

พุทธวิธีการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี
BUDDHIST APPROACHES TO PUBLIC SERVICE MANAGEMENT FOR IMPROVING
THE QUALITY AND EFFICIENCY OF LOCAL ADMINISTRATIVE
ORGANIZATIONS IN KANCHANABURI PROVINCE

ธิติวดี หมั่นมี, สมบัติ นามบุรี*

Thitiwut Manmee, Sombat Namburi*

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

*Corresponding Author E-mail: nickeybat@gmail.com

Received July 4, 2026; Revised July 31, 2026; Accepted August 7, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ 2. ศึกษานวัตกรรมกระบวนการเชิงการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ และ 3. ประเมินพุทธวิธีการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 281 คน สัมภาษณ์ จำนวน 18 รูปหรือคน และทำการประเมินนวัตกรรม 9 รูปหรือคน โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.984 และใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า 1. การบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. นวัตกรรมกระบวนการเชิงการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ พบว่า มีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ 1. การบริการสาธารณะ มีตัวชี้วัด 5 ด้าน 2. นำหลักพละ 4 มาประยุกต์เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมกระบวนการเชิงการบริการสาธารณะที่มีตัวชี้วัด 4 ด้าน 3. การบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ มีตัวชี้วัด 6 ด้าน และ 3. การประเมินพุทธวิธีการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า 1. ด้านการบริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด 2. ด้านหลักพละ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด และ 3. ด้านการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเหมาะสมมากที่สุดทุกด้าน

คำสำคัญ: พุทธวิธี, การจัดการบริการสาธารณะ, การพัฒนาคุณภาพ, ประสิทธิภาพ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

Objectives of this research were: 1. study public services focused on quality and efficiency development, 2. develop process innovations for public services focused on quality and efficiency development, and 3. evaluate Buddhist Approaches to Public Service

Management for Improving the Quality and Efficiency of Local Administrative Organizations in Kanchanaburi Province. A mixed-methods research approach was employed, Data collection from 281 samples in Kanchanaburi Province. 18 individuals were interviewed, and nine individuals were evaluated using purposive sampling. The research tools was a questionnaire with a reliability value of 0.984, and interviews with key informants were used. Both descriptive and Statistics used for data analysis.

Findings were as follows: 1. Public services focused on quality and efficiency development have public service practices focused on quality and efficiency development. Overall, it was at a moderate level. 2. The innovation of public service processes that focus on quality and efficiency development was found to have 3 components: 1. Public service, with 5 indicators. 2. Applying the 4 principles of strength to promote innovation of public service processes, with 4 indicators. 3. Public service that focuses on quality and efficiency development, with 6 indicators and 3. The evaluation of Buddhist methods of managing public services that focus on quality and efficiency development of local administrative organizations in Kanchanaburi Province found that 1. Public service was found to be at the most appropriate level overall. 2. The 4 principles of strength were found to be at the most appropriate level overall. and 3. Public service that focuses on quality and efficiency development, was found to be at the most appropriate level overall. When considering each aspect, all aspects were found to be most appropriate.

Keywords: Buddhist Approaches, Public Service Management, Improving the Quality, Efficiency, Local Administrative Organizations

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดขอบเขตอำนาจและภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร ให้รับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ พร้อมทั้งกำหนดให้รัฐบาลสนับสนุนงบประมาณผ่านเงินอุดหนุน รวมถึงการจัดสรรรายได้จากภาษีและอากร เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานด้านบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542)

สำหรับภารกิจที่รัฐได้ถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้านสำคัญ ได้แก่ 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุมการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน ระบบระบายน้ำ การติดตั้งและดูแลไฟฟ้าสาธารณะ ตลอดจนการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อสนับสนุนภาคการเกษตร 2. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งรวมถึงการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การให้บริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาระดับท้องถิ่น และการจัดให้มีพื้นที่นันทนาการสำหรับประชาชน 3. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย อาทิ การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงการจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะ และ 4. ด้านการส่งเสริมการลงทุน การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม เช่น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและอาชีพของประชาชน การดูแลป่าชุมชน ตลอดจนการส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550)

