



รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
A MODEL OF BUDDHADHAMMA INTEGRATION FOR WORK PERFORMANCE
EFFICIENCY DEVELOPMENT OF BANGKOK ASSISTANT
CITY LAW ENFORCEMENT OFFICERS

นายพัฒนสรณ์ เกียรติฐิติคุณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๗
(สงวนสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

นายพัฒนสรณ์ เกียรติฐิติคุณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๗
(สงวนสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



A Model of Buddhhadhamma Integration for Work Performance
Efficiency Development of Bangkok Assistant City
Law Enforcement Officers

Mr. Pattanasorn Kiatthitikhun

A Desertation Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for The Degree of
Doctor of Philosophy
(Public Administration)
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E. 2014
Bangkok Thailand

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
เรื่อง "รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่เทคนิค กรุงเทพมหานคร" เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตร
ดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

(พระมหาสมบูรณ์ วุฑฒิกโร, ตร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

(พระมหาบุญเลิศ อินทปถโม, รศ.)

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.บุญเลิศ ไพรินทร์)

กรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.จ่านงค์ อติวัฒน์สิทธิ์)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ยุธนา ปราณีต)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

กรรมการ

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.ยุธนา ปราณีต

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นายพัฒนสรณ์ เกียรติฤทธิคุณ)

- ชื่อวิทยานิพนธ์** : รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
- ผู้วิจัย** : นายพัฒนสรณ์ เกียรติฐิติคุณ
- ปริญญา** : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์**
- : อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณีต, พธ.บ., ร.บ., M.A., Ph.D. (Pol. Sc)
 - : ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม, พธ.บ., M.A., Ph.D. (Pol. Sc.)
- วันสำเร็จการศึกษา** :

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้ คือ ๑) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ๒) เพื่อศึกษาการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร และ ๓) เพื่อนำเสนอรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๒๕ รูป/คน ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง โดยวิธีการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนาความ และการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร **ด้านการจัดระเบียบ** จัดระเบียบตามนโยบายของกรุงเทพมหานครในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั่วไปที่ใช้ทางเท้าให้ทุกคนปฏิบัติตามกฎ ลดปัญหาทางอ้อม ซึ่งนโยบายของกรุงเทพมหานครมีความชัดเจนในการใช้พื้นที่สาธารณะ **ด้านการดูแลความปลอดภัย** เป็นการเสริมกำลังตำรวจโดยการออกตรวจพื้นที่ การดูแลความปลอดภัยในลักษณะงานบริการและอำนวยความสะดวก ซึ่งต้องเสี่ยงภัยกับเหตุร้ายในการออกตรวจพื้นที่ทั้งในเวลากลางวันและเวลากลางคืน **ด้านการดูแลด้านการจราจร** การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงานจราจร ไม่ได้เป็นเจ้าพนักงานจราจร เพราะฉะนั้นในการปฏิบัติงานจะต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพราะไม่มีกฎหมายรองรับในการปฏิบัติหน้าที่และควรจัดหาเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน **ด้านการดูแลการท่องเที่ยว** เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและเป็นตัวแทนในการประชาสัมพันธ์ควบคู่กับการดูแลความปลอดภัยและการจัดระเบียบไปพร้อม ๆ กัน

ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ เป็นกำลังเสริมและช่วยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง หน่วยกู้ชีพ การไฟฟ้า การประปา เป็นต้น

๒. มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การบูรณาการหลักศีลในการจัดระเบียบ รองลงมาได้แก่ การบูรณาการหลักขันติในการดูแลความปลอดภัย การบูรณาการหลักปิยวาจาในการดูแลการท่องเที่ยว การบูรณาการหลักอรรถจริยาในการดูแลภารกิจพิเศษอื่น ๆ และน้อยที่สุด คือ การบูรณาการหลักเมตตาในการดูแลการจราจร ตามลำดับ

๓. การนำเสนอรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร รูปแบบ “**Big.CAMP Model**” ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรักกรุงเทพมหานครร่วมสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองที่น่าอยู่และน่าเยือน ดังนี้

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

ขันติ C = Control หมายถึง อดทนต่อความยากลำบากในการออกปฏิบัติงาน อดทนต่อความตรากตรำของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และอดกลั้นต่อความไม่เข้าใจของผู้ค้าและประชาชน

เมตตา A = Action หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงการให้ความช่วยเหลือ ประรณาดีเอื้อเพื่อ เกื้อกูล เช่น การช่วยจัดจราจรช่วงเช้า-เย็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน

ปิยวาจา M = Morality หมายถึง การพูดจาสุภาพอ่อนน้อม จริงใจ แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ สร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้พบเห็นด้วยความยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี สามารถประชาสัมพันธ์แนะนำเส้นทาง และสถานที่สำคัญต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวและประชาชนผู้สัญจรไปมา ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจประดุจญาติมิตร มีความรอบรู้วัฒนธรรมในพื้นที่

อรรถจริยา P = Public Mind หมายถึง จิตอาสา ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ขวนขวายต้องการช่วยเหลือ โดยการจัดเวรออกตรวจเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอเพื่อคอยสอดส่องดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชน

คำสำคัญ รูปแบบ การบูรณาการ หลักพุทธธรรม การพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร

Desertation Title: A Model of Buddhadhamma Integration for Work Performance Efficiency Development of Bangkok Assistant City Law Enforcement Officers

Researcher: Mr.Pattanasorn Kiatthitikhun

Degree: Doctor of Philosophy (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee:

Dr.Yuthana Praneet, B.A., M.A., Ph.D. (Pol.Scie.)

Assist.Prof. Dr. Surapon Suyaprom, B.A., M.A., Ph.D. (Pol.Scie.)

Date of Graduation: 31 March 2015

ABSTRACT

Objectives of this research were, 1. To study the duty performance efficiency of Bangkok Assistant Law Enforcement Officers, 2. To study the mean of Buddhadhamma integration for duty efficiency development of Bangkok Assistant City Law Enforcement Officers and 3. To propose a model of Buddhadhamma integration for duty efficiency development of Bangkok Assistant City Law Enforcement Officers.

Methodology was the mixed method; The qualitative research collected data from 25 key informants, purposefully selected, with the structured in-depth-interview, by face-to-face-interviewing. Data were analyzed by descriptive interpretation. The quantitative research collected data from 400 samples who were registered residents of Rajadevi, Patumwan, Bangsue, Bangkokpi, Bangplad and Pasicharoern Districts with questionnaires and analyzed data by descriptive statistics; frequency, percentile, mean and standard deviation, SD.

Findings were as follows:

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

they act as the representatives of Bangkok City in public relations, safety and orderly services. Other Special Duties; The Assistant City Law Enforcement Officers, ACLEO, are supporting force to other units such as police, fire police, rescue officers, electricity officers and water supply officers, etc.

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

3. The model of Buddhadhamma integration for duty performance efficiency of the Bangkok Assistant City Law Enforcement Officers can be coined as Big CAMP Model which coincided with Bangkok City policy to build Bangkok the livable and visitable city as:

B=Behavior is Sila, the control of physical, verbal and mindful behaviors for duty performance according to Bangkok policy to provide the opportunity for every body to use the public places safely by internal control such as promoting personnel to participate in virtual training with Mahachulalongkorn University and by general control for good behavior with general people.

C=Control is Khanti, patience, being patient in duty performance, being patient in an averse environment and being patient with street peddlers and general people.

A=Action is Metta, loving kindness, the act of helping, well wishing such as helping easing out the morning and evening traffic with the public safety in mind.

M=Morality is politely and sincerely speaking, speaking only beneficial words, creating good human relations with smiling, good manner, and public relations by showing directions to places for tourists and other travelers, helping tourists sincerely as if they were close relatives and knowing places.

P=Public Mind is voluntary mind, being eager to perform duties, eager to help others by regular public place surveillance for people safety.

Keywords: Model, Buddhadhamma integration, development, efficiency, duty performance, Bangkok Assistant City Law Enforcement Officers,

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะอาศัยความเมตตาอนุเคราะห์ของอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณีต ประธานกรรมการ ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าชี้แนะแนวทางและตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชารัฐศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้คำแนะนำโดยเฉพาะ ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม ผู้อำนวยการ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำและอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือเก็บข้อมูล ในการวิจัยพร้อมทั้งให้คำแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทังโต, ผศ.ดร.เติมศักดิ์ ทองอินทร์, ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช, ผศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น และ อาจารย์ ดร.บุษกร วัฒนบุตร ตลอดจนผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน และ ดร.กาญจนา คำจตุ ที่คอยให้คำปรึกษาและให้กำลังใจตลอดมา ตลอดจนท่านที่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยดี

ประโยชน์ คุณค่า และความดีของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นพุทธานุชาแต่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า บิดา มารดา ครู อาจารย์ ที่เคารพและมีพระคุณอย่างสูง ในทุกภพทุกชาติ

หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

นายพัฒนสรณ์ เกียรติฐิติคุณ

๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ณ
คำย่อบาลี	ฐ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๘
บทที่ ๒ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ	๙
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบูรณาการ	๒๐
๒.๓ หลักพุทธธรรมสำหรับการบูรณาการ	๒๓
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ	๔๒
๒.๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร	๖๘
๒.๖ สภาพพื้นที่ที่ทำการวิจัย	๗๘
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘๗
๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๑๒
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ การวิจัยเชิงคุณภาพ	๑๑๕

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๓.๑.๑ รูปแบบการวิจัย	๑๑๕
๓.๑.๒ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก	๑๑๕
๓.๑.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๑๗
๓.๑.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๑๘
๓.๑.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๑๘
๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ	
๓.๒.๑ การวิจัยเชิงปริมาณ	๑๑๘
๓.๒.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๑๘
๓.๒.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๒๓
๓.๒.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๓๑
๓.๒.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๓๒
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	
๔.๑ ข้อมูลทั่วไป	๑๓๕
๔.๒ ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์	๑๓๗
๔.๓ องค์กรความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๒๒๑
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๒๓๐
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๒๔๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๒๔๘
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๒๔๘
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ	๒๕๒
๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	๒๕๔
บรรณานุกรม	๒๕๕

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ภาคผนวก	๒๖๖
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ แบบสนทนากลุ่มเฉพาะและแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย	๒๖๖
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	๒๗๘
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC (Index of item Objective Congruence)	๒๘๐
ภาคผนวก ง ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	๒๘๓
ภาคผนวก จ รายนามผู้ให้สัมภาษณ์	๒๘๕
ภาคผนวก ฉ รายนามผู้ร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)	๓๐๑
ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์	๓๐๖
 ประวัติผู้ทำวิจัย	 ๓๔๙

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ	๑๑
๒.๒	ประเภทรูปแบบ	๑๓
๒.๓	ลักษณะรูปแบบที่ดี	๑๕
๒.๔	ขั้นตอนการสร้างรูปแบบ	๑๙
๒.๕	แนวคิดหลักเกี่ยวกับความหมาย ขั้นตอน และลักษณะการบูรณาการ	๒๓
๒.๖	แนวคิดเกี่ยวกับหลักศีล	๒๗
๒.๗	แนวคิดเกี่ยวกับหลักขันติ	๒๙
๒.๘	แนวคิดเกี่ยวกับหลักเมตตา	๓๒
๒.๙	แนวคิดเกี่ยวกับหลักปิยวาจา	๓๔
๒.๑๐	แนวคิดเกี่ยวกับหลักอหิงสา	๓๗
๒.๑๑	หลักธรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	๔๐
๒.๑๒	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	๔๖
๒.๑๓	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	๕๐
๒.๑๔	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ	๕๓
๒.๑๕	การบริหารจัดการเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	๖๒
๒.๑๖	ทฤษฎีในการพัฒนาประสิทธิภาพ	๖๗
๒.๑๗	งานวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการบูรณาการ	๙๐
๒.๑๘	งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	๙๘
๒.๑๙	งานวิจัยเกี่ยวกับหลักพุทธธรรม	๑๐๕
๒.๒๐	งานวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ	๑๐๙
๓.๑	แสดงรายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก	๑๑๕
๓.๓	แสดงที่มาของเขตกลุ่มเขตตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละเขต ตาม สัดส่วนของประชากร	๑๒๒
๓.๔	เกณฑ์ความน่าเชื่อถือ	๑๓๔
๔.๑	การบูรณาการหลักศีลในด้านการจัดระเบียบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร	๑๖๔
๔.๒	การบูรณาการหลักขันติในด้านการดูแลความปลอดภัย	๑๖๙
๔.๓	การบูรณาการใช้หลักเมตตาในด้านการดูแลการจราจร	๑๗๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๔	การบูรณาการหลักปียวาจาในด้านการดูแลการท้องเที่ยว	๑๘๐
๔.๕	การบูรณาการใช้หลักอรรถกริยาในด้านการกริยพิเศษอื่น ๆ	๑๘๕
๔.๖	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๑๘๔
๔.๗	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๑๘๕
๔.๘	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๘๕
๔.๙	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	๑๘๖
๔.๑๐	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	๑๘๖
๔.๑๑	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกริย กรุงเทพมหานคร โดยรวม	๑๘๗
๔.๑๒	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกริย กรุงเทพมหานคร ด้านการจ้ดระเบียบ	๑๘๘
๔.๑๓	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกริย กรุงเทพมหานคร ด้านการดูแลความปลอดภัย	๑๘๙
๔.๑๔	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกริย กรุงเทพมหานคร ด้านการดูแลการจรรยาจร	๒๐๐
๔.๑๕	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกริย กรุงเทพมหานคร ด้านการดูแลการท้องเที่ยว	๒๐๑
๔.๑๖	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกริย กรุงเทพมหานคร ด้านการกริยพิเศษอื่น ๆ	๒๐๒
๔.๑๗	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกริย กรุงเทพมหานคร โดยรวม	๒๐๕

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๑๘	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการบูรณาการหลักศีลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจด้านการจัดระเบียบ	๒๐๖
๔.๑๙	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการบูรณาการหลักขันติในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจด้านการดูแล ความปลอดภัย	๒๐๗
๔.๒๐	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการบูรณาการหลักเมตตา ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านการดูแลการจราจร	๒๐๘
๔.๒๑	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการบูรณาการหลักปิยวาจาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านการดูแลการท่องเที่ยว	๒๐๙
๔.๒๒	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการบูรณาการหลักอหิงสาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ	๒๑๐
๔.๒๓	แสดงความสอดคล้องของการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน ด้านการจัดระเบียบ	๒๑๓
๔.๒๔	แสดงความสอดคล้องของการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน ด้านการดูแลความปลอดภัย	๒๑๕
๔.๒๕	แสดงความสอดคล้องของการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสอบถามความคิดเห็นจากประชาชน ด้านการดูแลการจราจร	๒๑๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๒๖	แสดงความสอดคล้องของการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสอบถามความ คิดเห็นจากประชาชน ด้านการดูแลการท่องเที่ยว	๒๑๗
๔.๒๗	แสดงความสอดคล้องของการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสอบถามความ คิดเห็นจากประชาชน ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ	๒๑๘
๔.๒๘	สรุปจากองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลัก พุทธธรรม ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศกิจ กรุงเทพมหานคร”	๒๒๔

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้อำนวยการสำนักเทศกิจกับผู้อำนวยการเขต และฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขต	๘๐
๒.๒	โครงสร้างองค์การหน่วยงานสำนักงานเขต	๘๓
๒.๓	โครงสร้างการแบ่งส่วนงานฝ่ายเทศกิจ	๘๖
๒.๓	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๑๓
๓.๑	แสดงกระบวนการดำเนินงานสร้างแบบสอบถาม	๑๓๐
๓.๒	แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม	๑๓๒
๓.๓	แสดงแผนงานการวิจัย	๑๓๔
๔.๑	การบูรณาการหลักศีลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดระเบียบ	๑๖๕
๔.๒	การบูรณาการหลักขันติในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการดูแลความปลอดภัย	๑๗๑
๔.๓	การบูรณาการหลักเมตตาในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการดูแลการจราจร	๑๗๖
๔.๔	การบูรณาการหลักปิยวาจาในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการดูแลการท่องเที่ยว	๑๘๒
๔.๕	การบูรณาการหลักอหิงสาในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ	๑๘๗
๔.๖	แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร	๒๑๙
๔.๗	รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร	๒๒๐
๔.๘	แสดงองค์ความรู้จากการวิจัย “Big.CAMP Model”	๒๒๑

คำย่อบาลี

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ฉลองราชสมบัติ ๕๐ ปี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดช มหाराชา พุทธศักราช ๒๕๓๙ และอรรถกถาภาษาไทย ใช้ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยเรียงตามลำดับคัมภีร์ ดังนี้

คำย่อ	คำเต็ม
พระสุตตันตปิฎก	
ขุ.ชา.	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย มหานิบาต
ขุ.ม.	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย มหานิทเทศปาติ
ที.ปา	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค
ที.ม.	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรค
ที.สี.	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค
ที.สี.อ.	สุมงคลวิลาสิณี สีลขันธวรรคอรรถกถา
ม.ม.	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มัชฌิมปณณาสก
ม.มู.	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มูลปณณาสก
ม.อ.	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย อุปริณณาสกปาติวิ
อง.จตุกก.	สุตตันตปิฎก องคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต
อง.ปญจก.	สุตตันตปิฎก องคุตตรนิกาย ปญจกนิบาต
อง.สตุตค.	สุตตันตปิฎก องคุตตรนิกาย สัตตกนิบาต

สำหรับการอ้างอิงเลขที่อยู่หลังชื่อย่อของคัมภีร์ใช้แบบ 3 ตอนและ 2 ตอน คือ เล่ม/ ข้อ/ หน้า และ เล่ม/ หน้า

ส่วน การอ้างอิงเลขที่อยู่หลังชื่อย่อ เช่น วิ.มหา. 1/2. หมายถึง วินยปิฎก มหาวิภังค์ เล่ม 1 ข้อ 2 เป็นต้น

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดตั้งเทศบาลนครกรุงเทพในปี พ.ศ.๒๔๘๐ เรื่องการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครกรุงเทพ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครกรุงเทพ บางส่วนในขณะนั้นมีเครื่องแบบและมีปลอกแขนสีเขียวเป็นสัญลักษณ์ แต่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครกรุงเทพ เหล่านี้ก็ไม่มีอำนาจในการจับกุมผู้ที่ฝ่าฝืนกระทำความผิดหรือผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมายได้ จึงทำให้เทศบาลนครกรุงเทพต้องขอความร่วมมือจากกรมตำรวจในขณะนั้นให้ทางกรมตำรวจช่วยจัดส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมาช่วยปฏิบัติงานของเทศบาลนครกรุงเทพเรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ.๒๕๑๔ และต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๑๕ กระทรวงมหาดไทยได้ออกประกาศกระทรวงมหาดไทยกำหนดให้กรุงเทพมหานครจัดตั้งตำรวจกรุงเทพมหานครขึ้น แต่ก็ยังไม่ถึงขั้นที่จะให้มีตำรวจของกรุงเทพมหานครที่เป็นข้าราชการในสังกัด กรุงเทพมหานคร ต่อมาในปี พ.ศ.๒๕๑๘ จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๑๘ โดย มาตรา ๖๖ (๑) กำหนดให้กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนรวมทั้งการจัดให้มีตำรวจ กรุงเทพมหานคร และการดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร^๑

กรุงเทพมหานครได้จัดตั้งตำรวจกรุงเทพมหานครขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติงานในด้านการดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยในช่วงแรกกรุงเทพมหานครได้ขอยืมกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจากกรมตำรวจให้มาช่วยปฏิบัติหน้าที่ไปพลางก่อน จนกระทั่งในปี พ.ศ.๒๕๒๑ กรุงเทพมหานคร จึงได้มีการจัดตั้งสำนักตำรวจเทศกิจขึ้นเป็นสำนักโดยมีเจ้าหน้าที่จาก ๒ ส่วน ประกอบด้วยส่วนที่หนึ่งเป็นข้าราชการของกรุงเทพมหานครเอง และอีกส่วนหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ส่งมาจากกรมตำรวจในขณะนั้น ต่อมาในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๒๕ กรุงเทพมหานครจึงได้มีการยุบเลิกตำรวจเทศกิจ กรุงเทพมหานครเนื่องจากกรมตำรวจต้องการกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งหมดคืนเพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ด้านการปราบปรามอาชญากรรม และต่อมาพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ มีผลบังคับใช้ กรุงเทพมหานครจึงได้ออกประกาศ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๒๙ กำหนดให้สำนักเทศกิจเป็นหน่วยงานแทนสำนักตำรวจเทศกิจ ซึ่งมีผลทำให้สำนักเทศกิจมีหน้าที่

