

รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
The Integration Model of Buddhist Principles for Operation
Efficacy Development of Bangkok Metropolitan Officers

พัฒนสรณ์ เกียรติจิตติคุณ*
ยุทธนา ปราณีต**
สุรพล สุยะพรหม***

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้ คือ ๑) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ๒) เพื่อศึกษาการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครและ ๓) เพื่อนำเสนอรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๒๕ รูป/คนด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง โดยวิธีการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนาความ และการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดระเบียบ จัดระเบียบตามนโยบายของกรุงเทพมหานครในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั่วไปที่ใช้ทางเท้า ให้ทุกคนปฏิบัติตามกฎ ลดปัญหาทางอ้อม ซึ่งนโยบายของกรุงเทพมหานครมีความชัดเจนในการใช้พื้นที่สาธารณะ ด้านการดูแลความปลอดภัย เป็นการเสริมกำลังตำรวจโดยการออกตรวจพื้นที่ การดูแลความปลอดภัยในลักษณะงานบริการ อำนวยความสะดวก ซึ่งต้องเสี่ยงภัยกับเหตุร้ายในการออกตรวจพื้นที่ทั้งในเวลากลางวันและเวลากลางคืน ด้านการดูแลด้านการจราจร การ

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

** อาจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อำนวยความสะดวกด้านการจราจร เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงานจราจร ไม่ได้เป็นเจ้าพนักงานจราจร เพราะฉะนั้นในการปฏิบัติงานจะต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพราะไม่มีกฎหมายรองรับในการปฏิบัติหน้าที่และจัดหาเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลการท่องเที่ยว เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและเป็นตัวแทนในการประชาสัมพันธ์ ควบคู่กับการดูแลความปลอดภัยและการจัดระเบียบ ไปพร้อม ๆ กัน ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ เป็นกำลังเสริมและช่วยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง หน่วยกู้ชีพ การไฟฟ้า การประปา เป็นต้น

๒. มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การบูรณาการหลักศีลในการจัดระเบียบ รองลงมา ได้แก่ การบูรณาการหลักขันติในการดูแลความปลอดภัย การบูรณาการหลักปิยวาจาในการดูแลการท่องเที่ยว การบูรณาการหลักอหิงสาในการดูแลภารกิจพิเศษอื่น ๆ และน้อยที่สุด คือ การบูรณาการหลักเมตตาในการดูแลการจราจร ตามลำดับ

๓. การนำเสนอรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร รูปแบบ “Big CAMP Model” ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรักกรุงเทพมหานครร่วมสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองที่น่าอยู่และน่าเยือน ดังนี้ ศีล B = Behavior หมายถึง การควบคุมพฤติกรรมทั้งทางกาย วาจา ใจ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการจัดระเบียบเมือง ให้ทุกคนสามารถใช้ที่สาธารณะร่วมกันอย่างปลอดภัย โดยการควบคุมภายในตนของเจ้าหน้าที่ (Internal) เช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีหลักสูตรการเข้าร่วมการอบรมคุณธรรมร่วมกับ มจร. และในการปฏิบัติตนกับบุคคลทั่ว ๆ ไป (General) ขันติ C = Control หมายถึง อดทนต่อความยากลำบากในการออกปฏิบัติงาน อดทนต่อความตรากตรำของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และอดกลั้นต่อความไม่เข้าใจของผู้ค้าและประชาชน เมตตา A = Action หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงการให้ความช่วยเหลือ ประทานดี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล เช่น การช่วยจัดจราจรช่วงเช้า-เย็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน ปิยวาจา M = Morality หมายถึง การพูดจาสุภาพอ่อนน้อม จริงใจ แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ สร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้พบเห็นด้วยความยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี สามารถประชาสัมพันธ์แนะนำเส้นทาง และสถานที่สำคัญต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว และประชาชนผู้สัญจรไปมา ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ประดุจญาติมิตร มีความรอบรู้วัฒนธรรมในพื้นที่ อหิงสา P = Public Mind หมายถึง จิตอาสา ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ขวนขวายต้องการช่วยเหลือ โดยการจัดเวรออกตรวจเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอเพื่อคอยสอดส่องดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชน

คำสำคัญ: รูปแบบ, การบูรณาการ, เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร



ABSTRACT

Objectives of this research were, 1. To study the duty performance efficiency of Bangkok Assistant Law Enforcement Officers, 2. To study the mean of Buddhadhamma integration for duty efficiency development of Bangkok Assistant City Law Enforcement Officers and 3. To propose a model of Buddhadhamma integration for duty efficiency development of Bangkok Assistant City Law Enforcement Officers. Methodology was the mixed method; The qualitative research collected data from 25 key informants, purposefully selected, with the structured in-depth-interview, by face-to-face-interviewing. Data were analyzed by descriptive interpretation. The quantitative research collected data from samples who were registered residents of Rajadevi, Patumwan, Bangsue, Bangkokpi, Bangplad and Pasicharoern Districts with questionnaires and analyzed data by descriptive statistics; frequency, percentile, mean and standard deviation.