การดำเนินงานด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงที่ผ่านมา ยังคงเผชิญข้อจำกัดหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการและทำให้การดำเนินงานไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะได้อย่างเต็มที่ ปัญหาดังกล่าวสามารถจำแนกได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1. ปัญหาในระดับมหภาค เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะข้อจำกัดด้านอำนาจในการบริหารจัดการและการกำหนดนโยบายสาธารณะ ซึ่งยังขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจ เนื่องจากถูกจำกัดด้วยกฎหมาย ระเบียบ และข้อจำกัดด้านงบประมาณ นอกจากนี้ โครงสร้างการบริหารราชการของประเทศยังคงมีลักษณะรวมศูนย์อำนาจ มีขั้นตอนการบังคับบัญชาหลายระดับ ขาดความคล่องตัว และมีความซับซ้อน ส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะไม่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการเฉพาะของแต่ละพื้นที่ และ 2. ปัญหาในระดับจุลภาค เป็นข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งยังไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหา ความจำเป็น และความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้คุณภาพและประสิทธิผลของการให้บริการยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่น อาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น (รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์, 2557)

จากเหตุผลดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “พุทธวิถีการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี” เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐบาล เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ การวิจัยนี้บูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะหลักพระ 4 ร่วมกับแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ เพื่อพัฒนาแนวทางการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ผลการศึกษาจะเป็นองค์ความรู้และต้นแบบในการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษานวัตกรรมกระบวนการเชิงการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อประเมินพุทธวิถีการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยโดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานวิธี มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 940 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี, 2567)

2.2 ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 281 คน

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 9 คน ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 คน ประชาชน จำนวน 4 คน นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 18 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักพละ 4 และ 4. แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ ผลการทดสอบคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.984

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามวัตถุประสงค์ เป็นเครื่องมือการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 281 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย ด้วยการจับสลากเลือกตัวอย่างจนได้ครบตามจำนวนที่กำหนด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนานวัตกรรม

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 18 คน ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประชาชน และนักวิชาการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา เพื่อยืนยันผลจากเชิงปริมาณอีกครั้ง นอกจากนั้นยังทำการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา รวมทั้งสิ้น 9 รูปหรือคน ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้พุทธวิธีในการจัดการบริการสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลโดย การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา เพื่อสังเคราะห์หลักพุทธวิธีที่เหมาะสมต่อการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรอีกครั้งหนึ่ง

ผลการวิจัย

1. การบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี พบผลการศึกษาดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในภาพรวม

ด้านที่	การบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ	3.33	0.88	ปานกลาง
2	ด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	3.27	0.96	ปานกลาง
3	ด้านการเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ	3.31	0.94	ปานกลาง
4	ด้านความไว้วางใจและความเชื่อถือได้	3.31	0.95	ปานกลาง
5	ด้านการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ	3.23	1.02	ปานกลาง
6	ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	3.35	0.85	ปานกลาง
ภาพรวม		3.30	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ด้านการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ อันดับสาม คือ ด้านการเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ด้านความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ ด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และด้านการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ ตามลำดับ

2. นวัตกรรมกระบวนการเชิงการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี พบผลการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพดังนี้

ผลการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อหาความสัมพันธ์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมกระบวนการบริการพบผลการศึกษาดังนี้

การบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน องค์ประกอบของผู้รับบริการ ธรรมชาติของบทบาท ความรับผิดชอบสาธารณะ ความเชื่อมั่นสาธารณะ อย่างน้อย 1 ด้านส่งผลต่อการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี รายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี

ตัวแปรการบริการสาธารณะ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.488	.150		3.258**	.001
ความเชื่อมั่นสาธารณะ (X1_5)	.292	.066	.285	4.402**	.000
ธรรมชาติของบทบาท (X1_3)	.195	.072	.207	2.695**	.007

ตารางที่ 2 การบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี (ต่อ)

ตัวแปรการบริการสาธารณะ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.488	.150		3.258**	.001
ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน (X1_1)	.195	.074	.188	2.647**	.009
ความรับผิดชอบสาธารณะ (X1_4)	.152	.073	.165	2.092*	.037

Multiple R = .771^d R² = .595 Adjusted R² = .589 Std. Error = .548

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า การบริการสาธารณะส่งผลต่อการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยเรียงลำดับตามสมการดังนี้คือ ความเชื่อมั่นสาธารณะ ธรรมชาติของบทบาท ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน ความรับผิดชอบสาธารณะ มีเพียงองค์ประกอบของผู้รับบริการ เท่านั้นที่ไม่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ .589 แสดงว่า การบริการสาธารณะสามารถร่วมกันทำนายการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี ได้ร้อยละ 58.9 ซึ่งสามารถเขียนในรูปของสมการได้ดังนี้

$$\hat{y} = .488 + .292(X1_5) + .292(X1_3) + .292(X1_1) + .152(X1_4)$$

$$Z_y = .285Z_{x1_5} + .207Z_{x1_3} + .188Z_{x1_1} + .165Z_{x1_4}$$

หลักผล 4 ประกอบด้วย ปัญญาพล (กำลังความรู้) วิริยะพล (กำลังความเพียร) อดิชาพล (กำลังความสุจริต) และ สังคหพล (กำลังการสงเคราะห์) ส่งผลต่อการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี รายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 หลักผล 4 ที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี

ตัวแปรหลักผล 4	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.505	.139		3.626**	.000
ปัญญาพล (กำลังความรู้) (Phala1)	.331	.072	.313	4.600**	.000
อดิชาพล (กำลังความสุจริต) (Phala3)	.217	.063	.212	3.413**	.001
สังคหพล (กำลังการสงเคราะห์) (Phala4)	.200	.060	.194	3.345**	.001
วิริยะพล (กำลังความเพียร) (Phala2)	.193	.076	.186	2.534*	.012

Multiple R = .828^d R² = .686 Adjusted R² = .682 Std. Error = .482

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าหลักผล 4 ส่งผลต่อการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยเรียงลำดับตามสมการดังนี้คือ ปัญญาผล (กำลังความรู้) อนุรักษ์ผล (กำลังความสุจริต) สังคหผล (กำลังการสงเคราะห์) วิริยะผล (กำลังความเพียร) ผลการวิเคราะห์ที่มีสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ .682 แสดงว่า หลักผล 4 สามารถร่วมกันทำนายการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี ได้ร้อยละ 68.2 ซึ่งสามารถเขียนในรูปของสมการได้ดังนี้

$$\hat{y} = .505 + .331(\text{Phala1}) + .217(\text{Phala3}) + .200(\text{Phala4}) + .193(\text{Phala2})$$

$$Z_y = .313Z_{\text{Phala1}} + .212Z_{\text{Phala3}} + .194Z_{\text{Phala4}} + .186Z_{\text{Phala2}}$$

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า นวัตกรรมกระบวนการเชิงการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี มีองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1. ด้านการบริการสาธารณะ มีตัวชี้วัด 5 ด้าน คือ 1. ระดับการบริการที่มีความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน 2. องค์ประกอบของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน 3. ธรรมชาติของบทบาทการให้บริการ 4. ความรับผิดชอบสาธารณะ และ 5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ

องค์ประกอบที่ 2. หลักผล 4 นำมาประยุกต์เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมกระบวนการเชิงการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี คือ 1. ปัญญาผล กำลังปัญญา 2. วิริยะผล กำลังความเพียร 3. อนุรักษ์ผล กำลังความซื่อสัตย์ 4. สังคหผล กำลังการสงเคราะห์

องค์ประกอบที่ 3. การบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ มีตัวชี้วัด 6 ด้าน คือ 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ โดยการมีความรู้ในเนื้องานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงฝึกฝนทักษะวิชาชีพ การสื่อสารและจริยธรรม 2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ โดยการแสดงความสุภาพ ใส่ใจ และเคารพศักดิ์ศรีของผู้รับบริการทุกกลุ่มรวมถึงให้ความห่วงใย การมีความอดทน พึงพอใจตั้งใจ พร้อมให้คำแนะนำรวมถึงตอบคำถามและอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างถูกต้อง 3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าพบพูดคุยหรือรับบริการได้โดยไม่ซับซ้อน การมีสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่เข้าถึงง่าย ห้องน้ำสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ โดยการแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจจริงในการให้บริการและการบริหารงานด้วยความสุจริต การเปิดช่องทางสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เช่น เวทีประชาคม ระบบออนไลน์ การดูแลและแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ โดยการวางแผนและเตรียมความพร้อมล่วงหน้าเพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การดำเนินการและประสานงานทันทีเมื่อเกิดวิกฤตและดำเนินการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน และ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ โดยการมีความยุติธรรมและเคารพเสียงของประชาชนเพื่อสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือในระยะยาว การแสดงผลสำเร็จของโครงการและผลงานที่เป็นรูปธรรมให้ประชาชนเห็นชัดเจน

3. การประเมินพฤติกรรมการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี พบผลการศึกษาดังนี้

ด้านการบริการสาธารณะ พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของการบริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเหมาะสมมากที่สุดทุกด้าน