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

ในการบังคับใช้กฎหมายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจมี ๒ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักเทศกิจและฝ่ายเทศกิจสังกัดสำนักงานเขต ซึ่งทั้ง ๒ หน่วยงานนี้มีอำนาจหน้าที่ลักษณะเช่นเดียวกันคือ “การดูแลและบังคับการให้เป็นไปตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร”^๒ จะต่างกัน ก็เพียงบทบาทเท่านั้น กล่าวคือฝ่ายเทศกิจสังกัดสำนักงานเขตมีหน้าที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการ (LINE) เพียงอย่างเดียว ซึ่งต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดและสัมผัสกับประชาชนโดยตรง ส่วนเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดสำนักเทศกิจมีหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยการ (STAFF) และเป็นฝ่ายปฏิบัติการร่วมเมื่อได้รับการร้องขอจาก สำนักงานเขตหรือผู้บริหารของกรุงเทพมหานครสั่งการ

กรุงเทพมหานคร มีขนาดพื้นที่ ๑,๕๖๘.๗๓๗ ตารางกิโลเมตร^๓ และมีประชากรประมาณ ๑๐ ล้านคน^๔ ซึ่งจัดเป็นเมืองที่มีความแออัดมาก มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย ๓,๖๑๗ คน/ตารางกิโลเมตร^๕ มีสำนักงานเขต ๕๐ สำนักงานเขต และได้จัดกลุ่มสำนักงานเขตที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกันออกเป็น ๖ กลุ่มเขต ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม วิถีการดำรงชีวิตของประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ กรุงเทพมหานครมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลกลางและนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หน้าที่เหล่านี้หน่วยงานและส่วนราชการของกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่รับผิดชอบก็คือสำนักงานเขต โดยมีฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งฝ่ายเทศกิจเป็นฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งในแต่ละฝ่ายจะประกอบด้วยข้าราชการและลูกจ้าง โดยมีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในฝ่าย มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่าย ปัจจุบันเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ สำนักงานเขตมีจำนวนรวมทั้งหมด ๒,๗๑๔ คน^๖ ด้วยขอบข่ายงานเทศกิจที่ค่อนข้างกว้างขวาง สำนักเทศกิจจึงได้เน้นการปฏิบัติการกิจให้ครอบคลุมตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งภารกิจออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) จัดระเบียบ ๒) ดูแลความปลอดภัย ๓) ดูแลด้านการจราจร ๔) ดูแลการท่องเที่ยว ๕) ภารกิจพิเศษอื่น ๆ^๗

กรุงเทพมหานครมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วของเมืองและประชากร ส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ดังเช่นที่มหานครขนาดใหญ่ทั่วโลกต้องเผชิญ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจราจร ปัญหาอาชญากรรม ปัญหา

^๒เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗.

^๓สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, **แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๗), หน้า ๑๑.

^๔เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒.

^๕เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓.

^๖สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ธุรการของฝ่ายเทศกิจแต่ละสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต, ๑๖ มกราคม ๒๕๕๗.

^๗สำนักเทศกิจ, **พันธกิจเพื่อมหานครแห่งความร่วมมือ**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักเทศกิจ, ๒๕๕๗), หน้า ๒๖-๒๗.

มลพิษและสิ่งแวดล้อม ฯลฯ รวมถึงปัญหาด้านความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง^{๘๘} ปัญหาเหล่านี้กรุงเทพมหานครมีกฎหมายและข้อบัญญัติต่าง ๆ ที่นำมาใช้หลายฉบับโดยมีเจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ควบคุมดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดระเบียบ การดูแลความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การดูแลการท่องเที่ยว และด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้อีก ที่กล่าวเช่นนี้ เพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครรวมถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครยังไม่มีที่เหมาะสม ยังมีปัญหาเกิดขึ้นให้เห็นอยู่หลายประเด็น เช่น ด้านการจัดระเบียบที่ขาดการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันเพราะยังมีการเลือกปฏิบัติอยู่ เป็นต้น สาเหตุสำคัญคือ เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครใช้เพียงศาสตร์สมัยใหม่ในการปฏิบัติงานเท่านั้น ขาดการนำเอาหลักพุทธธรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ไอน์สไตน์กล่าวว่า “ศาสตร์ทั้งหลายมุ่งแสวงหาความจริง ไม่ได้แสวงหาความดี ศาสตร์สมัยนี้สอนคนให้เป็นคนเก่งโดยไม่จำเป็นต้องเป็นคนดี เพราะเขาถือว่าไม่ใช่หน้าที่ของศาสตร์สมัยใหม่ที่จะสอนศีลธรรม ทุกวันนี้บ้านเมืองจึงเต็มไปด้วยคนเก่งแต่ไม่ดี”^{๘๙}

หลวงพ่อกุฑทาส เล่าว่า คนสมัยโบราณเวลาไถนาจะเทียมควายสองตัวเข้าคู่กัน คือเทียมควายแก่คู่กับควายหนุ่ม ควายแก่ไม่ค่อยมีแรงแต่รู้คำสั่งเจ้าของเป็นอย่างดี ควายหนุ่มมีแรงลากไถแต่ไม่รู้คำสั่งเจ้าของ เมื่อเทียมคู่กันแล้ว ควายแก่ฟังคำสั่งเจ้าของและเบียดควายหนุ่มให้เดินไปตามคำสั่งนั้น ภาระในการออกแรงลากไถเป็นของควายหนุ่มซึ่งเดินและหยุดตามควายแก่ การไถนาสำเร็จได้เพราะเทียมควายสองตัว ควายหนุ่มเป็นตัวออกแรงลากไถ ควายแก่เป็นตัวรู้ ที่คอยกำหนดให้เลี้ยวซ้าย เลี้ยวขวา ชีวิตที่ดีก็เหมือนการไถนาด้วยควายสองตัว ความรู้ในการประกอบอาชีพเป็นเหมือนควายหนุ่มตัวแรง ส่วนความรู้ว่าอะไรควรไม่ควรเป็นเหมือนควายแก่ตัวรู้ ศาสตร์ทั้งหลายสอนให้คนมีความรู้ในการประกอบอาชีพ ส่วนศาสนาสอนให้คนรู้ว่าอะไรควรไม่ควร ศาสตร์สอนคนให้เป็นคนเก่ง ศาสนาสอนคนให้เป็นคนดี^{๙๐} ถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจของกรุงเทพมหานครใช้ทั้งศาสตร์และหลักพุทธธรรมของศาสนาร่วมเข้าด้วยกันในการปฏิบัติงานก็จะสามารถพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ กล่าวคือ เราจะได้เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครที่เป็นทั้งคนเก่งและคนดี ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าศาสตร์สมัยใหม่เพียงด้านเดียวไม่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจให้สมบูรณ์ได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการประยุกต์ใช้หลักธรรมต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมเข้ากับการปฏิบัติงานของ

^{๘๘}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕.

^{๘๙}พระพรหมบัณฑิต (ประยูร ธมฺมจิตฺโต, ป.ธ. ๙), ศาสตราจารย์, ราชบัณฑิต, วิชฺฐการพระพุทฺธศาสนา กับศาสตร์สมัยใหม่, หน้า ๒๘.

^{๙๐}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๙.

เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครให้ดีและมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเข้ากับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ธรรมะเป็นเรื่องใกล้ตัวและมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมของชีวิต ดังนั้นธรรมจึงไม่ใช่เป็นเรื่องไกลตัวแต่อย่างใด ผู้วิจัยเห็นว่าการแก้ปัญหาดังกล่าว ต้องนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาบูรณาการ “คำว่า บูรณาการ (Integration) หมายถึงการนำสิ่ง ที่แยกกันมารวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจนเกิดองค์รวม (the whole) ถ้าศรัทธาในพระพุทธศาสนา กับปัญญาทางวิทยาศาสตร์เป็นไปในทางเดียวกัน คือส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันก็จะก่อให้เกิดองค์รวม ที่สมบูรณ์ องค์รวมนี้แหละคือ บูรณาการ”^{๑๑} ซึ่ง “ชาร์ลส์ ดาร์วิน เจ้าของทฤษฎีวิวัฒนาการได้กล่าวไว้ว่า เผ่าพันธุ์ที่อยู่รอดไม่ใช่เผ่าพันธุ์ที่เข้มแข็งที่สุดหรือฉลาดที่สุด แต่เป็นเผ่าพันธุ์ที่ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ดีที่สุด (The most adaptable to change)”^{๑๒}

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

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑.๒.๑ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
- ๑.๒.๒ เพื่อศึกษาการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
- ๑.๒.๓ เพื่อนำเสนอรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

- ๑.๓.๑ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร
- ๑.๓.๒ การบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ได้อย่างไร

^{๑๑}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๑.

^{๑๒}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๒.

๑.๓.๓ รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ควรเป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับ “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” มีการกำหนดขอบเขตดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) การจัดระเบียบ ๒) การดูแลความปลอดภัย ๓) การดูแลด้านการจราจร ๔) การดูแลการท่องเที่ยว และ ๕) ภารกิจพิเศษอื่น ๆ และหลักธรรมเพื่อบูรณาการ ได้แก่ ๑) หลักศีล ๒) หลักขันติ ๓) หลักเมตตา ๔) หลักปิยวาจา และ ๕) หลักอหิงสา เพื่อพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากร / ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ทั้ง ๖ เขต ที่เป็นเขตกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตบางพลัด และเขตภาษีเจริญ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๖๓๓,๔๐๒ คน^{๑๓}

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ รวมทั้งหมด ๒๕ รูป/คน แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้ ๑) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบูรณาการหลักพุทธธรรม จำนวน ๖ รูป ๒) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จำนวน ๖ คน ๓) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานเทศกิจ จำนวน ๖ คน ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนภาคประชาชน จำนวน ๗ คน

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เขตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มเขต ทั้ง ๖ กลุ่มเขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ๑) เขตราชเทวี ๒) เขตปทุมวัน ๓) เขตบางซื่อ ๔) เขตบางกะปิ ๕) เขตบางพลัด และ ๖) เขตภาษีเจริญ

^{๑๓}สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, สถิติจำนวนประชากรและบ้าน
 ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php
 [๗ เม.ย. ๒๕๕๗].

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ รวมเป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบ หมายถึง รูปแบบที่กำหนดขึ้นเป็นหลักหรือเป็นแนวทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อบรรยายคุณลักษณะที่สำคัญของปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

การบูรณาการ หมายถึง แนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

หลักพุทธธรรม หมายถึง หลักธรรมสำหรับการบูรณาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๑) ศีล คือ ความประพฤติดีงามถูกต้องตามระเบียบวินัย ความประพฤติที่ดีงามทั้งกาย วาจา ใจ ๒) ขันติ คือ ความอดทนต่อความลำบาก ความอดทนต่อความตรากตรำ ความอดกลั้นต่อความเจ็บใจ ๓) เมตตา คือ ความปรารถนาดีอยากให้ผู้อื่นมีความสุข มีจิตอันแผ่เมตตาและคิดทำประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔) ปิยวาจา คือ การพูดจาสุภาพไพเราะอ่อนหวาน มีประโยชน์ และ ๕) อตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ ขนบช่วยช่วยเหลือผู้อื่น

ศีล^{๑๔} คือ การรักษากายและวาจาให้อยู่ในหลักความประพฤติที่เป็นแบบแผนแห่งภาวะตน ความประพฤติดีงามถูกต้องตามระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่แห่งตน ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในหน้าที่

ขันติ^{๑๕} คือ ความอดทน อดทนต่องานที่ตรากตรำ ถึงจะลำบากกายเหนื่อยหน่ายเพียงไรก็ไม่ท้อถอย ถึงจะถูกข่มขู่ด้วยคำเสียดสีถากถางอย่างไรก็ไม่หมดกำลังใจ ไม่ยอมละทิ้งกรณีย์ที่บำเพ็ญโดยชอบธรรม การมีความอดทนในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ

เมตตา^{๑๖} หมายถึง ความรัก ความปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่เมตตาและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า

ปิยวาจา^{๑๗} คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดเมตตาและความรักใคร่กันถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผล

^{๑๔}บุญ ๒๘/๒๔๐/๘๖.

^{๑๕}บุญ ๒๘/๒๔๐/๘๖.

^{๑๖}องฺพญจก (ไทย) ๒๒/๑๙๒/๒๕๒.

^{๑๗}บุญ ๒๘/๒๔๐/๘๖.

เป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยินดี การปฏิบัติหน้าที่ด้วยการพูดสิ่งที่เป็นโยบาย เป็นจริง เป็นการกล่าวที่ถูกต้องตามกฎระเบียบ เป็นธรรม โปร่งใส

อัตถจริยา^{๑๘} หมายถึง คือ การประพฤติประโยชน์ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ โปร่งใส มีความรับผิดชอบ เป็นธรรม การช่วยเหลือเกื้อกูลกันด้วยน้ำใสใจจริง ด้วยความปรารถนาดีต่อกัน การบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวมโดยไม่หวังผลประโยชน์เพื่อตน รวมถึงการชวนช่วยช่วยเหลือผู้อื่นให้สำเร็จประโยชน์ตามที่เขาขอร้อง การบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้อื่น การบำเพ็ญประโยชน์แก่ส่วนรวมด้วยกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังปัญญา กำลังความคิด กำลังบุญบารมี เป็นต้น ซึ่งเป็นไปโดยชอบถูกต้องคลองธรรม

ประสิทธิภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ในการทำงานทั้ง ๕ ภารกิจ

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ตามภารกิจทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการจัดระเบียบ ๒) ด้านการดูแลความปลอดภัย ๓) ด้านการดูแลการจราจร ๔) ด้านการดูแลการท่องเที่ยว และ ๕) ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ^{๑๙} ดังนี้

ด้านการจัดระเบียบ หมายถึง การจัดระเบียบเมือง การควบคุมดูแลความสะอาด ความสวยงามและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมืองเพื่อสร้างเมืองให้น่าอยู่

ด้านการดูแลความปลอดภัย หมายถึง การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การตรวจตราป้องกันและบรรเทาเหตุร้ายเพื่อสร้างความปลอดภัยและความอุ่นใจแก่ทุกคนทุกที่ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ด้านการดูแลการจราจร หมายถึง การดำเนินงานด้านการจราจร การอำนวยความสะดวก สะดวกด้านการจราจรเพื่อให้มีความคล่องตัวและปลอดภัย

ด้านการดูแลการท่องเที่ยว หมายถึง การเสริมสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยว การตรวจตราดูแลความปลอดภัยและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว การให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ๆ เพื่อเชิญชวนนักท่องเที่ยวให้ปรากฏแก่สายตาผู้มาเยือน

ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ หมายถึง การดูแลคนกรุงเทพมหานครอย่างรอบด้าน ในโอกาสสำคัญหรือในกรณีที่มีเหตุการณ์พิเศษ หรือสถานการณ์เหตุด่วน เหตุฉุกเฉินต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่เทศกิจ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานเทศกิจของกรุงเทพมหานคร ทั้ง ๖ กลุ่มเขต (๕๐ สำนักงานเขต)

^{๑๘}ที่ ปา ๑๑/๑๔๐/๒๘๐

^{๑๙}สำนักเทศกิจ, พันธกิจเพื่อมหานครแห่งความพร้อม, หน้า ๒๖.

กลุ่มเขต หมายถึง กลุ่มเขตที่กรุงเทพมหานครได้ปรับปรุงการแบ่งกลุ่มการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตออกเป็น ๖ กลุ่มเขต เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม วิถีการดำรงชีวิตของประชาชน เพื่อประโยชน์ในการประสานงาน การกำกับ และติดตามการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร ได้แก่

๑. กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตดินแดง เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง

๒. กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตบางคอแหลม เขตสาทร เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตพระโขนง เขตสวนหลวง เขตวัฒนา เขตบางนา และเขตประเวศ

๓. กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และเขตบางเขน

๔. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก และเขตคลองสามวา

๕. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา

๖. กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราชพฤกษ์บูรณะ และเขตทุ่งครุ^{๒๐}

๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๖.๑ ได้ทราบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

๑.๖.๒ ได้ทราบแนวทางการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

๑.๖.๓ ได้รู้รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

๑.๖.๔ นำเสนอรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

^{๒๐} กรุงเทพมหานคร, ปีที่ ๔๒ รักกรุงเทพฯ ร่วมสร้างกรุงเทพฯ รายงานกิจการกรุงเทพมหานคร ประจำปี ๒๕๕๖, (กรุงเทพมหานคร: ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๖), หน้า ๔๒.

บทที่ ๒

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบูรณาการ
- ๒.๓ หลักพุทธธรรมสำหรับการบูรณาการ
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ
- ๒.๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
- ๒.๖ สภาพพื้นที่ที่ทำการวิจัย
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ ความหมาย รวมทั้งขั้นตอนในการพัฒนา เพื่อให้รูปแบบการปฏิบัติงานแต่ละด้านเกิดความเหมาะสม ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายรูปแบบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายของ “รูปแบบ” ไว้ว่ารูปที่กำหนดขึ้นเป็นหลักหรือเป็นแนวซึ่งเป็นที่ยอมรับ เช่น รูปแบบร้อยกรอง (ศิลปะ) สิ่ง que แสดงให้เห็นว่าเป็นเช่นนั้น ๆ อย่างรูปคน รูปบ้าน รูปปลา รูปใบไม้ เช่น รูปแบบผู้หญิง รูปแบบเปิด รูปแบบวัด^๑ รูปแบบของจริง รูปแบบที่เป็นแบบอย่าง และแบบจำลองที่เหมือนของจริงทุกอย่างแต่มีขนาดเล็กลงหรือใหญ่ขึ้นกว่าปกติ และชุดของทฤษฎีที่ผ่านการทดสอบความแม่นยำ (validity) และความน่าเชื่อถือ (reliability) แล้วสามารถระบุและพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิธีการทางคณิตศาสตร์หรือทางสถิติได้ด้วย หรือเป็นลักษณะที่พึงปรารถนาซึ่งมีลักษณะเป็นอุดมคติ หรือเกิดได้ยากในโลกของความเป็นจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งที่เราอยากได้กับความสามารถที่จะหาสิ่งที่ต้องการนั้น

^๑ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖), หน้า ๙๖๕.