Findings were as follows:

Duty performance efficiency of Bangkok City Law Enforcement Officers in the following aspects: Orderly management; providing conveniences for footpaths travelling, enforcing the laws to avoid indirect problems. Bangkok City has the clear policy of public places using. Security and Safety Management; supporting Police force by monitoring areas, security and safety services, conveniences facilitating and risk taking in public places surveillance day and night. Traffic Control Assistance; Assistant City Law Enforcement Officers are assistant to the traffic police officers. They are not traffic control officers. They have to be careful in this matter, Since there is no law supporting this duty. Anyhow, the Assistant City Law Enforcement Officers should have adequate necessary equipment for traffic control assistance. Tourism Services; providing conveniences and safety to tourists. At the same time, they act as the representatives of Bangkok City in public relations, safety and orderly services. Other Special Duties; The Assistant City Law Enforcement Officers, ACLEO, are supporting force to other units such as police, fire police, rescue officers, electricity officers and water supply officers, etc.

The Buddhadhamma integration with the duty Performance by overall was at high level; ranging from high to low average were that Sila, precept integration with orderly management, Khanti, patience, with safety services, Piyavacha, sweet words, with tourism service, Attichariya, helpfulness, with other special duties and





the least level of integration was Metta, loving kindness, with traffic control assistance.

The model of Buddhadhamma integration for duty performance efficiency of the Bangkok Assistant City Law Enforcement Officers can be coined as Big CAMP Model which coincided with Bangkok City policy to build Bangkok the livable and visitable city as: B =Behavior is Sila, the control of physical, verbal and mindful behaviors for duty performance according to Bangkok policy to provide the opportunity for everybody to use the public places safely by internal control such as promoting personnel to participate in virtual training with Mahachulalongkorn University and by general control for good behavior with general people. C=Control is Khanti, patience, being patient in duty performance, being patient in an averse environment and being patient with street peddlers and general people. A=Action is Metta, loving kindness, the act of helping, well wishing such as helping easing out the morning and evening traffic with the public safety in mind. M= Morality is politely and sincerely speaking, speaking only beneficial words, creating good human relations with smiling, good manner, and public relations by showing directions to places for tourists and other travelers, helping tourists sincerely as if they were close relatives and knowing places. P=Public Mind is voluntary mind, being eager to perform duties, eager to help others by regular public place surveillance for people safety.

Keywords: Model, Buddhadhamma integration, Bangkok Assistant City Law Enforcement Officers,

๑. บทนำ

การจัดตั้งเทศบาลนครกรุงเทพในปี พ.ศ.๒๔๘๐ เรื่องการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครกรุงเทพ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครกรุงเทพบางส่วนในขณะนั้นมีเครื่องแบบและมีปลอกแขนสีเขียวเป็นสัญลักษณ์ แต่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครกรุงเทพเหล่านี้ก็ไม่มีอำนาจในการจับกุมผู้ที่ฝ่าฝืนกระทำความผิดหรือผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมายได้ จึงทำให้เทศบาลนครกรุงเทพต้องขอความร่วมมือจากกรมตำรวจในขณะนั้นให้ทางกรมตำรวจจัดส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมาช่วยปฏิบัติงานของเทศบาลนครกรุงเทพเรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ.๒๕๑๔ และต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๑๕ กระทรวงมหาดไทยได้ออกประกาศกระทรวงมหาดไทยกำหนดให้กรุงเทพมหานครจัดตั้งตำรวจกรุงเทพมหานครขึ้น แต่ก็ยังไม่ถึงขั้นที่จะให้มีตำรวจของกรุงเทพมหานครที่เป็นข้าราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๑๘ จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหาร



ราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๑๘ โดย มาตรา ๖๖ (๑) กำหนดให้กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนรวมทั้งการจัดให้มีตำรวจ กรุงเทพมหานคร และการดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร^๑

กรุงเทพมหานครมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วของเมืองและประชากร ส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ดังเช่นที่มหานครขนาดใหญ่ทั่วโลกต้องเผชิญ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจราจร ปัญหามลพิษและสิ่งแวดล้อม ฯลฯ รวมถึงปัญหาด้านความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง^๒ ปัญหาเหล่านี้กรุงเทพมหานครมีกฎหมายและข้อบัญญัติต่าง ๆ ที่นำมาใช้หลายฉบับโดยมีเจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ควบคุมดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดระเบียบ การดูแลความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การดูแลการท่องเที่ยว และด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้อีก ที่กล่าวเช่นนี้เพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครรวมถึงพฤติการณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครยังไม่มี ความเหมาะสม ยังมีปัญหาเกิดขึ้นให้เห็นอยู่หลายประเด็น เช่น ด้านการจัดระเบียบที่ขาดการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เพราะยังมีการเลือกปฏิบัติอยู่เป็นต้น สาเหตุสำคัญคือ เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครใช้เพียงศาสตร์สมัยใหม่ในการปฏิบัติงานเท่านั้น ขาดการนำเอาหลักพุทธธรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โอนส์ไตร์กล่าวว่า “ศาสตร์ทั้งหลายมุ่งแสวงหาความจริง ไม่ได้แสวงหาความดี ศาสตร์สมัยนี้สอนคนให้เป็นคนเก่งโดยไม่จำเป็นต้องเป็นคนดี เพราะเขาถือว่าไม่ใช่หน้าที่ของศาสตร์สมัยใหม่ที่จะสอนศีลธรรม ทุกวันนี้บ้านเมืองจึงเต็มไปด้วยคนเก่งแต่ไม่ดี”

