

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร

The Public Service According to SaṅgahavatthuIV of Pathumwan District Office, Bangkok Metropolitan

พระประเสริฐ สนต์จิตโต*

Phra Prasert Santhajitto

Received: March 15, 2018 Revised: March 14, 2018 Accepted: April 20, 2018

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 2.เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3.เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คนซึ่งเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ จากประชากรซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 6,074 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้กลุ่มตัวอย่างของทาร์ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.962 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการโดยสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ

* คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย Faculty of Social



ราชวิทยาลัย บุคลากรของสำนักงานเขตปทุมวัน และประชาชนทั่วไปโดยการเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ด้านทาน ด้านปิยวจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขตปทุมวันต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกันมีการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

3. ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีดังนี้ 1) ด้านทานที่จอตกรไม่เพียงพอ 2) ด้านปิยวจา บุคลากรบางครั้งพูดจาไม่ไพเราะ และไม่เป็นมิตรกับประชาชน 3) ด้านอรรถจริยาบางครั้งขาดการช่วยเหลือเอาใจใส่ประชาชนที่มาขอรับบริการ 4) ด้านสมานัตตตา บุคลากรวางตนไม่เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ เช่น กินขนม และเล่นอินเทอร์เน็ต ขณะทำงาน ส่วนข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) ด้านทาน จัดสถานที่จอตกรให้เพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ 2) ด้านปิยวจา จัดอบรมบุคลากรให้มีกิริยามารยาทในการพูดให้ไพเราะ และเป็นกันเองกับประชาชน 3) ด้านอรรถจริยาบุคลากรควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนรวดเร็ว และว่องไว 4) ด้านสมานัตตตาบุคลากรควรวางตนให้เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ เช่น ไม่กินขนม และไม่เล่นอินเทอร์เน็ต ขณะทำงาน

คำสำคัญ (Keywords) : การให้บริการ, หลักสังคหวัตถุ 4

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the satisfaction of people inthe public service according to Saṅgahavatthu iv of Pathumwan district office, Bangkok 2) to compare the opinions of people towardthe public service according



to Saṅghavattṭhu iv of Pathumwan district office, Bangkok and 3) to study the problems, obstacles and suggestions of the public service according to Saṅghavattṭhu iv of Pathumwan district office, Bangkok

This research was a mixed methods research of the qualitative and quantitative researches. The quantitative research was conducted by studying the samples of 375 respondents which selected by stratified random sampling of 6,075 persons who were user of Pathumwan district office, Bangkok. The sample size derived from the Taro Yamane's formula. The tool used for data collection was 5 levels rating scale questionnaire at reliability of 0.962. Statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way Analysis of Variance and Least Significant Different: LSD. The quantitative research was conducted by In-depth interviewing the 7 key informants who were selected by purposive sampling. Data analyzing was used **Content Analysis Technique**.

The research findings were as follows:

1) The public service according to Saṅghavattṭhu iv of Pathumwan district office, Bangkok in overall was at height level ($\bar{X}=3.95$). After considering each aspect including Dāa Piyavācā Atthacariyā and Samāttatā found that all aspects were also at height level.

2) The comparison of people toward the public service according to Saṅghavattṭhu iv of Pathumwan district office, Bangkok separated by personal factor including gender age educational level occupation income per month and the number of service found that in overall the samples who were different of age and the number of service were not different opinions and rejected hypothesis and then the samples who were different of gender educational level occupation and income per month were different opinions at 0.05.

3) The problems and obstacles of the public service according to Saṅghavattṭhu iv of Pathumwan district office, Bangkok were 1) Dāa aspect lacked the parking, 2) Piyavācā aspect lacked the knowledgeable personnel to communicate the populace, 3) Atthacariyā aspect lacked the enough personnel to service people and



4) Samāttatā aspect lacked the knowledgeable and skill personnel who was behaving oneself properly in all circumstance. The suggestions were 1) Dāa aspect should provide the enough parking, 2) Piyavācā aspect should train the personnel about communication and service skill, 3) Atthacariyā aspect should provide enough personnel for service the people and 4) Samāttatā aspect should have training project to develop the skill of personnel in behaving oneself properly in all circumstance.