แตกต่างกันมาก เช่น เมืองในอุดมคติ^๒ รูปแบบเป็นสิ่งที่แสดงโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างชุดของปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ หรือองค์ประกอบที่สำคัญในเชิงความสัมพันธ์หรือเหตุผลซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยให้เข้าใจข้อเท็จจริงหรือปรากฏการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ^๓ ซึ่งกล่าวได้ว่า รูปแบบเป็นสิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อบรรยายคุณลักษณะที่สำคัญของปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ รูปแบบจึงมิใช่การบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดทุกแง่มุม เพราะการกระทำเช่นนั้นจะทำให้รูปแบบนั้นด้อยลงไป ส่วนการที่ระบุว่าเป็นใด ๆ จะต้องประกอบด้วยรายละเอียดมากน้อยเพียงใดจึงเหมาะสมกับรูปแบบนั้น ๆ และควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง จะต้องประกอบด้วยรายละเอียดมากน้อยเพียงใดจึงเหมาะสมกับรูปแบบนั้น ๆ ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง ไม่ได้มีการกำหนดตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์แต่ละอย่างและวัตถุประสงค์ของผู้สร้างรูปแบบนั้นว่าต้องการจะอธิบายปรากฏการณ์นั้นอย่างไร^๔ นอกจากนี้ยังกล่าวได้ว่ารูปแบบเป็นแบบจำลอง หรือ รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่แสดงโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญของเรื่องที่ศึกษา^๕ จะเห็นว่ารูปแบบเป็นนามธรรมของจริงหรือภาพจำลองของสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีตั้งแต่แบบจำลองอย่างง่ายไปจนถึงแบบจำลองที่มีความซับซ้อนมาก ๆ มีทั้งแบบจำลองเชิงกายภาพ เช่น แบบจำลองอะตอม แบบจำลองเครื่องบิน เป็นต้น และแบบจำลองเชิงคุณลักษณะที่ใช้อธิบายสภาพการณ์หรือปรากฏการณ์ด้วยภาษาหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ^๖

จะเห็นได้ว่า คำว่า รูปแบบ มีหลายลักษณะที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ แต่อย่างไรก็ตามรูปแบบย่อมจะอธิบายปรากฏการณ์ในอนาคตหรือการทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือแบบจำลองที่ผู้วิจัยหรือนักวิชาการคิดขึ้นมาใช้สำหรับการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรืออาจจะเป็นโครงสร้าง เป็นข้อความ เป็นสถิติ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จะมีลักษณะเป็นเหมือนแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

^๒ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์, การกำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาธรรม, ๒๕๔๐), หน้า ๒๑-๒๓.

^๓อุทุมพร จามรมาน, “โมเดลคืออะไร”, วารสารวิชาการ, ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๑ (มีนาคม ๒๕๔๑): ๒๒.

^๔Bardo, John W., and Hartman, John J., *Urban Soclogoy : A Systematic Introduction*, (U.S.A.: F.E. Peacock Publishers, Inc, 1982), pp. 70-71.

^๕พูลสุข หิงคานนท์, “การพัฒนาแบบจำลองการจัดการของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข”, *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต*, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐).

^๖Tosi, Henry L., and Carroll, Stephen J., *Management*, 2nd edition, (New York: John Wiley & Sons, 1982), p. 163.

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของรูปแบบ ตลอดจนผลการศึกษานักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลัก เพื่อการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑ ดังต่อไปนี้

ตาราง ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒ (๒๕๔๒, หน้า ๙๖๕)	รูปแบบ คือ รูปที่กำหนดขึ้นเป็นหลักหรือเป็นแนว ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
ถวัลย์รัฐ วรเทพพิทักษ์ (๒๕๔๐, หน้า ๒๑-๒๓)	รูปแบบ คือ รูปแบบที่เป็นแบบอย่าง และ แบบจำลองที่เหมือนของจริงทุกอย่างแต่มีขนาดเล็กกลง หรือใหญ่ขึ้นกว่าปกติ
อุทุมพร จามรมาน (๒๕๔๑, หน้า ๒๒)	รูปแบบ เป็นสิ่งที่แสดงโครงสร้างองค์ประกอบ ที่สำคัญในเชิงความสัมพันธ์หรือเหตุผลซึ่งกันและกัน
Bardo, John W., and Hartman, John J. (1982, pp. 70-71)	รูปแบบเป็นสิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อบรรยาย คุณลักษณะที่สำคัญของปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง
พลสุข หิงคานนท์ (๒๕๔๐, หน้า ๒๖)	รูปแบบ สิ่งที่แสดงโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญของเรื่องที่ศึกษา
Tosi, Henry L. and Carroll, Stephen J. (1982, p. 163)	รูปแบบเป็นภาพจำลองของสถานการณ์อย่างใด อย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีตั้งแต่แบบจำลองอย่างง่ายไป จนถึงแบบจำลองที่มีความซับซ้อนมากๆ

๒.๑.๒ ประเภทรูปแบบ

ประเภทของรูปแบบการอธิบายลักษณะ จากลักษณะของเมืองเป็นรูปแบบที่อธิบายโดย
ลักษณะพื้นที่ และรูปแบบที่อธิบายโดยลักษณะของประชากร รูปแบบที่ใช้ในการอธิบายโดยพื้นที่นั้น
มีจุดมุ่งหมายในการบรรยายลักษณะของเมืองว่ามีลักษณะเช่น Concentric Zone Model และ
Social Area Analysis Model เป็นต้น สำหรับรูปแบบที่ใช้อธิบายคุณลักษณะของประชากรเมืองนั้น
เป็นรูปแบบที่เสนอแนวคิดในการอธิบายเกี่ยวกับลักษณะของประชากรเมืองต่าง ๆ เช่น Residential

Segregation Model เป็นต้น^๗ นอกจากนี้ รูปแบบมีหลายประเภท เช่น รูปแบบทางการศึกษาและสังคมศาสตร์ ได้แบ่งออกเป็น รูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปไมยเทียบเคียงปรากฏการณ์ซึ่งเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม รูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ รูปภาพ รูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ และรูปแบบที่นำเอาตัวแปรต่าง ๆ มาสัมพันธ์กันในเชิงเหตุและผลที่เกิดขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้การสร้างรูปแบบ (model) นั้นไม่มีข้อกำหนดที่ตายตัวแน่นอนว่าต้องทำอะไรบ้าง แต่โดยทั่วไปจะเริ่มต้นจากการศึกษาองค์ความรู้ (intensive knowledge) เกี่ยวกับเรื่องที่เราจะสร้างรูปแบบให้ชัดเจน จากนั้นจึงค้นหาสมมติฐานและหลักการของรูปแบบที่จะพัฒนา แล้วสร้างรูปแบบตามหลักการที่กำหนดขึ้นและนำรูปแบบที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเหมาะสมและหาคุณภาพของรูปแบบต่อไป ส่วนการพัฒนาแบบมีขั้นตอนการดำเนินการเป็นสองตอนใหญ่ คือ การสร้างรูปแบบและการประเมินความเหมาะสมและการหาคุณภาพของรูปแบบ^๘ ซึ่งทางด้าน Keeves ได้กล่าวไว้ ๔ รูปแบบ ได้แก่

๑) Analogue Model เป็นรูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปไมยเทียบเคียงปรากฏการณ์ซึ่งเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม เช่น รูปแบบในการทำนายจำนวนนักเรียนที่จะเข้าสู่ระบบโรงเรียน ซึ่งอนุมานแนวคิดมาจากการเปิดน้ำเข้าและปล่อยน้ำออกจากถัง นักเรียนที่จะเข้าสู่ระบบ เปรียบเทียบได้กับน้ำที่เปิดออกจากถัง ดังนั้นนักเรียนที่คงอยู่ในระบบจึงเท่ากับนักเรียนที่เข้าสู่ระบบ ลบด้วยนักเรียนที่ออกจากระบบ เป็นต้น

๒) Semantic Model เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิหรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้น ๆ

๓) Mathematical Model เป็นรูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ รูปแบบประเภทนี้นิยมใช้กันทั้งในสาขาจิตวิทยาและศึกษาศาสตร์ รวมทั้งการบริหารการศึกษาด้วย

๔) Causal Model เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากเทคนิคที่เรียกว่า Path Analysis และหลักการสร้าง Semantic Model โดยการนำเอาตัวแปรต่าง ๆ มาสัมพันธ์กันในเชิงเหตุและผลที่เกิดขึ้น เช่น The Standard Deprivation Model ซึ่งเป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง

^๗Schwirian, อ้างใน Bardo, J.W., & Hartman, J.J., *Urban society : A systematic introduction*, (New York: F. E. Peacock, 1982), pp. 70-72.

^๘Piyanart Singchoo, *แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ*, [ออนไลน์] แหล่งข้อมูล : <http://www.gotoknow.org/posts/503317> [๘ ส.ค. ๒๕๕๗].

สภาพทางเศรษฐกิจสังคมของบิดา มารดา สภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่บ้านและระดับสติปัญญาของเด็ก เป็นต้น^๔

จะเห็นได้ว่า ประเภทของรูปแบบทั่วไปไม่ได้มีการจัดการที่หลากหลายมากนักในหมู่นักวิจัยหรือนักวิชาการ ซึ่งส่วนใหญ่จะยึดแนวของ Keeves เพราะเห็นว่ามี ความชัดเจนในตัวอยู่แล้ว ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า การนำประเภทรูปแบบในประเทศไทยยังคงใช้โมเดลหรือรูปแบบการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวเพื่อกำหนดประเด็นในการศึกษาแต่ละเรื่อง ฉะนั้นรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จึงเป็นการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งจะอธิบายโดยอาศัยการนำเสนอเป็นรูปภาพตาราง ที่เรียกว่า แผนภูมิบ้าง แผนภาพบ้างหรือโมเดลที่ใช้สำหรับการนำเสนอให้เกิดความเข้าใจง่าย

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประเภทของรูปแบบ ตลอดจนผลการศึกษาของนักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลัก เพื่อการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๒ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๒ ประเภทรูปแบบ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
Schwirian (1982, pp. 70-72)	ลักษณะของเมืองเป็นรูปแบบที่อธิบายโดยลักษณะพื้นที่ เช่น Concentric Zone Model และ Social Area Analysis Model เป็นต้น สำหรับรูปแบบที่ใช้ อธิบายคุณลักษณะของประชากรเมือง เช่น Residential Segregation Model เป็นต้น
Keeves, P. J. (1988, pp. 561-565)	การสร้างรูปแบบและการประเมินความเหมาะสม และการหาคุณภาพของรูปแบบ ดังนี้ ๑. เป็นรูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปไมยเทียบเคียงปรากฏการณ์ ๒. เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยาย ๓. เป็นรูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์ ๔. เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากเทคนิคการนำเอาตัวแปรต่าง ๆ มาสัมพันธ์กันในเชิงเหตุและผลที่เกิดขึ้น

^๔Keeves, P. J., *Educational research methodology, and measurement: An international handbook*, (Oxford, England: Pergamon Press, 1988), pp. 561-565.

๒.๑.๓ ลักษณะรูปแบบที่ดี

การสร้างรูปแบบให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์มากเท่าใด โมเดลจะสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นทำให้การนำโมเดลไปใช้มีความยุ่งยาก ในทางตรงกันข้ามถ้าเน้นความสะดวกในการนำโมเดลไปใช้อธิบายปรากฏการณ์ก็ต้องเขียนโมเดลให้ง่ายและชัดเจน โมเดลนั้นก็ย่อมไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์ ซึ่งทำให้การนำโมเดลไปอธิบายทำนาย และควบคุมปรากฏการณ์ได้จำกัด ดังนั้นการสร้างโมเดลจึงต้องพยายามสร้างให้ได้ทั้งความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์ให้มากที่สุด และขณะเดียวกันก็สามารถนำไปใช้หาข้อสรุปเพื่ออธิบาย ทำนายหรือควบคุมปรากฏการณ์นั้น ๆ ให้มากที่สุด โดยเราอาจเลือกศึกษาเฉพาะองค์ประกอบหรือตัวแปรที่สำคัญ ๆ ของปรากฏการณ์นั้น ๆ^{๑๐} นอกจากนี้ความเห็นของนักวิชาการหลายท่านกล่าวว่าแบบจำลองที่ดีจะเปรียบเสมือนสิ่งที่ทำให้ผู้สนใจศึกษาในเรื่องใด ๆ ได้มีความเข้าใจเป็นเบื้องต้น ก่อนการศึกษาในแนวลึกต่อไป ดังนั้นแบบจำลองที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

๑) แบบจำลองควรประกอบด้วย ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าที่จะเน้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรวม ๆ

๒) แบบจำลองควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์โดยเมื่อทดลองแบบจำลองแล้ว หากปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แบบจำลองนั้นต้องถูกยกเลิกไป

๓) แบบจำลองควรอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษาได้อย่างชัดเจน

๔) แบบจำลองควรนำไปสู่การสร้างแนวความคิดใหม่ หรือความสัมพันธ์ใหม่ของเรื่องที่ศึกษาได้

๕) แบบจำลองในเรื่องใดจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับกรอบของทฤษฎีในเรื่องนั้น ๆ^{๑๑}

นอกจากนี้ทางด้าน Keeves เสนอ รูปแบบที่ใช้ประโยชน์ได้ ควรจะมีข้อกำหนด (requirement) ๔ ประการ คือ

๑) รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (Structural Relationship) มากกว่าความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันแบบรวม ๆ (Associative Relationship)

๒) รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นสามารถถูกตรวจสอบได้โดยการสังเกต ซึ่งเป็นไปได้ที่จะทดสอบรูปแบบพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

^{๑๐} เสรี ชัดแจ้ง, แบบจำลอง, (ม.ป.ท.: ๒๕๓๘), หน้า ๓.

^{๑๑} พูนสุข หิงคานนท์, “การพัฒนาการจัดรูปแบบการจัดการของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข”, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐).

๓) รูปแบบควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา ดังนั้น นอกจากรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ ควรใช้อธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

๔) รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างโมเดลใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปร ในลักษณะใหม่ซึ่งเป็นการขยายในเรื่องที่กำลังศึกษา^{๑๒}

จะเห็นได้ว่า ลักษณะรูปแบบที่ดี อยู่ที่สามารถจะอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้แม่นยำ มากน้อยเพียงใดและเห็นได้ในลักษณะผลเชิงประจักษ์ระหว่างตัวแปรเชิงโครงสร้างกับความเป็นไปได้ ของกลไกที่ประกอบด้วยเหตุและผลที่สัมพันธ์กับการศึกษาในเรื่องนั้น ๆ นอกจากนี้การนำเสนอเพื่อ สื่อสารยังผู้อ่านจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมในการแปลความหมายแต่ละตัวแปรด้วย ฉะนั้นรูปแบบ การบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จึงมีลักษณะเพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย ๆ และมีความสอดคล้องกับสภาพความเป็น จริงมากที่สุด

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประเภทของรูปแบบ ตลอดจนผลการศึกษานักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลักเพื่อการบูรณาการหลักพุทธธรรมใน การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิด ที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๓ ลักษณะรูปแบบที่ดี

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
เสรี ชัดแจ้ง, (๒๕๓๘, หน้า ๓)	การสร้างรูปแบบควรสร้างให้สอดคล้องกับสภาพ ความเป็นจริงของปรากฏการณ์มากที่สุด
พูนสุข หิงคานนท์ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๐).	แบบจำลองที่ดี ๑. แบบจำลองควรประกอบด้วย ความสัมพันธ์เชิง โครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าที่จะเน้นความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรรวม ๆ ๒. แบบจำลองควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ๓. แบบจำลองควรอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์ เชิงเหตุผลของเรื่องที่จะศึกษาได้อย่างชัดเจน

^{๑๒}Keeves, P. J., Educational research methodology, and measurement: An international handbook, p. 560.

ตารางที่ ๒.๓ ลักษณะรูปแบบที่ดี (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
	<p>๔. แบบจำลองควรนำไปสู่การสร้างแนวความคิดใหม่ หรือความสัมพันธ์ใหม่ของเรื่องที่ได้ศึกษาได้</p> <p>๕. แบบจำลองในเรื่องใดจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับกรอบของทฤษฎีในเรื่องนั้น ๆ</p>
<p>Keeves, P. J. (1988, p. 560)</p>	<p>รูปแบบที่ใช้ประโยชน์ได้ควรจะมีข้อกำหนด ๔ ประการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง ๒. รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นได้ ๓. รูปแบบควรจะต้องระบุถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ได้ศึกษา ๔. รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่

๒.๑.๔ ขั้นตอนการสร้างรูปแบบ

การพัฒนารูปแบบและการทดสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบ ในส่วนการพัฒนารูปแบบนั้นดำเนินการโดยวิเคราะห์ลำดับในการทำวิทยานิพนธ์ หลักการเขียนรายงานการวิจัย จุดบกพร่องที่มักจะพบในการทำวิทยานิพนธ์ ฯลฯ แล้วนำองค์ประกอบเหล่านั้นมาสร้างเป็นรูปแบบการควบคุมวิทยานิพนธ์ตามลำดับขั้นในการทำวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นจะเป็นขั้นตอนที่ ๒ นำรูปแบบดังกล่าวไปทดสอบและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบ^{๑๓} นอกจากนี้การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มุ่งศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม มีรายละเอียดในการดำเนินการ ๕ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่ได้รับเลือกเป็นโครงการนำร่อง

^{๑๓}บุญชุม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร: ชมรมเด็ก, ๒๕๓๕), หน้า ๑๓.

การวิจัยและการพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาสภาพจริงจากรายงานการประเมินตนเองของโรงเรียนที่ผ่านการประเมินคุณภาพ

ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการสร้างรูปแบบจำลองเพื่อสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ โดยการสังเคราะห์แบบสัมภาษณ์จากการศึกษาในขั้นตอนที่ ๑ แล้วนำมาสร้างเป็นรูปแบบจำลอง ระบบบริหารคุณภาพทั้งองค์การด้วยการสร้างเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ แบบเลือกตอบ เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ให้ผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

ขั้นตอนที่ ๓ เป็นการพัฒนารูปแบบระบบบริหารคุณภาพทั้งองค์การโดยใช้เทคนิคเดลฟาย จากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้รูปแบบที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ การใช้รูปแบบจำลองจากขั้นตอนที่ ๒ นำมาศึกษาวิเคราะห์และกำหนดรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การด้วยเทคนิคเดลฟาย ๓ รอบ

ขั้นตอนที่ ๔ การวิเคราะห์หาความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบโดยผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนและกรรมการสถานศึกษา

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปและนำเสนอรูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การและจัดทำเป็น รายงานผลการวิจัยต่อไป^{๑๔}

นอกจากนี้ เช่น การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ซึ่งมุ่งศึกษารูปแบบการบริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานที่เหมาะสมกับสภาพสังคม แบ่งการวิจัย ๔ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ เป็นการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี วิธีการบริหารโรงเรียนที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน และสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อกำหนดกรอบความคิด ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการสร้างรูปแบบจำลองเพื่อสร้างรูปแบบการบริหารโรงเรียนที่บริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน โดยมีองค์ประกอบ ๕ องค์ประกอบ ด้วยการสร้างเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ ๓ เป็นขั้นการพัฒนาแบบการบริหารสถานศึกษาที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานโดยใช้เทคนิคเดลฟายจากผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ ๔ เป็นขั้นการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบโดยผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนและกรรมการสถานศึกษา^{๑๕}

^{๑๔}รุ่งรัชชดาพร เวหะชาติ, “การพัฒนาแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน”, *คุณนิตินิพนธ์การศึกษาคุณนิตินิติต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๘).

^{๑๕}สมุท ข่านานู, “การพัฒนาแบบการบริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน”, *คุณนิตินิพนธ์การศึกษาคุณนิตินิติต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖).

จะเห็นได้ว่า การสร้างรูปแบบซึ่งส่วนใหญ่ที่นิยมศึกษากันมากหรือที่พบมากส่วนใหญ่จะ อยู่ในรูปของวิทยานิพนธ์ เช่น การพัฒนาแบบจำลองแบบสมบูรณาการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน สำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้แบ่งขั้นตอนในการพัฒนาแบบจำลอง ๔ ขั้นตอนคือ ๑) การศึกษา องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ๒) การกำหนดหลักการและองค์ประกอบของแบบจำลอง ๓) การร่าง แบบจำลอง ๔) การประเมินแบบจำลอง^{๑๖} และการพัฒนารูปแบบการบริหารของคณะกรรมการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทย ได้แบ่งขั้นตอนการพัฒนารูปแบบเป็น ๓ ขั้นตอน คือ ๑) พัฒนารูปแบบเป็นการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหลักการ ข้อมูลพื้นฐาน องค์ประกอบ สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการ รวมถึงการสร้างรูปแบบเบื้องต้น ๒) ตรวจสอบ ทดสอบรูปแบบ ได้แก่ ความเหมาะสม ความตรงและการยอมรับเป็นการประมวลความคิดเห็นจากการตรวจสอบและเปรียบเทียบ รูปแบบกับองค์ประกอบและภารกิจจริงหรือทดสอบ ๓) ทบทวน ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ สมบูรณ์^{๑๗} ฉะนั้นรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จึงมีลักษณะเป็นการพัฒนาขึ้นมาใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพ ความเป็นจริงมากที่สุด

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขั้นตอนการสร้างรูปแบบตลอดจนผลการศึกษานักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลัก เพื่อการบูรณาการหลักพุทธธรรม ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิด ที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๔ ดังต่อไปนี้

^{๑๖}ดิเรก วรรณเศียร, “การพัฒนาแบบจำลองแบบสมบูรณาการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน สำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕).

