

การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร*

THE INTEGRATION OF BUDDHADHAMMA FOR PUBLIC SERVICE
OF BANGPHLAT DISTRICT OFFICE IN BANGKOK



พระธีระพงษ์ ธีระกูโร, รัฐพล เย็นใจมา, อนูวัต กระสังข์
PhraTheeraphong Theerangkuro, Ratthapol Yenjaima, Anuwat Krasang
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Corresponding Author E-mail: dewpolraksa1111@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการประชาชน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชน 3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชน การวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน วิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูปหรือคน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยพบว่า 1. การให้บริการประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3. ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน การดูแลเอาใจใส่ให้ความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ค่อนข้างน้อย ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชน การจัดสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเหมาะสม ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพร้อมให้บริการอยู่เสมอ ตรงต่อเวลา เข้าถึงง่าย และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ

คำสำคัญ: การบูรณาการ; หลักพุทธธรรม; การให้บริการประชาชน

Abstract

Objectives of this research were: 1. To study the level of public service, 2. To study the relationship between Buddha-dhamma and public service rendering; and 3. To study the problems, obstacles, and recommendations for the development of public services of the Bangphlat District Office in Bangkok Metropolis, conducted by the mixed-methods. The data were collected from 398 samples, derived from the population of 77,561 people who came to the Bangphlat District Office to use their services in the fiscal year 2020. Data were analyzed by frequency determination, percent mean standard deviation, Pearson correlation coefficient. The qualitative research, data were collected from 9 key informants using in-depth interviews.

Findings were as follows: 1. The overall public service was at a high level. 2. The relationship between Buddha-dhamma and public service rendering had the positive relations at high level with statistically significant level at 0.01 as a whole or individuals. To support quantitative data. There was a very high level of positive correlation with statistical significance at the 0.01, 3. Problems and obstacles in public service rendering in the areas of taking care and giving guidance to the people who used the service and facilities were still limited. For further suggestions for the development of public service were that the arrangement of the location and facilities should be adequate and appropriate for providing services with equality, always being ready to serve, punctual, easy to access, and bringing modern technology into service.

Keyword: Integration; Buddha-dhamma; Public Service

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และการยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” (พระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5), 2545)

สำนักงานเขตบางพลัด เป็นองค์การหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ ด้วยการบริการในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาพื้นที่ภายใต้นโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มาปฏิบัติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ปัจจุบันการให้บริการของสำนักงานเขตบางพลัดนับว่าอยู่ในระดับดี แต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางจุดอาจติดขัดและยังมีความอยู่บ้าง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาจมีความตึงเครียดเนื่องจากผู้มาขอรับบริการมีจำนวนมากเกินไป จึงมีมนุษยสัมพันธ์ต่อประชาชนผู้มารับบริการค่อนข้างน้อย ซึ่งในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการรับบริการอย่างเร่งด่วน และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ภายในสำนักงานเขตบางพลัดค่อนข้างน้อย เช่น อาคาร สถานที่จอดรถ เป็นต้น ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนลดน้อยลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่สำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการบูรณาการเพื่อการให้บริการประชาชน ซึ่งผู้วิจัยได้นำหลักสังคหวัตถุธรรม คือ คุณธรรมที่เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ผูกใจคน และประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักพุทธธรรมที่ทำให้ตนเป็นที่รักที่ชอบใจของคนทั่วไป ทำให้สังคมเกิดความสงบสุข (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2543)

การให้บริการเป็นการดำเนินงานที่เป็นระบบ โดยต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้ความช่วยเหลือตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อันเป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ให้บริการควรคำนึงถึงหลักการให้บริการที่ดีคือ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทันต่อเวลา และมีปริมาณการให้บริการที่เพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ (John, 1954) โดยมีการนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการกับการให้บริการประชาชน คือ หลักสังคหวัตถุธรรม ดังนี้ ทาน การให้ ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ (อง. จตุกก. 21/256/373)

ด้วยเหตุดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการวิจัย โดยการศึกษาระดับการให้บริการประชาชน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชน และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาตามกรอบหน้าที่และกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ ตามนโยบายของสำนักงานเขตบางพลัดที่ได้ดำเนินการตามกระบวนการที่ปฏิบัติอยู่ โดยนำหลักสังคหวัตถุธรรม มาบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาของการให้บริการประชาชน ผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ในการเสนอแนะทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและยุทธศาสตร์การพัฒนาชาติ คือ การบริหารราชการแผ่นดินจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อแผนพัฒนาและนโยบายของหน่วยงาน มีความคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ เพิ่มและปรับลดขั้นตอน

