข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการแก้ปัญหาเชิงเทคนิค เป็นสิ่งจำเป็นควบคู่ไปกับการปลูกฝังจริยธรรมและหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและสังคมโดยรวม

๑.๓ ด้านความสะดวกในการใช้งาน มีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้ ระบบบริการดิจิทัลควรออกแบบให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนและเวลารอคอย มีช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และโซเชียลมีเดีย เพื่อรองรับพฤติกรรมการใช้งานที่แตกต่างกันของประชาชนทุกกลุ่ม การออกแบบควรยึดหลักการใช้งานง่าย (User-Friendly) ทั้งในด้านภาษา รูปแบบ และขั้นตอน พร้อมพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมความโปร่งใส สร้างความมั่นใจ และตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๑.๔ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้ ระบบต้องมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมหรือรั่วไหลของข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร การอัปเดตมาตรการความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อรับมือกับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ ๆ การใช้เทคโนโลยีมาตรฐานสากล เช่น การเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) และการยืนยันตัวตนหลายชั้น (Multi-factor Authentication) จะช่วยลดความเสี่ยงได้อย่างมาก อีกทั้งต้องมีนโยบายและมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับกฎหมาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ

๒. หลักสังคหวัตถุ ๔

๒.๑ ด้านทาน การให้บริการมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้ บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยให้คำแนะนำและการช่วยเหลือเกินกว่าที่ประชาชนคาดหวัง ทั้งในด้านข้อมูล ขั้นตอน และการอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้การดูแลประชาชนในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มติดต่อจนสิ้นสุดกระบวนการบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่หวังสิ่งตอบแทนและปฏิบัติด้วยความเต็มใจ การต้อนรับด้วยท่าทีสุภาพและให้เกียรติผู้มารับบริการช่วยสร้างความประทับใจและความไว้วางใจ ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกถึงความเอื้อเฟื้อและน้ำใจของหน่วยงานอย่างแท้จริง

๒.๒ ด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้ บุคลากรใช้ภาษาที่สุภาพ อ่อนน้อม และเหมาะสมกับสถานการณ์ พร้อมอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ลดภาษาทางเทคนิคหรือราชการที่ซับซ้อนเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าใจได้ง่าย การใช้ถ้อยคำที่ทำให้เกียรติและสร้างความสบายใจ ทำให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพและลดความตึงเครียดระหว่างการติดต่อราชการ เป็นการสะท้อนถึงคุณธรรมด้านการเคารพและเมตตาต่อผู้อื่น

๒.๓ ด้านอัตถจริยา การให้บริการด้วยความตั้งใจมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้ ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งเน้นการให้บริการที่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยให้คำแนะนำที่ใช้ได้จริงและตรงกับปัญหาที่เผชิญ บุคลากรดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและติดตามผลจนเสร็จสิ้น เพื่อความมั่นใจของผู้มารับบริการ การปฏิบัติด้วยจิตสาธารณะและความเสียสละทำให้การบริการไม่ใช่เพียงหน้าที่ แต่เป็นการช่วยเหลือด้วยความตั้งใจและความรับผิดชอบต่อสังคม

๒.๔ ด้านสมานัตตตา การให้บริการด้วยความยุติธรรมมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้ การให้บริการยึดหลักความเท่าเทียม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยทุกคนที่มาติดต่อได้รับการดูแลอย่างเสมอภาคไม่ว่าจะเป็นเพศ วัย สถานะ หรือภูมิหลังทางสังคม บุคลากรเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกคนและไม่มีการเลือกปฏิบัติ การจัดระบบบริการอย่างเป็นธรรมและเข้าถึงได้เท่าเทียมช่วยสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นกลางของหน่วยงานและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

๓. คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๓.๑ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค บุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม ไม่เอินเอียงและให้ความสำคัญกับสิทธิของประชาชนทุกกลุ่ม การใช้เทคโนโลยีต้องออกแบบให้ไม่สร้างความเหลื่อมล้ำ ทั้งในด้านโอกาสและการเข้าถึงระบบบริการ มีการจัดทำกระบวนการและเครื่องมือที่โปร่งใสตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความถูกต้องและเป็นกลางของการบริการ ผลลัพธ์คือประชาชนเกิดความพึงพอใจและไว้วางใจต่อหน่วยงาน

๓.๒ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา การใช้ระบบดิจิทัลช่วยลดระยะเวลารอคอยของประชาชน ทำให้ขั้นตอนการให้บริการกระชับและมีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลาที่ต้องการ รวมถึงนอกเวลาราชการผ่านช่องทางออนไลน์และระบบอัตโนมัติ ความรวดเร็วในการดำเนินการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน และตอบสนองต่อความต้องการเร่งด่วนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

๓.๓ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการดำเนินไปตามความจำเป็นและเหมาะสม ต่อสถานการณ์ของประชาชน ไม่สิ้นเปลืองหรือใช้ทรัพยากรเกินความจำเป็น การออกแบบระบบช่วยลดขั้นตอนซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคำร้อง มีช่องทางให้บริการออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะสำหรับผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุดและทั่วถึง

๓.๔ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบมีความเสถียรและพร้อมใช้งานตลอดเวลา การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่สะดุด พร้อมรองรับการใช้งานในทุกช่วงเวลา ความโปร่งใสของกระบวนการและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือและพร้อมดูแลตลอดเวลา

๓.๕ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หน่วยงานมีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ การนำเครื่องมือและระบบดิจิทัลที่ทันสมัยมาช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ เช่น AI วิเคราะห์ข้อมูลและระบบอัตโนมัติ เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มความแม่นยำ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นในกระบวนการบริการ สร้างบรรยากาศของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชน

๔.๕.๒ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการเก็บข้อมูลจริง ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน ๑๘ รูปหรือคนพบว่า การพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี องค์ความรู้ใหม่จากการสังเคราะห์งานวิจัย เรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำองค์ความรู้ จากการวิจัยครั้งนี้ไปสังเคราะห์สร้างเป็นความรู้เชิงนวัตกรรมได้ ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๕ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

ที่มา : สังเคราะห์โดยผู้วิจัย วิทวัส พงศ์กรเกียรติ

แผนภาพที่ ๔.๑๕ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ ส่วน ได้แก่ การพัฒนาระบบดิจิทัล หลักสัจพจน์ ๔ และคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญในองค์ความรู้เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้งานในเชิงปฏิบัติได้ดังต่อไปนี้

๑. การพัฒนาระบบดิจิทัล

มีแนวทางการปฏิบัติครอบคลุมทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

๑.๑ ด้านเทคโนโลยี พัฒนาระบบให้มีความเสถียร สามารถทำงานได้ต่อเนื่องโดยไม่เกิดการหยุดชะงัก มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง เพื่อรองรับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๑.๒ ด้านความพร้อมของบุคลากร จัดเตรียมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ สามารถสื่อสารและถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจน มีความตระหนักถึงความสำคัญของการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ใช้งานระบบดิจิทัลได้อย่างคล่องแคล่วและปลอดภัย

๑.๓ ด้านความสะดวกในการใช้งาน ออกแบบและพัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย รวดเร็ว สามารถจัดเก็บและเรียกค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการให้บริการแก่ผู้ใช้งานทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไป เจ้าหน้าที่ หรือผู้บริหาร รวมถึงมีการปรับปรุงฟังก์ชันให้เหมาะสมกับอุปกรณ์หลากหลายประเภท เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และสมาร์ตโฟน

๑.๔ ด้านความปลอดภัย กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างรัดกุม มีระบบการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) ที่ได้มาตรฐานสากล เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต มีระบบสำรองข้อมูล (Backup) และการบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าถึงที่ชัดเจน เพื่อรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน ตลอดจนป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการโจมตีทางไซเบอร์

๒. หลักสัจพจน์ ๔

๒.๑ ด้านทาน ให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการอย่างตรงประเด็นและครอบคลุมตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและเป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม

๒.๒ ด้านปียวจา ใช้ถ้อยคำที่สุภาพไพเราะ และเหมาะสมกับบริบทของการสื่อสารกับผู้มารับบริการ แสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อและจริงใจ พร้อมให้คำแนะนำที่ดี ข้อเสนอแนะที่เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อสร้างความประทับใจและความไว้วางใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๓ ด้านอัตถจริยา มุ่งเน้นการช่วยเหลือประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ทั้งในเชิงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการพัฒนาคุณภาพชีวิตในระยะยาว

๒.๔ ด้านสมานัตตตา ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา หรือฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างบรรยากาศการบริการที่เป็นมิตรและปลอดภัย เพื่อให้ทุกคนรู้สึกว่าได้มีโอกาสและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

๓. คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๓.๑ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เอนเอียงหรือลำเอียงต่อบุคคลหรือกลุ่มใด ใช้หลักการและมาตรฐานเดียวกันในการตัดสินใจและดำเนินงาน มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน

๓.๒ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ลดระยะเวลารอคอยของผู้มารับบริการลงอย่างชัดเจน โดยการนำระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาใช้ในกระบวนการบริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ทันท่วงที

๓.๓ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มุ่งเน้นการให้บริการที่ตรงตามความจำเป็นและความต้องการจริงของประชาชน ไม่ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองทรัพยากรหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น มีการวางระบบที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างครอบคลุมและคุ้มค่า

๓.๔ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา การให้บริการดำเนินไปโดยไม่สะดุด มีประสิทธิภาพ และยังคงความโปร่งใสในทุกกระบวนการ รวมถึงมีแผนรองรับกรณีระบบขัดข้อง เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง

๓.๕ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พัฒนาปรับปรุงระบบและวิธีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ใช้ระบบที่ทันสมัยซึ่งช่วยลดขั้นตอนการทำงานและความซ้ำซ้อนลงได้อย่างมาก ทำให้กระบวนการให้บริการคล่องตัวขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ๒) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี และ ๓) เพื่อนำเสนอการพัฒนา ระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอรายงานการวิจัย ตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ ดังนี้

๕.๑.๑ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๖.๐๑ มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๔ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๐ มีอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๗ และเคยใช้บริการ ๑-๓ ครั้ง จำนวน ๑๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๑

ระดับการพัฒนาระบบดิจิทัล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๗$, S.D. = ๐.๖๐) เมื่อพิจารณาด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ๓ ลำดับ ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้งาน ($\bar{X} = ๓.๘๑$, S.D. = ๐.๖๒) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ($\bar{X} = ๓.๗๙$, S.D. = ๐.๖๔) และ

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.68) และสุดท้ายด้านความพร้อมของบุคลากร ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบผลการศึกษา ได้แก่ ด้านปิยวาจา (การให้บริการที่สุภาพ) ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.71) ด้านอรรถจริยา (การให้บริการด้วยความตั้งใจ) ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.59) ด้านสมานัตตตา (การให้บริการด้วยความยุติธรรม) ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.73) และด้านทาน (การให้บริการ) ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.58) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.59) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

๕.๑.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

การพัฒนาระบบดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความปลอดภัยของข้อมูลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความพร้อมของบุคลากร ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .805 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .646 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .644 แสดงว่าการพัฒนาระบบดิจิทัลสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ร้อยละ 64.4

หลักสังคหวัตถุ ๔ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความปลอดภัยของข้อมูลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความพร้อมของบุคลากร ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .864 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .747 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .743 แสดงว่าการพัฒนาระบบดิจิทัลสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ร้อยละ 74.3

๕.๑.๓ การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีองค์ประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่ การพัฒนาระบบดิจิทัล หลักสังคหวัตถุ ๔ และคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย

๑) การพัฒนาระบบดิจิทัล

๑.๑) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบมีความเสถียรและไม่ล่มบ่อย ระบบสามารถรองรับปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้น มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส มีการเชื่อมโยงข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงาน

๑.๒) ด้านความพร้อมของบุคลากร บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารแนะนำระบบได้ดี บุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีการเสริมสร้างทักษะดิจิทัลเชิงลึกและต่อเนื่อง มีการพัฒนาควบคู่ทักษะเทคโนโลยีกับจริยธรรมและธรรมาภิบาล

๑.๓) ด้านความสะดวกในการใช้งาน ระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายในการให้บริการ มีการออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความโปร่งใสและเชื่อมั่น

