การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี*

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

วิทวัส พงศ์กรเกียรติ, วัชรินทร์ ชาญศิลป์, ธัชชนันท์ อิศรเดช
Witthawat Phongkornkiat, Vacharin Chansilp, Thatchanan Issaradet
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Corresponding Author E-mail: witthawatphong@outlook.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี 2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี และ 3. นำเสนอการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยเป็นแบบผสานวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี 391 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ หัวหน้าส่วนราชการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม นักวิชาการด้านพระพุทธพุทธศาสนา และนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ รวม 18 รูปหรือคน เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการสนทนากลุ่มเฉพาะจำนวน 10 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การพัฒนาระบบดิจิทัล และหลักสังคหวัตถุ 4 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยการพัฒนาระบบดิจิทัล สามารถร่วมกันทำนายความผันแปรได้ร้อยละ 64.4 ส่วนหลักสังคหวัตถุ 4 ทำนายได้ร้อยละ 74.3 และ 3. การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นผลจากการพัฒนาระบบดิจิทัล และหลักสังคหวัตถุ 4 ทำให้บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เอนเอียง ระยะเวลารอการให้บริการลดลงเมื่อใช้ระบบดิจิทัล การให้บริการเป็นไปตามความจำเป็นของประชาชน มีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ และมีการปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบดิจิทัล; คุณภาพการให้บริการ; หลักพุทธธรรม; ศูนย์ดำรงธรรม; จังหวัดสุพรรณบุรี

*Received August 29, 2025; Revised September 19, 2025; Accepted September 28, 2025

Abstract

Objectives of this research were: 1. To study the quality of public service delivery at the Damrongdham Center Suphanburi Province. 2. To study the factors affecting the quality of public service delivery at the Damrongdham Center Suphanburi Province, and 3. To propose the development of digital systems that affected the quality of public services according to the Buddhist principles of the Damrongdham Center Suphanburi Province. Methodology was the mixed methods. The Quantitative research, the samples consisted of 391 citizens who had used the services of the Damrongdham Center in Suphanburi Province. Data were collected through a five-point Likert scale questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The Qualitative research, the key informants included heads of government agencies, administrators and officials of the Damrongdham Center, scholars in Buddhism, and scholars or in public administration, totaling 18 key informants. Data were collected through structured in-depth-interviews and a focused group discussion with 10 participants. The qualitative data were analyzed by content descriptive interpretation.

The findings were as follows: 1. The overall quality of public service was at a high level. When considered by individual dimensions, all aspects were also rated at a high level. 2. The factors affecting the quality of public service delivery at the Damrongdham Center Suphanburi Province was found that the development of the digital system and Sangahavatthu 4 significantly affected the quality of public service delivery at the Damrongdham Center in Suphanburi Province at the 0.01 level. The development of the digital system jointly predicted the variance at 64.4 percent but for Sangahavatthu 4 at 74.3 percent, and 3. The development of digital systems that affected the quality of public services according to the Buddhist principles of the Damrongdham Center Suphanburi Province was the result of digital system development and Sangahavatthu 4, which the personnel could provide services with fairness and impartiality, reduced waiting times due to the use of the digital system, services that met the actual needs of citizens, regular maintenance of the digital system, and continuous improvement of the system to respond to new technologies.

Keywords: Digital System Development; Service Quality; Buddhist Principles; Dharma Center; Suphan Buri Province

บทนำ

รัฐบาลผลักดันนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ระบบราชการจึงต้องปรับเปลี่ยนและปฏิรูปให้สอดคล้อง โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การทำงานต้องเปิดเผย โปร่งใส เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกับทุกภาคส่วน โดยจัดโครงสร้างแบบแนวระนาบและบูรณาการระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น ทั้งนี้ต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการบริการเชิงรุกตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งใช้การวิเคราะห์ความเสี่ยงและสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้หน่วยงานรัฐมีสมรรถนะสูงและเป็นที่ไว้วางใจของสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2567)