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเข้ากับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ธรรมะเป็นเรื่องใกล้ตัวและมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมของชีวิต ดังนั้นธรรมะจึงไม่ใช่เป็นเรื่องไกลตัวแต่อย่างใด ผู้วิจัยเห็นว่าการแก้ปัญหา ดังกล่าวต้องนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาบูรณาการ “คำว่า บูรณาการ (Integration) หมายถึง การนำสิ่งที่แยกกันมารวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจนเกิดองค์รวม (the whole) ถ้าศรัทธาในพระพุทธศาสนากับปัญญาทางวิทยาศาสตร์เป็นไปในทางเดียวกัน คือส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันก็จะก่อให้เกิดองค์รวมที่สมบูรณ์ องค์รวมนี้แหละคือ บูรณาการ” ซึ่ง “ชาร์ลส์ ดาร์วิน เจ้าของทฤษฎีวิวัฒนาการได้กล่าวไว้ว่า เผ่าพันธุ์ที่อยู่รอดไม่ใช่เผ่าพันธุ์ที่เข้มแข็งที่สุดหรือฉลาดที่สุด แต่เป็นเผ่าพันธุ์ที่ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ดีที่สุด (The most adaptable to change)”

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจการนำหลักธรรมซึ่งเป็นคำสั่งสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ที่มีความเหมาะสมมาบูรณาการหรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

^๑สำนักเทศกิจ, **เทศกิจใกล้ชิดชุมชน**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักเทศกิจ, ๒๕๕๖), หน้า ๑๔.

^๒เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕.

เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) การจัดระเบียบ (Regulation) ๒) การดูแลความปลอดภัย (Safety Operations) ๓) การดูแลด้านการจราจร (Traffic Management) ๔) การดูแลการท่องเที่ยว (Taking Care of Tourism Affairs) และ ๕) การกิจพิเศษอื่น ๆ (Other Special Missions) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครให้ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์การวิจัย

๒.๑ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

๒.๒ เพื่อศึกษาการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

๒.๓ เพื่อนำเสนอรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

๓. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการดำเนินการวิจัยดังนี้

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) การจัดระเบียบ ๒) การดูแลความปลอดภัย ๓) การดูแลด้านการจราจร ๔) การดูแลการท่องเที่ยว และ ๕) การกิจพิเศษอื่น ๆ และหลักธรรมเพื่อบูรณาการ ได้แก่ ๑) หลักศีล ๒) หลักขันติ ๓) หลักเมตตา ๔) หลักปิยวาจา และ ๕) หลักอหิงสา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ทั้ง ๖ เขต ที่เป็นเขตกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตบางพลัด และเขตภาษีเจริญ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๖๓๓,๔๐๒ คน^๓

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ รวมทั้ง ๒๕ รูป/คน แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้ ๑) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบูรณาการหลักพุทธธรรม ๒) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ๓) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานเทศกิจ ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนภาคประชาชน

^๓ สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php [๗ เม.ย. ๒๕๕๗].

๔. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี หลักพุทธธรรมจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือสัมภาษณ์และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หลังจากนั้นนำผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพไปสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และนำผลที่ได้ไปทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ต่อไป

๕. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ การบูรณาการหลักศีลในการจัดระเบียบ รองลงมาได้แก่ การบูรณาการหลักขันติในการดูแลความปลอดภัย การบูรณาการหลักปิยวาจาในการดูแลการท่องเที่ยว การบูรณาการหลักอรรถจริยาในการกิจพิเศษอื่นๆ และน้อยที่สุด คือ การบูรณาการหลักเมตตาในการดูแลการจราจร ตามลำดับ โดยมีระดับการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ในแต่ละประเด็นดังนี้

การบูรณาการด้วยหลักศีล ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการจัดระเบียบ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักศีลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจ จัดระเบียบการใช้พื้นที่สาธารณะตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร” รองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจ ปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดเหตุ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการเกิดอุบัติเหตุตามท้องถนน โดยให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจยึดถือกฎระเบียบเป็นหลักในการจัดระเบียบ ไม่มีอคติกับใคร ปฏิบัติดี ประพฤติชอบ” ตามลำดับ

การบูรณาการด้วยหลักขันติ ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลความปลอดภัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักขันติในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจ อดทน

ต่อความยากลำบากในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขับขี่ยานพาหนะและประชาชนทั่วไปที่ต้องการข้ามถนน โดยเฉพาะบริเวณหน้าสถานศึกษา สถานะที่ราชการ บริเวณสี่แยกที่มีการจราจรพลุกพล่าน” รองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติหน้าที่จราจรด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง และอดทน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทนตรากตรำ ไม่คำนึงถึงความร้อน หนาว แดด ฝน ในการจัดจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางหรือข้ามถนนอย่างปลอดภัย และลดปัญหาในชั่วโมงเร่งด่วน” ตามลำดับ