๑.๔) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมข้อมูล มีการอัปเดตมาตรการความปลอดภัยอยู่เสมอ มีการใช้เทคโนโลยีมาตรฐานสากลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต มีการสร้างมาตรการและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย

๒) หลักสังคหวัตถุ ๔

๒.๑) ด้านทาน (การให้บริการ) บุคลากรให้คำแนะนำและบริการเพิ่มเติมเกินกว่าที่ท่านคาดหวัง บุคลากรให้ความช่วยเหลือประชาชนในทุกขั้นตอนของการบริการ บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติและไม่หวังสิ่งตอบแทน บุคลากรให้การต้อนรับที่ดีและให้เกียรติประชาชน

๒.๒) ด้านปิยวาจา (การให้บริการที่สุภาพ) บุคลากรอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย บุคลากรพูดจาด้วยความสุภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสม บุคลากรอธิบายข้อมูลและขั้นตอนด้วยถ้อยคำที่เข้าใจง่าย บุคลากรพูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม

๒.๓) ด้านอตถจริยา (การให้บริการด้วยความตั้งใจ) ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งเน้นการช่วยเหลือและให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน บุคลากรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง

บุคลากรแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและติดตามผลต่อเนื่อง บุคลากรให้บริการด้วยจิตสาธารณะเสียสละ

๒.๔) ด้านสมานัตตตา (การให้บริการด้วยความยุติธรรม) การติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรม เป็นไปอย่างโปร่งใสและชัดเจน บุคลากรให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ บุคลากรจัดระบบบริการ ที่โปร่งใสและเข้าถึงได้เท่าเทียม

๓) คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๓.๑) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เอนเอียง การใช้เทคโนโลยีไม่สร้างความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มคน มีระบบที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ประชาชนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการให้บริการ

๓.๒) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ระยะเวลาการให้บริการลดลงเมื่อใช้ระบบดิจิทัล การให้บริการสามารถทำได้ทุกเวลาที่ประชาชนต้องการ การให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถใช้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๓) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการเป็นไปตามความจำเป็นของประชาชน การให้บริการไม่ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็น มีระบบการให้บริการที่ลดความซ้ำซ้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชน มีช่องทางให้บริการออนไลน์ที่สามารถลดค่าใช้จ่ายเข้าถึงง่ายสำหรับประชาชนทุกคน

๓.๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ ระบบมีความเสถียรและพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีการบริการที่ต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและโปร่งใส มีระบบการให้บริการที่ปลอดภัย

๓.๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ การนำเทคโนโลยีใหม่มาช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ มีระบบที่ทันสมัยที่สามารถลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนได้เป็นอย่างดี มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการมากขึ้น

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการพัฒนาระบบดิจิทัล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงการบริหารจัดการระบบที่มีความพร้อมทั้งด้านโครงสร้างเทคโนโลยี การออกแบบการใช้งาน และมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาระบบดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเน้นการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน ความปลอดภัยของข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัล อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วย

ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ การที่ศูนย์ดำรงธรรมให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้งาน ผ่านการออกแบบเมนู คำอธิบาย และช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย ทำให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถใช้งานได้โดยไม่ถูกจำกัดด้วยอุปกรณ์หรือสถานที่ นอกจากนี้ยังส่งผลให้การประสานงานและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนุชา มหาชัย ที่ชี้ว่าระบบดิจิทัลที่มีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบจะช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ลดความซับซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจในองค์กรภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา มหาชัย ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในองค์กรภาครัฐ” ผลการวิจัยพบว่า ระบบดิจิทัลที่มีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบจะช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ลดความซับซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจในองค์กรภาครัฐ^๑

ในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ศูนย์ดำรงธรรมได้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างรัดกุม เช่น การยืนยันตัวตน การอัปเดตมาตรการป้องกันความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ และระบบติดตามการใช้งาน ซึ่งไม่เพียงสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ แต่ยังเป็นการปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานการบริหารข้อมูลของหน่วยงานรัฐ ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทนา นุชนาฏ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลสำหรับการจัดการทรัพยากรน้ำในภาคเกษตรกรรม” ผลการวิจัยพบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการจัดการข้อมูลและทรัพยากรสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดการสูญเสีย และสนับสนุนการตัดสินใจอย่างแม่นยำ^๒

ด้าน **ความพร้อมของบุคลากร** แม้จะได้คะแนนรองลงมาแต่ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมมีบุคลากรที่มีทักษะและความรู้ด้านดิจิทัลเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะ ปะดังทา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายปกครอง” ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรควรบูรณาการทั้งความรู้ ทักษะ และหลักพุทธธรรม (ปัญญา ๓) เพื่อสร้างบุคลากรที่มีทั้งความเชี่ยวชาญและคุณธรรมในการให้บริการ^๓ การพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

^๑ อนุชา มหาชัย, “การพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในองค์กรภาครัฐ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี, (คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๖๐).

^๒ นันทนา นุชนาฏ, “การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลสำหรับการจัดการทรัพยากรน้ำในภาคเกษตรกรรม”, วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี, (คณะวิทยาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๖๑).

^๓ ปิยะ ปะดังทา, “การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสายปกครอง”, ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

มีความก้าวหน้าและสอดคล้องกับแนวโน้มและข้อค้นพบจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการออกแบบเพื่อความสะดวก การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการเสริมสมรรถนะบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืนในระยะยาว

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงถึงการที่หน่วยงานสามารถนำหลักธรรม มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปิยวาจา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ อุตถจริยา สมานัตตา และ ทาน ตามลำดับ โดยด้าน ปิยวาจา หรือ การให้บริการที่สุภาพ เป็นจุดเด่นสำคัญของศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพเหมาะสม สื่อสารอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และอธิบายขั้นตอนบริการอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจและได้รับเกียรติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เสกสรร มนทราภา** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมาภิบาลเพื่อบริหารองค์กรบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า ปิยวาจาเป็นหนึ่งในหลักธรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้เกี่ยวข้อง สร้างขวัญกำลังใจ และเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน^๔

ส่วนด้านอุตถจริยา หรือการให้บริการด้วยความตั้งใจและมุ่งประโยชน์แก่ผู้รับบริการ พบว่าศูนย์ดำรงธรรมมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และตั้งใจแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด การให้บริการมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการที่เสกสรร ฯ ระบุไว้ว่าอุตถจริยาคือการเสียสละเพื่อส่วนรวมและพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นอย่างจริงใจ และด้านสมานัตตา การให้บริการด้วยความยุติธรรมและเสมอต้นเสมอปลาย สะท้อนถึงการปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกกลุ่มด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีอคติ ทั้งยังเปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิงห์คำ มณีจันสุข** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาล สำหรับสถานศึกษาขยายโอกาส ในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี” ผลวิจัยพบว่า การวางตนอย่างเหมาะสมและความยุติธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานบริการสาธารณะ^๕ โดยภาพรวมการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี สะท้อนถึงการผสมผสานหลักธรรมกับการบริหารจัดการบริการประชาชนได้อย่างสมดุล ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากงานวิจัยที่ผ่านมาว่า การบูรณาการหลักสังคหวัตถุ ๔ จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีทั้งประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) พร้อมสร้างความเชื่อมั่น โปร่งใส และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในระยะยาว

^๔ เสกสรร มนทราภา, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมาภิบาลเพื่อบริหารองค์กรบริษัทมหาชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”, *ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

^๕ สิงห์คำ มณีจันสุข, “แนวทางการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลสำหรับสถานศึกษา ขยายโอกาส ในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี”, *ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒).

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และทุกด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีด้านการให้บริการอย่างพอเพียง เป็นอันดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นลำดับสุดท้าย ผลดังกล่าวสะท้อนว่าศูนย์ดำรงธรรมสามารถปรับใช้แนวคิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนร่วมกับระบบดิจิทัล ทำให้การให้บริการเป็นไปตามความจำเป็นของประชาชน ลดการใช้ทรัพยากรเกินความจำเป็น และยังจัดสรรได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับสถานการณ์ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีจุดเด่นชัดเจนในเรื่องการใช้ระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงานและทรัพยากร ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการและส่งเสริมการจัดสรรทรัพยากรอย่างสมดุล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดวงใจ ปันตามูล** ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำมุ่งให้บริการของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ตามแนวพุทธธรรม” ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำองค์กรภาครัฐที่มีคุณลักษณะภาวะผู้นำมุ่งให้บริการตามแนวพุทธธรรม มักเน้นการปฏิบัติที่ไม่ฟุ่มเฟือย มีความไม่เห็นแก่ตัว และสามารถเสริมพลังอำนาจให้กับบุคลากรเพื่อร่วมกันให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน^๖

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แสดงให้เห็นว่าระบบดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการลดระยะเวลาการรอคอย การให้บริการได้ตลอดเวลา และการแจ้งเตือนสถานะบริการอย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีมาช่วยลดความล่าช้าและเพิ่มความคล่องตัว สอดคล้องกับข้อค้นพบของ **พิชิต ปุริมาต** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “สมรรถนะการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงฆ์ในกำกับของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต้องมีการวางแผน ตรวจสอบและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างแรงจูงใจและความพร้อมด้านเวลา ความรู้ และทักษะของบุคลากร เพื่อให้การให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้ง^๗

๕.๓.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาระบบดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยมีลำดับความสำคัญของผลกระทบคือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความสะดวก

^๖ดวงใจ ปันตามูล, “การพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำมุ่งให้บริการของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ตามแนวพุทธธรรม”, **ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

^๗พิชิต ปุริมาต, “สมรรถนะการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงฆ์ในกำกับของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, **ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘).

ในการใช้งานและด้านความพร้อมของบุคลากร ตามลำดับ อีกทั้งการพัฒนาระบบดิจิทัลยังสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการได้สูงถึงร้อยละ ๖๔.๔ ซึ่งถือว่ามีความแม่นยำสูงมาก แสดงให้เห็นว่าการออกแบบและพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม ไม่ได้มุ่งเพียงการให้บริการที่รวดเร็ว แต่ยังให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูล และการสร้างความพร้อมให้แก่บุคลากรในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างเต็มประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งมีอิทธิพลมากที่สุดสะท้อนว่าศูนย์ดำรงธรรมให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสำคัญของประชาชน ผ่านมาตรการรักษาความปลอดภัยและการควบคุมการเข้าถึงระบบอย่างรัดกุม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สรารุช เบญจกุล** ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า การยกระดับสมรรถนะการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรต้องผสมทั้งความรู้ ความเข้าใจ การใช้งาน การสร้างนวัตกรรมและมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างเข้มแข็ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการให้บริการ^๔

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและความสะดวกในการใช้งาน แสดงถึงการนำระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพมาใช้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่ายบนหลายแพลตฟอร์ม ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการศึกษาของสรารุชฯ ในมิติของ “การใช้” (Use) และ “การเข้าถึง” (Access) ที่เน้นการออกแบบระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และลดข้อจำกัดในการใช้งาน ด้านความพร้อมของบุคลากร แม้จะมีลำดับผลกระทบต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีจะสามารถดูแล ปรับปรุง และให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อนี้สอดคล้องกับแนวทางของ **ธำรงเกียรติ อุทัยสา** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารข้อมูลข่าวสารยุคโซเชียลมีเดียโดยบูรณาการหลักกาลามสูตรในกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้วิจารณ์ญาณ โดยบูรณาการหลักกาลามสูตร เพื่อบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างมีเหตุผล ลดความเสี่ยงจากการเผยแพร่ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน^๕ โดยภาพรวมผลการวิจัยยืนยันว่าการพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการทั้งด้านความปลอดภัย เทคโนโลยี ความสะดวก และบุคลากร ซึ่งหากมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการเสริมทักษะบุคลากรและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างรอบคอบก็จะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมมีศักยภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นในระยะยาว

^๔ สรารุช เบญจกุล, “พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)”, **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๗).