ด้านหลักพละ 4 พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักพละ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเหมาะสมมากที่สุดทุกด้าน

ด้านการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเหมาะสมมากที่สุดทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ การบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามียอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านการเป็นมืออาชีพ และการมีทักษะของผู้ให้บริการ อันดับสามคือ ด้านการเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ ด้านความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ ด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และด้านการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอุดมพร สุคนธฉายา (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้วพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่า การให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้นมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. นวัตกรรมกระบวนการเชิงการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ องค์ประกอบที่ 1. การบริการสาธารณะ 5 ด้าน คือ 1. ระดับการบริการที่มีความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน 2. องค์ประกอบของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน 3. ธรรมชาติของบทบาทการให้บริการ 4. ความรับผิดชอบสาธารณะ 5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ องค์ประกอบที่ 2. นำหลักพละ 4 มาประยุกต์เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมกระบวนการเชิงการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี คือ 1. ปัญญาพละ กำลังปัญญา การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะความสามารถด้วยการฝึกฝนผ่านกระบวนการทำงาน 2. วิริยะพละ กำลังความเพียร มีความขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อในหน้าที่การงาน

ของตนที่ได้รับมอบหมาย 3. อนุรักษ์และ กำลังความซื่อสัตย์ การปฏิบัติอย่างซื่อตรงด้วยการประพฤติทางกาย ทั้งการไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่ทุจริตผิดทำนองคลองธรรม 4. สังคหผล กำลังการสงเคราะห์ โดยการแบ่งปัน สิ่งของ ทุนทรัพย์แก่บุคลากรและเพื่อนร่วมงาน การให้คำแนะนำ บอกวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ องค์ประกอบที่ 3. การบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ การมีความรู้ในเนื้อหาและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง 2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ การแสดงความสุภาพ ใส่ใจ และเคารพศักดิ์ศรีของผู้รับบริการทุกกลุ่ม 3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและความยืดหยุ่นในการให้บริการ การเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถเข้าพบพูดคุยหรือรับบริการได้โดยไม่ซับซ้อน 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ การแสดงให้ ประชาชนเห็นถึงความตั้งใจจริงในการให้บริการและการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต 5. การแก้ไข สถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ การวางแผนและเตรียมความพร้อมล่วงหน้าเพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ การมีความยุติธรรมและเคารพเสียงของประชาชน เพื่อสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือในระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของภวัต นิตยโชติ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะตามหลักผล 4 ของบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า 1. การนำหลักผล 4 มาพัฒนาสมรรถนะบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแต่ละผล จะมียุทธศาสตร์เป็นหลักในการปฏิบัติเพื่อสร้างหรือพัฒนาตัวตน และจิตใจของความเป็นมนุษย์ให้เป็นบุคคลที่มีความ สมบูรณ์ในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดเรียนรู้ที่มีพลังในการทำงาน ตั้งอยู่ในความดีงาม มีจิตสาธารณะ ส่งผลให้ตนเองมีความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน หลักผล 4 จึงมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน จังหวัดสงขลา 2. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามหลักผล 4 ของบุคลากร ปกครองส่วนท้องถิ่นใน จังหวัดสงขลา เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ มีความฉลาดในการ บริหารจัดการ มีความมุ่งมั่นขยัน ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค มานะอดทน นอบน้อม พุดจาไพเราะ มีความประพฤติดี ดังนั้นรูปแบบในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา ที่เหมาะสม คือ รูปแบบในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลาตามหลักผล 4

3. การประเมินพฤติกรรมการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ ด้านการบริการสาธารณะ พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของการบริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเหมาะสมมากที่สุดทุกด้าน 2. ด้านหลักผล 4 พบว่า ผลการประเมิน ความเหมาะสมของหลักผล 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเหมาะสมมากที่สุดทุกด้าน 3. ด้านการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเหมาะสมมากที่สุดทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัด ไชยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการ ส่งเสริมประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า การนำหลักผล 4 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานจะส่งผลและก่อให้เกิดหลักการบริหารงานให้มี ประสิทธิภาพ คือ ในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะมีหลักการ กฎเกณฑ์ในการ ทำงาน รู้ลึกถึงสถานภาพความรู้ ความถนัดความสามารถทั้งของตนเอง และบุคคลอื่น รวมถึงมีการตรวจสอบ การทำงาน มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนในการสั่งการหรือมอบหมายงานหรือการบริหารงานต่าง ๆ จะมีความเหมาะสมและสมกับงานนั้น ๆ ตลอดจนมีความคุ้มค่าพอประมาณ และสอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับพุทธวิธีการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี ได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