การปฏิบัติงาน กระจายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานในเชิงการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เขตบางพลัดได้รับประโยชน์มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ
2. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประชากร (Population) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 77,561 คน (สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร, 2563) การสุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 9 รูปหรือคน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) การวิเคราะห์เชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังนี้ (1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (2) วิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการประชาชน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (3) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) วิเคราะห์โดยใช้

เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบทนำเสนอเป็น ความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด 2) การวิเคราะห์ เชิงสถิติอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) สำหรับทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context) สังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้ได้ค้นพบประเด็นที่ตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 ถึง 2 ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับการบูรณาการหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เพื่อการให้บริการประชาชนของ สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม (n=398)

การบูรณาการหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เพื่อการให้บริการประชาชน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ทาน การให้	4.05	0.650	มาก
2. ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก	4.10	0.648	มาก
3. อตถจริยา การประพฤติประโยชน์	3.98	0.655	มาก
4. สมานัตตตา การวางตนสม่าเสมอ	4.07	0.649	มาก
ภาพรวม	4.05	0.612	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการบูรณาการหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เพื่อการ ให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.612)

เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.648) รองลงมา ได้แก่ สมานัตตตา การวางตนสม่าเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.649), ทาน การให้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.650) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ อตถ จริยา การประพฤติประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D.=0.655) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม

การให้บริการประชาชนของสำนักงาน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.07	0.674	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	4.01	0.665	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.95	0.646	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.05	0.656	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.99	0.651	มาก
ภาพรวม	4.01	0.614	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.614)

เมื่อจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.674) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.656), ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.665), ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.651) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$, S.D.=0.646) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การให้บริการประชาชน	ตัวแปรตาม				
		1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ตัวแปรต้น						
หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4)	.938**	.887**	.909**	.842**	.874**	.859**
1. ทาน	.849**	.768**	.829**	.788**	.781**	.801**
2. ปิยวาจา	.888**	.848**	.859**	.797**	.832**	.802**
3. อตถจริยา	.887**	.836**	.854**	.800**	.824**	.820**
4. สมานัตตตา	.909**	.890**	.882**	.797**	.854**	.811**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า หลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R=.938^{**}$)

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังที่แสดงดังนี้

3.1 ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ ด้วยการให้คำแนะนำ และให้ความสะดวกแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง โดยประชาชนที่มาติดต่อขอความช่วยเหลือ ไม่ค่อยได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งการให้บริการมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ การนำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการประชาชน สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ค่อยข้างน้อย เช่น อาคาร สถานที่จอดรถ เป็นต้น การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ไม่เพียงพอและทั่วถึง เจ้าหน้าที่บางคนมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนค่อนข้างน้อย ทักษะการสื่อสารและใช้ระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้บริการยังน้อย

3.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ ด้วยการให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเปราะบาง และให้ความช่วยเหลือและรับฟังปัญหาของประชาชนควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อาคาร สถานที่จอดรถ เป็นต้น โดยมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านระบบดิจิทัล โดยการใช้ระบบแอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ การสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยการให้สวัสดิการต่าง ๆ และเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีระบบดิจิทัลออนไลน์ โซเชียลมีเดียในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร เป็นการให้บริการจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเป็นการลงมือปฏิบัติงานตามหลักการและขั้นตอนการให้บริการต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งการที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งในด้านบุคลากร วัสดุงบประมาณ มาจัดการตามหลักการในการให้บริการประชาชนที่วางไว้ โดยมีกระบวนการที่ชัดเจน โดยต้องนำหลักสังคหวัตถุธรรม คือ คุณธรรมที่เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ผูกใจคน และประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี ประกอบด้วย ทาน การให้ ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ มาบูรณาการกับการให้บริการประชาชน โดยมีการให้บริการอย่างเสมอภาค การ

ให้บริการทันต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถสังเคราะห์ได้เป็น MEPD โมเดล ดังนี้ M = Management การจัดการที่ดี ให้มีความสะดวกสบาย อำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ พร้อมให้บริการอยู่เสมอ E = Equality ความเสมอภาค ถูกต้องยุติธรรม บริการด้วยความใส่ใจ ไม่เลือกปฏิบัติ P = Provide การเสียสละจัดการให้ ตรงต่อเวลาทำการ มีใจพร้อมบริการเสมอ ช่วยเหลือสนับสนุนแก้ไขได้ทุกปัญหา สะดวกรวดเร็ว D = Digital ทักษะด้านดิจิทัล พัฒนาบุคลากรภาครัฐ ให้บริการภาครัฐด้วยระบบดิจิทัล ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประชาชนเข้าถึงการบริการด้วยระบบดิจิทัล