^๕ ธำรงเกียรติ อุทัยสา, “การบริหารข้อมูลข่าวสารยุคโซเชียลมีเดียโดยบูรณาการหลักกาลามสูตรในกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม”, **ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยมี ลำดับความสำคัญของผลกระทบคือ ด้านทาน (การให้บริการ) ด้านสมานัตตตา (การปฏิบัติต่อ ผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม) ด้านอรรถจริยา (การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ) และ ด้านปิยวาจา (การให้บริการที่สุภาพ) ตามลำดับ อีกทั้งการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ยังสามารถ ร่วมกันทำนวยคุณภาพการให้บริการได้สูงถึงร้อยละ ๗๔.๓ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก สะท้อนว่าการ ผสมผสานหลักธรรมเข้ากับการปฏิบัติงานสามารถยกระดับทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ บริการประชาชน ด้าน ทาน ซึ่งมีผลกระทบสูงสุดแสดงถึงความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และความเต็มใจของ เจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือประชาชน ไม่เพียงให้บริการตามขั้นตอนปกติ แต่ยังให้คำแนะนำและความ ช่วยเหลือเพิ่มเติมเกินความคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วีรภัทร สภากาญจน์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เชิงพุทธเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจหลักทรัพย์” ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักทานและ การสงเคราะห์อย่างเหมาะสมช่วยเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร และทำให้เกิด ความสัมพันธ์เชิงบวกในระยะยาว^{๑๐} ด้านสมานัตตตา สะท้อนถึงการปฏิบัติที่ยุติธรรม เสมอต้นเสมอ ปลายและให้ออกาสเท่าเทียมกันกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ **นรา บรรลิตกุล** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารสวัสดิการแรงงาน ต่างด้าวในจังหวัดสมุทรสาคร” ผลการวิจัยพบว่า หลักสมานัตตตาในการบริหารแรงงานต่างด้าวช่วย สร้างความเข้าใจ การยอมรับและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน^{๑๑} และด้านอรรถจริยา เน้นการทำงานด้วย ความตั้งใจและมุ่งประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูงในการแก้ไขปัญหาและ สนับสนุนให้ประชาชนได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ข้อนี้สอดคล้องกับแนวคิดในงานของนราฯ ที่ระบุว่า การเสียสละและการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพชีวิต และการบริการ ด้าน ปิยวาจา แม้จะอยู่ลำดับสุดท้าย แต่ยังมีสำคัญต่อการสร้างความประทับใจและ ความไว้วางใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ การพูดจาอย่างสุภาพ มีเหตุผล และใช้ถ้อยคำที่สร้างความ สบายใจ ทำให้กระบวนการบริการราบรื่นและลดความขัดแย้ง ซึ่งสอดคล้องกับทั้งงานวิจัยของวีรภัทรฯ และนราฯ ที่เน้นว่าภาษาและการสื่อสารที่สุภาพช่วยรักษาภาพลักษณ์และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

^{๑๐} วีรภัทร สภากาญจน์, “การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจ หลักทรัพย์”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

^{๑๑} นรา บรรลิตกุล, “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารสวัสดิการแรงงานต่างด้าวในจังหวัด สมุทรสาคร”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

โดยภาพรวม การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการประชาชน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้การบริการมีความสมดุลทั้งในมิติของความเอื้อเฟื้อ ความ ยุติธรรม ความตั้งใจ และความสุภาพ ซึ่งไม่เพียงช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น แต่ยัง เสริมสร้างความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในระยะยาว

๕.๒.๓ การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการ ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาระบบดิจิทัลที่ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีผลอย่างชัดเจนต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในทุกมิติ โดยเน้นทั้งด้านเทคโนโลยี บุคลากร ความสะดวก และความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งล้วนเป็น องค์ประกอบสำคัญที่สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบของศูนย์ดำรงธรรมมี ความเสถียร สามารถรองรับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการนำเทคโนโลยีมา ใช้เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส พร้อมการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความ ซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญาศักดิ์ สุนทรเดชา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุ ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล” ผลการวิจัยพบว่า การ ออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีกลไกการทำงานเชิงรุก และลดขั้นตอนด้วยเครื่องมือดิจิทัล เพื่อลดข้อผิดพลาด^{๑๒}

ด้านความพร้อมของบุคลากร แสดงถึงศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการสื่อสาร แนะนำ และ ช่วยเหลือประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยี พร้อมทั้งได้รับการเสริมทักษะดิจิทัลเชิงลึกควบคู่กับจริยธรรมและธรรมาภิบาล ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของจริญญาศักดิ์ฯ ที่ชี้ว่าการพัฒนาด้านคนควรทำควบคู่ไปกับการ พัฒนาด้านเครื่องมือ เพื่อให้บุคลากรมีทั้งความรู้และความสามารถในการใช้ระบบอย่างเต็ม ประสิทธิภาพ ด้านความสะดวกในการใช้งาน ระบบถูกออกแบบให้ใช้งานง่าย รองรับทุกกลุ่ม ประชาชน และมีช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายในการให้บริการ ส่งผลให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการ เป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง การพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นนี้ สะท้อนหลักการมุ่งมั่นพัฒนาและรักษามาตรฐานที่จริญญาศักดิ์ฯ พบว่าเป็นหัวใจสำคัญในการใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด และด้านความปลอดภัยของข้อมูล ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้

^{๑๒} จริญญาศักดิ์ สุนทรเดชา, “การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุด้วยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล”, *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒).

มาตรการเชิงรุกในการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล อัปเดตมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีมาตรฐานสากล และจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสอดคล้องกับหลักการรักษามาตรฐานการเฝ้าระวังในงานวิจัยของจรรยาวัฑ์ที่ เน้นการป้องกันความเสี่ยงและการใช้ข้อมูลอย่างปลอดภัย

โดยภาพรวม การพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีภายใต้กรอบพุทธธรรม ไม่เพียงยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน แต่ยังสร้างความสมดุลระหว่างเทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคลากรที่มีคุณภาพ ความสะดวกของผู้ใช้บริการ และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการให้บริการที่โปร่งใส เชื่อถือได้ และยั่งยืนในระยะยาว

ผลการวิจัยพบว่าการประยุกต์ใช้ หลักสังคหัตถ์ ๔ ในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการอย่างครบถ้วนทั้ง ๔ ด้าน และสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมการให้บริการที่มีคุณภาพสูงทั้งในแง่ความเอื้อเฟื้อ การใช้ภาษาที่สุภาพ ความตั้งใจในการทำงาน และความยุติธรรมต่อผู้รับบริการทุกกลุ่ม ด้านทาน (การให้บริการ) ศูนย์ดำรงธรรมมีบุคลากรที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ช่วยเหลือประชาชนในทุกขั้นตอน และให้คำแนะนำเกินกว่าที่คาดหวังโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน พร้อมให้การต้อนรับอย่างให้เกียรติ สิ่งเหล่านี้สะท้อนความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในเชิงปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระชินกร สุจิตโต (ทองดี) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารทางการเมืองสำหรับประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า การให้และการแบ่งปันเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในสังคม^{๓๓} ทั้งนี้ ด้านปิยวาจา (การให้บริการที่สุภาพ) บุคลากรใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนน้อม อธิบายขั้นตอนและข้อมูลด้วยภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบายใจและไว้วางใจ การใช้วาจาที่เหมาะสมนี้สอดคล้องกับข้อค้นพบของพระชินกรฯ ที่ชี้ว่าการใช้ถ้อยคำไพเราะและสุภาพช่วยเปิดมุมมองที่กว้างขึ้นและสร้างทัศนคติที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ด้านอัตถจริยา (การให้บริการด้วยความตั้งใจ) บุคลากรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ พร้อมติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสาธารณะ ข้อนี้สอดคล้องกับแนวคิดของพระชินกรฯ ที่ระบุว่าอัตถจริยาคือการทำประโยชน์อย่างสุจริตเพื่อส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และด้านสมานัตตตา (การให้บริการด้วยความยุติธรรม) ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการอย่างโปร่งใส เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ การวางระบบบริการให้เข้าถึงได้เท่าเทียมกันนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพระชินกรฯ ที่ชี้ว่าการวางตนอย่าง

^{๓๓} พระชินกร สุจิตโต (ทองดี), “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารทางการเมืองสำหรับประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔).

สม่ำเสมอ มีเหตุผล และให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน จะช่วยสร้างความเคารพและความเข้าใจร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว

โดยภาพรวมการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีไม่เพียงช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ แต่ยังเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก ความไว้วางใจ และความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาว่าหลักธรรมดังกล่าวสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกบริบท ทั้งด้านการสื่อสาร การบริหาร และการบริการสาธารณะ

ผลการวิจัยด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานในทุกมิติอยู่ในระดับสูง โดยครอบคลุมทั้ง การให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา พอเพียง ต่อเนื่อง และก้าวหน้า ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เสริมกันจนทำให้ระบบบริการมีความครบถ้วน โปร่งใส และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การให้บริการอย่างเสมอภาค แสดงถึงการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้เทคโนโลยีโดยไม่สร้างความเหลื่อมล้ำ การให้บริการอย่างพอเพียง แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการทรัพยากรโดยไม่ฟุ่มเฟือย มีการลดความซ้ำซ้อนและใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มการเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับงานของ **ฉัตรชัย นาถ์พลอย** ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและการบริหารอย่างโปร่งใสจะทำให้บริการมีคุณภาพและประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และได้เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงต่อความต้องการของประชาชน^{๓๔}

ผลการวิจัยยังพบว่า มีการให้บริการอย่างทันเวลา โดยระบบดิจิทัลช่วยลดระยะเวลารอคอย ทำให้การบริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว และเปิดให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า สะท้อนถึงความสามารถของศูนย์ในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ร้อยตำรวจเอกเดช ศรีสวัสดิ์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” ผลการวิจัยพบว่า

^{๓๔} ฉัตรชัย นาถ์พลอย, “การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี”, *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖).

การใช้กระบวนการบริหารเชิงระบบ (PDCA) และการประยุกต์หลักอภิปาธ ๔ จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากผู้ให้บริการ^{๑๕}

ในส่วนของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เน้นการบำรุงรักษาระบบให้มีเสถียรภาพและความปลอดภัย เพื่อให้บริการได้ตลอดเวลาอย่างไร้รอยต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุภัทรชัย สีสะใบ** ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาโมเดลประสิทธิผลพุทธิวิธีการบริหารจัดการ ศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตร” ผลการศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีและการบริหารที่มีส่วนร่วมมาผสมผสานกับหลักอภิปาธ ๔ จะช่วยให้เกิดความยั่งยืนและประสิทธิผลในการให้บริการ^{๑๖} และ **สุขุษา นุ่นทอง** ที่ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสถานศึกษา นอก สถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เน้นที่การปฏิบัติงานตามหลักพุทธ บริหารทรัพยากรให้เหมาะสม และการบริหารงานบุคคลที่สอดคล้องกับการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม^{๑๗} และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระมหาวิเศษ กนตธมโม (มั่งคั่ง)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลบริหารงานโดยเน้นเรื่องของคุณภาพการให้บริการ^{๑๘}

โดยภาพรวม ผลการวิจัยนี้ยืนยันว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีสามารถนำทั้งเทคโนโลยีสมัยใหม่และหลักธรรมทางพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริการได้อย่างเหมาะสม ทำให้การให้บริการครอบคลุมทั้งมิติความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า อันเป็นรากฐานสำคัญของการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชนในระยะยาว

^{๑๕} ร้อยตำรวจเอก ธเดช ศรีสวัสดิ์, “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕).

^{๑๖} สุภัทรชัย สีสะใบ, “การพัฒนาโมเดลประสิทธิผลพุทธิวิธีการบริหารจัดการ ศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตร”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒).

^{๑๗} สุขุษา นุ่นทอง, “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสถานศึกษา นอก สถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย”, **ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

^{๑๘} พระมหาวิเศษ กนตธมโม (มั่งคั่ง), “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔).