จากแผนภาพสามารถอธิบายพุทธวิธีการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี ได้ดังต่อไปนี้

1. การบริการสาธารณะ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ระดับการบริการที่มีความแตกต่างระหว่างรัฐ-เอกชน บริการเป็นธรรม เปิดกว้าง ใช้เทคโนโลยี และพัฒนาบุคลากรด้านการบริการ 2. องค์ประกอบของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ให้บริการทั่วถึง ปรับให้เหมาะกับทุกกลุ่ม คำนึงถึงความหลากหลาย 3. ธรรมชาติของบทบาทการให้บริการ บริการรวดเร็ว ยืดหยุ่น ตรงตามต้องการ และสอดคล้องกับท้องถิ่น 4. ความรับผิดชอบสาธารณะ เพิ่มประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดเผยข้อมูล และ 5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ สร้างความน่าเชื่อถือ บริหารโปร่งใส เป็นธรรม และเสริมภาวะผู้นำ

2. การนำหลักพละ 4 มาประยุกต์เพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมกระบวนการเชิงการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 1. ปัญญาพละ กำลังปัญญา พัฒนาความรู้ ทักษะ และความรับผิดชอบในการทำงาน 2. วิริยะพละ กำลังความเพียร มียศัน อดทน มุ่งมั่นแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง 3. อณวัชพละ กำลังความซื่อสัตย์ ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และทำงานร่วมกันอย่างมีคุณธรรม และ 4. สังคหพละ กำลังการสงเคราะห์ แบ่งปัน ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และดูแลประชาชนอย่างเป็นธรรม

3. การบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ มีความรู้ ทักษะ สื่อสารชัดเจน และยึดจริยธรรม 2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ สุภาพ เอาใจใส่ รับฟัง และให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง 3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ เข้าถึงง่าย ยืดหยุ่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก และดูแลกลุ่มเปราะบาง 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ ซื่อสัตย์ รับฟังความคิดเห็น และแก้ปัญหาอย่างจริงจัง 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ วางแผนล่วงหน้า ตอบสนองรวดเร็ว และช่วยเหลือทันที และ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ยุติธรรม โปร่งใส แสดงผลงานชัดเจน และยึดหลักธรรมาภิบาล

สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาญจนบุรีควรเร่งพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อย่างเป็นระบบ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล เช่น ระบบฐานข้อมูลกลางสำหรับบริการสาธารณะ การจัดทำเว็บไซต์และแอปพลิเคชันสำหรับให้ข้อมูลและบริการออนไลน์ จะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ เพิ่มความสะดวกสบายแก่ประชาชน รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาญจนบุรีควรเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับ รวมถึงการสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในนโยบายและสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นมืออาชีพ ทั้งนี้ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาญจนบุรีควรจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและเวิร์กช็อปอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยควรใช้กรณีศึกษาหรือสถานการณ์จริงเป็นฐานในการเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาญจนบุรีควรจัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจในการทำงาน เช่น โครงการประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่ขยันหมั่นเพียรและกล้าตัดสินใจ เพื่อเสริมสร้างภาคภูมิใจในงาน

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาญจนบุรีควรจัดโครงการส่งเสริมจริยธรรมและคุณธรรมในองค์กร เช่น การฝึกอบรมเรื่องจรรยาบรรณและจริยธรรมของบุคลากร รวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติอย่างซื่อตรงและไม่ยอมรับการทุจริต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบาย การบริหารจัดการ และความพึงพอใจของประชาชน เพื่อเสริมสร้างแนวทางการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารในอนาคต

2. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบแนวทางและโมเดลการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ในระดับประเทศและนานาชาติ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ปรับปรุงการบริการและเสริมสร้างความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ถนัด ไชยพันธ์. (2560). การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี (ดุชนิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ภวัต นิตยโชติ. (2561). การพัฒนาสมรรถนะตามหลักพละ 4 ของบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสงขลา (ดุชนิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รศณรงค์ รัตติยเสริมพงศ์. (2557). ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น (เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี. (2567). ข้อมูลพื้นฐานของ อบต. บุคลากร. สืบค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2567 จาก <https://shorturl.asia/Z3N5r>.
- อุดมพร สุคนธฉายา. (2547). ศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จกรณีศึกษา ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.