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยเมื่อปี พ.ศ.2536 เพื่อให้ข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ต่อมาได้พัฒนามาเป็นศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและบูรณาการการทำงาน โดยปรับบทบาทจากเชิงรับเป็นเชิงรุก มุ่งเน้นบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ศูนย์ดำรงธรรมจึงถูกจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2545 และต่อมา คสช. ได้มีประกาศเมื่อปี พ.ศ. 2557 ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทำหน้าที่รับร้องเรียน ให้คำปรึกษา และเป็นศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความเป็นธรรมและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีบทบาทสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ให้คำปรึกษา ประสานงาน และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง อีกทั้งยังสนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันแม้จะมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก โดยในปีที่ผ่านมา มีเรื่องมากถึง 45 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีปัญหาที่ส่งต่อให้อำเภอดำเนินการ ศูนย์ข้อมูลโอไอซี แต่ศูนย์ฯ ยังประสบปัญหา เช่น ขาดระบบดิจิทัลที่ทันสมัย บุคลากรไม่เพียงพอและขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อีกทั้งไม่มีอำนาจควบคุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้การทำงานล่าช้า ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด ขาดขวัญกำลังใจ และกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมของการปฏิบัติงาน (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, 2566)

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัลทำให้ภาครัฐต้องปรับตัว โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนซึ่งเป็นพันธกิจหลัก แต่เชิงปฏิบัติการให้บริการด้านข้อร้องเรียนของไม่เกิดผลเท่าที่ควร ยังมีความล่าช้าเห็นอยู่บ้างและประชาชนก็ยังหวั่นต่อความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็น การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบร้องเรียนออนไลน์ ระบบให้คำปรึกษาผ่านแพลตฟอร์ม และฐานข้อมูลเชิงนโยบาย ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความแม่นยำ และความโปร่งใส ศูนย์ดำรงธรรมสะท้อนปัญหาและความต้องการของประชาชนที่รัฐบาลให้ความสำคัญมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยก และปัญหาต่าง ๆ เช่น ครอบครัว ยาเสพติด การพนัน และหนี้สิน ทำให้เรื่องร้องเรียนมีจำนวนและความซับซ้อนเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประชาชนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานรัฐมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (วิลาสินี สัตยาชัย, 2564) อนึ่ง การพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อการให้บริการประชาชนจึงจำเป็นต้องไม่พิจารณาเฉพาะในเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงมิติทางจริยธรรมและคุณธรรมอันเป็นหลักประกันของความเป็นธรรมในสังคม ซึ่งก็คือหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา (องฺ.จตุกฺก. 21/32/37-38) (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) ซึ่งหมายถึง การให้บริการ การให้บริการที่สุภาพ การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจและการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร ด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความปลอดภัยของข้อมูล (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2564) ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมสวัสดิการของประชาชนด้วยการใช้ระบบดิจิทัล ที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นดังกล่าวมาแล้วข้างต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 กับการพัฒนาระบบดิจิทัล ที่จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งจะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการเพิ่มคุณภาพ

การให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ศึกษาในการนำไปใช้ในการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อนำเสนอการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีแบบผสาน (Mixed Methods) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการคัดเลือกประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยอาศัยวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นเกณฑ์หลัก โดยเน้นคัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องและสะท้อนความเป็นจริงมากที่สุด

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ในปี 2566-2567 จำนวน 16,603 คน (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, 2567)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 391 คน สุ่มด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ จากประชาชนทั่วไป 204 คน ข้าราชการ/พนักงานรัฐ 46 คน ผู้ประกอบการ 8 คน พนักงานบริษัทเอกชน 56 คน และเกษตรกร 77 คน ตามจำนวนสัดส่วนประชากร

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 18 รูปหรือคน ผู้วิจัยได้เลือกโดยเจาะจง ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนราชการ 3 คน ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรม 3 คน เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม 3 คน นักวิชาการด้านพระพุทธพุทธศาสนา 2 รูป นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 3 คน ประชาชนผู้มาใช้บริการ 2 คน และผู้มีส่วนได้เสีย 2 คน รวม 18 รูปหรือคน

3. เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมายจริง ผลการทดสอบพบว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.970 สะท้อนให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงในระดับสูง อันเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเครื่องมือนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อรับรองคุณภาพและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างรอบด้าน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นจากกลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ เกษตรกร และผู้ด้อยโอกาส รวมจำนวน 391 คน โดยลงพื้นที่แจกด้วยตนเอง

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ คฤหัสถ์ 16 คน และพระสงฆ์ 2 รูป โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลทั้งในรูปแบบการจดบันทึกและการบันทึกเสียง จากนั้นจึงถอดความและสังเคราะห์สาระสำคัญตามประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ โดยทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานควบคู่กับการวิเคราะห์เชิงอนุมานโดยใช้เทคนิคการถดถอยพหุคูณ ซึ่งช่วยอธิบายความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปรได้อย่างชัดเจนและเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจำแนกและจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งตีความสาระสำคัญจากข้อมูลการสัมภาษณ์อย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ผลการอธิบายและการสังเคราะห์ที่ถูกต้อง ครอบคลุม และสมบูรณ์

ผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีช่องทางให้บริการออนไลน์ที่สามารถลดค่าใช้จ่ายเข้าถึงง่ายสำหรับประชาชนทุกคน มีระบบการให้บริการที่ปลอดภัย มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริการมากขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.11	0.62	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.15	0.59	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	4.16	0.58	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.03	0.60	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.13	0.58	มาก
ภาพรวม	**4.12**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างพอเพียงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การพัฒนาระบบดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความพร้อมของบุคลากร ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .805 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .646 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) ที่ปรับแล้ว เท่ากับ .644 แสดงว่า การพัฒนาระบบดิจิทัล สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ร้อยละ 64.4 ส่วนหลักสังคหวัตถุ 4 ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านทาน การให้บริการ ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความยุติธรรม ด้านอัตถจริยา การทำงานหรือให้บริการด้วยความตั้งใจ และด้านปิยวาจา การให้บริการที่สุภาพ ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .864 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .747 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) ที่ปรับแล้ว เท่ากับ .743 แสดงว่า หลักสังคหวัตถุ 4 สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ร้อยละ 74.3

3. การเสนอการพัฒนาระบบดิจิทัลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยการประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นผลจากการพัฒนาระบบดิจิทัลบูรณาการกับหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งมีรายละเอียด ประกอบด้วย การพัฒนาระบบดิจิทัล มีระบบดิจิทัลของหน่วยงานควรมีความเสถียร บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสารแนะนำระบบได้ดี ระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงในการถูกโจรกรรมข้อมูล ส่วนหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านทาน (การให้บริการ) บุคลากรให้คำแนะนำและบริการเพิ่มเติมเกินกว่าที่ท่านคาดหวัง ด้านปิยวาจา (การให้บริการที่สุภาพ) บุคลากรอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านอัตถจริยา (การให้บริการด้วยความตั้งใจ) มุ่งเน้นการช่วยเหลือและให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ด้านสมานัตตตา (การให้บริการด้วยความยุติธรรม) การติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างโปร่งใสและชัดเจน องค์ประกอบทั้ง 2 ประการส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี กล่าวคือ บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เอนเอียง ระยะเวลารอการให้บริการลดลงเมื่อใช้ระบบดิจิทัล การให้บริการเป็นไปตามความจำเป็นของประชาชน มีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอและมีการปรับปรุงระบบเพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า อยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงการบริหารจัดการที่มีความพร้อมทั้งด้านเทคโนโลยี การออกแบบการใช้งาน และความปลอดภัยของข้อมูล โดยด้านที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน ความปลอดภัย และเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง และมีคุณภาพ การออกแบบเมนูและช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย ทำให้ทุกกลุ่มใช้งานได้ง่าย และส่งผลต่อการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รพีพัฒน์ พรหมจันทร์ (2565) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง นวัตกรรมการบริหารงานของภาครัฐในยุคดิจิทัล พบว่า การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของภาครัฐช่วยยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูล

และการประสานงานของหน่วยงานภาครัฐในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยด้านความพร้อมของบุคลากร แม้จะได้คะแนนรองลงมาแต่ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมมีบุคลากรที่มีทักษะและความรู้ด้านดิจิทัลเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปิยะ ปะตังทา และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรศาลปกครอง ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรควรบูรณาการทั้งความรู้ ทักษะ และหลักพุทธธรรม (ปัญญา 3) เพื่อสร้างบุคลากรที่มีทั้งความเชี่ยวชาญและคุณธรรมในการให้บริการ การพัฒนาระบบดิจิทัลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีความก้าวหน้าและสอดคล้องกับแนวโน้มและข้อค้นพบจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการออกแบบเพื่อความสะดวก การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการเสริมสมรรถนะบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืนในระยะยาว

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบดิจิทัลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีลำดับความสำคัญ คือ ความปลอดภัยของข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัล ความสะดวกในการใช้งาน และความพร้อมของบุคลากร ตามลำดับ อีกทั้งยังสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการได้ถึงร้อยละ 64.4 แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาระบบไม่ได้มุ่งเพียงความรวดเร็ว แต่เน้นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ โดยด้านความปลอดภัยของข้อมูลมีอิทธิพลสูงสุด สะท้อนถึงการกำหนดมาตรการเข้มงวดในการปกป้องข้อมูลของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสราวุธ เบญจกุล (2567) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การยกระดับสมรรถนะการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรต้องผสานทั้งความรู้ความเข้าใจ การใช้งาน การสร้างนวัตกรรม และมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างเข้มแข็ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพการให้บริการ ส่วนในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและความสะดวกในการใช้งานสะท้อนถึงการนำระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้สะดวก รวดเร็วและรองรับหลายแพลตฟอร์ม ซึ่งสอดคล้องกับงานของธำรงเกียรติ อุทัยสาง และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารข้อมูลข่าวสารในยุคโซเชียลมีเดียโดยบูรณาการหลักกาลามสูตรของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีทักษะการวิเคราะห์และใช้วิจารณญาณในการจัดการข้อมูลสามารถลดความเสี่ยงจากข้อมูลคลาดเคลื่อนและสร้างความเชื่อมั่นได้ โดยรวมผลการวิจัยยืนยันว่าการพัฒนาระบบดิจิทัลควบคู่กับการเสริมทักษะบุคลากรและการจัดการข้อมูลอย่างรอบคอบ จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และน่าเชื่อถือในระยะยาว

3. การพัฒนาระบบดิจิทัลโดยประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาระบบดิจิทัลโดยประยุกต์ตามหลักพุทธธรรมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีผลชัดเจนต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในทุกมิติ ทั้งด้านเทคโนโลยี บุคลากร ความสะดวก และความปลอดภัยของข้อมูล โดยระบบเทคโนโลยีมีความเสถียร รองรับการใช้งานที่เพิ่มขึ้น เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความรวดเร็ว โปร่งใส และประสิทธิภาพการประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจรูญศักดิ์ สุนทรเดชา (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผลการวิจัยพบว่า การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีกลไกการทำงานเชิงรุก และลดขั้นตอนด้วยเครื่องมือดิจิทัลเพื่อลดข้อผิดพลาด ผลการวิจัยด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าการดำเนินงานอยู่ในระดับสูง ครอบคลุมการให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา พอเพียง

ต่อเนื่อง และก้าวหน้า ทำให้ระบบบริการโปร่งใส ครบถ้วน และตอบสนองความต้องการประชาชนได้จริง การให้บริการอย่างเสมอภาคสะท้อนความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้เทคโนโลยีโดยไม่สร้างความเหลื่อมล้ำ ขณะที่การให้บริการอย่างพอเพียงเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มการเข้าถึงผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานของฉัตรชัย นาถ้ำพลอย และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและการบริหารอย่างโปร่งใสจะทำให้บริการมีคุณภาพและประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และได้เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงต่อความต้องการของประชาชน

สรุปผลการวิจัยและองค์ความรู้ใหม่

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ความรู้จากกระบวนการวิจัยควบคู่กับการสนทนากลุ่มเฉพาะ โดยรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อปรับปรุงองค์ความรู้ให้สมบูรณ์และนำไปใช้ได้จริง โดยเน้นความชัดเจน เข้าใจง่าย และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่