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” มีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะอันเนื่องมาจากการวิจัย ดังนี้

๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบดิจิทัล โดยเน้นด้านความพร้อมของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีทักษะในการใช้งาน แก้ไขปัญหาในกรณีฉุกเฉิน และตอบคำถามผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเป็นการพัฒนาระบบดิจิทัลให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

๓) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรได้ปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน (การให้บริการ) เพื่อให้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยเหลืออย่างจริงใจ เพิ่มมากยิ่งขึ้น

๔) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรได้ปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา (การให้บริการด้วยความตั้งใจ) เพื่อเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาแก่ประชาชนและบริหารประชาชนมากยิ่งขึ้น

๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาระบบให้สามารถบริการได้โดยไม่สะดุดหรือระบบล่มบ่อย

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยเมื่อนำเสนอแนะเชิงนโยบายปฏิบัติการ ดังนี้

๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยพัฒนาระบบดิจิทัลเน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับข้อมูลเท่ากัน ลดความเหลื่อมล้ำของกลุ่มผู้ใช้บริการ

๒) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยพัฒนาระบบดิจิทัลที่รวดเร็ว ไม่ให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ มีระบบแจ้งเตือนสถานะในการรับบริการ

๓) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยพัฒนาระบบที่เน้นการประหยัดพลังงานและการใช้ทรัพยากร อย่างเหมาะสม ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๔) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาระบบการให้บริการที่มีความต่อเนื่องทั้งในด้านเวลาและ คุณภาพ พร้อมทั้งทำการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ออกแบบระบบให้ทันสมัยและใช้งานง่าย

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้วิจัยเรื่องที่วิจัยดังกล่าวนี้มาแล้ว พิจารณาเห็นว่า ควรจะได้มีข้อเสนอแนะ เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้เรื่องความเท่าเทียมในการให้บริการควรสำรวจ มุมมองของกลุ่มประชาชนต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชาติพันธุ์ และผู้พิการ เพื่อประเมินว่ามีอุปสรรคหรือความรู้สึถึงการเลือกปฏิบัติหรือไม่

๒. ควรศึกษาวิจัยผลของการอบรมบุคลากรต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีศึกษา เชิงทดลอง (quasi-experiment) โดยเปรียบเทียบประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ก่อนและหลังเข้ารับการอบรมการใช้เทคโนโลยี เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

๓. ควรศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเสถียรของระบบดิจิทัลกับการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานอื่นที่มีความคล้ายคลึง กัน

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

กรมการปกครอง. คู่มือการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม. กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง, ๒๕๖๕.

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. แผนยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.,

๒๕๖๖ - ๒๕๗๐. กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, ๒๕๖๔.

กระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสาร. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพมหานคร :

กระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสาร, ๒๕๕๙.

กระทรวงมหาดไทย. นโยบายและแนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมในประเทศไทย.

กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๖๕.

การศึกษาแห่งชาติ. แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๗๙). พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร

: พรักหวานกราฟฟิค, ๒๕๖๐.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. การคิดเชิงประยุกต์ (Applicative Thinking). กรุงเทพมหานคร : ชัค

เชส พับลิชซึ่ง จำกัด, ๒๕๕๔.

คอทเลอร์. ฟิลลิป. หลักการตลาด. แปลโดย วารุณี ดันตังค์วานิช. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน

เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๕.

คอทเลอร์. ฟิลลิป. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาการการพิมพ์, ๒๕๕๖.

คุณ โทซันท์. พุทธศาสนากับชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗.

จอร์จ เควิก. บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์.จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๕๑.

บรรเทิง พาวิจิตร. การปกครองตามแนวพุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์,

๒๕๔๘.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕.

บรรณานุกรม (ต่อ)

บุญศิริ ขวลิตดำรง. **ธรรมโอสธ**. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙.

ปรีชา นันทาภิวัฒน์. **พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว, ๒๕๔๔.

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. **ศาสตร์แห่งการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๙.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). **พุทธวิธีการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). **ธรรมบุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ธรรมทาน, ๒๕๔๓.

_____. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. นครปฐม : มูลนิธิการศึกษาเพื่อสันติภาพพระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), ๒๕๖๔.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). **ธรรมบุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๘๐. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

พระราชกฤษฎีกา. **ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ. ศ.๒๕๔๖**. กรุงเทพมหานคร : ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๒๐ (๙ ตุลาคม ๒๕๔๖).

พิรุณ รัตนวนิช และ สุวดี ชูสุวรรณ. **“ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดตรัง”**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๔๔.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล. **“เทคนิคการสร้างระบบบริการเป็นเลิศ”**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด - ยูเคชั่น, ๒๕๔๙.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. **จิตวิทยาการบริการ**. นนทบุรี : สราญการพิมพ์, ๒๕๕๙.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. **หลักการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : ส.ส.น.ไทยอนุเคราะห์ไทย, ๒๕๕๕.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๕๔**. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖.

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ : Quality in Service**. กรุงเทพมหานคร : ดวงกลมสมัย, ๒๕๔๓.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ๙๙๙ การพิมพ์, ๒๕๕๗.

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี. **คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี**. สุพรรณบุรี : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, ๒๕๖๖.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สถาบันพัฒนาข้าราชการ. การอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรม.

กรุงเทพมหานคร : สถาบันฯ, ๒๕๖๖.

สถาบันพัฒนาข้าราชการ. การอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรม.

กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการ, ๒๕๖๖). หน้า ๔๘.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน). สังคหวัตถุ ๔. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๒๘.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอล บุ๊คส์, ๒๕๕๐.

สมาคมนักวิจัยไทย. การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : สมาคมนักวิจัยไทย, ๒๕๖๖.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๒.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. การประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๕๖.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : ประกายพริก, ๒๕๔๐.

อนnek สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์, ๒๕๔๘.

อมร รักษาสัตย์ และ ชัดติยา กรรณสูต. ทฤษฎีและแนวความคิดในการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : ชุมชนสหกรณ์การขายและการชอแห่งประเทศไทย, ๒๕๕๒.

อุดม เขยกิจวงศ์ และ กนิษฐาณ แป้นสุวรรณ. พระธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แสงดาว, ๒๕๔๘.

อนnek สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. Service Psychology จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

(๒) วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์/รายงานการวิจัย:

จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา. “การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล”. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. รายงานการศึกษาโครงการวิจัยและพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในโครงการ Hospital accreditation ระยะที่ ๑. ม.ป.ท., ๒๕๔๓.
- ฉัตรชัย นาถอำพลอย. “การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๖.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริช. คุณภาพการให้บริการภาครัฐ ความหมายการวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๕๒.
- ดวงใจ ปิ่นตามูล. “การพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำมุ่งให้บริการของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบูรณ์ตามแนวพุทธธรรม”. **ดุชนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙.
- ทัศนีย์ วงศ์ยุทไกร. “ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสงเคราะห์ของข้าราชการกรมการทหารเรือ”. **รายงานการวิจัย.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๘.
- ธำรงเกียรติ อุทัยสง. “การบริหารข้อมูลข่าวสารยุคโซเซียลมีเดียโดยบูรณาการหลักกาลามาสูตรในกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕.
- นรา บรรลิตกุล. “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารสวัสดิการแรงงานต่างด้าวในจังหวัดสมุทรสาคร”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕.
- นันทนา นุชนาฏ. “การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลสำหรับการจัดการทรัพยากรน้ำในภาคเกษตรกรรม”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี.** (คณะวิทยาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๖๑.
- เบญจพร พุฒคำ. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทร์เกษม”. **รายงานการวิจัย (สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข).** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๗.
- ปิยะ ปะตังทา. “การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาลปกครอง”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญนดา ทรองอิทธิสุข. **การบริหารและการบริการในภาครัฐ: ระบบดิจิทัล**. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๖. กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ; ๒๕๖๒.
- พระชินกร สุจิตโต (ทองดี). “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารทางการเมืองสำหรับประชาชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔.
- พระมหาวิเศษ กนตธมโม (มั่งคั่ง). “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔.
- พิชิต ปุริมาตร. “สมรรถนะการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงขลบุรีในกำกับของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. **ดุชนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘.
- ร้อยตำรวจเอก ธเดช ศรีสวัสดิ์. “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสำนักประกันสังคม”. **รายงานการวิจัยสถาบันสังคมเกริก**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๕.
- วิลาสินี สัตยาชัย. “ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว”. **รายงานการวิจัย**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๔.
- วีรภัทร สภากาญจน์. “การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจหลักทรัพย์”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕.
- สรารุช เบญจกุล. “พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๗.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สิงห์คำ มณีจันสุข. “แนวทางการบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลสำหรับสถานศึกษา ขยายโอกาส ในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๖๒.

สุขอุษา นุ่นทอง. “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสถานศึกษานอก สถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย”. **ดุชนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙.

สุภัทรชัย สีสะใบ. “การพัฒนาโมเดลประสิทธิภาพผลพทุทธิวิธีการบริหารจัดการ ศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตร”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒.

เสกสรร มนทிரามา. “การบูรณาการหลักพุทธธรรมาภิบาลเพื่อบริหารองค์กรบริษัทมหาชนในคลาตหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”. **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๕.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ”. **รายงานการวิจัย สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒.

อนุชา มหาชัย. “การพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในองค์กรภาครัฐ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี**. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๖๐.

(๓) วารสาร:

ฟิลิปดา นาคะประทีป. “การบริหารงานคุณภาพ”. **วารสารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. ปีที่ ๒๗ ฉบับที่ ๑๑ (พฤศจิกายน ๒๕๕๔) : ๑-๒.

วุฒิชัย, พ. “การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม”, **วารสารรัฐศาสตร์**, ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๑ (๒๕๖๕) : ๒๓-๓๗.

ศิริพร ตันติพูนวินัย. “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ”. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. **คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. (๒๑-๓๓ สิงหาคม ๒๕๕๘) : ๕๙.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อนวัณน์ ศุภชติกุล. “ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการ Accreditation”. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข. ปีที่ ๔ (๒๕๓๙) : ๔๕.

(๔) สื่ออิเล็กทรอนิกส์:

ธนัชชัย สิงห์มาตย์. การคิดเชิงประยุกต์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.gotoknow.org> [๒๐ กันยายน ๒๕๖๗].

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี. “รายงานการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=๑๑๖๑๐&context=chulaetd>. [๒๕ กันยายน ๒๕๖๗].

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “ระบบราชการ ๔.๐ ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์ของประชาชน”. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.opdc.go.th/content/Mzk> [๒๕ มกราคม ๒๕๖๗].

๒. ภาษาอังกฤษ

(I) Books:

D. A., Norman. **The Design of Everyday Things**. New York: Basic Books, 2013.

D., Katz & R., Kahn. **The Social Psychology of Organizations**. New Jersey: Wiley, 1978.
Institute of Medicine (US). **Crossing the quality chasm: A new health system for the 21st century**. (Washington, DC: National Academies Press, 2001.

J. S., Oakland. **Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases**. London: Routledge, 2014.

John D., Millet. **Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance**. New York: Mc Graw-Hill Book Company Inc, 1954.

K., Beck, et al. **Manifesto for Agile Software Development**. Denver: Agile Alliance, 2001.

Likert, Rensis. “The Method of Constructing and Attitude Scale”. **Reading in Attitude Theory and Measurement**. Fishbein Martin, Ed. New York: Wiley & Son, 1967.

P. M., Duvall, S., Matyas & A., Glover. **Continuous Integration: Improving Software Quality and Reducing Risk**. London: Addison-Wesley Professional, 2007.

บรรณานุกรม (ต่อ)

P., Kotler. **Marketing management**. 9th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1994.

Suchitra Punyarathbandhu - Bhakdi, **Delivery of public service in Asian Countries: Cases in development administration**. Bangkok: Thammasat University Press, 1986.

T.R. Batten. **Application**. London: Oxford University Press, 2009.

W. Edwards Deming. **The Management and Control of Quality**. 4th ed. Ohio: South-Western College, 1999.

W. W., Royce. **Managing the Development of Large Software Systems**. Jakarta: IEEE WESTCON, 1970.

(II) Journals:

A., Donabedian. "Evaluating the quality of medical care". **Milbank Quarterly**. Vol. 44 No. 3 (1966): 166–203.