การบูรณาการด้วยหลักเมตตา ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลการจราจร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักเมตตาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานด้วยความปรารถนาดีในการอำนวยความสะดวก จัดการจราจรเพื่อความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในชั่วโมงเร่งด่วน” รองลงมา ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความระมัดระวังเห็นแก่ประโยชน์ของประชาชนในสังคม ในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่า “เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เจ้าหน้าที่เทศกิจพร้อมช่วยเหลือผู้ประสบภัยบนท้องถนน ด้วยความเห็นอกเห็นใจ” ตามลำดับ

การบูรณาการด้วยหลักปิยวาจาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลการท้องเที่ยว พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักปิยวาจาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจใช้คำพูดที่แสดงถึงความจริงใจและห่วงใยในการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว” และรองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว” และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจให้คำแนะนำประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นธรรมแก่ประชาชนทั่วไปและนักท่องเที่ยว” ตามลำดับ

การบูรณาการด้วยหลักอหิงสา ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ ผู้วิจัยได้นำหลักธรรมมาบูรณาการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ครอบคลุมทั้งระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ ปฏิบัติภารกิจตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบายมหานครแห่งความปลอดภัยรวมไปถึงการดูแลให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การดูแลช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นต้น สำนักเทศกิจมุ่งมั่นตั้งใจและพยายามที่จะปฏิบัติภารกิจทุกด้านอย่างดีที่สุดแต่ภารกิจต่าง ๆ ไม่อาจทำให้สำเร็จได้โดยปราศจากความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน สำนักเทศกิจจึงให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการเข้าถึงพื้นที่และเข้าถึงประชาชน ทั้งนี้เพื่อรับฟังปัญหา ดูแลให้ความช่วยเหลือ สร้างความเข้าใจตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรักกรุงเทพมหานครร่วมสร้างกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครที่

พร้อมสรรพทันทสมัยตอบโจทยความต้องการที่หลากหลายมีความสะดวก ปลอดภัย สะอาด สวยงาม เป็นเมืองที่น่าอยู่และน่าเยือนสมเป็นมหานครแห่งอาเซียนที่ทุกคนได้ร่วมกันสร้างอย่างแท้จริง สามารถสรุปตัวแบบ **Big. CAMP. Model** สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

ศีล B = Behavior หมายถึง การควบคุมพฤติกรรมทั้งทางกาย วาจา ใจ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการจัดระเบียบเมือง ให้ทุกคนสามารถใช้ที่สาธารณะร่วมกันอย่างปลอดภัย โดยการควบคุมภายในตนของเจ้าหน้าที่ (Internal) เช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีหลักสูตรการเข้าร่วมการอบรมคุณธรรมร่วมกับ มจร. และในการปฏิบัติตนกับบุคคลทั่ว ๆ ไป (General)

ขันติ C = Control หมายถึง อดทนต่อความยากลำบากในการออกปฏิบัติงาน อดทนต่อความตรากตรำของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และอดกลั้นต่อความไม่เข้าใจของผู้ค้าและประชาชน

เมตตา A = Action หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงการให้ความช่วยเหลือปรารถนาดี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล เช่น การช่วยจัดจราจรช่วงเช้า-เย็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน

ปิยวาจา M = Morality หมายถึง การพูดจาสุภาพอ่อนน้อม จริงใจ แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ สร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้พบเห็นด้วยความยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี สามารถประชาสัมพันธ์แนะนำเส้นทาง และสถานที่สำคัญต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว และประชาชนผู้สัญจรไปมา ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ประจักษ์ตาดีมิตร มีความรอบรู้วัฒนธรรมในพื้นที่

อัตถจริยา P = Public Mind หมายถึง จิตอาสา ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ขวนขวายต้องการช่วยเหลือ โดยการจัดเวรออกตรวจเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอเพื่อคอยสอดส่องดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชน

๖. อภิปรายผลการวิจัย

เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า สำนักเทศกิจได้ริเริ่มโครงการไว้แล้วและมีการต่อยอดขยายผลอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจที่มากขึ้นของผู้รับบริการ ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลเมืองร่วมกัน ในการปฏิบัติหน้าที่ทั้ง ๕ ด้านคือ ด้านการจัดระเบียบ ด้านการดูแลความปลอดภัย ด้านการดูแลการจราจร ด้านการดูแลท่องเที่ยว และภารกิจพิเศษอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยเน้นงานหรือโครงการที่เร่งด่วน ซึ่งจะเห็นว่าช่วงปี ๒๕๕๗ นั้นได้เกิดสถานการณ์ทางการเมืองที่ร้อนระอุตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๖ เป็นต้นมา สำนักเทศกิจจึงได้รับมอบหมายจากกรุงเทพมหานครให้เข้ามาดูแลความปลอดภัยแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตลอดจนความสงบเรียบร้อยอันเกิดจากสถานการณ์ชุมนุมทางการเมือง ทำให้มีการระดมกำลังเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลในด้านนี้มากเป็นพิเศษ โดยการดูแลรอบด้านพร้อมเคียงข้างทุกสถานการณ์ พร้อมบริการด้วยหัวใจในภารกิจพิเศษอื่น ๆ เพื่อดูแลชาวกรุงเทพมหานครอย่างรอบด้านตามโอกาสสำคัญ ๆ เพื่อสร้างเมืองที่น่าอยู่น่าอยู่สู่มหานครชั้นนำให้มี

ความสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายใต้คุณค่าและศักดิ์ศรีของการเป็นเมืองหลวง เมืองศูนย์กลางความเจริญ และเมืองประวัติศาสตร์ที่เต็มไปด้วยเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม โฉมหน้าของเมืองที่ปรากฏแก่สายตาของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครในฐานะเจ้าของพื้นที่ที่ควรเป็นภาพที่ชวนมองในทุก ๆ วัน ขณะเดียวกันก็ควรเป็นทัศนียภาพที่น่าประทับใจสำหรับผู้ที่ได้มาสัมผัสเยี่ยมเยือนสมกับการเป็นหน้าเป็นตาของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ฐิติรัตน์ มีมาก** ได้วิจัยเรื่อง “การจัดการที่มีประสิทธิผลของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย พบว่า สภาพการจัดการของสหกรณ์มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง”

๑) ด้านการจัดระเบียบ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า สำนักเทศกิจได้ดำเนินการและประสานฝ่ายเทศกิจแต่ละสำนักงานเขตในการออกตรวจตราดูแลและกวดขันผู้ค้าอย่างสม่ำเสมอ มิให้ทำการค้ารบกวนหรือก่อให้เกิดเหตุอันตรายแก่ผู้สัญจร รวมทั้งได้ณรงค์ส่งเสริมความเข้าใจแก่ผู้ค้าเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมเป็นสำคัญ การจัดระเบียบเพื่อดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย ไม่เกะกะกีดขวางการจราจรและไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้ทางสาธารณะ ขณะเดียวกันก็ไม่ปิดกั้นโอกาสในการประกอบอาชีพอย่างสุจริตของคนกลุ่มหนึ่งที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เน้นความสะดวกสบาย หาซื้อสินค้าได้ในราคาถูก เป็นสีสัน เป็นเส้นท์ เป็นเอกลักษณ์สำหรับบางพื้นที่ เช่น ย่านเยาวราช บ้านหม้อ คลองถม ซึ่งเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดการหมุนเวียนรายได้ที่สำคัญของเมือง ในขณะเดียวกันการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอยจะคำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย ทั้งผู้ค้า ประชาชนทั่วไป และนักท่องเที่ยวที่สัญจรไปมา โดยการจัดหาพื้นที่ค้าขายที่ถูกต้องตามกฎหมายแก่ผู้ค้ารายย่อย ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะสถานที่ราชการ แต่ยังได้ประสานขอใช้สถานที่ของเอกชนเพื่อให้ผู้ค้าได้เข้าไปทำการค้าเพิ่มเติม นอกจากนั้นยังได้มีการจัดอบรมสัมมนาแก่ผู้ค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ค้ากับเจ้าหน้าที่เทศกิจในฐานะผู้บังคับใช้กฎหมาย ขณะเดียวกันก็ได้ขอความร่วมมือจากผู้ค้าให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของการค้าขายในจุดผ่อนผันให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเสริมสร้างทัศนียภาพที่สวยงาม จุดผ่อนผันก็จัดเจ้าหน้าที่ไปประชาสัมพันธ์เพื่อขอความร่วมมือจากผู้ค้าให้ช่วยกันปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัดเพื่อไม่ให้ผลกระทบต่อประชาชนรวมถึงนักท่องเที่ยวทั่วไปที่ต้องการใช้สาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ทางขึ้นลงสะพานลอย ทางขึ้นลงสถานีรถไฟฟ้า ทางม้าลาย ป้ายรถโดยสารประจำทาง ตู้โทรศัพท์สาธารณะ หรือผิวจราจร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณัฏฐ์ สุริยมณ และคณะ** ได้วิจัยเรื่อง

“ฐิติรัตน์ มีมาก, “การจัดการที่มีประสิทธิผลของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย”, **ดัชนีพันธบริหารธุรกิจ**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘).

“คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล” ผลการศึกษาพบว่า ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายอย่างเคร่งครัดมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร^๕

