



การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน  
ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร\*

BUDDHADHAMMA INTEGRATION FOR PUBLIC SERVICE QUALITY  
DEVELOPMENT OF DONMUEANG DISTRICT OFFICE IN BANGKOK

ชนานันท์ สมิตธีร์, ธิติวุฒิ หมั่นมี, อภิญญา ฉัตรช่อฟ้า

Chananan Samittee, Thitiwut Manmee, Apinya Chatchofa

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: Chananan.tip@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง 2. ศึกษาความสัมพันธ์หลักพุทธธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง และ 3. นำเสนอแนวทางการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้การวิจัยเชิงผสมวิธีโดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของ Taro Yamane การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยเชิงพรรณนา และสถิติอนุมานหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งออกเป็น 4 ข้อ 1 คำถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 2 แบบสอบถามหลักสังคหวัตถุธรรม 3 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ 4 เป็นแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการศึกษาภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดย Content Analysis แล้วนำมาสังเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด 2. ความสัมพันธ์หลักพุทธธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า หลักสังคหวัตถุ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง อยู่ระดับปานกลาง และ 3. แนวทางการบูรณาการมี 4 แนวทาง ได้แก่ ด้านทาน



การให้ คือ จัดเจ้าหน้าที่บริการประชาชน ที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจงาน บริการ ประจำจุดบริการ เพียงพอ ด้านปิยวาจา พุดจาไพเราะ คือ ทักทายด้วยรอยยิ้มพุดด้วย น้ำเสียงที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพใช้คำพูดที่สุภาพ เรียบร้อย ด้านอัตถจริยา สงเคราะห์ ประโยชน์เพื่อผู้อื่น คือ ไม่เลือกปฏิบัติต่อประชาชนให้ความช่วยเหลือทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่คำนึงถึงฐานะศักดิ์ศรีให้ความช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ ด้านสมานัตตตา ความเสมอภาค คือ แต่งกายตามระเบียบเรียบร้อยเสื้อผ้าสะอาด เรียบร้อยให้บริการด้วยความสุภาพยิ้ม แยมแจ่มใส อธิยาศัยดีไม่เลือกปฏิบัติ

**คำสำคัญ:** บุรณาการ; สังคหัตถธรรม; การพัฒนา; คุณภาพการให้บริการประชาชน

## Abstract

Objectives of this research article were: 1.To investigate the level of public service quality at the Don Mueang District Office; 2. To examine the relationship between Buddhist principles and the quality of public services at the Don Mueang District Office; and 3.To propose approaches for integrating Buddhist principles to enhance the quality of public services in Don Mueang District, Bangkok, conducted by the mixed research methods. The quantitative research, data were collected from 395 samples, using Taro Yamane's formula. Data were analyzed using descriptive statistics, frequency, percentage, mean, and standard deviation and inferential statistics, Pearson's correlation coefficient, conducted with statistical software. The research instruments included four components: 1. Personal demographic information, 2. a questionnaire on Sangahavatthu Dhamma, 3. a questionnaire on service quality, and 4. a questionnaire on problems, obstacles, and suggestions. The qualitative research, data were collected by in-depth interviewing 10 key informants, purposefully selected. The Data were analyzed using content descriptive interpretation and synthesized in accordance with the research objectives.

The findings were as follows: 1. The overall quality of public service was at a very high level. 2. The correlation between the Sangahavatthu Dhamma and service quality at the Don Mueang District Office was at a moderate positive level. 3. There were four integration approaches: namely, Dana; Generosity, assigning knowledgeable and capable staff at service points



in sufficient numbers. Piyavaca; pleasant speech, greeting with a smile, speaking in a gentle, polite, and respectful manner. Atthacariya; altruism, providing assistance to all equally without discrimination, regardless of social status. Samanattata; equality, ensuring proper and clean attire, polite service with friendliness, and a non-discriminatory attitude.