A., Parasuraman, V. A., Zeithaml & L. L., Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". **Journal of Marketing**. Vol. 49 No. 4 (1985): 41.

F. F., Reichheld & P., Schefter. "E-Loyalty: Your Secret Weapon on the Web". **Harvard Business Review**. Vol. 78 No. 4 (2000): 105.

J. J., Cronin, & S. A., Taylor. "Measuring service quality: A re-examination and extension". **Journal of Marketing**. Vol. 56 No. 3 (1992): 55-68.

M. J., Bitner. "Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees". **Journal of Marketing**. Vol. 56 No. 2 (1992): 57–71.

N., Cordupleski, R. T., Rust & A. J., Zahorik. "Service quality: Extensions of the concept". **Service Management and Marketing**. (1993): 29.

R. J. Maxwell. "Quality assessment in health care: Theory, practice and future directions". **Social Science & Medicine**. Vol. 18 No. 11 (1984): 1153–1161.

บรรณานุกรม (ต่อ)

V., Parasuraman, V.A., Zeithaml and L.B. Leonard. “SERVQUAL: A Multipla-item scale for Measuring consumer perceptions of service Quaility”, **Journal of retailing**, Vol. 64 (1988): 12-40.

V.A., Zeithaml. “Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A mean-end Model and Synthesis of Evidence”. **Journal of Marketing**. Vol. 52 (1988): 2-22.

(III) Online:

Chanida. **Applicative Thinking**. [Online]. Source: http://oumchanida.blogspot.com/2012/11/blog-post_22.html [20 September 2024].

Wannisalovey, “**Knowledge Management**” **Application of knowledge in daily life**, Source: <https://sites.google.com/site/wannisaloveyxxx/home/kickrrm-thi-3> [20 September 2024].

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการ ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง:

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริงให้ครบถ้วนทุกประเด็นคำถาม คำตอบของท่านผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่าน หรือหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เนื่องจากผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปใช้วิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ การพัฒนาระบบดิจิทัล

ตอนที่ ๓ การประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

ตอนที่ ๔ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ร่วมมือตอบแบบสอบถาม

นายวิวัฒน์ พงศ์กรเกียรติ

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดตอบแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

๑. เพศ:

- ☐ ชาย
☐ หญิง
☐ ทางเลือก

๒. อายุ:

- ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี
☐ ๒๐-๒๙ ปี
☐ ๓๐-๓๙ ปี
☐ ๔๐-๔๙ ปี
☐ ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา:

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก

๔. อาชีพ:

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐ
☐ ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ พนักงานบริษัทเอกชน
☐ เกษตรกร
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

๕. ประสบการณ์ในการใช้บริการระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรม

- ☐ เคยใช้ ๑-๓ ครั้ง
☐ เคยใช้ ๔-๖ ครั้ง
☐ เคยใช้มากกว่า ๖ ครั้ง

ตอนที่ ๒ การพัฒนาระบบดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร
ด้านความสะดวกในการใช้งาน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านซึ่งเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล						
๑.	ระบบดิจิทัลที่ใช้งานอยู่สามารถรองรับปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้น					
๒.	ระบบมีความเสถียรและไม่ล่มบ่อย					
๓.	มีการปรับปรุงและอัปเดตระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ					
๔.	ระบบมีความสามารถในการเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
๕.	ระบบดิจิทัลมีความทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการ					
ด้านความพร้อมของบุคลากร						
๑.	บุคลากรที่ให้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน					
๒.	บุคลากรมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๓.	บุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี					
๔.	บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารและอธิบายการใช้งานระบบดิจิทัลให้ผู้มาใช้บริการได้เข้าใจ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปาน กลาง (๓)	มาก (๔)	มาก ที่สุด (๕)
๕.	บุคลากรสามารถแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบดิจิทัลในกรณีฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านความสะดวกในการใช้งาน						
๑.	ระบบดิจิทัลมีเมนูและคำอธิบายที่เข้าใจง่าย					
๒.	ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสามารถใช้งานได้ผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ (เช่น มือถือ คอมพิวเตอร์)					
๓.	ศูนย์ดำรงธรรมมีช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายในการให้บริการ					
๔.	ระบบดิจิทัลทำให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
๕.	การออกแบบระบบดิจิทัลคำนึงถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม					
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล						
๑.	มีมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ผ่านระบบดิจิทัล					
๒.	ระบบดิจิทัลมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมข้อมูล					
๓.	การใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลมีการยืนยันตัวตนที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้					
๔.	ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีการอัปเดตมาตรการความปลอดภัยอยู่เสมอ					
๕.	ระบบสามารถตรวจสอบและติดตามการใช้งานของผู้ใช้งานได้					

ตอนที่ ๓ การการประยุกต์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน (Generosity/Service provision) ด้านปิยวาจา (Pleasant Speech) ด้านอรรถจริยา (Beneficial Action) ด้านสมานัตตตา (Impartiality)

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านซึ่งเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปานกลาง (๓)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
ด้านทาน						
๑.	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยเหลืออย่างจริงใจ					
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม					
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการเพิ่มเติมเกินกว่าที่ท่านคาดหวัง					
๔.	ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้ความช่วยเหลือประชาชนในทุกขั้นตอนของการบริการ					
๕.	ท่านรู้สึกว่าได้รับบริการที่เหมาะสมและตรงกับความ ต้องการของท่าน					
ด้านปิยวาจา						
๑.	เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสม					
๒.	ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่เนื่องจากคำพูดที่น่าฟัง					
๓.	เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปาน กลาง (๓)	มาก (๔)	มาก ที่สุด (๕)
๔.	การตอบคำถามและให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างสุภาพและเป็นมิตร					
๕.	ท่านพึงพอใจกับการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ที่สุภาพและให้เกียรติ					
ด้านอัตถจริยา						
๑.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง					
๒.	เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามของท่าน					
๓.	ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งเน้นการช่วยเหลือและให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน					
๔.	ท่านรู้สึกว่เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้อย่างตรงจุด					
๕.	การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน					
ด้านสมานัตตตา						
๑.	เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.	ท่านรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม					
๓.	การติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างโปร่งใสและชัดเจน					
๔.	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
๕.	การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความยุติธรรมและไม่ลำเอียง					

ตอนที่ ๔ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย
 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่าง
 พอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงความ
 คิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านซึ่งเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปาน กลาง (๓)	มาก (๔)	มาก ที่สุด (๕)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
๑.	การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.	การให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้					
๓.	ระบบดิจิทัลช่วยให้ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับข้อมูลเท่ากัน					
๔.	การใช้เทคโนโลยีไม่สร้างความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มคน					
๕.	บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เอนเอียง					
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา						
๑.	ระบบดิจิทัลทำให้การให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น					
๒.	ระยะเวลาการให้บริการลดลงเมื่อใช้ระบบดิจิทัล					
๓.	มีการแจ้งเตือนสถานะการให้บริการที่ทันสมัยและรวดเร็ว					
๔.	การให้บริการสามารถทำได้ทุกเวลาที่ประชาชนต้องการ					
๕.	ระบบดิจิทัลช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการ					
ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง						
๑.	ระบบดิจิทัลช่วยให้การใช้ทรัพยากรมีประสิทธิภาพและไม่ฟุ่มเฟือย					
๒.	การให้บริการเป็นไปตามความจำเป็นของประชาชน					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับการปฏิบัติ				
		น้อย ที่สุด (๑)	น้อย (๒)	ปาน กลาง (๓)	มาก (๔)	มาก ที่สุด (๕)
๓.	ระบบมีการประหยัดพลังงานและทรัพยากรอย่างเหมาะสม					
๔.	มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างยั่งยืนและเพียงพอ					
๕.	การให้บริการไม่ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็น					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
๑.	ระบบสามารถให้บริการได้โดยไม่สะดุดหรือล่าช้า					
๒.	มีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ					
๓.	การให้บริการมีความต่อเนื่องทั้งในด้านเวลาและคุณภาพ					
๔.	ระบบมีความเสถียรและพร้อมใช้งานตลอดเวลา					
๕.	การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความต่อเนื่อง					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
๑.	ระบบดิจิทัลมีการพัฒนาต่อเนื่องและทันสมัย					
๒.	มีการปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่					
๓.	ระบบสนับสนุนพีเจอาร์ที่ทันสมัยและช่วยให้ประชาชนใช้งานได้ง่าย					
๔.	การนำเทคโนโลยีใหม่มาช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ					
๕.	มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ ๕ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางของการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อ
คุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สุพรรณบุรี เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question)

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการตอบแบบสอบถาม



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้น การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

โดยท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกในการสัมภาษณ์ ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยและสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการและเพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีต่อไป

ประเด็นคำถามชุดนี้มีทั้งหมด ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล

ตอนที่ ๓ การประยุกต์หลักหลักสังคหวัตถุ ๔

ตอนที่ ๔ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ร่วมมือตอบแบบสอบถาม

นายวิวัฒน์ พงศ์กรเกียรติ

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์
ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ชื่อ/นามสกุล.....

อายุ.....ปี ตำแหน่ง.....

วุฒิทางการศึกษา.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

E-mail/Facebook/Line.....

ตำแหน่งและหน่วยงานที่สังกัด.....

วัน/เดือน/ปี ที่ให้สัมภาษณ์.....เวลา.....น.

สัมภาษณ์ ณ สถานที่.....

หมายเหตุ ขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงและบันทึกภาพในการสัมภาษณ์

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล

๑. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร
๒. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร
๓. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร
๔. การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร

ตอนที่ ๓ การประยุกต์หลักหลักสังคหวัตถุ ๔

๑. การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน (การให้บริการ) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร
๒. การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา (การให้บริการที่สุภาพ) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร
๓. การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา (การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร
๔. การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา (การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีการดำเนินการแล้วอย่างไร

ตอนที่ ๔ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

๑. การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีการดำเนินการแล้วอย่างไร
๒. การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีการดำเนินการแล้วอย่างไร

๓. การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีการดำเนินการแล้วอย่างไร
๔. การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินการแล้วอย่างไร
๕. การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการดำเนินการแล้วอย่างไร

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ในความเมตตาอนุเคราะห์จากท่าน ที่ให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นอย่างสูงยิ่ง

นายวิวัฒน์ พงศ์กรเกียรติ

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC

ผลความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดย
การประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					สรุปและแปลผล	
	๑	๒	๓	๔	๕	ค่า IOC	แปลผล
การพัฒนาระบบดิจิทัล							
ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล							
ระบบดิจิทัลที่ใช้งานอยู่สามารถรองรับปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้น	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ระบบมีความเสถียรและไม่ล่มบ่อย	+๑	+๑	๐	+๑	+๑	๐.๘	ใช้ได้
มีการปรับปรุงและอัปเดตระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ระบบมีความสามารถในการเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	+๑	+๑	๐	+๑	+๑	๐.๘	ใช้ได้
ระบบดิจิทัลมีความทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ด้านความพร้อมของบุคลากร							
บุคลากรที่ให้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน	+๑	+๑	๐	๐	+๑	๐.๖	ใช้ได้
บุคลากรมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
บุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารและอธิบายการใช้งานระบบดิจิทัลให้ผู้มาใช้บริการได้เข้าใจ	+๑	+๑	๐	๐	+๑	๐.๖	ใช้ได้

คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					สรุปและแปลผล	
	๑	๒	๓	๔	๕	ค่า IOC	แปลผล
บุคลากรสามารถแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบดิจิทัลในกรณีฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ด้านความสะดวกในการใช้งาน							
ระบบดิจิทัลมีเมนูและคำอธิบายที่เข้าใจง่าย	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสามารถใช้งานได้ผ่านอุปกรณ์ต่างๆ (เช่น มือถือ คอมพิวเตอร์)	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ศูนย์ดำรงธรรมมีช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายในการให้บริการ	+๑	+๑	๐	+๑	+๑	๐.๘	ใช้ได้
ระบบดิจิทัลทำให้การเข้าถึงข้อมูลและบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	+๑	+๑	๐	+๑	+๑	๐.๘	ใช้ได้
การออกแบบระบบดิจิทัลคำนึงถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ด้านความปลอดภัยของข้อมูล							
มีน้ันใจในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ผ่านระบบดิจิทัล	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ระบบดิจิทัลมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมข้อมูล	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
การใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลมีการยืนยันตัวตนที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมมีการอัปเดตมาตรการความปลอดภัยอยู่เสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้

คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					สรุปและแปลผล	
	๑	๒	๓	๔	๕	ค่า IOC	แปลผล
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามของท่าน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ศูนย์ดำรงธรรมมุ่งเน้นการช่วยเหลือและให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ท่านรู้สึกว่ายเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้อย่างตรงจุด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ด้านสมานัตตา							
เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	+๑	+๑	๐	+๑	+๑	๐.๘	ใช้ได้
ท่านรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
การติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างโปร่งใสและชัดเจน	+๑	+๑	+๑	๐	+๑	๐.๘	ใช้ได้
เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความยุติธรรมและไม่ลำเอียง	+๑	+๑	+๑	๐	+๑	๐.๘	ใช้ได้
คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี							
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค							
การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	+๑	+๑	๐	+๑	+๑	๐.๘	ใช้ได้
การให้บริการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้

คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					สรุปและแปลผล	
	๑	๒	๓	๔	๕	ค่า IOC	แปลผล
ระบบดิจิทัลช่วยให้ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับข้อมูลเท่ากัน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
การใช้เทคโนโลยีไม่สร้างความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มคน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เอินเอียง	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา							
ระบบดิจิทัลทำให้การให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ระยะเวลาการให้บริการลดลงเมื่อใช้ระบบดิจิทัล	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
มีการแจ้งเตือนสถานะการให้บริการที่ทันสมัยและรวดเร็ว	+๑	+๑	+๑	๐	+๑	๐.๘	ใช้ได้
การให้บริการสามารถทำได้ทุกเวลาที่ประชาชนต้องการ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ระบบดิจิทัลช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง							
ระบบดิจิทัลช่วยให้การใช้ทรัพยากรมีประสิทธิภาพและไม่ฟุ่มเฟือย	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
การให้บริการเป็นไปตามความจำเป็นของประชาชน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ระบบมีการประหยัดพลังงานและทรัพยากรอย่างเหมาะสม	+๑	+๑	+๑	๐	+๑	๐.๘	ใช้ได้
มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างยั่งยืนและเพียงพอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
การให้บริการไม่ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็น	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง							
ระบบสามารถให้บริการได้โดยไม่สะดุดหรือลំบ่อม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้

คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญท่านที่					สรุปและแปลผล	
	๑	๒	๓	๔	๕	ค่า IOC	แปลผล
มีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ	+๑	+๑	+๑	๐	+๑	๐.๘	ใช้ได้
การให้บริการมีความต่อเนื่องทั้งในด้านเวลาและคุณภาพ	+๑	+๑	+๑	๐	+๑	๐.๘	ใช้ได้
ระบบมีความเสถียรและพร้อมใช้งานตลอดเวลา	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความต่อเนื่อง	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า							
ระบบดิจิทัลมีการพัฒนาต่อเนื่องและทันสมัย	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
มีการปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
ระบบสนับสนุนพีเจอาร์ที่ทันสมัยและช่วยให้ประชาชนใช้งานได้ง่าย	+๑	+๑	+๑	๐	+๑	๐.๘	ใช้ได้
การนำเทคโนโลยีใหม่มาช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑	ใช้ได้
มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+๑	+๑	+๑	๐	+๑	๐.๘	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถาม (Try Out)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/๒๙๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี) ห้อง ๓๐๔ ชั้น ๓
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอรังนกน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทร.๐๓๕ - ๒๔๘ - ๐๙๓
Website : gps.mcu.ac.th

๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายวิวัฒน์ นามสกุล พงศ์กรเกียรติ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๑๑ นิสิต
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการ
ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุภายในพื้นที่ของท่าน
จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ
ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งจะประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ
โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายวิวัฒน์ พงศ์กรเกียรติ
โทรศัพท์ติดต่อ: ๐๙๕-๖๕๔-๙๖๓๖

- ๑๗๕/๗

W. Sittakorn
๕๖๖.๖๕

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)



ทำ Ioc 9.4/2020
ในข้อสอบแข่งขันมหาลัย
(Try out) ๓๐ ธูถา ๖๐/๖๑
ว. ๖๓
 (ขอสงวนลิขสิทธิ์และลิขสิทธิ์ ผู้ดำเนินการหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต
 สาขาวิชาประวัติศาสตร์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์)

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของข้อสอบ
 (Index of Item Objective Congruence : IOC)
เรื่อง การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
โดยการประยุกต์ตามหลักทฤษฎีของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้วิจัย นายวิวัฒน์ พงศ์กรเกียรติ
นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ ๒ ค่าความเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕		
๑. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล								
๑	ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบดิจิทัลที่มีความทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการ	+	+	+	+	+	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ศูนย์ดำรงธรรมมีการปรับปรุงและอัปเดตระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ	+	+	+	+	+	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบที่มีความสามารถในการเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	+	+	+	+	+	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล	
๒. ด้านความพร้อมของบุคลากร									
๔	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีความสามารถในการสื่อสารและอธิบายการใช้ระบบดิจิทัลให้ผู้มาใช้บริการได้เข้าใจ	++	++	++	++	++	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๕	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	++	++	++	++	++	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๖	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	++	++	++	++	++	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓. ด้านความสะดวกในการใช้งาน									
๗	ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบดิจิทัลที่มีเมนูและคำอธิบายที่เข้าใจง่าย	++	++	++	++	++	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๘	ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมสามารถใช้งานได้โดยผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ (เช่น มือถือ คอมพิวเตอร์)	++	++	++	++	++	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๙	ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบดิจิทัลที่สามารถแจ้งข้อมูลและให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	++	++	++	++	++	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล	
๔. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล									
๑๐	ศูนย์ดำรงธรรมมีความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ผ่านระบบดิจิทัล	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๑	ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบดิจิทัลที่มีมาตรการป้องกันความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมข้อมูล	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๒	ศูนย์ดำรงธรรมมีการใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลที่มีการยืนยันตัวตนที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ตอนที่ ๓ ค่าความเกี่ยวกับการประยุกต์ตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล	
๑. ด้านทาม									
๑	ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้ความช่วยเหลือประชาชนในทุกขั้นตอนของการบริการ	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	ทางผู้สำรวจได้รับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมที่เอื้อประโยชน์และความพึงพอใจ	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล	
๒. ด้านบริหารงาน									
๔	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมพูดจาด้วยความสุภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสม	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๕	ทางผู้สำรวจเจอเมื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเนื่องจากคำพูดที่เข้าใจง่าย	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๖	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓. ด้านยึดจริย									
๗	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๘	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามของพยาน	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๙	ทางผู้สำรวจเห็นว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมสามารถแก้ไขปัญหาของพยานได้อย่างรวดเร็ว	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔. ด้านธรรมาภิบาล									
๑๐	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๑	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพยาน	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล
		๑	๒	๓	๔	๕	
๗๒	การติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรม เป็นไปอย่าง สะดวก รวดเร็ว	+	+	+	+	+	รวม ค่า IOC แปลผล ใช้ได้

ตอนที่ ๔ คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชา					รวม	ค่า IOC แปลผล
		๑	๒	๓	๔	๕		
๑. ด้านการให้บริการอย่างสมภาค								
๑	การใช้เทคโนโลยีมีสร้างความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มคน	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๒	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๓	ระบบดิจิทัลช่วยให้ผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมทุกคนได้รับข้อมูลเท่ากัน	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๒. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา								
๔	ระบบดิจิทัลทำให้การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีความรวดเร็วมากขึ้น	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๕	การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมสามารถทำได้ทุกเวลาที่ประชาชนต้องการ	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๖	ระบบดิจิทัลช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล
๓. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง								
๗	ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนและเพียงพอ	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๘	ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการซึ่งนำไปสู่ความลดการขอประชาชน	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๙	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถลดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรอย่างเหมาะสม	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง								
๑๐	ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องทั้งในต้นทางและปลายทาง	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๑๑	ศูนย์ดำรงธรรมมีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลอย่างเหมาะสม	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๑๒	ศูนย์ดำรงธรรมมีความเสถียรและพร้อมใช้งานตลอดเวลา	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๕. ด้านการให้บริการอย่างทั่วถึง								
๑๓	ศูนย์ดำรงธรรมมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้
๑๔	ศูนย์ดำรงธรรมมีระบบดิจิทัลที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย	+	+	+	+	+	๕.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล
		๑	๒	๓	๔	๕	
๑๕	ศูนย์ดำรงธรรมมีการฝึกอบรม บุคลากรเพื่อให้สามารถนำใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมี ประสิทธิภาพ	+	+	+	+	+	รวม ค่า IOC แปลผล ใช้ได้



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
โดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้วิจัย นายวิฑูรย์ พงศ์กรเกียรติ

นิสิตหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๒ แบบสัมภาษณ์ทั่วไปเกี่ยวกับระบบดิจิทัลและการให้บริการ

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล
		๑	๒	๓	๔	๕	
๑	ศูนย์ดำรงธรรมได้พัฒนา เทคโนโลยีดิจิทัลหรือไม่ อย่างใด	+	+	+	+	+	รวม ค่า IOC แปลผล ใช้ได้
๒	ผ่านเคม็ดิจิทัลหรือไม่ ดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมช่วย เพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการ? ถ้าไม่ผ่านมีข้อ เช่นใด	+	+	+	+	+	รวม ค่า IOC แปลผล ใช้ได้
๓	ผ่านเคม็ดิจิทัลหรือไม่ ศูนย์ดำรงธรรมมีความ ปลอดภัยของข้อมูลประชาชน ที่มีการให้บริการหรือไม่? ภูเขา อัปโหลดเป็นของท่าน	+	+	+	+	+	รวม ค่า IOC แปลผล ใช้ได้

ตอนที่ ๓ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมในระบบดิจิทัล

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล
๑	ศูนย์ดำรงธรรมมีการประยุกต์หลักพุทธธรรม (สัททวิสุต ๔ หาน, ปิยวาจา, อิตถจิตตา, สมบัตตสา) ในการให้บริการหรือไม่?	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐ ใช้ได้
๒	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติตามหลัก "วาจา" หรือไม่? เช่น การให้บริการด้วยความมีน้ำใจและเสียสละ กรุณาบอกตัวอย่าง	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐ ใช้ได้
๓	ในด้าน "ปิยวาจา" ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและมีความซื่อสัตย์ในการสื่อสารหรือไม่?	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐ ใช้ได้

ตอนที่ ๔ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการ

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล
๑	ท่านที่สนใจใช้บริการมีกระบวนการที่ดีพอหรือไม่? กรุณาอธิบายว่ามีจุดที่ท่านชอบหรือไม่ชอบ	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐ ใช้ได้
๒	ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมให้ดีขึ้น? กรุณาแนะนำวิธีการปรับปรุง	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐ ใช้ได้

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC แปลผล
๓	ท่านคิดว่าการพัฒนาระบบดิจิทัลสามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชนได้อย่างรอบด้านหรือไม่? กรุณาให้ความคิดเห็น	+	+	+	+	+	๕	๑.๐๐ ใช้ได้

ภาคผนวก ฉ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ที่ ฮว ๘๐๐๕๒/ว ๐๕๓


 หลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุราษฎร์ธานี
 มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุราษฎร์ธานี
 อาคารพระราชมิ่งมัย (นคร เขมปาลี)
 เลขที่ ๙๙ หมู่ ๙ ตำบลท่าโสม อำเภอวิภาวดี
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๙๑๐๐ โทร. ๐-๓๕๒๔๔-๐๐๑๑

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ใช้สิทธิ์กับข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวพิมพ์ดี กิจพิทยายุทธ์ ประธานศูนย์ฯ