Keywords: The Public Service, Saṅgahavatthu

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งแบ่งการจัดระเบียบการปกครองออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การบริการราชการส่วนกลาง การบริหารราชการภูมิภาค และการปกครองท้องถิ่นโดยมีกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศ และกรุงเทพมหานครยังเป็นศูนย์กลางแห่งความเจริญในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และด้านต่างๆ ปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้มีการพัฒนาและการขยายตัวออกไปในทุกทิศทาง ขณะเดียวกันได้ก่อให้เกิดปัญหาหลายๆ ด้าน เช่น ปัญหาสังคม ปัญหาการจราจร ปัญหาอัตราการเจริญเติบโตของประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วแต่เนื่องจากปัญหา ต่างๆ มีความซับซ้อนเป็นอย่างมากด้วยเหตุนี้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความคล่องตัวในการจัดการตามกฎหมาย กรุงเทพมหานครจึงกำหนดให้มีการปกครอง การบริหารราชการแตกต่างไปจาก รูปแบบการปกครอง และการบริหารส่วนๆ ของประเทศ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 6 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ให้บริการประชาชนในบริการพื้นฐานทั้งด้านสาธารณูปโภคและบริการเฉพาะด้านซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้รับความประทับใจสูงสุด

กรุงเทพมหานครในฐานะราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ให้บริการประชาชนในการบริการพื้นฐานทั้งด้านสาธารณูปโภคและด้านการบริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงโดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นในการให้บริการนั้น



หน่วยงานสายหลักของกรุงเทพมหานครที่ให้บริการประชาชนโดยตรง คือ สำนักงานเขตซึ่งเป็นหน่วยงานปฏิบัติการของกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับสำนักงานเขตเป็นสำคัญ ดังนั้น สำนักงานเขตจึงมีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุมอย่างกว้างขวาง การจัดโครงสร้างการบริหารของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต มีลักษณะการปกครองระดับอำเภอ โดยมีหัวหน้าปกครองเขต เรียกว่า ผู้อำนวยการเขต^๑

การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตปทุมวันในปัจจุบันนับว่าอยู่ในระดับที่ดีในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น นับว่าประสบความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง แต่อาจจะติดขัดและมีปัญหาเฉพาะในบางจุด โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจมีความเครียด ทำให้ความประทับใจของประชาชนลดน้อยลงไปบ้างจึงเห็นว่าหลักธรรมเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือ โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ทาน คือ การอนุเคราะห์หรือสงเคราะห์ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามฐานานุรูป 2) ปิยวาจา คือ การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน 3) อตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ประโยชน์แก่ผู้อื่น 4) สมานัตตตา คือ การเป็นผู้สม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย ปฏิบัติต่อคนอื่นอย่างเสมอภาค วางตัวเหมาะสมกับสภาพความเป็นอยู่^๒ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่จะทำให้เราอยู่กันด้วยความรัก อยู่กันด้วยความปรารถนาดี และผูกน้ำใจต่อกัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นการให้บริการประชาชนที่สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจและประทับใจตามหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

^๑สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๐๒ ตอนที่ ๑๑๕ ฉบับพิเศษ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๒๘, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๒๘), หน้า ๑.

^๒พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), พุทธธรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๖๓๕.



2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน ซึ่งเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ จากประชากรซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 6,074 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้กลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.962 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการโดยสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย บุคลากรของสำนักงานเขตปทุมวัน และประชาชนทั่วไปโดยการเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัย (Research Results)

การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอติจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเขตปทุมวันต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งในการใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกันมีการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ



สมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีดังนี้ 1) ด้านทานที่จอดรถไม่เพียงพอ 2) ด้านปิยวาจา บุคลากรบางครั้งพูดจาไม่ไพเราะ และไม่เป็นมิตรกับประชาชน 3) ด้านอรรถจริยาบางครั้งขาดการช่วยเหลือ เอาใจใส่ประชาชนที่มาขอรับบริการ 4) ด้านสมานัตตตา บุคลากรวางตนไม่เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ เช่น กินขนม และเล่นอินเทอร์เน็ต ขณะทำงาน ส่วนข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) ด้านทาน จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ 2) ด้านปิยวาจา จัดอบรมบุคลากรให้มีกิริยามารยาทในการพูดให้ไพเราะ และเป็นกันเองกับประชาชน 3) ด้านอรรถจริยาบุคลากรควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนรวดเร็ว และว่องไว 4) ด้านสมานัตตตาบุคลากรควรวางตนให้เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ เช่น ไม่กินขนม และไม่เล่นอินเทอร์เน็ต ขณะทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิจัยการการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