**Keywords:** Integration; Sangahavatthu Dhamma; Development; Quality of Public Service

## บทนำ

ประเทศไทยและป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นของประเทศ ความเป็นรูปแบบพิเศษของกรุงเทพมหานคร ดังเห็นจากการมีพระราชบัญญัติเฉพาะองค์กร คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 นอกจากนี้ รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครยังเป็นระบบชั้นเดียว หมายถึง กรุงเทพฯ เป็นองค์กรเดียวที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด ในขณะที่พื้นที่จังหวัดอื่น ๆ มีระบบการปกครองท้องถิ่นเป็นสองชั้น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดในระดับบน ส่วนเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับล่าง การจัดการบริหารงานภายในกรุงเทพมหานครมีองค์ประกอบสำคัญ คือ สำนัก และสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครแบ่งงานตามอำนาจหน้าที่ออกเป็น 17 สำนัก เป็นหน่วยงานดูแลระดับยุทธศาสตร์ ได้แก่ สำนักคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานการศึกษา สำนักงานการโยธา สำนักระบายน้ำ สำนักยุทธศาสตร์และการประเมินผล สำนักงานการแพทย์ สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สำนักเทศกิจ สำนักอนามัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักการคลัง สำนักพัฒนาสังคม สำนักจราจร และขนส่ง สำนักผังเมือง และสำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานการพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร อันประกอบด้วย สำนักงานการตลาด สถานธนาอนุบาลกรุงเทพมหานคร บริษัทกรุงเทพธนาคม และตลาดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต สำนักเขตมีบทบาทสำคัญในการบริการแก่ประชาชนในเขตต่าง ๆ การให้บริการประชาชนนี้เป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตามพันธกิจของภาครัฐที่ต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติ (กรุงเทพมหานคร, 2566)



ในบริบทของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า การให้บริการประชาชนในรูปแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ได้ช่วยเพิ่มความสะดวกลดขั้นตอน และประหยัดเวลาให้กับประชาชนผู้มาติดต่อได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม แม้รูปแบบการบริการจะมีประสิทธิภาพในเชิงระบบ แต่ยังคงพบปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน เช่น ภาระงานที่มากเกินไปของเจ้าหน้าที่ ความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ซ้ำซ้อน ตลอดจนข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรสนับสนุน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวม (สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร, 2566) และนอกจากนี้ได้หลักธรรมในพระพุทธศาสนามาใช้ โดยเฉพาะ หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา (อง.จตุกก. (ไทย) 21/32/50) มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง และยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างข้าราชการกับประชาชน สร้างความพึงพอใจ และส่งเสริมความสามัคคีในสังคม การบูรณาการหลักพุทธธรรมจึงถือเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในระยะยาว

ดังนั้นผู้วิจัย จึงเห็นว่าการศึกษาการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน อีกทั้งทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร



## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยผสมทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และรอบด้าน โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

### 2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เข้ารับบริการสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป รวมจำนวนทั้งสิ้น 28,618 คน (สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร, 2567)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ด้วยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร จำนวน 28,618 คน โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 395 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling)

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยใช้การเลือกแบบเจาะจง เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน ประกอบด้วย ผู้บริหารทางการเมือง 1 คน ผู้บริหารข้าราชการประจำ 1 คน ข้าราชการปฏิบัติงาน 2 คน นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 2 คน นักวิชาการพระพุทธศาสนา 2 รูปหรือคน และตัวแทนประชาชนหรือผู้รับบริการ 2 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลระดับความเห็นต่อหลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ระดับคุณภาพการให้บริการการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3-5 ท่าน แล้ววิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยยอมรับค่าที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ความเชื่อมั่น (Reliability) ตรวจสอบโดยการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างขนาด 30 คน ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงถือว่าน่าเชื่อถือ



3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง โดยออกแบบประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้จริง

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ทำโดยแจกจ่ายแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน และได้แบบสอบถามกลับมา ซึ่งถือว่าเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 10 รูปหรือคน และบันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการสังเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อหาแนวทางและข้อเสนอที่เป็นรูปธรรม

### ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม

| ที่    | คุณภาพการให้บริการ             | ระดับปฏิบัติ |      |       |
|--------|--------------------------------|--------------|------|-------|
|        |                                | $\bar{X}$    | S.D. | ระดับ |
| 1.     | ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค   | 4.24         | 0.54 | มาก   |
| 2.     | ด้านการบริการที่ตรงเวลา        | 4.17         | 0.47 | มาก   |
| 3.     | ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ   | 4.03         | 0.41 | มาก   |
| 4.     | ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 4.02         | 0.42 | มาก   |
| 5.     | ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า  | 3.91         | 0.43 | มาก   |
| ภาพรวม |                                | 4.07         | 0.34 | มาก   |