1. การพัฒนาระบบดิจิทัล มีแนวทางการปฏิบัติครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือด้านเทคโนโลยี พัฒนาระบบให้มีความเสถียร สามารถทำงานได้ต่อเนื่องโดยไม่เกิดการหยุดชะงัก ด้านความพร้อมของบุคลากร จัดเตรียม

และพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ ด้านความสะดวกในการใช้งานออกแบบและพัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย รวดเร็ว ด้านความปลอดภัย กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างรัดกุม

2. หลักสังคหวัตถุ 4 ด้านทาน ให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการอย่างตรงประเด็นและครอบคลุมตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ด้านปิยวาจา ใช้ถ้อยคำที่สุภาพไพเราะ และเหมาะสมกับบริบทของการสื่อสารกับผู้มารับ ด้านอัตถจริยา มุ่งเน้นการช่วยเหลือประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ด้านสมานัตตตา ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ลดระยะเวลารอคอยของผู้มารับบริการลงอย่างชัดเจน ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มุ่งเน้นการให้บริการที่ตรงตามความจำเป็นและความต้องการจริงของประชาชน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการบำรุงรักษาระบบดิจิทัลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พัฒนาปรับปรุงระบบและวิธีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีนโยบายในการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านความพร้อมของบุคลากร โดย เพื่อให้บุคลากรมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและตอบคำถามผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรได้ปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านทาน (การให้บริการ) เพื่อให้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยเหลืออย่างจริงใจ เพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาระบบให้สามารถบริการได้โดยไม่สะดุดหรือล่มบ่อย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยพัฒนาระบบดิจิทัลที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับข้อมูลเท่ากัน

2. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยพัฒนาระบบดิจิทัลช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการให้มากขึ้น

3. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง โดยพัฒนาระบบมีการประหยัดพลังงานและทรัพยากรอย่างเหมาะสมมากขึ้น

4. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาระบบการให้บริการที่มีความต่อเนื่องทั้งในด้านเวลาและคุณภาพ

5. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้เรื่องความเท่าเทียมในการให้บริการควรสำรวจมุมมองของกลุ่มประชาชนต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชาติพันธุ์ และผู้พิการ เพื่อประเมินว่ามีอุปสรรคหรือความรู้สึกถึงการเลือกปฏิบัติหรือไม่

2. ควรศึกษาวิจัยผลของการอบรมบุคลากรต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีศึกษาเชิงทดลอง (Quasi-Experiment) โดยเปรียบเทียบประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ก่อนและหลังเข้ารับการอบรมการใช้เทคโนโลยี เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

3. ควรศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเสถียรของระบบดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานอื่นที่มีความคล้ายคลึงกัน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2564). แผนยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2566-2570. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล.

จรูญศักดิ์ สุนทรเดชา. (2562). การพัฒนารูปแบบการเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ฉัตรชัย นาถ้ำพลอย และคณะ. (2566). การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 8(6), 237-249.

ธำรงเกียรติ อุทัยสาง และคณะ. (2566). การบริหารข้อมูลข่าวสารในยุคโซเชียลมีเดียโดยบูรณาการหลักกาลามสูตรของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ, 6(2), 29-43.

ปิยะ ปะตังทา และคณะ. (2566). การพัฒนาสมรรถนะเชิงพุทธเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรศาลปกครอง. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 12(2), R1-R13.

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

รพีพัฒน์ พรหมจันทร์. (2565). นวัตกรรมการบริหารงานของภาครัฐในยุคดิจิทัล. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 8(3), 184-194.

วิลาสินี สัตยาชัย. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (รายงานการวิจัย). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี. (2566) คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี. สุพรรณบุรี: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี.

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี. (2567). รายงานการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน. สืบค้น 25 กันยายน 2567, จาก https://shorturl.asia/Jfylu

สราวุธ เบญจกุล. (2567). พุทธบูรณาการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 13(6), 237-249.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2567). ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์ของประชาชน. สืบค้น 25 มกราคม 2567, จาก https://shorturl.asia/T79WB

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. (3rd ed.). New York: Harper and Row.