^{๑๗}รุ่งนภา จิตรโรจนรักษ์, “การพัฒนารูปแบบการบริหารของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ของประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘).

ตารางที่ ๒.๔ ขั้นตอนการสร้างรูปแบบ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
บุญชม ศรีสะอาด (๒๕๓๕, หน้า ๑๓)	การพัฒนาารูปแบบและการทดสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบ ดำเนินการโดยวิเคราะห์ลำดับในการทำวิทยานิพนธ์ และนำรูปแบบดังกล่าวไปทดสอบและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบ
รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๘)	การดำเนินการ ๕ ขั้นตอน คือ ๑ การศึกษาและสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ๒ การสร้างรูปแบบจำลอง ๓ การพัฒนาารูปแบบ ๔ การวิเคราะห์หาความเหมาะสมของรูปแบบ ๕ การสรุปและนำเสนอรูปแบบและจัดทำเป็นรายงานผลการวิจัยต่อไป
สมุทร ขำนาถ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๖)	การวิจัย ๔ ขั้นตอน คือ ๑ การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ๒ การสร้างรูปแบบจำลอง ๓ การพัฒนาารูปแบบ ๔ การตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบ
รุ่งนภา จิตรโรจนรักษ์ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๖)	ขั้นตอนการพัฒนาารูปแบบเป็น ๓ ขั้นตอน คือ ๑. พัฒนาารูปแบบเป็นการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหลักการ ข้อมูลพื้นฐาน องค์ประกอบ สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการ รวมถึงการสร้างรูปแบบเบื้องต้น ๒. ตรวจสอบ ทดสอบรูปแบบ ได้แก่ ความเหมาะสม ความตรง และการยอมรับเป็นการประมวลความคิดเห็นจากการตรวจสอบและเปรียบเทียบรูปแบบกับองค์ประกอบและภารกิจจริงหรือทดสอบ ๓. ทบทวน ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้สมบูรณ์

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบูรณาการ

การใช้คำว่า “บูรณาการ” ในทุกวงการเพราะคนอยากสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบใหม่ด้วยวิธีคิดใหม่ โลกและสังคมแบบเดิมเป็นผลของวิธีคิดและการพัฒนาแบบแยกส่วนหรือแบบกลไกมาเป็นเวลาหลายร้อยปีจนทำให้เกิดปัญหามากมาย ความขัดแย้งระหว่างผู้คน สถาบันและความขัดแย้งกับธรรมชาติที่ถูกนำมาใช้จำนวนมากจนเสียสมดุล วิธีคิดและวิธีปฏิบัติแบบเดิมตั้งอยู่บนฐานการมองโลกแบบแยกส่วนหรือแบบกลไกซึ่งมีการนำไปใช้ในงานอื่น ๆ โดยแยกบทบาทหน้าที่ แยกงานจนเชื่อมต่อกันไม่ติด เกิดปัญหาแทนที่จะเป็นการร่วมมือกลับเป็นการแข่งขัน แทนที่จะช่วยเหลือกันกลับเป็นการบั่นทอนกำลัง^{๑๑} ทุกวงการมีแต่ผู้เชี่ยวชาญที่รู้สึกแต่ไม่รู้จักกว้าง เชื่อมต่อกับคนอื่นและสาขาอื่นไม่เป็น ดังเช่นตัวอย่างของการแพทย์ที่เห็นได้ชัด คือ การรักษาแบบแยกส่วนหรือแบบกลไก คือ แยกส่วนของบรรดาผู้เชี่ยวชาญด้านโรคต่าง ๆ หมอส่วนใหญ่จึงเก่งในการรักษาโรคแต่ไม่เก่งรักษาคน รู้แต่เรื่องเชื้อโรคแต่ไม่รู้เรื่องความทุกข์ของคนไข้ สังคมโลกวันนี้จึงโยเยหาเอกภาพสมานฉันท์การคืนดี การรวมเป็นหนึ่งเดียว ซึ่งเชื่อว่าจะเกิดความสมดุลมากกว่ามีประสิทธิภาพ จึงหาทาง “สร้างสะพาน” มากกว่า “สร้างกำแพง” ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะปัญหาหลักไม่ใช่ปัญหาเทคนิคแต่เป็นปัญหาวิธีคิด ปัจจุบันคนเราส่วนใหญ่มักจะทำอะไรในมุมมองของเรื่องของปริมาณเสียมากกว่า คือจำนวนของสิ่งต่าง ๆ มากมาย แต่ไม่ได้คำนึงถึงเรื่องของคุณภาพคือความรู้สึกทางด้านจิตใจมากนัก

๒.๒.๑ ความหมายการบูรณาการ

ความหมายของคำว่า “บูรณาการ” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า integrate มีความหมายอยู่ ๒ อย่างที่ใช้กันคือ ความหมายโดยทั่วไปหรือแบบกว้าง และความหมายแบบแคบ ความหมายโดยทั่วไปหรือแบบกว้าง คำว่า บูรณาการ จะหมายถึงการทำให้สมบูรณ์หรือการทำให้หน่วยย่อย ๆ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่กระจัดกระจายมารวมกันและมีความสัมพันธ์กัน มาร่วมกันทำหน้าที่อย่างผสมกลมกลืนเป็นองค์รวมหนึ่งเดียว ประสานกันเพื่อให้เกิดความครบถ้วนสมบูรณ์ในตนเอง ส่วนความหมายแบบแคบ คำว่า บูรณาการ หมายถึง การนำเอาศาสตร์สาขาวิชาต่าง ๆ หลากหลาย ศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมาผสมผสานเข้าด้วยกันเพื่อประโยชน์ในการจัดหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นศัพท์แสงทางวิชาการที่ถูกนำมาใช้ในด้านการศึกษา การเมือง ธุรกิจ และการบริหารจัดการโดยมีผู้รู้ได้ให้ความหมายไว้มากมาย กล่าวคือ การบูรณาการคือ การผนวก การประสาน การเติมเต็ม การเชื่อมโยง การรวมกัน ร่วมกัน เป็นต้น แนวคิดการบูรณาการในทางการเมืองมุ่งที่จะทำให้องค์การระหว่างประเทศเป็นเสมือนครอบครัวใหญ่ครอบครัวหนึ่ง โดยมีประเทศสมาชิกเปรียบเสมือนสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน แนวความคิดของทฤษฎีบูรณาการนี้อาจจะเทียบได้กับแนวความคิดเกอไมน์ชาฟ ของสังคมวิทยาซึ่งหมายถึง ลักษณะสังคมที่เน้นความสำคัญของสมาชิก

^{๑๑}หนังสือพิมพ์สยามรัฐวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕, บทความ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: [http://www.phongphit.com/older/content/view/๕๙๗/๗๐/\[๑ ธันวาคม ๒๕๕๖\]](http://www.phongphit.com/older/content/view/๕๙๗/๗๐/[๑ ธันวาคม ๒๕๕๖]).

ในสังคมที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นกันเอง เน้นความเคร่งครัดในขนบธรรมเนียมประเพณีและค่านิยมของชุมชน (Conception integration) ซึ่งการสร้างขั้นตอนของการบูรณาการ แบบบูรณาการไว้ที่น่าสนใจประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ ๑ ถอดกรอบ เพื่อที่จะให้หลุดจากกับดักทางความคิด ทางวัฒนธรรม ทางความรู้ทางประสบการณ์ เป็นต้น

ขั้นที่ ๒ ขยายกรอบ โดยอาศัยฐานแนวคิดในเรื่ององค์รวม สหวิทยาการ คิดโดยวิธีอุปนัย การมองประสานชั่วตรงข้ามและมองแบบทุกฝ่ายชนะ

ขั้นที่ ๓ คุ่มกรอบ ซึ่งเป็นขั้นกลับมาบูรณาการอีกครั้ง^{๑๔}

จะเห็นได้ว่าการนำเอาศาสตร์สาขาวิชาต่าง ๆ หลากหลายศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมาผสมผสานเข้าด้วยกันในรูปแบบของขั้นตอนต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างศาสตร์ต่างๆ ที่เป็นองค์ความรู้เดิมอยู่แล้ว ซึ่งจะมีลักษณะของวิธีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ แต่สำหรับการบูรณาการจะมีลักษณะของการรวมศูนย์เพื่อให้เป็นความหมายเดียวกันหรือทำให้เกิดผสมผสานสิ่งทั้งหลายให้เข้าด้วยกันเพื่อกำหนดคุณค่าทางแนวคิดใหม่ ๆ

๒.๒.๒ ลักษณะการบูรณาการ

ลักษณะการบูรณาการที่นักวิชาการและนักวิจัยทั้งหลายได้นำมาจัดการข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งนักวิชาการบางท่านได้กล่าวไว้ถึง ๖ ลักษณะ ได้แก่

๑) การบูรณาการเชิงเนื้อหาสาระ เป็นการผสมผสานเชื่อมโยงเนื้อหาสาระในลักษณะการหลอมรวมกัน โดยการตั้งเป็นหน่วย (Unit) หรือหัวเรื่อง (Theme)

๒) การบูรณาการเชิงวิธีการ เป็นการผสมผสานวิธีการสอนแบบต่าง ๆ เข้าในการสอน โดยการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลายวิธี การสนทนา การอภิปราย การใช้คำถาม การบรรยาย การค้นคว้าและการทำงานกลุ่ม การไปศึกษานอกห้องเรียนและการนำเสนอข้อมูล เป็นต้น

๓) การบูรณาการความรู้กับกระบวนการเรียนรู้ โดยออกแบบการเรียนรู้ให้มีทั้งการให้ความรู้และกระบวนการไปพร้อม ๆ กัน เช่น กระบวนการแสวงหาความรู้ กระบวนการแก้ปัญหา และกระบวนการสร้างความคิดรวบยอด เป็นต้น

๔) การบูรณาการความรู้ ความคิด กับคุณธรรม โดยเน้นทั้งพุทธิพิสัยและจิตพิสัยเป็นการเรียนที่สอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมไปพร้อม ๆ กัน เพื่อที่นักเรียนจะได้เป็น “ผู้มีความรู้คู่คุณธรรม”

^{๑๔}เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, การจัดการเครือข่าย : กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร: ชัดเชสมิเดีย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓.

๕) การบูรณาการความรู้กับการปฏิบัติ เน้นการปฏิบัติจริงควบคู่ไปพร้อม ๆ กับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

๖) การบูรณาการความรู้ในโรงเรียนกับชีวิตจริงของนักเรียน พยายามให้เด็กได้เรียนรู้เนื้อหาที่สัมพันธ์กับชีวิตจริงของนักเรียนเพื่อให้เด็กได้เห็นคุณค่าและความหมายในสิ่งที่เรียน^{๒๐}

จะเห็นได้ว่า การบูรณาการคือ การนำศาสตร์ต่าง ๆ มารวมกันเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการที่ทำอยู่เดิมให้ได้ผลยิ่งขึ้นและช่วยเสริมสร้างภาวะความสมดุลความสมบูรณ์และความครบถ้วนถูกต้อง ทำให้มนุษย์หลุดพ้นจากปัญหาของความขาดแคลน ความกังวล ความร้อนรนหรือปัญหาอื่น ๆ ตลอดจนก่อให้เกิดการพัฒนาที่มีความสมบูรณ์ สมดุล ยั่งยืน ถูกต้องดีงามรวมทั้งเป็นการสร้างคนให้เป็น “บัณฑิต” ซึ่งหมายถึงผู้ที่มีชีวิตอยู่ด้วยปัญญา ฉะนั้นรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จึงมีลักษณะเป็นการบูรณาการหลักธรรมต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมในแต่ละด้านมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมาย ขั้นตอน และลักษณะการบูรณาการ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลัก เพื่อการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๕ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๕ แนวคิดหลักเกี่ยวกับความหมาย ขั้นตอน และลักษณะการบูรณาการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (๒๕๔๓, หน้า ๑๓)	การบูรณาการประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ ขั้นที่ ๑ ถอดกรอบ เพื่อที่จะให้หลุดจากกับดักทางความคิด ขั้นที่ ๒ ขยายกรอบ โดยอาศัยฐานแนวคิดในเรื่ององค์รวมและมองแบบทุกฝ่ายชนะ ขั้นที่ ๓ คุมกรอบ ซึ่งเป็นขั้นกลับมาบูรณาการอีกครั้ง
สิริพัชร์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (๒๕๔๖, หน้า ๑๖)	ลักษณะการบูรณาการมี ๖ ลักษณะ ๑. การบูรณาการเชิงเนื้อหาสาระ

^{๒๐}สิริพัชร์ เจริญวงศ์ศักดิ์, การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ, (กรุงเทพมหานคร: บุ๊ค พอยท์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๖.

ตารางที่ ๒.๕ แนวคิดหลักเกี่ยวกับความหมาย ขั้นตอน และลักษณะการบูรณาการ (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
	๒. การบูรณาการเชิงวิธีการ ๓. การบูรณาการความรู้กับกระบวนการเรียนรู้ ๔. การบูรณาการความรู้ ความคิดกับคุณธรรม ๕. การบูรณาการความรู้กับการปฏิบัติ ๖. การบูรณาการความรู้ในโรงเรียนกับชีวิตจริงของนักเรียน

๒.๓ หลักพุทธธรรมสำหรับการบูรณาการ

การบูรณาการ ตามนัยแห่งพุทธธรรม หมายถึง ระบบและกระบวนการของชีวิตซึ่งครอบคลุมหลักการพัฒนามนุษย์ที่ว่าด้วยไตรสิกขาและหลักธรรมที่สำคัญในอันที่จะเป็นแนวปฏิบัติสู่ความเป็นคนเก่ง คนดี มีอิสรภาพ ส่วนการบูรณาการทางการศึกษาตามนัยพุทธธรรมท่านได้สรุปความคิดรวบยอดไว้เป็นแนวทางสำหรับการจัดระบบ หลักการ กระบวนการ และปัจจัยสนับสนุนการศึกษา โดยใช้ชีวิต วิถีชีวิต การพัฒนาชีวิตที่ดี เป็นโจทย์หลัก จึงครอบคลุมทุกมิติ ทุกแก่นสาระทุกพื้นฐานของสังคม บูรณาการทางการศึกษาจะเป็นการจัดองค์ประกอบกลมกลืนได้สัดส่วน สมดุล และเชื่อมโยง จึงมีลักษณะที่เป็นองค์รวม หล่อหลอม เกิดประโยชน์ นำไปสู่การพัฒนา เป็นความเต็มในทุกมิติ ได้แก่ ศักยภาพผู้เรียน พัฒนาทั่วทั้งกาย จิต และปัญญา ครูสอนเต็มเวลา เต็มใจ เนื้อหาสาระสอดคล้องกลมกลืน เต็มตามที่ควรจะเป็น กระบวนการครบถ้วน เต็มที่ตามที่ควรจะทำ ผลการศึกษาเต็มสนองตอบการพัฒนาชีวิตตามวิถีทางที่ดี ถูกต้อง กลมกลืนกับความเป็นจริงของชีวิตและสังคม เป็นการศึกษาที่กระจ่างชัด แจ่มโลก ส่องชีวิต สว่างเย็น ดุจดือนเพ็ญ^{๒๑} ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกหลักพุทธธรรมที่คิดว่ามีความเหมาะสมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ได้แก่ หลักศีล หลักขันติ หลักเมตตา หลักปิยวาจา และหลักอหัตถจริยา ดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ หลักศีลธรรม

ศีล (Silla)^{๒๒} เป็นคำนาม แปลว่า การรักษาจิตใจให้เรียบร้อย และยังหมายถึงข้อปฏิบัติสำหรับควบคุมกายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงาม การรักษาปกติตามระเบียบวินัย ปกติมารยาทที่

^{๒๑}สุมน อมรวิวัฒน์, สามแนวความคิดหลักจากการศึกษาตามนัยพุทธธรรม, [ออนไลน์], แหล่งข้อมูล : http://www.roong-aroon.ac.th/?page_id=๑๙๔๖ [๘ สิงหาคม ๒๕๕๗].

^{๒๒}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๙, หน้า ๑๒๔.

สะอาดปราศจากโทษ^{๒๓} ข้อปฏิบัติในการเว้นจากความชั่ว ข้อปฏิบัติในการฝึกกายวาจาให้ดียิ่งขึ้น ความสุจริตทางกายวาจาและอาชีพ^{๒๔} เพราะ “ศีล” เป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะมีก่อน เพราะศีลเป็นเบื้องต้นแห่งความดีงาม เป็นที่พึ่งเบื้องต้น เป็นมารดาแห่งกัลยาณธรรมและเป็นบ่อเกิดแห่งกุศลธรรม ทั้งปวง คำว่า ศีล แปลว่า ปกติ สิ่งไรเป็นปกติสิ่งนั้นย่อมไม่มีโทษ อย่างบ้านเมืองสงบเป็นปกติ หมายความว่า ปราศจากภัยจากภายในและภายนอก คนมีความปกติภายในตนคือ ไม่มีภัย เบียดเบียน มีอาหารเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยเป็นปกติ คนที่อยู่ร่วมกันไม่เบียดเบียนก่อทุกข์แก่กัน คือ ไม่ฆ่ากัน ไม่ทำร้ายกัน ไม่ลักฉ้อแย่งชิงกัน ไม่ลักลอบทำชู้กัน ไม่ขี้ปดหลอกหลวงกัน ไม่ขี้เมาก่อความ รำคาญทะเลาะวิวาทกัน ในครอบครัวนั้นก็อยู่เป็นปกติไม่มีใครเดือดร้อนลำบากทุกข์ยาก คำว่า ปกตินี้ จึงหมายถึง ความเรียบร้อยภายในตัวบุคคลแต่ละคนและทั้งหมดุ้คณะที่อยู่ร่วมกัน ปกตินี้มาจากภาษาบาลี คือ ศีล^{๒๕}

คำว่า เบญจ (บาลีว่า ปญจ) แปลว่า ห้า ศีล แปลว่า ปกติ คือความปกติเรียบร้อยแห่งกาย วาจา แปลรวมว่า ปกติห้าอย่าง เป็นหลักปฏิบัติสำหรับขจัดความชั่วทางกายและทางวาจา ศีล ๕ หรือ เบญจศีล คือ ความประพฤติชอบทางกายและวาจา เป็นข้อปฏิบัติในการเว้นจากความชั่ว ๕ ประการนี้ คือ

- (๑) เว้นจากการปลงชีวิต เว้นจากการฆ่าการประทุษร้ายกัน
- (๒) เว้นจากการลักขโมย โกง ละเมิดกรรมสิทธิ์ ทำลายทรัพย์สิน
- (๓) เว้นจากการประพฤติผิดในกาม การล่วงละเมิดสิ่งที่ผู้อื่นรักใคร่หวงแหน
- (๔) เว้นจากการพูดเท็จ โกหกหลอกหลวง
- (๕) เว้นจากน้ำเมา คือ สุราเมรัยและสิ่งเสพติดให้โทษอันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท^{๒๖}

ในคัมภีร์วิสุทธิมรรคแสดงความหมายของศีลว่า เจตนาของผู้คิดงดเว้นในการล่วง ลักขบถนั้น เจตสิกอันได้แก่ความรู้สึภายในใจในการงดเว้นนั้น ๆ ความรู้สึกอันไม่ติดต่อกับวัตถุที่ตน จะล่วง หรือการไม่ก้าวล่วงของบุคคลที่สมทานลักขบถแล้ว นั่นแลคือตัวศีล นอกจากนั้น ศีล ได้แก่ ธรรม ๔ อย่าง ดังนี้

- (๑) เจตนา ชื่อว่า ศีล เพราะมีเจตนาตั้งใจรักษาศีล
- (๒) เจตสิก ชื่อว่า ศีล เพราะเว้นจากชั่วทางกาย วาจา รักษาจิตให้เป็นกุศลได้
- (๓) การสำรวม ชื่อว่า ศีล เพราะอาศัยสติกันบาปอกุศลไม่ให้เกิด ทำให้ศีลไม่ขาด

^{๒๓}สุชีพ ปุณฺณานุภาพ, **พจนานุกรมศัพท์พุทธศาสนา ไทย-อังกฤษ**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๒๖๒.