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการบูรณาการหลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.612) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปิยวาจา วาจาที่เป็นที่รัก สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ ทาน การให้อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ เห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพิศิษฐ์ฐานุตตโร (แช่เจียง) (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ทุ่มเทพลังกายพลังใจและสติปัญญาในการให้บริการ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน การจัดหางบประมาณจากหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องมาช่วยสนับสนุน การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความจริงใจ การพูดจาไพเราะชี้แจงแนะนำอธิบายเรื่องต่าง ๆ ให้เข้าใจ มีความเต็มใจ ไม่นิ่งดูดาย อุทิศตนเองในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ วางตนเป็นผู้มีเหตุมีผลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการต่อประชาชนอย่างเสมอภาคทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า เพื่อให้ประสบผลสำเร็จที่เป็นเลิศในการให้บริการ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R=.938^{**}$) ความสัมพันธ์หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก กล่าวคือ เมื่อการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการมากขึ้น ส่งผลให้การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้นยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ จุริรัตน์ แก้วปัญญา (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก มีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

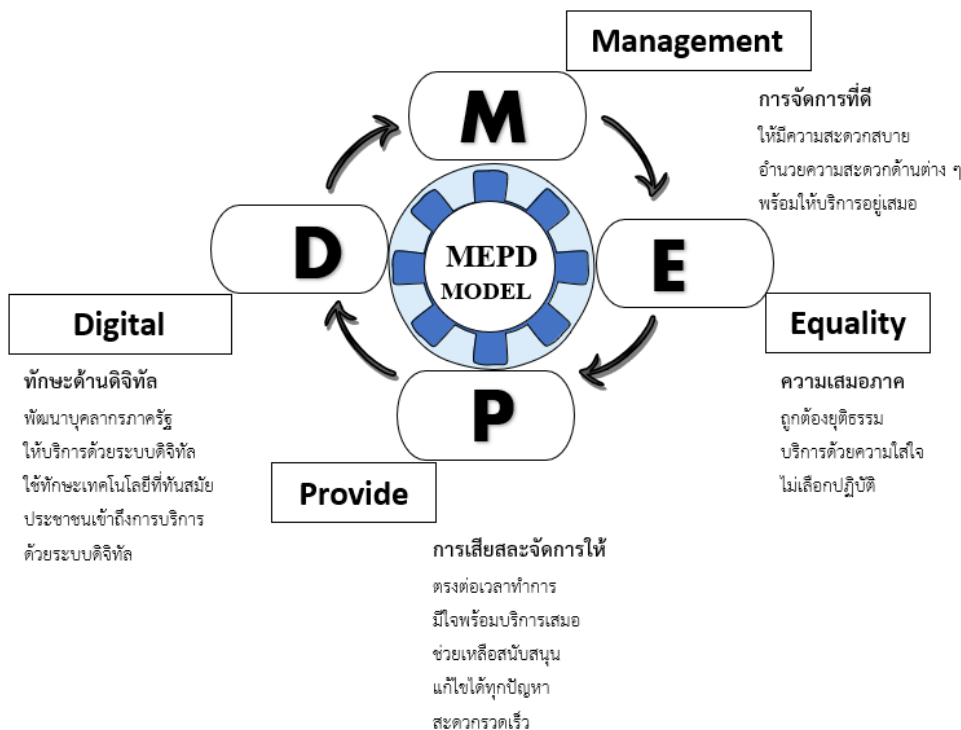
3. ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ ด้วยการให้คำแนะนำ และให้ความสะดวกแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง โดยประชาชน

ที่มาติดต่อร้องเรียนขอความช่วยเหลือ ก่อนข้างได้รับความช่วยเหลือน้อย มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ การนำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอ โดยที่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ค่อยข้างน้อย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารไม่ค่อยทั่วถึง โดยเฉพาะสถานการณ์โควิด 19 ความกระตือรือร้นค่อนข้างน้อย ทักษะการสื่อสารและใช้ระบบดิจิทัลยังน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ สีตะระโส (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการตาม สังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการ ข้อมูลบางครั้งมีความล่าช้า ระยะเวลาและขั้นตอนนานเกินไป ประชาชนมาติดต่อในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีน้อยและบางคนขาด ประสิทธิภาพทำให้ไม่เพียงพอแก่การบริการ ป้ายบอกทางและป้ายให้ความรู้ ไม่ค่อยชัดเจนและมีขนาดตัวอักษรเล็ก ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ ด้วยการให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง โดยให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการ การบริหารจัดการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านระบบดิจิทัล การสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยการให้สวัสดิการต่าง ๆ และเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีระบบดิจิทัล ออนไลน์ โซเชียลมีเดียแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สามเณรเมธี เสียว่วง (ศิลาวงศ์) (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพ การให้บริการ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการในเวลาเร่งด่วน เพิ่มช่องทางการให้บริการ ปรับปรุงป้าย ให้ความรู้ให้ชัดเจน อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานในการให้บริการ

