



บทความวิจัย

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
APPLICATION OF BUDDHIST PRINCIPLES TO PROMOTE THE QUALITY OF
PUBLIC SERVICE OF THE PRAWET DISTRICT OFFICE, BANGKOK

พระมหาพัชรพล วชิรปณฺโญ (จันทน์ตัน)^{1*}, สมบัติ นามบุรี¹, หัตถกรณ์ เกณฑ์¹

Phramaha Patcharaphon Wachirapanyo (Chanton)^{1*},

Sombut Namburi¹, Hatthakorn Keantao¹

*Corresponding Author E-mail: teang04431170@gmail.com

Received June 23, 2026; Revised JULY 8, 2026; Accepted August 1, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษากระบวนการให้บริการประชาชน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชน และ 3. นำเสนอแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูปหรือคน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ($R = .937^{**}$) และ 3. การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ มีความเสมอภาค ถูกต้อง และยุติธรรม สามารถ

¹ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

¹ Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavidyalaya University



ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา และมีความต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

คำสำคัญ: การให้บริการ; ประชาชน; สังคหัตถ์ 4

Abstract

The objectives of this research article were: 1. to study the level of public service delivery; 2. to examine the relationship between the Four Saṅgahavatthu principles and public service delivery; and 3. to propose guidelines for applying Buddhist principles to enhance public service delivery at Prawet District Office, Bangkok Metropolitan Administration. This study employed a mixed-methods research design. The quantitative research involved a sample of 399 respondents. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient. The qualitative research employed in-depth interviews with 9 key informants.

The research findings revealed that: 1. the overall level of public service delivery based on the Four Saṅgahavatthu principles was at a high level ($\bar{X} = 4.05$); 2. the relationship between the Four Saṅgahavatthu principles and public service delivery at Prawet District Office, Bangkok Metropolitan Administration, showed a very high positive correlation overall; ($R = .937$) and 3. the application of the Four Saṅgahavatthu principles to enhance the quality of public service delivery at Prawet District Office resulted in effective, equitable, accurate, and fair services. Services were delivered promptly, on time, and continuously in accordance with citizens' needs, thereby maximizing benefits for service recipients.

Keywords: Public Service Delivery; Citizens; Four Saṅgahavatthu Principles

บทนำ

การให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล และเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานภาครัฐในการตอบสนองต่อสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนผู้มารับ



บริการ ภายใต้กรอบของกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันรัฐบาลได้เร่งรัดให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การให้บริการประชาชนจึงเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ตลอดจนส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน (กรมการปกครอง กองงานวิจัยและประเมินผล, 2533)

พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ และการจัดสรรรายได้ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้กำหนดกรอบแนวคิด และแนวทางการกระจายอำนาจ โดยมุ่งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน และการพัฒนาตามความพร้อมของท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1. การส่งเสริมความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2. การปรับบทบาทของราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคให้มุ่งเน้นภารกิจระดับมหภาค พร้อมทั้งกำกับดูแล และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารท้องถิ่น ทั้งนี้ การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุม 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน และความสงบเรียบร้อย การวางแผน และส่งเสริมเศรษฐกิจ การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าภาครัฐจะมีนโยบาย และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง แต่ในทางปฏิบัติยังพบว่า หน่วยงานภาครัฐหลายแห่งยังเผชิญกับข้อจำกัดด้านคุณภาพการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ งานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มุ่งศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของประชาชน หรือประสิทธิภาพของระบบราชการเป็นสำคัญ ขณะที่การศึกษาที่มุ่งอธิบายบทบาทของหลักพุทธธรรม โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 ในฐานะกลไกด้านคุณธรรม และพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ



ประชาชนในบริบทของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ยังมีจำนวนจำกัด ดังนั้น จึงยังขาดองค์ความรู้ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมทางพระพุทธศาสนากับการให้บริการประชาชนในระดับหน่วยงานปฏิบัติการของภาครัฐได้อย่างชัดเจน

ปัจจุบันชุมชนในเขตกรุงเทพมหานครมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความท้าทายด้านการบริหารจัดการบริการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในแต่ละชุมชน อีกทั้งยังประสบปัญหาด้านการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ การวางแผน และการควบคุมดูแลที่ไม่ทั่วถึง ทำให้เกิดการตั้งถิ่นฐานอย่างไร้ทิศทาง และการขยายตัวของชุมชนแออัด ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความหลากหลาย ได้แก่ การขาดโอกาสทางการศึกษา ปัญหาอาชญากรรม คนเร่ร่อน ขอด่าน มลพิษทางสิ่งแวดล้อม การเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่ไม่ทั่วถึง ตลอดจนปัญหารายได้ในการดำรงชีพที่ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครยังมีการกีดกันในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนจำนวนไม่น้อยกว่า 18 ล้านคนต่อปี ซึ่งประกอบด้วยประชาชนที่พักอาศัยในพื้นที่ ประชากรแฝง ผู้เดินทางเข้ามาทำงานเป็นประจำ ผู้เข้ามารับบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ แรงงานต่างด้าว ตลอดจนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ (สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, 2559)