^{๒๔}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๒๙๒.

^{๒๕}สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช (จวน อุฏฺฐายีมหาเถร), **ธรรมคดี**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), ๒๕๔๖), หน้า ๖.

^{๒๖}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์**, หน้า ๒๐๖-๒๐๗.

(๔) การไม่ก้าวล่วง ชื่อว่า ศิล เพราะไม่ก้าวล่วงกิเลสอย่างหยาบที่เกิดทางกายวาจา กาย วาจาเป็นสุจริต ไม่ทำทุจริตก็ชื่อว่า ศิล

อนึ่ง ในคัมภีร์วิสุทธิมรรค ยังแสดงความหมาย (อรรถ) แห่งศิลไว้ ๔ อย่างว่า

(๑) เป็นปกติ ชื่อว่า กิจที่ทำ คำที่พูดไม่กระจัดกระจาย เป็นปกติ เป็นที่รองรับแห่งกุศลธรรมทั้งหลาย เมื่อตั้งอยู่ในศิลทั้งหลาย งดเว้นข้อห่ามนั้น ๆ แล้วกายวาจาใจของผู้นั้นจะเป็นปกติ ไม่ต้องเดือดร้อนเพราะเวรภัยที่เกิดจากการผิดศิล

(๒) เป็นของเย็น เพราะศิลมีจุดหมายมิให้เปียดเบียนกัน ทั้งมนุษย์และสัตว์ทั้งหลายย่อมอยู่เย็นเป็นสุขทั่วกัน

(๓) เป็นของสูง เพราะศิลเป็นคุณธรรมสูงเหนือกว่าความชั่ว อกุศลธรรมทั้งหลายที่เป็นของต่ำช้าเลวทราม

(๔) ผู้รู้ทั้งหลายสรรเสริญแล้ว ชื่อว่า ศิลทุกข้อ เป็นกัลยาณธรรมน่าสรรเสริญเพราะปราศจากโทษ ไม่มี ความชั่ว เมื่อผู้ใดนำเอาศิลมาปฏิบัติอย่างถูกต้องในข้อนั้น ๆ แล้ว ผู้ผู้นั้นย่อมเป็นผู้นำยกย่องสรรเสริญ^{๒๗}

นอกจากนี้การปฏิบัติศิลธรรมยังพบว่า มีระดับการปฏิบัติของบุคคลที่แตกต่างกันไปตามประเภทของบรรพชิตกับคฤหัสถ์ เพราะเพศและบทบาทที่ต่างกันไปได้แก่

(๑) ระดับธรรม ที่ยังเป็นธรรม คือ เป็นข้อแนะนำสั่งสอนหรือหลักความประพฤติที่แสดงและบัญญัติไปตามกฎธรรมดาแห่งความดีความชั่วที่เรียกว่ากฎแห่งกรรม ผู้ทำดี ทำชั่ว รักษาศิลละเมิดศิล ย่อมได้รับผลดีหรือผลชั่วตามเหตุปัจจัยหรือกฎแห่งกรรมนั้น

(๒) ระดับวินัย เป็นแบบแผนข้อบังคับที่บัญญัติหรือกำหนดขึ้นเป็นกฎหมาย สำหรับกำกับความประพฤติของสมาชิกในสังคมโดยสอดคล้องกับความมุ่งหมายของสังคม โดยเฉพาะผู้ละเมิดบทบัญญัติแห่งศิลประเภทวินัยนี้ ย่อมมีความผิดทางกฎหมายด้วย เป็นการเพิ่มจากอกุศลเจตนาที่จะได้รับตามกฎแห่งกรรมตามธรรมชาติ

ศิลขั้นพื้นฐานสำหรับมนุษย์ ได้แก่ ศิล ๕ มีสาระมุ่งไปเพื่อการไม่เปียดเบียน ซึ่งเป็นขั้นเริ่มต้นของการสร้างสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เกื้อกูลศิล ต่อจากนั้นจะเป็นการเน้นการเกื้อกูลสิ่งแวดล้อมและความเป็นอยู่ส่วนตัวและการฝึกหัดขัดเกลา (กิเลส) ตนเอง การรักษาศิลมีเป้าหมายหลัก ๒ ประการ คือ ขัดเกลากิเลสพัฒนาตนเองให้เป็นคนดีสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติสุข และเพื่อเกื้อกูลประโยชน์ต่อผู้อื่นและต่อสังคม^{๒๘} ซึ่งพระพุทธเจ้าตรัสว่า ศิลสมบัติของบุคคลผู้มีศิลสมบูรณ์ด้วยศิลมีอานิสส ๕ ประการ คือ

^{๒๗}พระเมธีวราภรณ์ (สุทัศน์ วรทสสี), เบญจศิลเบญจธรรม : อุดมชีวิตของมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ต้นบุญ, ๒๕๕๑), หน้า ๓๐-๓๒.

^{๒๘}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๒-๔๓.

- (๑) บุคคลผู้มีศีลย่อมมีโภคทรัพย์เป็นอันมาก
- (๒) กิตติศัพท์อันดีงามของบุคคลผู้มีศีลย่อมขจรไป
- (๓) บุคคลผู้มีศีลจะเข้าไปยังบริษัทใดย่อมแก้กัลล้าไม่เก้อเขิน
- (๔) บุคคลผู้มีศีลย่อมไม่หลงลืมสติในเวลาตาย
- (๕) บุคคลผู้มีศีลหลังจากตายแล้วย่อมไปเกิดในสุคติโลกสวรรค์^{๒๙}

นอกจากนี้ พระพุทธองค์ยังทรงแสดงอานิสงส์ไว้ในที่หลายแห่งว่า ผู้หวังความรักใคร่ ความสรรเสริญจากบัณฑิตทั้งหลาย ควรทำศีลให้สมบูรณ์ ศีลเป็นที่พึ่งของผู้ประพฤติพรหมจรรย์ ในพระพุทธศาสนา บุคคลแม้จะดงามด้วยเครื่องประดับอันมีค่าก็ยังไม่งามเท่าบุคคลผู้มีศีลระดับกายใจ ผู้มีศีลย่อมดีเตียนตนเองไม่ได้ ผู้รู้ทั้งหลายใคร่ครวญแล้วย่อมสรรเสริญ เมื่อพิจารณาถึงความประพฤติของตนย่อมเกิดความปิติยินดีปลื้มใจทุกเมื่อ ศีลจึงเป็นรากฐานแห่งคุณความดีทั้งหลายและกำจัดความชั่วทั้งปวง กล่าวโดยสรุป อานิสงส์ของการประพฤติศีล ๕ ประมวลได้ดังนี้

- (๑) เป็นที่พอใจของเทวดาและมนุษย์ทั้งหลาย
- (๒) เป็นผู้ไม่ทำชีวิตให้เดือดร้อนเสียหาย
- (๓) เป็นสมาชิกที่ดีในสังคมและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น
- (๔) เป็นสมาชิกที่มีคุณภาพของสังคม
- (๕) เป็นผู้มีความแก้กัลล้าในสังคม
- (๖) เป็นที่เคารพยกย่องและนับถือของสังคม
- (๗) เป็นผู้นำที่ดีในสังคม
- (๘) เป็นผู้ไม่หลงลืมสติจนถึงวาระสุดท้าย (ไม่หลงเวลาตาย)
- (๙) เป็นต้นเหตุให้บรรลุคุณธรรมวิเศษ มีพระโสดาบัน เป็นต้น
- (๑๐) เป็นผู้ควรแก่การนับถือบูชา หลังจากสิ้นชีวิตไปแล้ว
- (๑๑) เป็นผู้นอนเป็นสุขไม่ฝันร้าย^{๓๐}

จะเห็นได้ว่า หลักศีลจะมีลักษณะหลายประการที่บ่งบอกถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของตนเองและของบ้านเมือง หมายถึงว่า การที่บุคคลได้ปฏิบัติตามศีลธรรมจะยังผลประโยชน์ไปสู่บุคคลอื่นโดยรอบ เพราะการทำตนเองให้มีความเป็นปกติก็เท่ากับว่าได้ เราได้สร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับสังคมแล้วด้วยการไม่เบียดเบียนใคร ไม่ไปลักขโมยทรัพย์สินของใคร ไม่ไปผิดลูกผิดเมียผู้ใดไม่มีปกติกล่าวเท็จและไม่ทำลายสติสัมปชัญญะของตนเอง เมื่อปฏิบัติได้ดังนี้ย่อมได้รับอานิสงส์มากมาย ได้แก่ การนอนหลับก็มีความสุข เป็นต้น ฉะนั้นถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครนำหลักศีลไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครเป็นผู้ที่มีความประพฤติเรียบร้อย

^{๒๙}ที.สี. (ไทย) ๑๐/๑๕๐/๙๔-๙๕.

^{๓๐}พระเมธีวราภรณ์ (สุทัศน์ วรทสฺสี), เบญจศีลเบญจธรรม : อุดมชีวิตของมนุษย์, หน้า ๔๕.

มีความซื่อสัตย์สุจริต ส่งผลทำให้สังคมเกิดความสงบ ประชาชนมีความสุข บ้านเมืองสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยซึ่งก็เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักศีล ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลักศีล เพื่อบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๖ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับหลักศีล

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สุชีพ ปุญญานุภาพ (๒๕๔๑, หน้า ๒๖๒)	ศีล เป็นค่านาม แปลว่า การรักษาจิตใจให้เรียบร้อย
พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (๒๕๔๓, หน้า ๒๙๒)	ศีล คือ ข้อปฏิบัติสำหรับควบคุมกายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดี การรักษาปกติตามระเบียบวินัย ความสุจริตทางกายวาจา และอาชีวะ
สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช (จวน อุฏฐายีมหาเถร) (๒๕๔๖, หน้า ๖)	ศีล เป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะมีก่อน เพราะศีลเป็นเบื้องต้นแห่งความดีงามเป็นที่พึ่งเบื้องต้น เป็นมารดา แห่งกัลยาณธรรมและเป็นบ่อเกิดแห่งกุศลธรรมทั้งปวง
พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (๒๕๔๓, หน้า ๒๐๖-๒๐๗)	ศีล แปลว่า ปกติ คือ ความปกติเรียบร้อยแห่งกาย วาจา
พระเมธีวราภรณ์ (สุทัศน์ วรทสฺสี) (๒๕๕๑, หน้า ๓๐-๓๒)	ศีล ได้แก่ ธรรม ๔ อย่าง ดังนี้ ๑) เจตนา ชื่อว่า ศีล เพราะมีเจตนาตั้งใจรักษาศีล ๒) เจตสิก ชื่อว่า ศีล เพราะเว้นจากชั่วทางกายวาจารักษาจิตให้เป็นกุศลได้ ๓) การสำรวม ชื่อว่า ศีล เพราะอาศัยสติกันบาปอกุศลไม่ให้เกิด ทำให้ศีลไม่ขาด ๔) การไม่ก้าวล่วง ชื่อว่า ศีล เพราะไม่ก้าวล่วงกิเลสอย่างหยาบที่เกิดทางกายวาจา กาย วาจาเป็นสุจริต ไม่ทำทุจริตก็ชื่อว่า ศีล
พระเมธีวราภรณ์ (สุทัศน์ วรทสฺสี) (๒๕๕๑, หน้า ๔๒-๔๓)	ศีลขั้นพื้นฐานสำหรับมนุษย์ ได้แก่ ศีล ๕
พระเมธีวราภรณ์ (สุทัศน์ วรทสฺสี) (๒๕๕๑, หน้า ๔๕)	ศีล เป็นรากฐานแห่งคุณความดีทั้งหลายและกำจัดความชั่วทั้งปวง

๒.๓.๒ หลักขันติ

ขันติ (Khanti)^{๓๑} หมายถึง ความอดทน ตั้งหน้าทำหน้าที่การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย^{๓๒} การอดทน อดกลั้นเมื่อมีเหตุการณ์ต่าง ๆ มากระทบ ทำให้เกิดโทสะ เมื่อใช้ทมะ คือ รู้จักข่มใจตนเข้าช่วยแล้วแต่ยังไม่สำเร็จ ก็ต้องใช้ขันติ อดกลั้นเข้าช่วยอีกแรงหนึ่ง คือ ต้องรู้จักอดกลั้นต่อเหตุการณ์อันจะยั่วให้เกิดโทสะ^{๓๓} ซึ่งบางนักวิชาการบางท่านได้แยกความหมายของขันติว่า สามารถจะแยกออกเป็น ๓ ประเด็นคือ

๑) ทนลำบาก หมายถึง ทนลำบากเพราะทุกขเวทนาอันเกิดจากโรครภัยใช้เจ็บเอาชนะความเจ็บป่วยได้ ถึงป่วยก็สามารถหายได้โดยไว

๒) ทนตรากตรำ หมายถึง ไม่คำนึงถึงความร้อน หนาว แดด ฝน หิวก็กิน กระจายก็ดื่ม เหนื่อยก็พัก เสร็จแล้วก็รีบทำงานต่อไปจนสำเร็จเรียบร้อย

๓) ทนเจ็บใจ หมายถึง ความอดกลั้น เป็นขันติขั้นสูงสุด เรียกว่า อธิวาสนขันติ ผู้ที่มีอธิวาสนขันติ ย่อมเป็นผู้ที่มีใจสะอาด สบาย ปลอดภัย เพราะเมื่อมีอารมณ์ใด ๆ มากระทบก็สามารถที่จะอดกลั้นไว้ได้ทนไว้ได้ไม่แสดงออกมา^{๓๔}

จะเห็นได้ว่านักวิชาการทางพระพุทธศาสนามีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันว่า ขันติ หมายถึง ความอดกลั้น ความอดได้ รอได้ คอยได้ เป็นเครื่องห้ามความผลุนผัน ความโกรธ ขันติเป็นแกนกลางในการประพฤติพรหมจรรย์ของผู้บำเพ็ญพรตทั้งหลาย คนส่วนใหญ่มักไม่ชอบอดกลั้น เนื่องจากเห็นว่าเป็นเรื่องเสียเกียรติหรือชี้แพ้อะไรทำนองนั้น แต่ถ้ารู้จักฝึกความอดกลั้นหรือฝึกให้มีขันติได้มาก ๆ ก็จะเป็นคนที่ไม่โกรธง่าย^{๓๕} ฉะนั้น ถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร นำหลักขันติไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อความลำบากตรากตรำในการทำงาน มีความอดกลั้นต่อการถูกพูดต่อว่าถากถางในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นธรรมดาอยู่แล้วเพราะเจ้าหน้าที่เทศกิจต้องเข้าไปบังคับใช้กฎหมาย การไปบังคับใครก็ต้องไม่ชอบเป็นธรรมดา ซึ่งก็เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักขันติ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลักศีล เพื่อบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๗ ดังต่อไปนี้

^{๓๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๙, หน้า ๑๒๔.

^{๓๒} พระราชวรมุนี (ประยูร ปยุตโต), คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนรุ่นใหม่, (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๘), หน้า ๔๓.

^{๓๓} กถิน อตถโยธิน, หลวง, อธิบายธรรมวิภาค น.ธ. ตี, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมบรรณาการ, ๒๕๑๑), หน้า ๒๒.

^{๓๔} พระศรีธรรมนิเทศ, มงคล ๓๘ ประการ, ม.ป.ท., ม.ป.ป, หน้า ๒๒.

^{๓๕} พุทธศาสนิกฯ, ขราวาสธรรม, (กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์พระนคร, ๒๕๒๓), หน้า ๕๕.

ตารางที่ ๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับหลักขันติ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระราชวรมุนี (ประยุทธ์ ปยุตโต) (๒๕๒๘, หน้า ๔๓)	ขันติ หมายถึง ความอดทน ตั้งหน้าทำหน้าที่การงานด้วยความ ขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมายไม่ ท้อถอย
กถิน อรรถโยธิน, หลวง. (๒๕๑๑, หน้า ๒๒)	ขันติ หมายถึง อดกลั้นต่อเหตุการณ์อันจะก่อให้เกิดโทสะ
พระศรีธรรมนิเทศ (ม.ป.ป., หน้า ๒๒)	ขันติ แยกเป็น ๓ ประเด็นคือ ๑. ทนลำบาก หมายถึง ทนลำบากเพราะทุกขเวทนา อันเกิดจากโรคภัยไข้เจ็บ ๒. ทนตรากตรำ หมายถึง ไม่คำนึงถึงความร้อน หนาว แดด ฝน หิวก็กิน กระจายก็ดื่ม เหนื่อยก็พัก เสร็จแล้วก็รีบทำงาน ต่อไป ๓. ทนเจ็บใจ หมายถึง อดกลั้น
พุทธทาสภิกขุ (๒๕๒๓, หน้า ๕๕)	ขันติ หมายถึง ความอดกลั้น ความอดได้ รอได้ คอยได้ เป็น เครื่องห้ามความผลุนผัน ความโกรธ
พระราชวิสุทธิโมลี (๒๕๒๕, หน้า ๙๓-๙๔)	ขันติ เป็นธรรมสำหรับผู้ครองเรือนจำต้องอดทนได้เสมอ เมื่อ เผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ต้องมีใจเข้มแข็ง ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค ง่าย ๆ เช่น อดทนต่อความลำบากตรากตรำในการทำงาน ใน การประกอบอาชีพ อดทนต่อความเจ็บไข้ได้ป่วย ไม่ใจเสาะ จนเกินไป

๒.๓.๓ หลักเมตตา

หลักเมตตา (Metta)^{๓๖} เป็นองค์ประกอบของหลักพรหมวิหารธรรม ประกอบด้วย
เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา พระพุทธเจ้าตรัสถึง พรหมวิหาร ๔^{๓๗} ไว้ว่า

“ดูกรโทณะ ก็พราหมณ์เป็นผู้เสมอด้วยพรหมอย่างไร พราหมณ์ในโลกนี้เป็นอุภโต
สุชาติทั้งฝ่ายมารดาและบิดา มีครุภเป็นทีถือปฏิสนธิหมดจดดีตลอด ๗ ชั่วบรรพบุรุษ
ไม่มีใครจะคัดค้านติเตียนได้โดยอ้างถึงชาติ เขาประพฤติกอमारพรหมจรรย์เรียนมนต์

^{๓๖}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๙, หน้า ๒๔๐.

^{๓๗}องฺพญจก (ไทย) ๒๒/๑๙๒/๒๕๒.