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.24$ , S.D.=0.54) รองลงมา ด้านการบริการที่ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=0.47) ถัดมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.03$ , S.D.=0.41) ถัดมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน



ระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ ,  $S.D.=0.42$ ) และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=3.91$ ,  $S.D.=0.43$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

| ตัวแปรต้น     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร | ตัวแปรตาม                       |                            |                                 |                                   |                                  |
|---------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|               |                           |                                                               | 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | 2. ด้านการบริการที่ตรงเวลา | 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า |
| สังคหัตถุธรรม | .656**                    |                                                               | .489**                          | .569**                     | .489**                          | .433**                            | .501**                           |
| 1. ทาน        | .545**                    |                                                               | .471**                          | .482**                     | .364**                          | .339**                            | .383**                           |
| 2. ปิยวาจา    | .453**                    |                                                               | .268**                          | .400**                     | .394**                          | .300**                            | .367**                           |
| 3. อตถจริยา   | .584**                    |                                                               | .437**                          | .493**                     | .441**                          | .414**                            | .424**                           |
| 4. สมานัตตตา  | .600**                    |                                                               | .453**                          | .513**                     | .420**                          | .387**                            | .494**                           |

\*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า หลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างสูง ( $R=.656^{**}$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักสมานัตตตา ความเสมอภาค มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $R=.600^{**}$ ) รองลงมาคือ หลักอตถจริยา สงเคราะห์ประโยชน์เพื่อผู้อื่น มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ( $R=.584^{**}$ ) หลักทาน การให้มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ( $R=.545^{**}$ ) และหลักปิยวาจา พุดจาไพเราะ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับปานกลาง ( $R=.453^{**}$ ) ตามลำดับ

3. แนวทางการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติต่ออาชีพหรือสถานะของประชาชน ให้บริการทุกคนด้วยความสุภาพเรียบร้อย และเคารพในศักดิ์ศรีของผู้รับบริการทุกวัย การให้บริการตรงเวลา มีระบบจัดการคิวที่มีประสิทธิภาพ เช่น ที่นั่งรอพิเศษ บริการเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และนโยบาย





ที่ชัดเจนด้านเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่บริการเข้าถึงง่าย สะอาด ปลอดภัย มีที่จอดรถและพื้นที่ใช้งานอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ใช้ระบบจองคิวออนไลน์ผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อลดความแออัดและระยะเวลาการคอย การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทาน (การให้) จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเข้าใจในงาน พร้อมให้บริการอย่างเต็มใจปียวาจา (วาจาไพเราะ) พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม ตั้งใจฟัง และใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย อัถถจริยา (การช่วยเหลือ) ให้ความช่วยเหลือทุกคนอย่างเท่าเทียม โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือศักดิ์ศรี สมานัตตตา (ความเสมอภาค) แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และให้บริการด้วยความเคารพและเป็นมิตร

### อภิปรายผลการวิจัย

1. สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้ จากผลการศึกษาพบว่า ด้านที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ด้านการให้บริการเสมอภาค ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถของภาครัฐในการจัดสรรบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ รองลงมาเป็น ด้านการบริการที่ตรงเวลา ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของภาครัฐ โดยการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และทันต่อความต้องการของประชาชน อันดับถัดมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถของรัฐในการจัดสรรทรัพยากรและบริการให้มีความเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และสามารถครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง โดยต้องดำเนินการภายใต้หลักของประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรควบคู่กับความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการ ลำดับที่สี่ คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึงความสามารถของหน่วยงานรัฐในการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างไม่สะดุด ไม่มีการหยุดชะงัก และสามารถเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลาหรือภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และในลำดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นของภาครัฐในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่น และตอบสนองต่อบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม และแนวคิดใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการ จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจึงพบว่า การให้บริการที่เสมอภาคและตรงเวลายังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ได้รับความสำคัญสูงสุดในสายตาของประชาชน ซึ่งเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากความต้องการของประชาชนที่เน้นการได้รับการบริการที่เท่าเทียม ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ และต้องการความรวดเร็วในการติดต่อราชการ เพื่อประหยัดเวลา และ