ในบริบทดังกล่าว สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากสำนักงานเขตอื่น เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีทั้งเขตชุมชนเมือง พื้นที่พักอาศัยขนาดใหญ่ พื้นที่พาณิชยกรรม และพื้นที่ที่มีการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับมีประชากรหลากหลายกลุ่ม ทั้งประชาชนในพื้นที่ ประชากรแฝง และผู้เข้ามาใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้สำนักงานเขตประเวศต้องเผชิญกับความท้าทายในการจัดบริการประชาชนที่ต้องมีความรวดเร็ว ทั่วถึง และสอดคล้องกับความแตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ดังนั้น การศึกษาการให้บริการประชาชนในบริบทเฉพาะของสำนักงานเขตประเวศจึงมีความสำคัญ เนื่องจากผลการศึกษาจะช่วยสะท้อนปัจจัยด้านคุณธรรม และหลักธรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา (อง.จตุกก. 21/32/37-38) (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) เป็นหลักพุทธธรรมที่เหมาะสมในการบูรณาการเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชน เนื่องจากเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมความเอื้อเฟื้อ การให้วาจาที่เหมาะสม การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ และการวางตนอย่างเสมอภาค อันเป็นพื้นฐานสำคัญ



ของการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขต ประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยมีมุ่งศึกษาระดับการให้บริการประชาชน ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างหลักสังกัดหัวตุ่ 4 กับการให้บริการประชาชน ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรค และเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยว่า หลักสังกัดหัวตุ่ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำไปทดสอบด้วยวิธีการทางสถิติ เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรด้านหลักธรรมกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังกัดหัวตุ่ 4 กับการให้บริการประชาชนของ สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยบูรณาการการ วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้าด้วยกัน

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 87,856 คน (สำนักงานเขตประเวศ, 2567)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)



2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูปหรือคน ประกอบด้วย นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา 1 คน ผู้บริหารระดับสูง 2 คน บุคลากรระดับปฏิบัติการ 2 คน นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 1 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการ 3 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธี IOC และทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอแก่กลุ่มตัวอย่าง ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมหนังสืออนุญาตจากหลักสูตรเพื่อประสานงานกับสำนักงานเขตประเวศ จากนั้นแจกแบบสอบถามบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงประกอบการวิเคราะห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติ การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม

(n=399)

ข้อที่	หลักสังคหวัตถุ 4	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ทาน การให้	4.07	0.65	มาก
2.	ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก	4.10	0.65	มาก
3.	อรรถจริยา การประพฤติประโยชน์	3.98	0.66	มาก
4.	สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ	4.05	0.65	มาก
ภาพรวม		4.05	0.65	มาก



จากตารางที่ 1 พบว่า การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ทาน การให้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.65) และสมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.65) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ อตถจริยา การประพฤติตนเพื่อประโยชน์ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

(n=399)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ตัวแปรตาม					
	การให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร	ด้านการให้การอย่างเสมอภาค	ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ตัวแปรอิสระ						
หลักสังคหวัตถุ 4	.937**	.886**	.908**	.841**	.873**	.859**
1. ทาน การให้	.848**	.767**	.828**	.787**	.780**	.801**
2. ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก	.887**	.847**	.854**	.796**	.831**	.802**
3. อตถจริยา การประพฤติประโยชน์	.886**	.835**	.853**	.801**	.823**	.820**
4. สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ	.908**	.889**	.881**	.796**	.853**	.811**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูงมาก ($R = .937^{**}$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับการให้บริการประชาชนทุกด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .908^{**}$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($r = .886^{**}$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($r = .873^{**}$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($r = .859^{**}$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($r = .841^{**}$) ตามลำดับ

3. การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

1. ทาน การให้

ส่งเสริมการให้บริการโดยยึดหลักทาน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ทั้งในด้านอามิสทานและธรรมทาน กล่าวคือ การจัดให้มีสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบคมนาคม ถนนหนทาง แสงสว่าง และบริการสาธารณะต่าง ๆ ตลอดจนการให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ คำแนะนำ และการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการผ่านสื่อและเทคโนโลยีที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2. ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก

ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ อ่อนโยน และใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ชัดเจน และเข้าใจง่าย พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนด้วยความจริงใจ นอกจากนี้ ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาช่องทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

3. อุตถจริยา การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและจิตสาธารณะ มุ่งประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ โดยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถจนแล้วเสร็จ การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและมุ่งผลสัมฤทธิ์จะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการ สร้างความประทับใจแก่ประชาชน และส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร



4. สมานัตตา การวางตนสม่ำเสมอ

ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดหลักความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคน พร้อมทั้งมีความยืดหยุ่นและเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ วางตนสุภาพเรียบร้อย สกกับการเป็นข้าราชการ และปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเต็มใจและเสมอต้นเสมอปลาย อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และความไว้วางใจระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหัตถ์ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากหน่วยงานให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิทยา อธิธิญาโณ (2561) เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” ที่พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนานันท์ สมิทธิร์ (2568) เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร” ที่พบว่า การบูรณาการหลักสังคหัตถ์ธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยภาพรวม และทุกด้านอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า หลักพุทธธรรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนีย์ มิตตะธรรมมากุล (2565) เรื่อง “พุทธวิธีส่งเสริมความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร” ที่พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ 4 มีส่วนสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า หลักพุทธธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับ



สมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณิสันท์ พลเคน (2566) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์” ที่พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรม และการให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนีย์ มิตตะธรรมมากุล (2565) เรื่อง “พุทธวิธีส่งเสริมความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร” ที่พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากที่สุดกับความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร และมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้มีความแตกต่างจากงานวิจัยของพระมหาจักรพันธ์ คุณงุโร (2566) เรื่อง “การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร” ที่พบว่า หลักสังคหวัตถุธรรมมีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนในระดับปานกลาง แม้จะเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ ความแตกต่างดังกล่าวอาจเกิดจากบริบทของหน่วยงาน ลักษณะการบริหารงาน หรือคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยทั้งสองเรื่องต่างยืนยันตรงกันว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ มีความเสมอภาค ถูกต้อง และเป็นธรรม มีความรวดเร็วทันต่อเวลา สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการบริการ ยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและเมตตาธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระธีระพงษ์ ธีรกุลโร (2564) เรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ที่พบว่า การพัฒนาการให้บริการประชาชนควรมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง การให้ความช่วยเหลือ และรับฟังปัญหาของประชาชน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก การเพิ่มศักยภาพ



บุคลากร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาวิทยา ธีรปัญญา (2566) เรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์” ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความเป็นกัลยาณมิตร ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน อันเป็นแนวทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัศวรัตน์ พงษ์รัตนานุกูล และคณะ (2567) ซึ่งพบว่า การให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมควรยึดหลักความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันแก่ทุกคน มีการวางแผน และบริหารจัดการงานอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบราชการ รวมทั้งพัฒนาบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ ตลอดจนมีการติดตามและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย



จากภาพที่ 1 สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้จากการวิจัยที่เกิดจากการประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดหลักความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ โดยปฏิบัติต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ เพศ ฐานะ หรือความสัมพันธ์ส่วนตัว ส่งผลให้ประชาชนได้รับการ และเกิดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน

2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีการจัดระบบ และช่องทางการให้บริการที่สะดวก เข้าถึงง่าย และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาการรอคอย และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ สำนักงานเขตประเวศมีการจัดเตรียมทรัพยากร บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งมีการสื่อสาร ข้อมูล และจุดบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก และได้รับการตรงตามความต้องการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานเขตประเวศมุ่งให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และไม่หยุดชะงัก โดยมีการวางแผนการบริหารจัดการ และเตรียมความพร้อมรองรับ สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้อย่างต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็ว และเกิดความประทับใจ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า สำนักงานเขตประเวศส่งเสริมการพัฒนาความรู้ และทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยความมีเมตตา เป็นกัลยาณมิตร สุภาพ อ่อนน้อม และเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ



2. ควรพัฒนาระบบ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัย ทั้งด้านสภาพแวดล้อม สถานที่จอดรถ และระบบสืบค้นข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก และดูแลประชาชนกลุ่มเปราะบางเป็นพิเศษ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

2. ควรนำเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบแอปพลิเคชันออนไลน์มาใช้ในการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พร้อมทั้งปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการประยุกต์หลักพุทธธรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

2. ควรขยายขอบเขตการวิจัยโดยเปรียบเทียบการประยุกต์หลักพุทธธรรมกับการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่หลากหลาย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวาง

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กองงานวิจัยและประเมินผล. (2533). *เจ้าหน้าที่ปกครอง: สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). *กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. (2559). *รายงานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการปกครองท้องถิ่น: การบริหารราชการกรุงเทพมหานครและร่างพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2559 (เอกสารอัดสำเนา)*. กรุงเทพฯ: สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ.



- สำนักงานเขตประเวศ. (2567). ข้อมูลจากแบบรายงานผลการให้บริการประชาชน พ.ศ. 2567 ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 (เอกสารอัดสำเนา). กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตประเวศ.
- คณิตนันท์ พลเคน. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองย่างทอย อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ชนานันท์ สมิทธิร์. (2568). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธีระพงษ์ ธีรกุลโร. (2564). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาจักรพันธ์ คุณงกโร. (2566). การประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาวิทยา ธีรปัญญา. (2566). ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระวิทยา อธิปัญญา. (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



- เสาวนีย์ มิตตะธรรมมากุล. (2565). *พุทธวิธีส่งเสริมความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อัศววัฒน์ พงษ์รัตนานุกูล และคณะ. (2567). คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอพาน้อย จังหวัดน่าน. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่*, 10(2), 116-129.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Tokyo: Aoyama Gakuin University.