องค์ความรู้จากการวิจัย

การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร เป็นการให้บริการ จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเป็นการลงมือปฏิบัติงานตามหลักการและขั้นตอน การให้บริการต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งการที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งในด้านบุคลากร วัสดุ งบประมาณ มาจัดการตามหลักการในการให้บริการประชาชนที่วางไว้ โดยมีกระบวนการที่ ชัดเจน โดยต้องนำหลักสังคหวัตถุธรรม คือ คุณธรรมที่เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ผูกใจคน และประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี ประกอบด้วย ทาน การให้ ปิยาวจา วาจาที่เป็นที่รัก อตถ จริยา การประพฤติประโยชน์ สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ มาบูรณาการกับการให้บริการ ประชาชน โดยมีการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันต่อเวลา การให้บริการอย่าง

พอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยเป็น MEPD โมเดล ดังแสดงในแผนภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย MEPD โมเดล

จากภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากงานการวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรม เพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ทำให้ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัย ดังปรากฏเป็น MEPD โมเดล สรุปได้ดังนี้

M = Management การจัดการ ได้แก่ หน่วยงานหรือองค์กรต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งมีการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกสบายในการเดินทาง โดยการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างความเพียงพอและเหมาะสม เช่น การจัดทำป้าย สัญลักษณ์ บอกจุดอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย การตอบข้อซักถาม การให้คำแนะนำ การช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี ซึ่งไม่มีพฤติกรรมส่อในทางทุจริต โดยมีความพร้อมอยู่เสมอในการให้บริการ

E = Equality ความเสมอภาค ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรมตามลำดับก่อนและหลัง ซึ่งเป็นการปฏิบัติแก่ประชาชนเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ และให้การบริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีการวางตัวเหมาะสม

P = Provide การเสียสละจัดการให้ ได้แก่ สำนักงานเขตบางพลัดเปิดและปิดการให้บริการตรงต่อเวลาทำการของทางราชการ โดยมีการให้บริการที่เป็นประโยชน์มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ตรงต่อเวลา เข้าถึงง่ายสะดวก โดยที่เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น คอยให้ความช่วยเหลือ โดยมีการอธิบายเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สามารถติดต่อประสานงานและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่องรวดเร็ว

D = Digital ทักษะด้านดิจิทัล ได้แก่ นวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการด้วย E-Service พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ปรับเปลี่ยนเป็นการให้บริการภาครัฐด้วยระบบดิจิทัล มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถอธิบายขั้นตอนในการให้บริการที่เข้าใจง่าย ชัดเจนด้วยระบบดิจิทัล สื่อสารโซเชียล สร้างประโยชน์ต่อการให้บริการ และสื่อสารปฏิสัมพันธ์และสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยให้การต้อนรับด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ทั้งนี้หน่วยงานหรือองค์กรต้องมีการกำหนดรูปแบบการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ และมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ต้องใช้ คือ MEPSD โมเดล 1) M = Management การจัดการ 2) E = Equality ความเสมอภาค 3) P = Provide การเสียสละจัดการให้ 4) D = Digital พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ปรับเปลี่ยนเป็นการให้บริการภาครัฐด้วยระบบดิจิทัล เพื่อให้การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

นโยบายเพิ่มจำนวนบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในการบริการประชาชนให้เพียงพอต่อความต้องการ เพิ่มงบประมาณเพื่อดูแลเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีระบบดิจิทัล ออนไลน์ โซเชียลมีเดียแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ โดยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านระบบดิจิทัล ผ่านระบบแอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ และการปรับลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุงยาก ไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้การบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชน โดยใช้หลักพุทธธรรมอื่น ๆ นอกจากหลักสังคหวัตถุธรรม ขยายขอบเขตการวิจัยการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชน ทั้ง 50 สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กองงานวิจัยและประเมินผล. (2533). *เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- จूरี่รัตน์ แก้วปัญญา. (2560). *การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น (วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เบญจวรรณ สีตะระโส. (2557). *การให้บริการตามสังคหวัตถุธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2543). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพิศิษฐ์ ฐานุตโตโร (แช่เจียง). (2559). *การให้บริการสาธารณะตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. (2545, 2 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 119 ตอนที่ 99ก. หน้า 1.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สามเณรเมธี เสี่ยงบัว (ศิลาวงศ์). (2558). *คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร. (2563). *ข้อมูลจากแบบรายงานผลการให้บริการประชาชน พ.ศ. 2563 ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558*. (อัดสำเนา).
- John, D. M. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill Book Company.