๒) ด้านการดูแลความปลอดภัย พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า สำนักเทศกิจให้ความสำคัญกับการตรวจตราเฝ้าระวังภัย ดูแล ป้องกัน และบรรเทาทุกข์เหตุร้ายอย่างใกล้ชิด แต่ขณะเดียวกันปัญหาการบังคับใช้กฎหมายนั้นเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่สามารถใช้ได้เหมือนตำรวจ จึงเป็นแค่ดูแลความปลอดภัยในเบื้องต้น เพื่อเป็นที่พึ่งพาของประชาชน นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนให้ได้รับความปลอดภัยและความอุ่นใจในทุกที่ตลอด ๒๔ ชั่วโมงและพร้อมทำหน้าที่เป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนการทำงานจับกุม ปรามปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือเป็นฝ่ายสนับสนุนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง อาสาสมัครกู้ภัย เพื่อสะท้อนพันธสัญญาในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนร่วมกับหน่วยงานอื่น มีการจัดสายตรวจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจปฏิบัติการทางน้ำ ซึ่งสำนักเทศกิจได้ให้ทุกสำนักงานเขตจัดส่งเจ้าหน้าที่เทศกิจพร้อมเรือตรวจการออกตรวจตราดูแลความเรียบร้อยของบ้านเรือน อาคาร ชุมชน เมื่อพบอุบัติเหตุ อุบัติภัยก็จะวิทยุแจ้งเหตุด่วนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที หรือโครงการกลับบ้านปลอดภัยไปกับเทศกิจ ซึ่งประชาชนต้องเดินทางยามค่ำคืนเพื่อไปทำงานหรือกลับเข้าที่พักอาศัย แต่ขณะเดียวกันหลายพื้นที่เป็นจุดเสี่ยงภัยหรือมีไฟฟ้าแสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่มีรถประจำทาง รถสองแถว หรือรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างไว้คอยให้บริการ จึงอาจเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตรอก ซอย เปลี่ยว ที่อันตราย สำนักเทศกิจจึงดำเนินการและประสานฝ่ายเทศกิจของแต่ละสำนักงานเขตในการจัดรถกระบะมีหลังคาไว้คอยให้บริการรับ-ส่ง ประชาชนในพื้นที่ ๕๐ เขต ตั้งแต่เวลา ๒๑.๐๐-๒๔.๐๐ น. โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยในยามค่ำคืนซึ่งโครงการนี้ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยทราบ สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขตช่วยกันสำรวจพื้นที่ที่เป็นจุดเสี่ยง เช่น ป้ายรถโดยสารประจำทาง ถนน หรือตรอกซอยเปลี่ยวที่ไม่มีรถบริการสาธารณะเข้าถึง หรือมีแนวโน้มเสี่ยงอันตรายจากโจรผู้ร้าย เพื่อกำหนดเป็นพื้นที่จุดเสี่ยงในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เทศกิจสายตรวจปฏิบัติการลาดตระเวนดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นการป้องปราม ลดความสูญเสีย และเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที นโยบายของกรุงเทพมหานครต้องการให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนอย่างใกล้ชิด ในการจัดชุดสายตรวจเพื่อชุมชนเพื่อนแท้ของประชาชน “เพื่อดูแลความปลอดภัยและเข้าร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสอดส่องเฝ้าระวังและปรามปรามภัยต่าง ๆ โดยจัดให้มีสายตรวจเทศกิจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจจักรยานยนต์ และสายตรวจรถยนต์

^๕ นันทน์ สุริยมน และคณะ, “คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล”, รายงานวิจัย, (ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ องค์การมหาชน, ๒๕๕๙), หน้า ๖๓.

ตรวจตราพื้นที่รับผิดชอบทั้งช่วงกลางวันและช่วงกลางคืนโดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยงภัย เพื่อดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนกรุงเทพมหานครตามพื้นที่รับผิดชอบทั้ง ๕๐ เขต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กิ่งดาว จินดาเทวิน** ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาและพัฒนารูปแบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดอุดรดิตถ์” พบว่า การพัฒนารูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อ

๓) ด้านการจราจร พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถทำหน้าที่เป็นผู้นำโครงการเกี่ยวกับการจราจรของเทศกิจ เช่น โครงการอาสาจราจรและอาสาพาน้องข้ามถนน ที่ทุกสำนักงานเขตได้จัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจเข้าไปช่วยตำรวจในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขับขี่รถยนต์จักรยานยนต์และประชาชนทั่วไปที่ต้องข้ามถนนโดยเฉพาะบริเวณหน้าสถานศึกษา สถานที่ราชการ บริเวณสี่แยกที่มีการจราจรพลุกพล่าน เพื่อลดปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในช่วงโมงเร่งด่วน สำหรับนักเรียนระดับอนุบาลหรือระดับประถมศึกษาเจ้าหน้าที่เทศกิจจะช่วยเหลือโดยการจูงมือข้ามถนนตลอดจนเข้าไปอำนวยความสะดวกในการขึ้น-ลงรถโดยสารประจำทาง เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้แก่เด็กนักเรียนและผู้ปกครอง และส่งเสริมการเดินทางที่สะดวกปลอดภัยตลอดจนการคลี่คลายปัญหาการจราจร ความคล่องตัวและความปลอดภัยในการเดินทางเป็นหัวใจสำคัญของกรุงเทพมหานครที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและเป็นแหล่งรวมกิจกรรมทุกด้านของประเทศ ในทางตรงกันข้ามปัญหาวิกฤตจราจรและอุบัติเหตุบนท้องถนนทำให้เกิดความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนบั่นทอนคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน สำนักเทศกิจพร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลบรรเทาปัญหาจราจรติดขัดโดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนที่มีการจราจรแน่นหนา รวมถึงแก้ปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบนท้องถนนเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้สามารถใช้รถใช้ถนนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ถึงที่หมายด้วยความอุ่นใจ และอาสาช่วยเหลือรถเสียบนท้องถนน ปัญหาการสูญเสีย อุบัติเหตุ หรือเหตุฉุกเฉินบนท้องถนน สำนักเทศกิจจึงได้มอบหมายให้ฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขต ๕๐ เขต ประสานสถานีตำรวจนครบาลท้องที่ออกตรวจตราและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนผิวการจราจรตลอดจนร่วมกับหน่วยปฏิบัติการให้การช่วยเหลือ เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรที่ติดขัดให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้เร็วที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมโพชน์ กวักหิรัญ** ได้วิจัยเรื่อง “บูรณาการ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยหลักสัปปุริสธรรม” พบว่า การวางแผนงานที่ดีมีระบบในการดำเนินงานตรงตามเป้าหมายยิ่งขึ้น ลดภาวะการ