อยู่ตลอด ๔๘ ปี ครั้นแล้ว ย่อมแสวงหาทรัพย์สำหรับบูชาอาจารย์เพื่ออาจารย์ โดยธรรมอย่างเดียว ไม่แสวงหาโดยไม่เป็นธรรม ก็ธรรมในการแสวงหาอันอย่างไร คือ ไม่ใช่แสวงหาด้วยกลกรรม พาณิชยกรรม โครักขกรรม การเป็นนักรบ การรับราชการ ศิลปะอย่างใดอย่างหนึ่ง เขาถือกระเบื้องเทียวภิกขาจารย์อย่างเดียว มอบทรัพย์สำหรับบูชาอาจารย์แก่อาจารย์แล้ว ปลงผมและหนวดนุ่งห่มผ้ากาสาเย ออกบวชเป็นบรรพชิต เขาบวชแล้วอย่างนี้ มีใจประกอบด้วยเมตตาแผ่ไปตลอดทิศหนึ่งอยู่ ทิศที่ ๒ ที่ ๓ ที่ ๔ ก็เหมือนกัน ตามนัยนี้ทั้งเบื้องบน เบื้องล่าง เบื้องขวาง แผ่ไปตลอดโลกทั่วสัตว์ทุกเหล่า ในที่ทุกสถาน ด้วยใจประกอบด้วยเมตตา อันไพบุลย์ ถึงความเป็นใหญ่หาประมาณมิได้ ไม่มีเวร ไม่มี ความเบียดเบียนอยู่ มีใจประกอบด้วยกรุณา ประกอบด้วยมูทิตา ประกอบด้วยอุเบกขา แผ่ไปตลอดทิศหนึ่งอยู่ ทิศที่ ๒ ที่ ๓ ที่ ๔ ก็เหมือนกัน ตามนัยนี้ ทั้งเบื้องบน เบื้องล่าง เบื้องขวาง แผ่ไปตลอดโลกทั่วสัตว์ทุกเหล่า ในที่ทุกสถานด้วยใจประกอบด้วยอุเบกขา อันไพบุลย์ ถึงความเป็นใหญ่หาประมาณมิได้ไม่มีเวร ไม่มี ความเบียดเบียนอยู่ เธอเจริญพรหมวิหาร ๔ ประการนี้แล้ว เมื่อตายไปย่อมเข้าถึงสุคติพรหมโลก ดุจรโทณะ พราหมณ์เป็นผู้ชื่อว่าเสมอด้วยพรหมอย่างนี้แล”^{๓๘}

หากนำไปใช้ประกอบกับการทำงานแล้วย่อมทำให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน ผลการทำงานย่อมดีขึ้นอย่างแน่นอน เช่นเดียวกับการจัดจรรยา ถ้าหากผู้ปฏิบัติมีความเมตตาต่อประชาชนคนทั่วไป ในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจรรยาแรงด่วน มาประยุกต์ใช้กับงานการดูแล การจัดการจรรยาของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ดังนี้ เมตตา หมายถึง ความรัก ปรรณาดิ ออยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั้งหน้า^{๓๙} ความรักใคร่ ปรรณาดิ ออยากให้เขามีความสุข มีจิตแผ่ไมตรี และคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั้งหลาย พรหมวิหาร ๔ หมายถึง ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐ บริสุทธิ ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจกำกับความประพฤติ จึงจะเชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ^{๔๐} เมตตา หมายถึง (มีน้ำใจ) เยื่อใยใฝ่ประโยชน์สุขแก่คนทั้งหลาย หรือน้ำใจปรารถนาประโยชน์สุขที่เป็นไปต่อมิตร เมตตา หมายถึง (สมบัติ) สงบหายไร้ความแค้นเคืองไม่พอใจ (วิบัติ) เกิดเสนาหา และยังเป็นหลักธรรมประจำใจเกี่ยวกับความประพฤติเป็นธรรมที่ส่งเสริมในการปกครองโดย ความเมตตา แปลว่า ความรัก ความปรารถนาดี มีเมตริจิต หมายถึง การคิดช่วยเหลือให้ทุกคนประสบแต่ประโยชน์และมีความสุขโดยทั่วกัน จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของเมตตา คือ

^{๓๘} วจ.ปญจก.(ไทย) ๒๒/๑๙๒/๒๓๒.

^{๓๙} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต), *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*, พิมพ์ครั้งที่ ๑๘, (นนทบุรี: โรงพิมพ์พิมพ์การพิมพ์, ๒๕๕๓), หน้า ๑๒๔.

^{๔๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๔-๑๒๗.

การฝึกอบรมจิตใจเป็นสำคัญ คือ ฝึกจิตใจให้มีความเยือกเย็น มีเมตตาอารีต่อสรรพสัตว์ทั่วหน้า เมตตาความหมายโดยวิเคราะห์ศัพท์ หมายถึง เมตตา (มีน้ำใจ) เยื่อใยใฝ่ประโยชน์สุขแก่คนทั้งหลาย หรือน้ำใจปรารถนาประโยชน์สุขที่เป็นไปต่อมิตรความหมายตามลักษณะหน้าที่หรือกิจ (รส) ผลปรากฏ (ปัจจุปัญฐาน) และปทัสถาน (เหตุใกล้)) เมตตา (ในสถานการณ์ที่คนอื่นอยู่เป็นปกติ) หมายถึง (ลักษณะ)ที่เป็นไปโดยอาการเกื้อกูลแก่คนสัตว์ทั้งหลาย (หน้าที่) น้อมนำประโยชน์เข้าไปให้แก่เขา (ผลปรากฏ) กำจัดความอาฆาตแค้นเคืองให้ปราศไป (ปทัสถาน) เห็นภาวะที่น่าเจริญใจของคนสัตว์ทั้งหลาย^{๔๑} ซึ่งเป็นความรักใคร่เอ็นดู หมายถึง ความปรารถนาดีต่อผู้อื่นให้มีความสุข ความสำเร็จ และความเจริญรุ่งเรืองตามสมควรแก่สภาพ^{๔๒} เมตตา จึงเป็นความปรารถนาดีต่อผู้อื่นให้มีความสุข ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ความสุขเกิดขึ้นได้ทั้งกายและใจ เช่น ความสุขเกิด การมีทรัพย์ ความสุขเกิดจากการใช้จ่ายทรัพย์เพื่อการบริโภค ความสุขเกิดจากการไม่เป็นหนี้ และความสุขเกิดจากการทำงานที่ปราศจากโทษ เป็นต้น ซึ่งผู้ที่ปฏิบัติธรรมข้อนี้ก็จะทำให้ใจของผู้นั้น ละคลายจากความโกรธเกลียด ซึ่งเป็นอารมณ์เศร้าหมอง ภายในใจได้ ถ้าปฏิบัติให้เต็มที่ถึงที่สุด จะเกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจได้อย่างชัดเจนคือสามารถที่จะให้อภัยได้แม้กระทั่งผู้ที่เป็นศัตรู อย่างองค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ซึ่งได้ชื่อว่า เป็นผู้ที่มีเมตตาเต็มเปี่ยมอยู่ในพระทัย ให้อภัยได้ แม้กระทั่งศัตรู คือจะไม่มีความเคียดแค้น ไม่พยายามทำใคร และพร้อมที่จะให้อภัย กับคนทุกคน

“ครั้งหนึ่งพระอานนทได้เคยทูลถามถึงความรู้สึกว่าพระองค์รู้สึกอย่างไรกับพระ เทวทัตซึ่งตามจงล้างจงผลาญพระองค์มาโดยตลอดพระพุทธองค์ทรงตอบว่า "เรารักราหุล พุทธชินรส ของเราอย่างไร เราก็รักและมีจิตเมตตาในพระเทวทัตผู้มีจิตคิด ประทุษร้ายต่อเรา ฉะนั้น"^{๔๓}

^{๔๑}คณะกรรมการแผนกตำรา มหามกุฏราชวิทยาลัย, **มังคลัตถปิณีแปล เล่ม ๑**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๔), หน้า ๔๑-๔๒.

^{๔๒}दनัย ไชโยธธา, **พจนานุกรมพุทธศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเอส พรินต์เฮาส์. ๒๕๔๔), หน้า ๑๔๖-๑๔๗.

^{๔๓}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๗๖/๑๙๖.

ตารางที่ ๒.๘ แนวคิดเกี่ยวกับหลักเมตตา

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๓, หน้า ๑๒๔)	เมตตา หมายถึง ความรัก ปราบปรามคืออยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า
คณะกรรมการแผนกตำรา มหามกุฏราชวิทยาลัย, มังคลัตถิปินีแปล เล่ม ๑ (๒๕๓๔, หน้า ๔๑-๔๒)	เมตตา (ในสถานการณ์ที่คนอื่นอยู่เป็นปกติ) หมายถึง (ลักษณะ) ที่เป็นไปโดยอาการเกื้อกูลแก่คนสัตว์ทั้งหลาย
คณัฏ ไซโยธา (๒๕๔๔, หน้า ๑๔๖-๑๔๗)	ซึ่งเป็นความรักใคร่เอ็นดู หมายถึง ความปรารถนาดีต่อผู้อื่นให้มีความสุข ความสำเร็จ และความเจริญรุ่งเรืองตามสมควรแก่สภาพ

๒.๓.๔ หลักปิยวาจา

ปิยวาจา (Piyavaca)^{๔๔} หรือ เปยยวัชชะ^{๔๕} หมายถึง กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน^{๔๖} สำหรับท่านพุทธทาสภิกขุ การพูดจาน่ารักนิยมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำไพเราะอ่อนหวานที่ประกอบด้วยสัจจะ คือ ความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย^{๔๗} ส่วนทางด้าน พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตธวโน) กล่าวว่า การเจรจาที่อ่อนหวานตรงกันข้ามกับคำหยาบแต่ในเชิงปฏิบัติแล้วปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รัก ผู้กล่าวด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น บางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ หากพูดด้วยความรักหวังดี ปราบปรามดี^{๔๘} ฉะนั้น ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานมีทางเสีย สมาน

^{๔๔}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

^{๔๕}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๗๖/๑๙๖.

^{๔๖}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมบุญชีวิต ฉบับชาวบ้าน, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันสันติธรรม, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

^{๔๗}พุทธทาสภิกขุ, พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๒๕), หน้า ๓๙๕.

^{๔๘}พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตธวโน), ธรรมปริทรรศน์, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖๒-๒๖๖.

สามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจงใจให้นิยามยอมตาม^{๔๙} สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน^{๕๐} อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท^{๕๑} พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏใน อภัยราชกุมารสูตร ดังนี้^{๕๒}

ตถาคตรู้ว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้ว่าจาที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนั้นเพราะเหตุไร เพราะตถาคต มีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้

- ๑) ต้องเป็นคำจริง
- ๒) เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
- ๓) พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
- ๔) พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
- ๕) พูดด้วยจิตเมตตา
- ๖) พูดถูกกาลเทศะ คือ ถูกเวลาและสถานที่^{๕๓}

ปียวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปียวาจา” มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะ

^{๔๙}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

^{๕๐}ช.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓.

^{๕๑}ม.อ. (ไทย) ๑๔/๒๓๖/๒๗๖.

^{๕๒}ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๘.

^{๕๓}ที.สี. (ไทย) ๙/๙/๔.

ตั้งความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการสื่อสารเป็นหลัก^{๕๔}

จะเห็นได้ว่า การพูดจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานนั้นจะทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจา ฉะนั้นถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร พูดจาด้วยความสุภาพไพเราะอ่อนหวานในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ย่อมจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจจากประชาชน ตลอดจนการได้รับความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากประชาชน ซึ่งก็เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักปิยวาจา ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลักปิยวาจา เพื่อบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๙ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๙ แนวคิดเกี่ยวกับหลักปิยวาจา

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (๒๕๕๐, หน้า ๒๕)	ปิยวาจา หมายถึง กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
พุทธทาสภิกขุ (๒๕๒๕, หน้า ๓๙๕)	ปิยวาจา หมายถึง การพูดจาน่ารักนิยมนับถือ
พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ) (๒๕๔๔, หน้า ๒๖๒-๒๖๖)	ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาที่อ่อนหวานตรงกันข้ามกับคำหยาบแต่ในเชิงปฏิบัติแล้วปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รัก บางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ หากพูดด้วยความรัก หวังดี ปราปรณาคดี
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) (๒๕๔๓, หน้า ๑๖๗)	ปิยวาจา หมายถึง ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก วาจาดีดุด่ามีน้ำใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานมีหางเสียง สมานสามัคคี ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

^{๕๔}อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่ ๑๒, ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๐): ๔๓-๔๖.

๒.๓.๕ หลักอรรถจริยา

หลักอรรถจริยา (Aaahacary) คือ หลักธรรมที่เป็นหนึ่งในหลักสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข^{๕๔} ดังคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งเป็นสังฆธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์ เป็นความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถนนานเอกที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอานุภาพ และเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณีมีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน ดังที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหวัตถุสูตร ว่า^{๕๖} “ทานญจ เปยยวชชญจ อตถจริยา จ ยา อิธ สมานตตตา จ ธมเมสุ ตตถ ตตถ ยถารห” แปลว่า “การให้ทาน การพูดจาไพเราะ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ในโลกนี้ ความเป็นผู้มีตนสม่าเสมอในธรรมทั้งหลายนั้น ตามควร”^{๕๗}

อรรถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่ามีทั้งกายกรรม วาจากรรม มโนกรรม ทางกายกรรมการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งประพฤติเพียงฝ่ายเดียว แต่ทุกคนก็ต้องประพฤติให้เป็นประโยชน์ต่อกันด้วย เช่น ช่วยกันสร้างสะพาน ขวนกันขุดถนน ขุดลอกคูคลอง ล้วนเป็นคุณความดีที่เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจให้คนอื่นเกิดนิยมนับถือ^{๕๘} อรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม ๒ ประการ ได้แก่

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียนฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษาเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ^{๕๙}

^{๕๔}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

^{๕๖}อ.จ.ตฤก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๕๗}อ.จ.ตฤก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^{๕๘}พระเทพดิลก (ระแบบ วิฑูรยาโณ), ธรรมปริทรรศน์, หน้า ๒๖๒-๒๖๖.

^{๕๙}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

อัตถจริยทั้ง ๒ ประการจะมีลักษณะของการบำเพ็ญประโยชน์^{๖๐} การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือ การทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด^{๖๑} การทำประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในด้านคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี^{๖๒} คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อัตถจริยา” แล้วก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเขาไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่าทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน^{๖๓}

จะเห็นได้ว่า หลักอัตถจริยา หรือการประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นนั้น เป็นหลักธรรมที่มีความเหมาะสมต่อการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครในการดูแลนักท่องเที่ยวขณะนั้นถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครนำหลักอัตถจริยาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้อื่นทั้งด้านกายและวาจา คือ การพูดจาสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน พูดเพื่อให้เกิดไมตรีและประทับใจ ส่งผลต่อภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจนเป็นผลสำเร็จเรียบร้อย ซึ่งก็เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักอัตถจริยา ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลักอัตถจริยาเพื่อบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๐ ดังต่อไปนี้

^{๖๐}ปิ่น มุทุกันต์, **พุทธวิธีครองใจคน**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คลังวิทยา, ๒๕๐๖), หน้า ๗๔.

^{๖๑}พุทธทาสภิกขุ, **พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต**, หน้า ๓๙๕.

^{๖๒}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๐), หน้า ๑๓-๑๔.

^{๖๓}อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, **วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต**, ปีที่ ๑๒, ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๐) : ๔๓-๔๖.

ตารางที่ ๒.๑๐ แนวคิดเกี่ยวกับหลักอัตถจริยา

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) (๒๕๔๓, หน้า ๑๖๗)	อัตถจริยา คือ หลักธรรมที่เป็นหนึ่งในหลักสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคน และประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข
พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ) (๒๕๔๔, หน้า ๒๖๒-๒๖๖)	อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นได้ว่ามีทั้งกายกรรม วาจากรรม มโนกรรม
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) (๒๕๔๔, หน้า ๗๑)	อัตถจริยา หมายถึง ๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ ๒) การทำในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่น ด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูดาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน
ปิ่น มุกขนันต์ (๒๕๐๖, หน้า ๗๔)	อัตถจริยา มีลักษณะเป็นการบำเพ็ญประโยชน์
พุทธทาสภิกขุ (๒๕๒๕, หน้า ๓๙๕)	อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) (๒๕๕๐, หน้า ๑๓-๑๔)	อัตถจริยา หมายถึง การทำประโยชน์ การช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ในด้านคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี

๒.๓.๖ หลักธรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

หลักธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ในทางพระพุทธศาสนานั้น พระพุทธองค์ทรงเน้นหนักถึงหลักไตรสิกขา เพราะการที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ผลดีตามความต้องการนั้น จะต้องมีการศึกษาหาแนวทางปฏิบัติให้ถูกต้องก่อนมีการลงมือปฏิบัติ เพื่อให้ผลออกมาในทางบวก คือ ไตรสิกขาสัมมาทิสฺส^{๖๔}

๑. ไตรสิกขา เป็นหลักของการปฏิบัติในเบื้องต้น เพราะในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับผลดีตามมานั้นจะต้องอาศัยหลักของไตรสิกขาที่ประกอบด้วย “ปริยัติ ปฏิบัติ และปฏิเวธ”^{๖๕} ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถหรือปัญญา ดังนี้

๑.๑ ปริยัติธรรม เป็นการศึกษาหาความรู้จากตำราหรือการได้ยินได้ฟังมาอย่างถูกต้อง และเข้าใจในการเรียนรู้หรือการได้ยินได้ฟังสิ่งเหล่านั้นอย่างแม่นยำ

๑.๒ ปฏิบัติธรรม เป็นการนำไปประพฤติปฏิบัติตามที่ตนได้เล่าเรียนหรือได้ยินได้ฟังจากครูอาจารย์ที่ท่านสั่งสอนมาเป็นอย่างดี

๑.๓ ปฏิเวธธรรม เป็นผลที่ได้รับจากการเล่าเรียนและนำไปประพฤติปฏิบัติ คือ ความรู้ความสามารถที่สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาของชีวิตได้จึงเรียกว่า “ปัญญา”

๒. สัมมาทิสฺส ๒ ประการ ประกอบด้วย “ปรโตโฆสะและโยนิโสมนสิการ”^{๖๖} เป็นต้นเหตุของการเกิดปัญญาและความสงบสุข ดังนี้

๒.๑ ปรโตโฆสะ เป็นการรับฟังผู้อื่นที่ทำให้เกิดการกระตุ้นหรือเป็นสิ่งที่ชักจูงจากภายนอกเพื่อให้เกิดความสนใจในการรับฟังเพื่อหาความรู้ การเล่าเรียน การสนทนาซักถาม โดยเฉพาะกัลยาณมิตรและทำให้เกิดปัญญาตามมาในภายหลัง

๒.๒ โยนิโสมนสิการ การใช้ความคิดให้ถูกวิธี ซึ่งเป็นการแยกแยะโดยการทำจิตใจอย่างแยบคาย เป็นการปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ในโลกนี้ด้วยความคิดที่พิจารณาเพื่อสืบหาเหตุผลด้วยการแยกแยะประเภทสิ่งนั้นหรือปัญหานั้น ๆ ออกให้เห็นตามสภาวะที่มีความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและปัจจัยดังกล่าว จึงจะทำให้เกิดปัญญาในการแก้ไขปัญหาคต่อไป

๓. ปณิธาน หรือการตั้งปธาน ๔ ประการ มี สังวรปธาน ปหานปธาน ภาวนาปธาน และอนุรักษนาปธาน^{๖๗} ซึ่งเป็นการตั้งปณิธานไว้ในที่ขอบดังนี้

^{๖๔} ภูริวัจนี ปุณยวุฒิปริดา, “การพัฒนาเชิงพุทธเพื่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๑๐๓-๑๐๗.

^{๖๕} ที.ปา. ๑๑/๒๒๘/๒๓๑.

^{๖๖} อ.ท.ก. ๒๐/๓๗๑/๑๑๐.

^{๖๗} อ.จตุก. ๒๑/๖๙/๙๖.