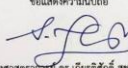
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มการให้ใช้สิทธิ์กับข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายวิหิต นามสกุล พงศ์กรเกียรติ รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๑๑๐๕๒๑๑๑ นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษารายละเอียดเรื่อง "การพัฒนาแบบบิตดิจิทัลที่มีผลต่อการพัฒนาให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

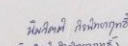
การศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องนี้มีความจำเป็นกับข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงได้ขอความอนุเคราะห์ให้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะประกอบขึ้นหาวิชาการต่อไป หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ


 (รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน นายวิหิต พงศ์กรเกียรติ
โทรศัทพ์ ๐๙๕๖๕๔๙๖๖๖


 (นิสิต) กิจพิทยายุทธ์
 (นิสิต) กิจพิทยายุทธ์

ที่ ฮว ๘๐๐๕๒/ว ๐๕๓


 หลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุราษฎร์ธานี
 มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุราษฎร์ธานี
 อาคารพระราชมิ่งมัย (นคร เขมปาลี)
 เลขที่ ๙๙ หมู่ ๙ ตำบลท่าโสม อำเภอวิภาวดี
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๙๑๐๐ โทร. ๐-๓๕๒๔๔-๐๐๑๑

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ใช้สิทธิ์กับข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายสมยศ ชูชญา ข้าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี

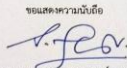
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มการให้ใช้สิทธิ์กับข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายวิหิต นามสกุล พงศ์กรเกียรติ รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๑๑๐๕๒๑๑๑ นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษารายละเอียดเรื่อง "การพัฒนาแบบบิตดิจิทัลที่มีผลต่อการพัฒนาให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องนี้มีความจำเป็นกับข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงได้ขอความอนุเคราะห์ให้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะประกอบขึ้นหาวิชาการต่อไป หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ


 (รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน นายวิหิต พงศ์กรเกียรติ
โทรศัทพ์ ๐๙๕๖๕๔๙๖๖๖


 (นิสิต) กิจพิทยายุทธ์
 (นิสิต) กิจพิทยายุทธ์


 (นิสิต) กิจพิทยายุทธ์
 (นิสิต) กิจพิทยายุทธ์


 (นิสิต) กิจพิทยายุทธ์
 (นิสิต) กิจพิทยายุทธ์

ภาคผนวก ข

ประมวลภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



สัมภาษณ์ พระปลัดสามารถ จตฺตมโล, ดร. เจ้าคณะตำบลดอนก่ายาน,
ประธานหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยสงฆ์สุพรรณบุรีศรีสุวรรณภูมิ
วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



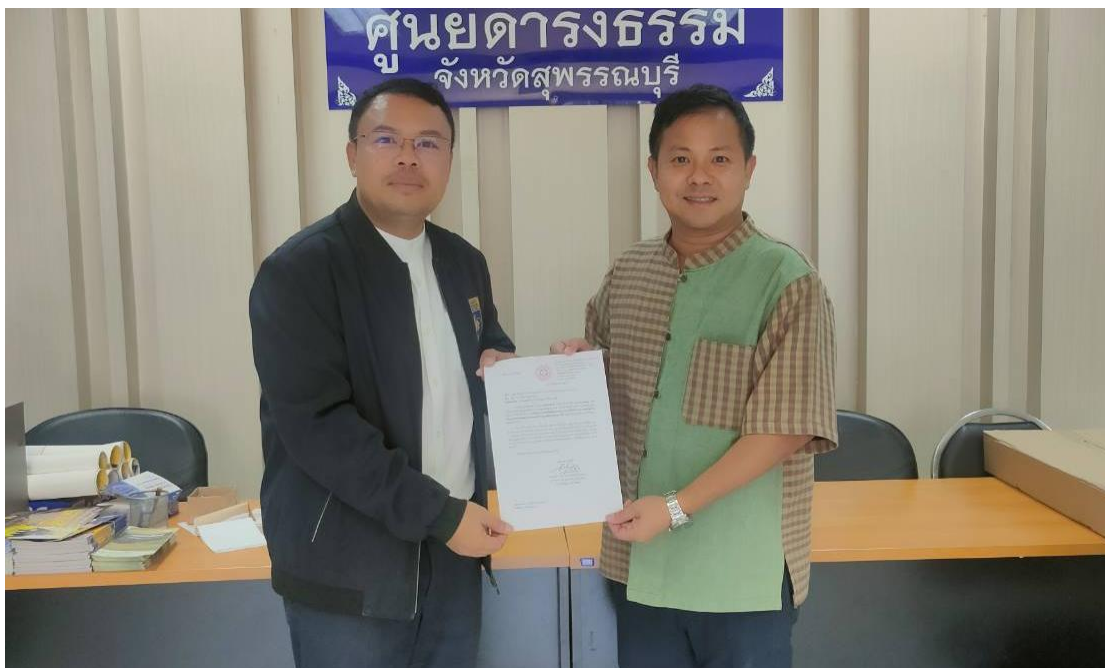
สัมภาษณ์ นายพิริยะ ฉันทดิลก ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘



สัมภาษณ์ นายกองเอกเชษฐา ขาวประเสริฐ รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘



สัมภาษณ์ นายจักรี สุระขันธุ์ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริการงานปกครอง
วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



สัมภาษณ์ นายธนพล จรัสวณิชวงศ์ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี
วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘



สัมภาษณ์ นางสาวรติมา แสงดวงรุธ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม
วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



สัมภาษณ์ นางสาวพิมกิตติ กิจพิทยาฤทธิ์ ประชาชนผู้มาใช้บริการ
วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



สัมภาษณ์ นายภูวดล ใจรอบคอบ ประชาชนผู้มาใช้บริการ
วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ภาคผนวก ซ

หนังสือขอความอนุเคราะห์การเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ

ព្រឹ ២១ ៨០០៥.២/១ ១៩៩៩



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 อาคารพระราชาธิบดีบดินทร์ (นคร เขมปาลี) ห้อง ๓๐๔ ชั้น ๓
 เลขที่ ๓๐๔ หมู่ ๔ ตำบลเขาน้อย อำเภอเขาน้อย
 จังหวัดน่าน ๕๖๐๐๐ โทร ๐๘๔ - ๒๔๔ - ๐๘๔

๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง	ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)
เขียน	นายคุณาธิดา บุตรดีพันธ์ กรรมการและที่ปรึกษาด้านเครื่องมือจังหวัดเชียงใหม่
สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. กำหนดการ จำนวน ๑ ฉบับ ๒. เอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม จำนวน ๑ ฉบับ

เบื้องต้น นายวิชิต นามสกุล พงศ์เกษียรดี ไร่ประจักษ์นิสิต bboaeo3ee นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษารายชื่อ “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อกฎหมายการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรศาสตร ศึกษาด้าน
แล้วเห็นว่าจำเป็นต้องมีทฤษฎี ความเชื่อที่ยึดถือเป็นเรื่องเป็นราว จึงได้ขอเชิญท่านเข้าร่วมการนำเสนอ
ทฤษฎี เรื่อง "การพัฒนาศักยภาพจิตเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชนโดยการพัฒนาศักยภาพ
พุทธธรรมของบุคลากรธรรมิกคหิพุทธศาสนา" ในวันที่ ๑๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เวลา
๑๗.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิตติพัทธ์สุตรปรัชญาด
ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตรศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ราชบุรี หัวข้อเป็นอย่างไรบ้าง
จึงมีความแตกต่างจากงานวิจัย และบทความที่พบเจอในแวดวงวิชาการ การบริการ การสอน ใน โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

บอกแสดงความนับถือ

Ans Thomas

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพล สุขะพรหม
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายวิฑูรย์ พงศ์กรเกียรติ
โทรศัพท์: ๐๙๕-๖๕๔-๙๖๓๖

ທີ ໑໓ ສິງຫໍ້.໒/໑ ເດືອນ



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชมณเฑียร (นิเวศ เชนาป่าสี) ห้อง ๓๐๔ ชั้น ๓
เลขที่ ๙๙ หมู่ ๑ ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๙๑๐๐ โทร.๐๙๕ - ๒๔๔ - ๐๐๓

๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง	ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)
เขียน	นายจิตรดี รามเนตร ปลัดอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. กำนันการ จำนวน ๑ ฉบับ

เนื่องจาก นายพิพัฒน์ นามสกุล พันธ์เกษมกิจ วัยประมาณ ๒๐-๓๐ ปี นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีอยู่ที่คณะ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาค้นเรื่อง “การพัฒนาบรรพชาญัตติที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพระพุทธศาสนาแบบดำรงธรรมกับจิตวิเศษธรรม” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มีหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต จีราแมนแล้วแต่เรียนเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นโรงเรียนที่โรงเรียนเข้าร่วมการแลกเปลี่ยนกับเรื่อง "การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนและการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี" ในวันอังคารที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นวันที่ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 มีหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรีเข้าร่วมการแลกเปลี่ยนกับผู้บรรยาย

ความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ

மேற்கா: காமராமலிங்கம்

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ชื่อประชาชนลาว: นายวิชัย วงศ์อนันต์

บันทึกข้อความ



ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๓๕๒๔ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

03 6004.0/3 00

วันที่ ๑๔ มิถุนายน

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

บันทึกการ พิจารณาเรื่อง ข้าราชการ ก.ศ. ๓๖ ของกองทะเบียนข้าราชการ ฝ่ายวิชาการ

เนื่องด้วย นายวิวัฒน์ ขามสกล พัทธการเกียรติ รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๑๐๕๖๖
 นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ได้ทำการศึกษารายเรื่อง "การพัฒนาแบบจำลองที่มีผลต่อคุณภาพในการบริการประชาชนโดยกา
 ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นหา
 นวัตกรรมเพื่อสังคม

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ มีผลิตภัณฑ์สรุปวิจัยชุดใหม่เกิดขึ้น สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ ได้พัฒนาเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ด้วยวีดิทัศน์ ความสนใจของนักเรียนในปีที่สามถึงสี่ ได้เพิ่มขึ้นเพราะครูทุกคนเข้ารับการอบรมจากกลุ่มนี้ด้วย การ“การพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อผลผลิตทางการศึกษา”มีประโยชน์โดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของมูลนิธิธรรมจึงมีหลักสูตรปริญญาโท “ในอันที่การที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึง ๒๕๖๔” เป็นวันที่ผ่านระบบ Zoom Video Conference และ 45678989999 มีผลิตภัณฑ์สรุปวิจัยชุดใหม่เกิดขึ้น สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ หรือเป็นเว็บไซต์ที่จัดทำขึ้นด้วยระบบเครือข่ายจากครูทุกคนในวัยนี้ และขอขอบคุณในความรู้ที่ได้ศึกษาจากงาน ณ โอกาสนี้

จึงนำผลการมาเพื่อขอการทราบเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันเวลาดังกล่าว

Ans. 3 times

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพล สุธะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายวิวัฒน์ พงษ์กรเกียรติ
โทรศัพท์: ๐๙๐-๕๖๕๖๖๖๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐ - ๓๕๒๔ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๘๘๔ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เขียน รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

เพื่อด้วย นายวิวัฒน์ นามสกุล พงศ์กรเกียรติ รหัสประจำตัวนิสิต **bboeocbae**
 นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ใต้การกำกับวิจัยเรื่อง "การพัฒนาแบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดย
 ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี" เป็นเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้น
 พงษ์สารวิจัย

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มีหลักฐานปรากฏอยู่ซึ่งมีบันทึก สาขาวิชาประวัติศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยว่า การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มีมาแต่สมัย
สมเด็จพระนเรศวรมหาราช เนื่อง "การศึกษามีบันทึกซึ่งมีผลต่อความเจริญในการประกอบ
อุตสาหกรรมสำคัญทางเศรษฐกิจด้านเครื่องจักรอุตสาหกรรม" ในวันอังคารที่ ๑๑ มิถุนายน พ.
๒๕๖๓ เวลา ๑๙.๐๐ น. เป็นบันทึกผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 456789899
มีบันทึกโดยผู้ศึกษาว่า การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มีมาแต่สมัยสมเด็จพระนเรศวรมหาราช
ทรงเป็นองค์สำคัญซึ่งได้ริเริ่มงานอุตสาหกรรมทางด้านเครื่องมือ และอุตสาหกรรมในสมัย
พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว


 (รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
 ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสิ่งแวดล้อมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายวิหิต พงศ์กรเกียรติ
โทรศัพท์: ๐๙๕-๖๕๔-๗๖๗๖



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐ - ๓๕๒๔ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๐๐๐)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๘๔ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน งามสนิท อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

เนื่องด้วย นายวิฑูรย์ นามสกุล พงศ์กรเกียรติ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๐๐๒๕๕๖
นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับการศึกษาวิชาเรื่อง "การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการ
ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดูงาน
หลักสูตรศึกษาดูงาน

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มีหลักฐานวิจัยจากศูนย์บัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ว่า คณะศึกษานิเทศศาสตร์ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาผู้นำทางจิตวิญญาณ เรื่อง "การพัฒนาผู้นำที่มีคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเชิงบริหารประชาชนโดยคุณประทีปสันติภาพพรหมคุณและคุณสุภาวดีพรหมคุณเรื่องจิตวิญญาณของผู้นำ" ในวันที่ ๑๓ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นเปิดผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 มีนักศึกษารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์จำนวน ๒๓ คน เข้าร่วมประชุมและได้เรียนการสอนโดยคุณประทีปสันติภาพพรหมคุณและคุณสุภาวดีพรหมคุณเรื่องจิตวิญญาณของผู้นำ

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว


 (รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุนะพรหม)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
 ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายวิหังส พงศ์กรนโฆธ
โทรศัพท์: ๐๙๕-๖๕๔-๖๖๓๖



บันทึกข้อความ

ผลงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๓๕๒๔ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๕ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง บทเรียนจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เขียน รองศาสตราจารย์ ดร.อิศวิมล หนึ่งเมื รองหัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์

เนื่องด้วย นายวิฑูรย์ สมฤกษ์ พิธีกรเกียรติฯ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๐๒๕๔
นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การพัฒนาแบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการ
ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดูงาน
หลักสูตรนี้มาจึงว่า

[illegible]

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายวิฑูรย์ พงษ์การโยธา
โทรติดต่อก่อน: ๐๙๕๕-๖๕๔-๗๖๓๖



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐ - ๓๕๒๔ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๑๘๘ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เขียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิกร ศรีวิราช อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

เนื่องด้วย นายอิทธิพล นามสกุล พงศ์กรเกียรติ รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๔๐๔๒๒
นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ได้รับการศึกษาเรื่อง "การพัฒนาแบบจำลองที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยกา
ประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดูงาน
หลักสูตรนี้จึงถือว่า

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปรัชญาของปณิบัติ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ คณะศึกษาศาสตร์ ได้สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับว่ามีความเหมาะสมกับงานด้านใด เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิบูลย์ราษฎร์จังหวัดราชบุรี” ในวันอังคารที่ ๑๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นวันที่ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 456789999 มีผู้ลงทะเบียนเข้าฟังปฐมนิเทศ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ จำนวน ๑๖ คน และในวันพุธที่ ๑๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นวันที่ได้เรียนอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัย และออกใบประกาศนียบัตรให้แก่นักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพล สุขะพรหม
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายวิหวัธ พงษ์กรนิยธ
โทรศัพท์: ๐๙๕-๖๕๔-๗๖๓๖



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ โทร./โทรสาร ๐ - ๑๕๒๔ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

ที่ ฮว ๘๐๐๕๒/ว ๑๘๘๔ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ รักงามเมือง และคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

เนื่องด้วย นายวิฑริต นามสกุล พงศ์เกียรติ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๑๑ นิสิตหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาลงเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงได้ขอเชิญท่านเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เรื่อง “การพัฒนาแบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” ในวันอังคารที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว


(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพล สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายวิฑริต พงศ์เกียรติ
โทรศัพท์: ๐๙๕๔-๖๕๔๔-๖๖๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ โทร./โทรสาร ๐ - ๑๕๒๔ - ๘๐๐๐ (ภายใน ๘๒๐๐)

ที่ ฮว ๘๐๐๕๒/ว ๑๘๘๔ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุพล สุขะพรหม
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายวิฑริต นามสกุล พงศ์เกียรติ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๑๐๔๒๑๑ นิสิตหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาลงเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงได้ขอเชิญท่านเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ เรื่อง “การพัฒนาแบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี” ในวันอังคารที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบ Zoom Video Conference ID: 4567898999 นิสิตหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะได้รับประโยชน์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการ มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมการสนทนากลุ่มเฉพาะ ตามวันและเวลาดังกล่าว


(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นายวิฑริต พงศ์เกียรติ
โทรศัพท์: ๐๙๕๔-๖๕๔๔-๖๖๖๖

ภาคผนวก ณ
ประมวลภาพจากการเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ

Zoom Workplace Meeting | Thawara, Thailand's screen | Recording... | 00:42:30

การพัฒนาาระบบดิจิทัล ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรม ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

Development of digital systems that affect the quality of public services according to the Buddhist principles of the Damrongdham Center Suphanburi Province

โดย นายวิฑูรย์ พงศ์กรเกียรติ
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี



Participants: 13

Chat: [Empty]

React: [Empty]

Share: [Empty]

Paused/Stop recording: [Empty]

Host tools: [Empty]

Apps: [Empty]

Breakout rooms: [Empty]

More: [Empty]

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Zoom Workplace Meeting | Recording... | 00:52:05
















Participants: 13

Chat: [Empty]

React: [Empty]

Share: [Empty]

Paused/Stop recording: [Empty]

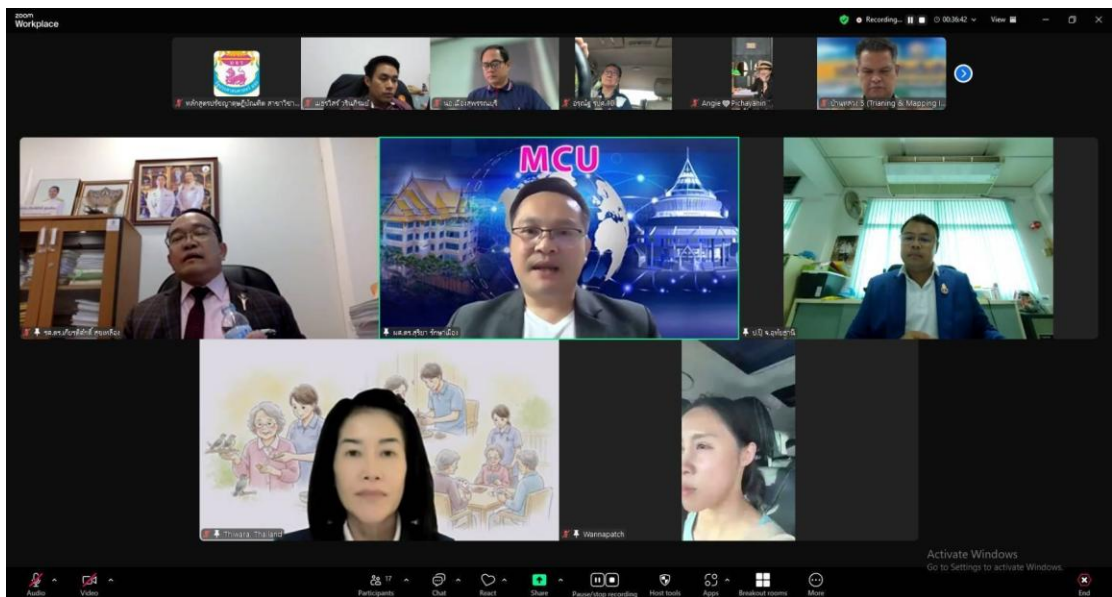
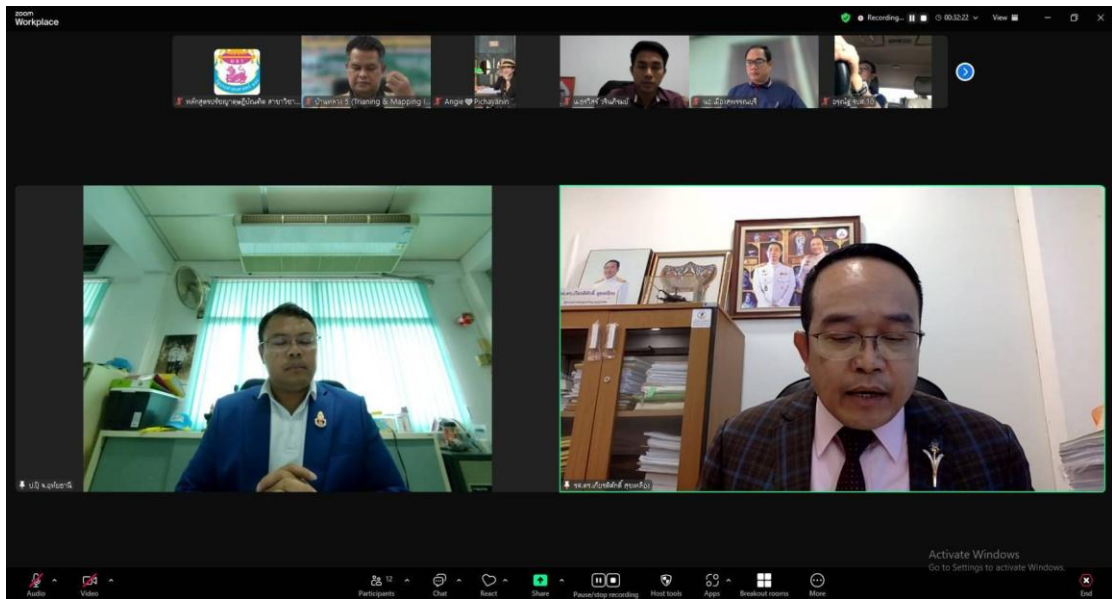
Host tools: [Empty]

Apps: [Empty]

Breakout rooms: [Empty]

More: [Empty]

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



ประวัติผู้วิจัย



- ชื่อ - สกุล : วิทวัส พงศ์กรเกียรติ
วัน/เดือน/ปีเกิด : ๒๗ ตุลาคม ๒๕๑๘
ภูมิลำเนาเดิม : จังหวัดพัทลุง
การศึกษา :
: ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
: ปริญญาโท นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
: ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ประสบการณ์ทำงาน

- พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘ : ปลัดอำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี
พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ : ปลัดอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐ : ปลัดอำเภอโคกเจริญ จังหวัดลพบุรี
พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๐ : ผู้ช่วยเจ้าจังหวัดลพบุรี
พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๕ : ปลัดอำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖ : ปลัดอำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๗ : ปลัดอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ. ๒๕๖๗ - ปัจจุบัน : ปลัดอำเภออำเภอสว่างอารมณ์ จังหวัดอุทัยธานี

ผลงานวิชาการ

บทความวิชาการ

- : วิทวัส พงศ์กรเกียรติ. “รัฐศาสตร์แนวพุทธกับการพัฒนาจริยธรรมทางการเมือง”. รายงานสืบเนื่องการสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๑. (กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗) : ๕๓๕-๕๔๔.
: วิทวัส พงศ์กรเกียรติ. “การวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ : วิธีการและเครื่องมือที่ทันสมัย”. วารสารบัณฑิตศึกษาวิชาการ. ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๕ (กันยายน - ตุลาคม ๒๕๖๘).
: วิทวัส พงศ์กรเกียรติ. “กลยุทธ์การบริหารภาครัฐแนวใหม่”. วารสารบัณฑิตศึกษาวิชาการ. ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๓ (พฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๖๘).

บทความวิจัย

: วิทวัส พงศ์กรเกียรติ. “การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี”. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์. ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๖ (พฤศจิกายน-ธันวาคม ๒๕๖๘).

ปีที่เข้าศึกษา

: ปีการศึกษา ๒๕๖๖

ปีที่สำเร็จการศึกษา

: ปีการศึกษา ๒๕๖๘

ที่อยู่ปัจจุบัน

: เลขที่ ๑๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลวังใหม่ อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๗๐

E-mail: Pu-lawyer@hotmail.com