^๒ กิ่งดาว จินดาเทวิน, “การศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล อบต ในจังหวัดอุดรดิตถ์”, **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**, (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ๒๕๕๖).

ด้อยประสิทธิภาพการบริหาร ลดความเสียหาย การสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทำให้การดำเนินงานเกิดผลสำเร็จดีขึ้น^๗

๔) ด้านการดูแลการท่องเที่ยว พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถดูแลความปลอดภัยและให้คำปรึกษาร่วมส่งเสริมการเป็นเมืองท่องเที่ยวและการเป็นมหานครแห่งอาเซียน สำนักเทศกิจมีการจัดอบรมภาษาอังกฤษและภาษาที่สามรวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ให้แก่เจ้าหน้าที่โดยนำร่องในเขตที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ เช่น เขตพระนคร เขตดุสิต เขตบางรัก เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เป็นต้น สอดส่องดูแลความปลอดภัยพร้อมให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที ตลอดจนคอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทั้งการให้บริการให้คำแนะนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวหรือกิจกรรมพิเศษที่จัดขึ้นในโอกาสต่าง ๆ เพื่อขยายผลโครงการให้เกิดประโยชน์มากขึ้น สำนักเทศกิจจึงมีแผนที่จะจัดซื้อแท็บเล็ตหรือแอปพลิเคชัน ซึ่งสามารถตรวจดูกล้อง CCTV ได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งมีแอปพลิเคชันสำหรับแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยและสร้างความน่าเชื่อถือแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจในสายต่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณัฐ วัฒนพานิช** ได้วิจัยเรื่อง “การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปปุริสธรรม ๗” พบว่า จุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคือ จะต้องทำความเข้าใจในหลักดังกล่าวให้ดีและมีความเข้าใจในลักษณะของมนุษย์ในองค์กรศึกษาถึงระบบบริหาร การจัดรูปแบบขององค์กร^๘

๕) ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจให้การดูแลประชาชน ให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การดูแลพื้นที่ชุมนุม การช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุอัคคีภัย อุทกภัย การช่วยเหลือปฐมพยาบาลช่วยชีวิต เป็นต้น ซึ่งสำนักเทศกิจตั้งใจและพยายามที่จะปฏิบัติภารกิจทุกภารกิจ ในแต่ละภารกิจก็ต้องการความร่วมมือจากประชาชนเช่นกัน การได้รับความร่วมมือเป็นการแก้ปัญหาได้ระดับหนึ่ง สำนักเทศกิจจึงมีนโยบายในการส่งเจ้าหน้าที่โดยการเข้าถึงพื้นที่และเข้าถึงประชาชนทั้งเพื่อรับฟังปัญหาคอยดูแลให้ความช่วยเหลือ สร้างความเข้าใจตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรักกรุงเทพมหานครร่วมสร้างกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครที่ทันสมัยและสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นาคม ธีรสุวรรณจักร** ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี”

^๗สมโพชน กวักหิรัญ, “บูรณาการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยหลักสัปปุริสธรรม”, *วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์ดุสิต* วิทยาลัย สาขาพุทธศาสนาและปรัชญา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

^๘ณัฐ วัฒนพานิช, “การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปปุริสธรรม ๗”, *วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต* สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑).

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคมและหลักความคุ้มค่า ผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรีพบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ^๙

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัย เรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร” ดังนั้น หน่วยงานเทศกิจกรุงเทพมหานคร จึงกำหนดรูปแบบแนวทางในการปฏิบัติงานและส่งเสริมเจ้าหน้าที่เทศกิจ ดังนี้ สร้างเครือข่ายของกลุ่มประชาชน ครอบครัว ชุมชน หรือองค์กรต่างๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางสังคม และฟื้นฟูวัฒนธรรมประเพณีที่ดีงามของท้องถิ่น ที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันฉันพี่น้องและเอื้ออาทรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ และประชาชนในฐานะเป็นพลเมือง ร่วมกันสร้างจิตอาสาช่วยเพื่อช่วยเหลือสังคมมากขึ้น ทั้งการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบในการอยู่ร่วมกันในสังคม ตามตัวแบบ BigCAMP Model “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร” ที่ผู้วิจัยได้นำหลักธรรมมาบูรณาการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ทั้งระดับนโยบายและการปฏิบัติ ปฏิบัติภารกิจตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบายมหานครแห่งความปลอดภัยรวมไปถึงการดูแลให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การดูแล ช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น สำนักเทศกิจจะมุ่งมั่นตั้งใจและพยายามที่จะปฏิบัติภารกิจทุกด้านอย่างดีที่สุดแต่ภารกิจต่าง ๆ ไม่อาจทำให้สำเร็จได้โดยปราศจากความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน สำนักเทศกิจจึงให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการเข้าถึงพื้นที่และเข้าถึงประชาชนทั้งเพื่อรับฟังปัญหาคอยดูแลให้ความช่วยเหลือสร้างความเข้าใจตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรักกรุงเทพมหานครร่วมสร้างกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครที่พร้อมสรรพทันสมัยตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายมีความสะดวก ปลอดภัย สะอาดสวยงาม เป็นเมืองที่น่าอยู่และน่าเยือนสมเป็นมหานครแห่งอาเซียนที่ทุกคนได้ร่วมกันสร้างอย่างแท้จริง