๓.๑ สัจวรปธาน มีความระลึกละเอียดอยู่เสมอว่า จะพยายามไม่ให้สิ่งที่ไม่ดีเกิดขึ้นหรือการไม่พยายามทำสิ่งที่ไม่ดีที่ยังไม่ได้ลงมือปฏิบัติ ซึ่งเป็นการพยายามปิดกั้นเพื่อไม่ให้สิ่งที่ไม่ดีเกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

๓.๒ ปหานปธาน มีความพยายามละความไม่ดีที่เกิดขึ้นแล้ว หรือการกำจัดสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นแล้วให้หมดไป ซึ่งเป็นการกำจัดกิเลสที่เป็นสิ่งไม่ได้ออกจากจิตใจ เช่น การมีความโลภอยากได้ของคนอื่นมาโดยไม่ชอบธรรมก็พยายามเลิกทำในสิ่งนั้นเสียดังกล่าว

๓.๓ ภาวนापธาน เป็นการเพียรพยายามทำสิ่งที่เป็นกุศล หรือการพยายามทำสิ่งที่เป็นกุศลที่ยังไม่เกิดและทำเพื่อให้เกิดขึ้นต่อไป

๓.๔ อนุรักษนาปธาน เป็นการรักษากุศลที่เกิดขึ้นแล้วไว้ให้มั่นคงและสร้างกุศลเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งเป็นการตั้งปณิธานอย่างแน่วแน่ อย่างนี้เรียกว่า การมีความพยายามในทางที่ชอบที่ถูกต้องที่ควรตามวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น ชุมชน สังคม และในระดับประเทศต่อไป เป็นต้น

๔. สุจริต ๓ การปฏิบัติชอบ เป็นการประพฤติปฏิบัติตั้งแต่สิ่งดี ๆ ที่ประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม ซึ่งเรียกว่า “การปฏิบัติสุจริต ๓ ประการ คือ กายสุจริต วจีสุจริต และมโนสุจริต”^{๖๘} เพราะการปฏิบัติที่สุจริตทั้ง ๓ ประการนี้จะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ดังนี้

๔.๑ กายสุจริตเป็นการปฏิบัติทางกายที่สุจริต เช่น การละเว้นจากการฆ่าสัตว์ ลักขโมย ผิดประเวณี และการเว้นจากการดื่มสุราจนขาดสติ เป็นต้น

๔.๒ วจีสุจริต เป็นการปฏิบัติทางคำพูดที่สุจริต เช่น เว้นจากการพูดจาหลอกลวง พูดหยาบคายและการเว้นจากการพูดเพื่อเจ้อที่ไร้สาระ เป็นต้น

๔.๓ มโนสุจริต เป็นการประพฤติทางจิต ทำจิตใจให้เป็นสัมมาทิฐิ

๕. อธิธำมหาร ๔ เป็นหลักที่เกื้อหนุนให้ถึงความสำเร็จในการดำเนินชีวิตตามวัตถุประสงค์ตามความมุ่งหมาย คือ “ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา”^{๖๙} ซึ่งเป็นหลักในการปฏิบัติเพื่อเข้าถึงทางแห่งความสำเร็จในการดำเนินชีวิตดังนี้

๕.๑ ฉันทะ มีความพอใจในการดำเนินชีวิตแบบผู้สละจากทางโลกแล้ว ซึ่งเป็นผู้ชำระกิเลสต้นเหตุออกจากจิตใจเพราะกิเลสเป็นสิ่งที่ทำให้มีความเศร้าหมองในร่างกายและจิตใจ

๕.๒ วิริยะ มีความเพียรพยายามปฏิบัติตามหลักพระธรรมวินัยที่พระพุทธเจ้าได้ทรงบัญญัติไว้เพื่อความเจริญแห่งพระภิกษุสงฆ์ ดังนั้นจึงมีความพยายามในการดำเนินชีวิตแบบผู้มีความสันโดษ คือ “มีความสันโดษในปัจจุบัน”^{๗๐} เพราะปัจจัย ๔ นั้นเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนในการดำเนินชีวิต

^{๖๘}อภิ.ส. ๓๔/๘๔๐/๓๒๗.

^{๖๙}ที.ปา. ๑๑/๒๓๑/๒๒๓.

^{๗๐}ที.ส.อ. ๑/๒๕๓.

เท่านั้น ไม่ใช่ความสุขอยู่ที่ปัจจัย ๔ แต่ความสุขอันสูงสุดหรือจุดหมายสูงสุดคือ พระนิพพานในพุทธศาสนาเถรวาท

๕.๓ จิตตะ มีการเอาใจใส่ดูแลตนเองให้มีความบริสุทธิ์ในการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นการเอาใจใส่ในการรักษา “ให้กายสุจริต วจีสุจริต และมโนสุจริต”^{๗๑} เพื่อให้มีความบริสุทธิ์ที่เหมาะสมในการรับการกราบไหว้จากคฤหัสถ์

๕.๔ วิมังสา มีการพิจารณาไตร่ตรองถึงหลักธรรมที่เหมาะสมสำหรับตนเพื่อนำไปปฏิบัติเพื่อให้ถึงจุดหมายอันสูงสุด เพราะหลักธรรมมีถึง ๘๔,๐๐๐ พระธรรมชั้นตรี จึงใคร่ครวญหาเหตุผลว่าหลักธรรมข้อใดที่เหมาะสมกับตน ที่เรียกว่า “จริต”^{๗๒} ซึ่งเป็นลักษณะของอุปนิสัยของแต่ละบุคคลที่จะสามารถนำหลักธรรมที่ตนถนัดไปประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม เป็นต้น หลักของอิทธิบาททั้ง ๔ ประการนี้ จะต้องมียุทธวิธีพื้นฐานมาจากการปรารถนาที่จะออกจากทางโลกมุ่งมาสู่ทางธรรม เพราะมีความพอใจในการอยู่อย่างสันโดษมุ่งชีวิตที่ไม่ข้องเกี่ยวกับความวุ่นวายแห่งกามมุ่งมาสู่ความเพียรพยายามในการสร้างชาติเพื่อให้พ้นจากความทุกข์ตามหลักของอริยสัจ ๔

จะเห็นได้ว่า การที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ผลดีตามความต้องการนั้น จะต้องมีการศึกษาหาแนวทางปฏิบัติให้ถูกต้องก่อนมีการลงมือปฏิบัติ เพื่อให้ผลออกมาในทางบวก ฉะนั้นถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร นำหลักธรรมที่กล่าวข้างต้นไปปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิด โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๑ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๑ หลักธรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
อภิ.ส. ๓๔/๘๔๐/๓๒๗.	สุจริต ๓ การปฏิบัติชอบ เป็นการประพฤติปฏิบัติ ตั้งแต่สิ่งดี ๆ ที่มีประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่นและสังคม ซึ่งเรียกว่า “การปฏิบัติสุจริต ๓ ประการ คือ กายสุจริต วจีสุจริต และมโนสุจริต” เพราะการปฏิบัติที่สุจริตทั้ง ๓ ประการนี้แล้วจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

^{๗๑}อภิ.ส. ๓๔/๘๔๐/๓๒๗.

^{๗๒}วิสุทธิ.มหาฎีกา. ๑/๑๒๗.

ตารางที่ ๒.๑๑ หลักธรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
<p>ภูริวัจน์ บุญยุทธิปริดา (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๖)</p>	<p>การที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ผลดีตามความต้องการนั้น จะต้องมีการศึกษาหาแนวทางปฏิบัติให้ถูกต้องก่อนมีการลงมือปฏิบัติ เพื่อให้ผลออกมาในทางบวก</p>
<p>ที.ปา. ๑๑/๒๒๘/๒๓๑.</p>	<p>ไตรสิกขาสัมมาทิฐิ ได้แก่ ไตรสิกขาเป็นหลักของการปฏิบัติในเบื้องต้น การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับผลดีตามมานั้น ต้องอาศัยหลักไตรสิกขาที่ประกอบด้วย ปริยัติ เป็นการศึกษาหาความรู้จากตำราหรือการได้ยินได้ฟังมาอย่างถูกต้องและเข้าใจ ปฏิบัติ นำไปประพฤติ ปฏิบัติตามที่ตนได้เล่าเรียนหรือได้ยินได้ฟังจากครูอาจารย์ และปฏิเวธ เป็นผลที่ได้รับจากการเล่าเรียนและนำไปประพฤติปฏิบัติ ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถหรือปัญญา</p> <p>ปณิธาน หรือการตั้งปณิธาน ๔ ประการ ได้แก่</p> <p>๑) สัจจะปณิธาน มีความระลึกอยู่เสมอว่าจะพยายามไม่ทำสิ่งไม่ดีเกิดขึ้น หรือการไม่พยายามทำสิ่งที่ไม่ดีที่ยังไม่ได้ลงมือปฏิบัติ ๒) ปหานปณิธาน มีความพยายามละความไม่ดีที่เกิดขึ้นแล้ว หรือการกำจัดสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นแล้วให้หมดไป ๓) ภาวนापณิธาน เป็นการเพียรพยายามทำสิ่งที่เป็นกุศล ๔) อนุรักษนาปณิธาน เป็นการรักษากุศลที่เกิดขึ้นแล้ว ไว้ให้มั่นคงและสร้างกุศลเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ เป็นการตั้งปณิธานไว้ในที่ชอบ</p>
<p>อภ.พุก. ๒๐/๓๗๑/๑๑๐.</p>	<p>สัมมาทิฐิ ๒ ประการ ประกอบด้วย</p> <p>ปรโตโฆสะ เป็นการรับฟังผู้อื่นที่ทำให้เกิดการกระตุ้น หรือเป็นสิ่งที่ชักจูงจากภายนอกเพื่อให้เกิดความสนใจในการรับฟังเพื่อหาความรู้</p> <p>โยนิโสมนสิการ การใช้ความคิดให้ถูกวิธี ซึ่งเป็นการแยกแยะโดยการทำจิตใจให้แยกคายเป็นการปฏิบัติต่าง ๆ ในโลกนี้ด้วยความคิดที่พิจารณาเพื่อสืบหาเหตุผลด้วยการแยกแยะประเภทสิ่งนั้นหรือปัญหานั้น ๆ เป็นต้นเหตุของการเกิดปัญหาและความสงบสุข</p>

ตารางที่ ๒.๑๑ หลักธรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ที.ปา. ๑๑/๒๓๑/๒๒๓.	อิทธิบาท ๔ เป็นหลักที่เกื้อหนุนให้ถึงความสำเร็จในการดำเนินชีวิตตามวัตถุประสงค์ ตามความมุ่งหมาย คือ “ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา” ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติเพื่อเข้าถึงทางแห่งความสำเร็จในการดำเนินชีวิต
ที.สี.อ. ๑/๒๕๓.	วิริยะ มีความเพียรพยายามปฏิบัติตามหลักพระธรรมวินัยที่พระพุทธเจ้าได้ทรงบัญญัติไว้เพื่อความเจริญแห่งพระภิกษุสงฆ์
อภิ.ส. ๓๔/๘๔๐/๓๒๗.	จิตตะ มีการเอาใจใส่ดูแลตนเองให้มีความบริสุทธิ์ในการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นการเอาใจใส่ในการรักษา “ให้กาย สุจริต วจีสุจริต และมโนสุจริต” เพื่อให้มีความบริสุทธิ์ที่เหมาะสมในการรับการกราบไหว้จากคฤหัสถ์

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ

๒.๔.๑ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

๑. ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพ

แนวทางการสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการนั้นจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันประสิทธิภาพมาเป็นต้นแบบของการพัฒนาและปรับปรุง กล่าวคือ เมื่อใดก็ตามที่องค์กรต้องการงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ก็จะต้องต้องทราบและทำความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของหลักประสิทธิภาพอย่างแท้จริงเพื่อที่จะได้นำมาเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติที่ถูกต้องแม่นยำและยั่งยืน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักประสิทธิภาพให้มากขึ้นผู้วิจัยจึงค้นคว้าแนวคิด ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ซึ่งค้นคว้าจากเอกสารของนักวิชาการผู้มีความรู้ความชำนาญทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้คือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กรคงเดิม^{๗๓} ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการ

^{๗๓} เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, การบริหารรัฐกิจ แนวคิด หลักการ และการปฏิบัติ, (ขอนแก่น: ห้างหุ้นส่วนจำกัดขอนแก่นการพิมพ์, ๒๕๓๕), หน้า ๕๗.

ทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งแบ่งได้ ๒ ประเภท คือ

๑) ความต้องการภายนอก ได้แก่

๑.๑ รายได้หรือค่าตอบแทน

๑.๒ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

๑.๓ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี

๑.๔ ตำแหน่ง / หน้าที่

๒) ความต้องการภายใน ได้แก่

๒.๑ ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ

๒.๒ ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก

๒.๓ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง^{๗๔}

ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น^{๗๕} ฉะนั้น ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงผล ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าใดยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้ เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี ๒ ระดับดังนี้

๑) ประสิทธิภาพระดับบุคคล ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคมคือการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

^{๗๔} ชุมศักดิ์ ชุมนุม, ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา ๑๐, (กรุงเทพมหานคร: เพื่อฟ้าพรินต์, ๒๕๔๙), หน้า ๖๔.

^{๗๕} ดิน ปรัชญพฤทธิ, ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๗.

๒) ประสิทธิภาพระดับองค์การ ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเสียเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน^{๗๖}

การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน เวลา แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพ จะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคีมีสันติภาพและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย^{๗๗} ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงการผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

๑) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

๒) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

๓) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ^{๗๘}

และจะต้องคำนึงถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อตัว เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเสียและสูญเสีย การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถอัตราการใช้สอย เป็นต้น เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Ratios of benefit to cost)^{๗๙}

^{๗๖} สมใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: เฟื่องฟ้า พรินติ้ง, ๒๕๔๓), หน้า ๗-๘.

^{๗๗} สัญญา สัญญาวิวัฒน์, ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ รวมบทความสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๖๓.

^{๗๘} สุรนาท ฆะณะรงค์, นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง, (ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๐), หน้า ๓๕.

^{๗๙} Gibson, J.L., Organization : Behavior, Structure and Processes. (3rd). (Dallas, Texas : Business Publications, 1979), p. 50.

อาจกล่าวได้ว่า ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพคล้ายคลึงกับ Millet คือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ดังนั้น ตามทรรศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์การก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย^{๘๐} รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชนและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติตามนั้นด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรในการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา^{๘๑}

ความหมายของประสิทธิภาพตามนัยเชิงธุรกิจ หมายถึง การผลิตสินค้าให้มีคุณภาพเหมาะสมตามความต้องการมากที่สุดโดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้นมุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงานโดยอาศัยปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย คุณภาพ เวลาและวิธีการเป็นสิ่งสำคัญ^{๘๒}

จะเห็นได้ว่า ข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร คือ การที่เจ้าหน้าที่เทศกิจจะทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น เจ้าหน้าที่เทศกิจควรปฏิบัติงานให้ได้หลากหลายมากกว่า ๑ ด้านอย่างมีคุณภาพ ทำให้ไม่สิ้นเปลืองกำลังคนและถือว่าเป็นการใช้กำลังคนได้อย่างคุ้มค่า เรียกได้ว่าไม่เปลืองคนและไม่เสียงาน เช่น ในขณะที่จัดระเบียบอยู่ก็สามารถแนะนำเส้นทางให้กับนักท่องเที่ยวได้ หรือในขณะที่ออกตรวจตราดูแลความปลอดภัยหากเกิดเหตุเพลิงไหม้ก็สามารถไปอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือได้ทันที เป็นต้น ซึ่งก็เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดหลักประสิทธิภาพเพื่อบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๒ ดังต่อไปนี้

^{๘๐}Herbert A. Simon, H. A., **Administrative Behavior**, (New York : McMillan, 1960), pp. 180-181.

^{๘๑}John D. Millet, J.D., **Management in The Public Service**, (New York : Hill, 1954), p. 4.

^{๘๒}Peterson, E., & Plawman, E.G., **Business Organization and Management**, (Illinois: Richard D. Irwin, 1953), p. 50.

ตารางที่ ๒.๑๒ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (๒๕๓๕, หน้า ๕๗)	ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กรคงเดิม
ชุมศักดิ์ ชุมนุม (๒๕๔๙, หน้า ๖๔)	ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน
ติน ปรัชญพฤทธิ์ (๒๕๔๖, หน้า ๗)	ประสิทธิภาพ คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็วของการบริหารให้มากขึ้น
สมใจ ลักษณะ (๒๕๔๓, หน้า ๗-๘)	ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าใดยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น
สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (๒๕๔๔, หน้า ๖๓)	ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก โดยมีความสามัคคีและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย
สุรนาท ขมณะรงค์ (๒๕๔๐, หน้า ๓๕)	ประสิทธิภาพ วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ (๑) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (๒) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (๓) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์
Gibson, J.L., (1979, p.50)	เกณฑ์การวัด ประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (ratios of benefit to cost)
John D. Millet, J.D., (1954, p.4)	ประสิทธิภาพ เท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย
Peterson, E., & Plawman, E.G., (1953, p.50)	ประสิทธิภาพตามนัยเชิงธุรกิจ หมายถึง การผลิตสินค้าให้มีคุณภาพเหมาะสมตามความต้องการมากที่สุดโดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำที่สุด

๒. หลักการและแนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงแต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าบุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญของการวัดประสิทธิภาพและเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่จะนำมาพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร หากเราต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารควรจะต้องศึกษาข้อมูลในด้านองค์ประกอบของตัวบุคคล เพราะองค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืน ซึ่งผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลดังนี้

๑) ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง หมายถึง หลักการที่บุคคลยึดถือสำหรับการพัฒนาตนเอง เพราะมนุษย์ทุกคนพัฒนาตนเองได้ ทุกคนสามารถพัฒนาตนเองไปถึงระดับการมีสัจการแห่งตน ดังนั้นมนุษย์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อสร้างความก้าวหน้าและรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งแนวทางในการกำหนดปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเองควรเริ่มต้นด้วยการศึกษาความหมายของชีวิต ศึกษาความคิดและยึดแบบอย่างของบุคคลที่ดีในสังคมเพื่อนำมาเป็นแบบอย่าง ต้องเริ่มต้นด้วยการมองตนเองว่ามีค่าต่อสังคมและคิดวิเคราะห์ประเมินตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อค้นหาข้อบกพร่องที่ควรนำมาพัฒนาปรับปรุงนั่นเอง

๒) บุคลิกภาพ การศึกษาบุคลิกภาพโดยใช้วิธีการเรียนรู้ทางสังคม เน้นตัวบุคคล สิ่งแวดล้อมและพฤติกรรม ล้วนแต่เป็นส่วนประกอบที่มีความสำคัญ ถึงแม้ว่าพฤติกรรมจะเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้การตัดสินโดยอาศัยสภาพการณ์ที่มีตัวบุคคลอยู่ในสภาพการณ์นั้น กระบวนการความเข้าใจประสบการณ์ที่เคยผ่านมาแล้ว และบุคคลอื่นจะช่วยทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และมีส่วนช่วยทำให้แต่ละบุคคลเกิดแนวทางปรับปรุงพฤติกรรมตามสภาพการณ์นั้น นักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมจำนวนมากเห็นว่าพฤติกรรมคือ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องระหว่างคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของแต่ละบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว

๓) ความต้องการ หมายถึง ความต้องการการพัฒนาทางด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ และพัฒนาทางด้านความคิดให้มีความคิดอย่างเป็นระบบ การที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความคิดอย่างเป็นระบบต้องทำให้องค์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรสำหรับองค์กรแห่งการเรียนรู้จะประกอบไปด้วย ๑. ภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร กล่าวคือ ต้องทราบว่าภารกิจทำอะไรและมีวิสัยทัศน์ไปในทิศทางใด ๒. ทำความเข้าใจในความสามารถของบุคลากรในองค์กรว่ามีความสามารถอะไร มีทัศนคติอย่างไร สมควรที่จะดำเนินการพัฒนาตรงจุดไหน

โดยอาจมีการดำเนินการทดสอบก่อน ๓. ปรับทัศนคติของบุคลากรในองค์กรให้มีความจงรักภักดี ต่อองค์กรหรือต่อหน่วยงานและให้มีใจรักในการเรียนรู้ ๔. พัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร ในองค์กร ๕. พัฒนาทักษะด้านการเรียนรู้ ต้องทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความต้องการในการ เรียนรู้อย่างแท้จริงและรู้จักขวนขวายหาความรู้อยู่เสมอ ๖. สร้างระบบการบริหารจัดการที่มี คุณภาพและประสิทธิภาพ ๗. สร้างบริบทที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ เช่น หากใครคิดหรือเสนอ อะไรที่ดีเป็นประโยชน์ก็ควรมีการให้รางวัล ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นเม็ดเงิน อาจเป็นการชมเชยซึ่งสิ่ง ทั้งหลายเหล่านี้คือความต้องการทั้งสิ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญไป พร้อม ๆ กันด้วย