6.1 ด้านทานพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ด้านทาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ด้านทาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุนิษา ฤทธิศาสตร์ (2554)** ที่ได้วิจัยเรื่อง “การประสานงานโดยการประยุกต์ใช้สังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรกองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า มีการประสานงานโดยการประยุกต์ใช้สังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรกองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติด้านทานพบว่าโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

6.2 ด้านปิยวาจาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ด้านทาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ด้านปิยวาจา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชญาณิศฐ์ รักแจ้ง (2554)** ที่ได้วิจัยเรื่อง “การ



ให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามทัศนะ ของผู้ประกันตนเขต กรุงเทพมหานคร” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

6.3 ด้านอัตถจริยาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ด้านอัตถจริยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรกมล ชูบุญพงษ์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” พบว่า ด้านอัตถจริยา พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านอัตถจริยาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

6.4 ด้านสมานัตตาคำความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ด้านอัตถจริยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ด้านสมานัตตาคำ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านสมานัตตาคำ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้



ด้านทาน ควรจัดให้มีการอบรมคุณธรรมจริยธรรม ด้านการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ 4 ที่เป็นรูปธรรม ที่ส่งเสริมค่านิยมและทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชน เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเขตปทุมวันเกิดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความเสียสละ และช่วยเหลือประชาชน รวมทั้งระบบข้อมูลที่ต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อความรวดเร็วในงานการให้บริการ

ด้านปิยวาจา เนื่องจากการให้บริการของสำนักงานเขตปทุมวันเป็นงานที่ต้องบริการทุกเทศทุกวัย และทุกระดับ ดังนั้น บุคลากรควรมีวาจาที่ไพเราะ น่าฟัง ยิ้มแย้มแจ่มใส และต้องมีความอดทนสูงมากขณะปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน

ด้านอัตถจริยา ควรมีการจัดโครงการให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพในด้านบริการ ปรับเปลี่ยนคนให้เหมาะกับงาน การมีส่วนร่วมในการรับทราบนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ

ด้านสมานัตตตา บุคลากรควรปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อในสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร อย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และควรปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ด้านทาน สำนักงานเขตปทุมวัน ควรมีการปรับปรุงด้านการให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมให้บริการกับผู้เข้ามาติดต่อทางราชการ เช่น อินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างความประทับใจแก่ประชาชนทั่วไป

ด้านปิยวาจา บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ควรมีการใช้วาจาที่สุภาพ จริงใจ ไพเราะอ่อนหวาน น่าฟัง ยิ้มแย้ม พูดด้วยเต็มใจ ไม่แสสรวงแก่ประชาชน และควรเน้นย้ำบุคลากรให้รู้จักควบคุมอารมณ์ในการบริการ มีสมาธิ ทุกครั้งที่พูดออกไปควรคิดก่อนพูด

ด้านอัตถจริยา ควรอบรมปลูกฝังบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มความสามารถในงานบริการ ฝึกการเอาใจใส่ หรือเรียกว่า เอาใจเค้ามาใส่ใจเรา และควรตระหนักอยู่เสมอว่า งานบริการ คือหน้าที่สำคัญในการช่วยเหลือประชาชนให้ดีที่สุด อีกทั้งเน้นย้ำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างมีสติ รอบขอบ และสุขุม

ด้านสมานัตตตา ควรให้บริการอย่างยุติธรรม เสมอภาค ไม่แบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และไม่ควรมองผู้มาใช้บริการอย่างมีอคติ หรือบุคคลนอกลัทธิ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และควรเต็มใจในการให้บริการอยู่เสมอ



เอกสารอ้างอิง (References)

- ชญาธิษฐ์ รักแจ้ง. (2554). “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ 4 ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พรกมล ชูบุญพงษ์. (2554). “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2538). **พุทธธรรม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. **ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 102 ตอนที่ 115 ฉบับพิเศษ 31 สิงหาคม 2528**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา
- สุนิษาทฤทธิศาสตร์. (2554). “การประสานงานโดยการประยุกต์ใช้สังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรกองการต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