^๙ นาคม ชีรสุวรรณจกร, “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี”, วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔).



๗.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติงานดังนี้

ด้านจัดระเบียบ

-การประชาสัมพันธ์ ธรรมนูญ กฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร ให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ โครงการที่จะจัดระเบียบอย่างต่อเนื่อง

-การประพฤติตนของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อเป็นคนดี ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตนต่อประชาชนด้วยความสุภาพ มีความตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ ตามระเบียบแบบแผน นโยบายของกรุงเทพมหานคร

-การปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการจัดระเบียบ และปฏิบัติต่อผู้ค้า ประชาชนทั่วไป

ด้านการดูแลความปลอดภัย

-สร้างความขยัน การอบรมเพิ่มความรู้ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในรูปแบบต่าง ๆ

-อดทนในการปฏิบัติหน้าที่ในการออกตรวจ ให้มีความต่อเนื่อง การมีผลตรวจวันละ ๓ รอบ

-ทำความเข้าใจ อบรม เข้าค่ายคุณธรรม จริยธรรม ให้สามารถนำหลักขั้นดีมาใช้พัฒนา เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพราะต้องอดทนต่อการที่ถูกมองในแง่ร้าย ไม่เข้าใจการทำงาน เจ้าหน้าที่เทศกิจ ควรที่จะต้องมีความอดทน อดกลั้นในเรื่องของการควบคุมตนเอง ไม่ให้โทสะเข้าครอบงำได้

ด้านการจัดจราจร

-ให้การอบรมหรือการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจ การอบรมกฎจราจร

-อบรมทักษะการสื่อสารใช้คำพูดที่อ่อนหวานสุภาพ จริงใจ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มในการปฏิบัติงาน

-เสริมสร้างทักษะในการจัดจราจร ต้องระมัดระวังตลอดเวลาในเวลาปฏิบัติหน้าที่การจราจร

ด้านการท่องเที่ยว

-มีกลยุทธ์ การกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งโอกาส ให้ความรอบรู้ สามารถแนะนำเส้นทางและสถานที่สำคัญ

-การพัฒนาบุคลากร พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มดี ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ

-เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ความพร้อมในเรื่องภาษา วัฒนธรรม ความสามารถในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเชิงท่องเที่ยว มีการอบรมแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

ด้านการกิจพิเศษอื่น ๆ

-อบรมให้เจ้าหน้าที่ มีความรอบรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ

-ส่งเสริมการมีจิตอาสาในการช่วยเหลือ เสนอตัวช่วยเหลือ หาวิธีการให้บริการที่รวดเร็วในการช่วยเหลือ

-สร้างความพร้อมในการช่วยเหลือประชาชน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือ



๗.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัย เรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงวิชาการดังนี้

- ควรวิจัยเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร”

- ควรวิจัยเกี่ยวกับ “อิทธิพลสภาพแวดล้อมในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบังคับใช้กฎหมายของเทศกิจกรุงเทพมหานคร”

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

(๑) หนังสือ

สำนักเทศกิจ. **เทศกิจใกล้ชิดชุมชน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักเทศกิจ, ๒๕๕๖.

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. **แผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗**.

กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๗.

(๒) วิทยานิพนธ์/รายงานการวิจัย

กิงดาว จินดาเทวิน. “การศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล อบต. ในจังหวัดอุดรดิตถ์”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนรินทร์, ๒๕๕๒.

ฐิติรัตน์ มีมาก. “การจัดการที่มีประสิทธิผลของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย”. **ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจ**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘.

ณัฐ วัฒนพานิช. “การปรับปรุงกิจกรรมมนุษยตามหลักสัปปุริสธรรม ๗”. **วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต**. สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑.

นฤนันท์ สุริยมณ และคณะ. “คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล”. **รายงานวิจัย**. ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ องค์การมหาชน, ๒๕๔๙.

นาคม อีรสุวรรณ์จักร. “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**. สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔.

สมโพชน์ กวักหิรัญ. “บูรณาการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยหลักสัปปุริสธรรม”. **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์ดุษฎีนิพนธ์**. สาขาพุทธศาสนาและปรัชญา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.