ลดภาระในการดำเนินเรื่อง อีกทั้งยังสะท้อนความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการเห็นระบบราชการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาจักรพันธ์ คุณงกโร (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหา และอุปสรรคต่อการประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 1.ขาดความรวดเร็วจากระบบขั้นตอนการให้บริการทำให้บางครั้งประชาชนต้องรอนาน 2.การติดต่อใช้บริการไม่เสร็จสิ้นในครั้งเดียว ทำให้ต้องมาติดต่อใช้บริการหลายครั้ง ส่วนข้อเสนอแนะ พบว่าควรมีการแนะนำเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอนในการรับบริการได้อย่างชัดเจนเพื่อจะได้สะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น 3.ควรนำหลักสังคหัตถุธรรมมาปรับใช้ในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

2. หลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักสมานัตตตา ความเสมอภาค มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง รองลงมา คือ หลักอรรถจริยา สงเคราะห์ประโยชน์เพื่อผู้อื่น มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง หลักปิยวาจา พุดจาไพเราะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และหลักทาน การให้ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับปานกลาง ตามลำดับ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ยอดปรานต์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 34 จังหวัดตาก พบว่า แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรม กับทฤษฎีพื้นฐานสองปัจจัย ในการเสริมสร้างระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 34 จังหวัดตาก ที่รับผิดชอบงานทั้ง 3 ฝ่ายคือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติ และฝ่ายสนับสนุน ให้มีคุณลักษณะการปฏิบัติงานตามหลักสังคหัตถุธรรม คือ ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพในอนาคต และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มาสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 34 จังหวัดตาก เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

3. การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร เป็นผลที่เกิดจากการนำหลักสังคหัตถุธรรมเข้ามาพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1. ทาน จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ บริการรวดเร็ว จัดสถานที่ และทรัพยากรให้พร้อม



สะดวก ปลอดภัย ให้ข้อมูลผ่านหลายช่องทาง รับฟังปัญหา 2. ปิยวาจา พูดไพเราะ สุภาพ ยิ้มแย้ม ตั้งใจฟัง ตอบตรงประเด็น ไม่ก้าวร้าว ส่งเสริมการใช้วาจาดี 3. อตถจริยาช่วยเหลือประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ใส่ใจปัญหา มีจิตอาสา ทำงานเชิงรุก 4. สมานัตตตา แต่งกายสุภาพ ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก จัดทรัพยากรและระบบบริการให้เข้าถึงง่าย มีคุณภาพ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน สร้างมาตรฐานเดียวกันในการบริการ 2. การบริการที่ตรงเวลา มีระบบคิวพิเศษ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ผ่านการอบรม มีแผนงาน ตัวชี้วัดเวลา ใช้นวัตกรรม และบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ เข้าถึงง่าย อุปกรณ์พร้อม มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีมารยาทดี จัดสรรเวลา และทรัพยากรเพื่อประสิทธิภาพ และสมดุลชีวิตการทำงาน 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ใช้ระบบจองคิวออนไลน์ ให้ข้อมูลครบถ้วน สร้างมาตรฐานบริการ มีแผนสำรอง และระบบบริหารงานที่ยืดหยุ่น และกระจายความรับผิดชอบ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า วิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพ ผูกอบรมเจ้าหน้าที่ สร้างประสบการณ์บริการที่ดี และบริการที่ทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของพระพิน อนิโฆ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารงานของเทศบาล ตำบลบ้านกร่าง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า เทศบาลตำบลบ้านกร่าง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรีควรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ มีวิธีการปฏิบัติงาน และยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ควรมีการกำหนดแนวทางการให้บริการ การวัดผลประเมินผลเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ควรส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ให้กำลังใจ และรางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติดีเด่นประจำปี ทุก ๆ ปีควรส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรม สัมมนา และศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้มีความเชี่ยวชาญตามตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล

### องค์ความรู้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร สามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

1. ด้านทาน (การให้) การนำหลักทานมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หมายถึงการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณงาน ให้บริการด้วยความทุ่มเท รวดเร็ว และเต็มใจ

2. ด้านปียวาจา (พุทจาไฟเราะ) การใช้หลักปียวาจามีเป้าหมายเพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร และทำให้ประชาชนรู้สึกได้รับการเคารพ โดยเน้นการพูดด้วยน้ำเสียง ไพเราะ ถ้อยคำสุภาพ เข้าใจง่าย มีมารยาทในการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ควรตั้งใจฟัง ไม่พูดแทรก ไม่ตอบด้วยอารมณ์หรือคำหยาบ

3. ด้านอรรถจริยา (สงเคราะห์ประโยชน์เพื่อผู้อื่น) การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยา มุ่งเน้นให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตอาสา ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความช่วยเหลือทุกกลุ่ม ประชาชนโดยเท่าเทียมและเต็มใจ ใส่ใจปัญหา เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ สูงสุด

4. ด้านสมานัตตตา (ความเสมอภาค) การใช้หลักสมานัตตตา คือการให้บริการ โดยยึดถือความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกอาชีพ อายุ หรือสถานภาพของผู้มารับ บริการ

5. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นแนวทางสำคัญที่ต่อยอดว่าทุกคนมีสิทธิ ได้รับบริการเท่าเทียมกัน โดยไม่ถูกแบ่งแยกหรือลำเอียง เจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน เพื่อป้องกันการตีความผิดพลาด หรือความเหลื่อมล้ำทางข้อมูล

6. ด้านการบริการที่ตรงเวลา การบริการที่ตรงเวลาจะช่วยยกระดับภาพลักษณ์ ของหน่วยงาน โดยต้องจัดระบบคิวให้เป็นธรรม มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้ที่จำเป็น เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือหญิงตั้งครรภ์ บุคลากรต้องได้รับการฝึกอบรมทักษะการจัดการเวลา ใช้วินัยการช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน



7. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มุ่งเน้นให้สถานที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวกตอบโจทย์การใช้งานได้จริง มีอาคารหรือพื้นที่รอที่เพียงพอ เครื่องมือและอุปกรณ์ต้องพร้อมใช้งาน เจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความรู้ความสามารถ และสามารถจัดการเวลาได้ดี

8. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การบริการต่อเนื่องหมายถึงไม่มีสะดุดหรือขาดช่วง โดยอาศัยเทคโนโลยี เช่น ระบบจองคิวออนไลน์ การสื่อสารหลายช่องทาง การจัดทำแผนสำรองเมื่อเกิดเหตุไม่คาดฝัน การกระจายงาน และความรับผิดชอบให้สมคูลรวมถึงพัฒนาระบบงานให้ยืดหยุ่นตามสถานการณ์

9. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มุ่งพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการบริการอย่างสม่ำเสมอ วิเคราะห์จุดอ่อน และขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพื่อลดระยะเวลา เพิ่มประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีหรือระบบอัตโนมัติมาใช้จะช่วยยกระดับบริการ ผูกอบรมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านอาคารสถานที่ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบายและเอื้อต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง
2. ควรกำหนดนโยบายการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการไม่ว่าจะประกอบอาชีพใด
3. ควรกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการบริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการของประชาชน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรส่งเสริม และจัดสรรพื้นที่ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน
2. ควรกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่กระชับ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน เพื่อลดความยุ่งยากและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
3. ควรส่งเสริมให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นความเป็นทีม ทำแทนกันได้ควรส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ โดยสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานหรือหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน โดยใช้หลักพุทธธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์



2. ควรศึกษาจากกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมหน่วยงานหลากหลาย เพื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการปฏิบัติงานว่ามีลักษณะที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างจากผลการวิจัยในครั้งนี้

3. ควรมีการศึกษาถึงแนวทางการปรับเปลี่ยนทิศทางขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน

## เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2566). *โครงสร้างหน่วยงาน*. สืบค้น 23 กันยายน 2566, จาก <https://official.bangkok.go.th/page/6>
- พระพิน อนิโฆ. (2564). *การบูรณาการหลักสังคหัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านกร่าง อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาจักรพันธ์ คุณงกโร. (2566). *การประยุกต์หลักสังคหัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สมชาย ยอดปรางค์. (2563). *ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 34 จังหวัดตาก* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. (2566). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้น 23 กันยายน 2566, จาก <https://shorturl.asia/C6VvP>
- \_\_\_\_\_. (2567). *สถิติการให้บริการ*. สืบค้น 23 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://shorturl.asia/Gb8Ci>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.