๔) ค่านิยม คือ หลักการหรือมาตรฐานที่บุคคลยึดถือเป็นกฎเกณฑ์ของการตัดสินใจว่าสิ่งใด มีค่าสำหรับตัวเขา ตัวมาตรฐานนี้จะป็นกรอบชี้แนะให้บุคคลมีความสนใจ เจตคติและการประพฤติปฏิบัติ ไปในทิศทางที่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง ค่านิยมเป็นต้นทางของเจตคติของบุคคล เมื่อ บุคคลนิยมนยึดถือว่ามีค่าที่เขาต้องการ จะทำให้เกิดเจตคติพอใจในสิ่งนั้น มีอิทธิพลทำให้เกิดความ โน้มเอียงที่จะทำพฤติกรรมให้เข้าใกล้หรือได้มาซึ่งสิ่งนั้น ค่านิยมของบุคคลมีส่วนประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่ ๑. ส่วนประกอบด้านความรู้ ความคิด ๒. ส่วนประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก ๓. ส่วนประกอบของ การแสดงออก^{๘๓}

๕) การมีเป้าหมายประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน การกำหนดเป้าหมายประสงค์ของ ชีวิตและการทำงานเป็นเรื่องสำคัญของบุคคลเพราะแต่ละบุคคลมีชีวิตความเป็นอยู่และฐานะทาง เศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกัน ส่วนหนึ่งมาจากการที่บุคคลเหล่านั้นมีเป้าหมายประสงค์แตกต่างกัน แนวทางการกำหนดเป้าหมายประสงค์ของชีวิตและการทำงานที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จควรใช้กระบวนการ ดังนี้ ๑. สำรวจข้อเด่น ข้อด้อยของตนเอง ๒. ศึกษาสภาพแวดล้อม ๓. ประเมินทางเลือก ๔. การเรียงลำดับ ชั้นของเป้าหมายประสงค์ ๕. การหมั่นตรวจสอบและปรับปรุงเป้าหมายประสงค์ และ ๖. การค้นคว้าวิธีการนำไปสู่ เป้าประสงค์และวิธีการปรับปรุงเป้าหมายประสงค์

๖) ความสามารถในการสำรวจตนเอง หมายถึง การสำรวจเพื่อให้รู้จักตนเองอย่างถูกต้อง ชัดเจนครบถ้วนเป็นกลวิธีที่สำคัญของการพัฒนาตนเอง พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้บังเกิด ตามเป้าหมายประสงค์และการทำงาน การสำรวจตนเองจะมุ่งไปที่องค์ประกอบ ๒ องค์ประกอบ ดังนี้

๖.๑ การสำรวจลักษณะส่วนตัวของตนเองในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะบุคลิกภาพและ ด้านความรู้สึก เช่น ความสนใจ ความต้องการ เป็นต้น

๖.๒ การสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่ตนเองต้องเผชิญในการดำรงชีวิต เน้นเป็น พิเศษในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

^{๘๓}สนใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๔๓), หน้า ๔๓.

เมื่อดำเนินการสำรวจด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น วิเคราะห์ตนเองหรือการระบุสิ่งที่เป็นข้อเด่น-ข้อด้อยที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็ควรนำผลการสำรวจมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและเพิ่มคุณภาพของชีวิต

การสำรวจตนเองแล้วพบข้อด้อยจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องใดๆ ก็ตาม สามารถใช้ประโยชน์จากวิกฤตเหล่านั้นพลิกให้เกิดเป็นโอกาสคือ การนำส่วนด้อยต่าง ๆ เหล่านั้นมาเป็นเป้าหมายของการพัฒนาตนเอง เช่น นำการขาดทักษะด้านคอมพิวเตอร์มาเป็นเป้าหมายในการพัฒนาตนเองด้านคอมพิวเตอร์ นำเรื่องผู้บริหารไม่สนับสนุนมาเป็นเป้าหมายในการทำงานด้วยการศึกษา นโยบายและความสนใจของผู้บริหารและปรับปรุงการทำงานให้สนองนโยบายสอดคล้องกับความสนใจของผู้บริหาร เป็นต้น

๗) ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน การพิชิตปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญของการไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของการทำงาน บุคคลจำนวนมากที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวในการดำเนินชีวิตและการทำงานส่วนใหญ่มักเกิดจากการขาดความรู้ แนวคิด และแนววิธีการปฏิบัติที่จะเพิ่มความสามารถของตนเองในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรค การพัฒนาตนในเทคนิควิธีการพิชิตปัญหาและอุปสรรคจึงถือเป็นสิ่งที่จำเป็นอีกประการหนึ่ง

๘) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง คนที่เชื่อมั่นในตนเอง คือ คนที่คิดอยู่ในใจว่าตนเองทำได้เหมือนคนทั่ว ๆ ไป มีจิตใต้สำนึกที่มีพลังงานและมีอำนาจสร้างสรรค์อย่างมหาศาล คนที่เชื่อมั่นในตนเองก็เท่ากับเขารู้จักใช้พลังงานที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวของเขาได้อย่างมีประโยชน์^{๘๘} ลักษณะของความเชื่อมั่นในตนเองมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลทั่วไป เพราะเป็นคุณสมบัติที่ทำให้บุคคลที่มีสติปัญญา มีความรู้ความฉลาด ความสามารถและคุณธรรมจริยธรรมที่ดีงาม ความเชื่อมั่นในตนเองจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้นำ ผู้ประสบความสำเร็จในชีวิตเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่หมั่นและสั่งคมต้องการและนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การซึ่งบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะฉลาดในการค้นหาจุดเด่นของตนเองนำมาเป็นจุดที่ยอมรับนับถือภูมิใจในคุณค่าของงาน เป็นผู้ที่ดีดำเนินชีวิตอย่างมีเป้าหมายมีความมุ่งมั่นเด็ดเดี่ยวในการพยายามดำเนินชีวิตและทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่ท้อถอย ไม่หวั่นเกรงหรือวิตกกังวลต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญในแต่ละสถานการณ์บุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่ปรากฏเป็นนิสัย (Habit) เช่น ชอบเล่นกีฬา ปรากฏเป็นอุปนิสัย (Trait) เช่น เข้มงวด (Rigid) ซื่อสัตย์ เจ้าอารมณ์ โดยสรุป บุคลิกภาพมีความหมายด้วยกัน ๒ แบบ คือ ความหมายทั่วไป และความหมายเฉพาะ ความหมายทั่วไปของบุคลิกภาพหมายถึง บุคลิกภาพที่เป็นผลรวมของลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะทางร่างกาย เช่น รูปร่าง หน้าตา กริยาท่าทาง ลักษณะทางจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก ความหมาย

^{๘๘}สมิต อาชวานิกุล, ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม, (กรุงเทพมหานคร: ศรีเมืองการพิมพ์, ๒๕๓๓), หน้า ๙๒-๙๓.

เฉพาะ หมายถึง การเน้นบุคลิกภาพในแง่อุปนิสัย (Traits) ที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มาจากองค์ประกอบทางจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองและต่อสังคม เช่น บุคลิกภาพที่เป็นอุปนิสัยขยันหมั่นเพียร เป็นต้น^{๘๕}

จะเห็นได้ว่า ข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ดังนี้คือ ผู้บริหารควรจะต้องศึกษาข้อมูลในด้านองค์ประกอบของตัวบุคลากร เพราะองค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืน เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ถ้าได้รับการอบรมหรือการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจก็จะเป็นการดี เพราะเจ้าหน้าที่เทศกิจจะได้นำความรู้ต่าง ๆ ไปพัฒนาตนเอง พัฒนางานต่อไป เพื่อกรุงเทพมหานคร จะได้เป็นเมืองที่น่าอยู่ ซึ่งก็เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๓ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สมใจ ลักษณะ (๒๕๔๓, หน้า ๔๓)	ค่านิยมของบุคคลมีส่วนประกอบ ๓ ส่วนได้แก่ ๑. ส่วนประกอบด้านความรู้ ความคิด ๒. ส่วนประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก ๓. ส่วนประกอบของการแสดงออก
นงนุช นุตรัตน์ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๙)	การสร้างเชื่อมั่นในตนเอง คนที่เชื่อมั่นในตนเองคือ คนที่คิดอยู่ในใจว่าตนเองทำได้เหมือนคนทั่ว ๆ ไป มีจิตใต้สำนึกที่มีพลังงานและมีอำนาจสร้างสรรค์อย่างมหาศาล
สมิต อาชวนิกุล (๒๕๓๓, หน้า ๙๒-๙๓)	คนที่เชื่อมั่นในตนเองก็เท่ากับเขารู้จักใช้พลังงานที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวของเขาได้อย่างมีประโยชน์
Pervin (1989, p.7)	บุคลิกภาพมีความหมายด้วยกัน ๒ แบบ คือ ความหมายทั่วไป และความหมายเฉพาะ

^{๘๕}Pervin, *Modern Management*, (New Jersey: Prentice-Hill, 1989), p. 7.

๓. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

หากผู้บริหารหรือบุคลากรต้องการสร้างงานที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้การบริหารจัดการเกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์จะต้องทราบด้วยว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพคืออะไร สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลของนักวิชาการหลายท่านที่ได้เสนอแนวคิด ทฤษฎี ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบองค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ๙ องค์ประกอบ ดังนี้

- (๑) สภาพแวดล้อมขององค์การ
- (๒) การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจ
- (๓) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ
- (๔) เป้าหมายขององค์การ
- (๕) ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ
- (๖) การออกแบบองค์การ
- (๗) ขนาดและความซับซ้อนขององค์การ
- (๘) วัฒนธรรมองค์การ
- (๙) อำนาจและหน้าที่

กล่าวคือ หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การมีความซับซ้อนต่ำหรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดชัดเจน ก็จะไปสู่ความมีประสิทธิภาพมากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุกยักซับซ้อนสูงหรือไม่มีความแน่นอน เพราะการที่องค์การมีข้อกำหนดเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจนนั้น จะเป็นการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่สามารถมองเห็นได้และมีอัตราการสูญเสียต่ำนั่นเอง^{๕๖}

๑) แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่สำคัญต่อการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ก็คือความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้ารวบรวมข้อมูลแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ เช่น ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้ แนวคิดของอีเมอร์สัน (Harring Emerson) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก ตามหลัก ๑๒ ประการประกอบด้วย

- (๑) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดให้กระจ่าง
- (๒) ใช้สามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นหรือความเป็นไปได้ของงาน

^{๕๖}พรเพ็ญ อยู่บำรุง, “การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร”, การศึกษาอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๑).

(๓) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
 (๔) รักษาระเบียบวินัยการทำงาน
 (๕) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
 (๖) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลเป็นไว้
 เป็นหลักฐาน

- (๗) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- (๘) งานสำเร็จทันเวลา
- (๙) ผลงานได้มาตรฐาน
- (๑๐) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- (๑๑) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ และ
- (๑๒) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี^{๘๗}

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามแนวคิดของโทมัส (Thomas) ซึ่งได้เสนอปัจจัย ๗ ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ คือ

(๑) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์การ รวมถึงโอกาสและอุปสรรคภายนอกองค์การด้วย
 (๒) โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

- (๓) ระบบ (Systems) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
- (๔) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ
- (๕) ความสามารถ (Skill)
- (๖) ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ
- (๗) แบบการบริหารของผู้บริหารในองค์การ^{๘๘}

ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงความต้องการ^{๘๙}

^{๘๗} สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เกษมสุวรรณการพิมพ์, ๒๕๑๔), หน้า ๓๐.

^{๘๘} สมยศ นาวิการ, การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของการบริหาร : MBO, (กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ, ๒๕๒๙), หน้า ๕.

^{๘๙} อีรพงษ์ ภักดีไพบูลย์สกุล, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองบัวลำภู”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการพัฒนาสังคม, (คณะพัฒนาสังคม: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘).

๒) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ สำหรับแนวคิดในเรื่องปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น ผู้ดำเนินการวิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลจากนักทฤษฎีหลายท่านที่ได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

จะเห็นได้ว่าข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมีด้วยกันหลายประการ ประการแรกคือ ผู้บริหารที่เปี่ยมไปด้วยความสามารถรู้จักมองการณ์ไกลมีวิสัยทัศน์และเข้าใจในวัฒนธรรมองค์การ ประการที่สองคือ บุคลากร เนื่องจากบุคลากรเป็นตัวขับเคลื่อนให้งานออกมามีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคลากรจึงต้องมีประสิทธิภาพด้วยจึงจะง่ายต่อการปฏิบัติ ประการที่สามคือ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ทั้งผู้บริหารและบุคลากรช่วยกันบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ หากสภาพแวดล้อมดี ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสดชื่นในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ตนบริหารอยู่นั้นก็จะมีประสิทธิภาพนั่นเอง ซึ่งก็เป็นวิธีหนึ่งที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ เพื่อบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๔ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๔ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พรเพ็ญ อยู่บำรุง (การศึกษาวชิรธรรม, ๒๕๔๓).	การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ๙ องค์ประกอบ ดังนี้ (๑) สภาพแวดล้อมขององค์การ (๒) การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจ (๓) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (๔) เป้าหมายขององค์การ (๕) ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (๖) การออกแบบองค์การ (๗) ขนาดและความซับซ้อนขององค์การ (๘) วัฒนธรรมองค์การ (๙) อำนาจและหน้าที่

ตารางที่ ๒.๑๔ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
<p>สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๑๔, หน้า ๓๐)</p>	<p>แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามหลัก ๑๒ ประการ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> (๑) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดให้กระจ่าง (๒) ใช้สามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นหรือความเป็นไปได้ของงาน (๓) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง (๔) รักษาระเบียบวินัยการทำงาน (๕) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (๖) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเลียนไว้เป็นหลักฐาน (๗) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง (๘) งานสำเร็จทันเวลา (๙) ผลงานได้มาตรฐาน (๑๐) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ (๑๑) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ (๑๒) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี
<p>สมยศ นาวิการ (๒๕๒๙, หน้า ๕)</p>	<p>การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามแนวคิดของ โทมัส ซึ่งได้เสนอปัจจัย ๗ ประการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> (๑) กลยุทธ์ (Strategy) (๒) โครงสร้าง (Structures) (๓) ระบบ (Systems) (๔) บุคลากร (Staff) (๕) ความสามารถ (Skill) (๖) ค่านิยม (Shared Values) (๗) แบบการบริหารของผู้บริหารในองค์กร

๔. การบริหารจัดการเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมื่อก้าวถึงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพแล้วสิ่งที่ยังขาดไม่ได้ก็คือ ผู้บริหารงานในองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหลักลำดับต้น ๆ เลยทีเดียว ทั้งนี้หากผู้บริหารงานมีการบริหารจัดการที่ผลงานที่ได้รับก็จะมีประสิทธิภาพเป็นของคู่กันเสมอเพื่อจะช่วยให้ทราบแน่ชัดว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญ ผู้วิจัยจึงได้ค้นคว้ารวบรวมข้อมูลสำคัญที่น่าสนใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการมาพอสังเขป ดังนี้

๑) **คุณลักษณะการทำงาน** ประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมในองค์กร การบริหารบุคลากรจะเป็นต้นทางสำคัญของการสรรหาให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่พึงปรารถนา โดยทั่วไปบุคลากรที่พึงปรารถนามีคุณสมบัติอยู่ด้วยกัน ๓ ด้าน คือ

๑.๑ ความสามารถด้านความรู้ ความคิด (Cognitive abilities)

- ความรู้ความสามารถจากการศึกษาที่จะเป็นพื้นฐานในการทำงาน เช่น จบการศึกษาปริญญาตรีในสาขาวิชาที่ตรงกับความต้องการขององค์กร

- ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียนได้อย่างมีมาตรฐาน

- ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ วิวิจารณ์

- ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

- ความสามารถในการศึกษาวิจัยและค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง

- ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์

- ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์

๑.๒ ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ (Performance abilities)

- ความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ทำงานในองค์กร

- ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology)

- ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม

- ความสามารถในการประสานงาน

- ความสามารถในการวางแผน

- ความสามารถในการประเมินผล

- ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์

๑.๓ คุณลักษณะทางจิตใจ (Affective characteristics)

- มีจริยธรรมพื้นฐาน เช่น ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน ฯลฯ

- มีความรับผิดชอบ

- มีความเป็นระเบียบและมีวินัย

- มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

- รักการทำงาน สนใจหาความรู้ ปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ^{๔๐}

๒) ความสามารถด้านความเป็นผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาบุคคลอื่น โดยได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น เป็นผู้ทำให้บุคคลอื่นไว้วางใจและให้ความร่วมมือ ความเป็นผู้นำเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก สั่งการ บังคับบัญชา ประสานงานโดยอาศัยอำนาจหน้าที่เพื่อให้กิจการงานนั้น ๆ ดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการความเป็นผู้นำ (Leadership) มีดังนี้

๒.๑ มีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์รวมถึงการให้ความสัมพันธ์ในแนวนอน ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันหมด

๒.๒ มีความคิดริเริ่มในการมีวัฒนธรรมและค่านิยมร่วมกันที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติโดยไม่มีลำดับชั้นของอำนาจ

๒.๓ เน้นการกระตุ้นบุคคลและการจูงใจพนักงาน ให้อำนาจแต่ละบุคคลเป็นผู้สอนแนะและอำนวยความสะดวกและผู้ให้บริการ

๒.๔ มีความเชื่อมโยงกับการทำงานด้วยจิตใจ มีลักษณะเปิดเผยเปิดใจให้กว้างรับฟังผู้อื่น ไม่ยึดบรรทัดฐานของตนเอง

๒.๕ มีการริเริ่มการเปลี่ยนแปลงหรืออาจจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงเพื่อให้ระบบดีขึ้น^{๔๑}

๓) หลักการบริหารจัดการ เป็นที่ทราบกันดีว่าหลักการบริหารของผู้บริหารแต่ละบุคคลนั้นมักมีแนวทางที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล แต่หลักการบริหารจัดการที่ผู้ดำเนินการวิจัยได้ค้นคว้ามาจะเป็นการบริหารจัดการที่เรียกย่อๆ ว่า PAPOSDCORB ซึ่งจะประกอบด้วย

๑. การกำหนดนโยบาย (P = Policy) คือ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ทิศทางการผลิตและการบริการ

๒. การจัดแบ่งและใช้อำนาจหน้าที่ (A = Authority) คือ การบังคับบัญชาวินิจฉัยสั่งการ และตัดสินใจ

๓. การวางแผน (P = Planning) คือ การกำหนดผลที่ต้องการของการผลิตหรือการบริการ โดยจะกำหนดกิจกรรมและวิธีการดำเนินงาน ระยะเวลา ปัจจัยที่ต้องใช้และผู้รับผิดชอบ

๔. การจัดองค์การ (O = Organizing) คือ การจัดกลุ่มงานตามโครงสร้างขององค์การซึ่งเป็นการจัดให้การดำเนินงานมีความสัมพันธ์กัน

^{๔๐}สมใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: เพื่อฟ้า พรินติ้ง, ๒๕๔๓), หน้า ๔๕-๔๖.

^{๔๑}เนตรพัฒนา ยาวีราช, ผู้นำการเปลี่ยนแปลง, (กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค, ๒๕๔๖), หน้า ๑-๑๗.

๕. การจัดบุคลากร (S = Staffing) คือ การเข้าหน่วยงานหรือกลุ่มงานต่าง ๆ กำหนดหน้าที่รับผิดชอบ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน กำหนดสายงานการบังคับบัญชาและการควบคุมงานการพัฒนาบุคลากร การสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ

๖. การสั่งการหรือการอำนวยการ (D = Directing) คือ การใช้อำนาจและอิทธิพลโดยผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการดำเนินงานตามแผนจนบรรลุตามเป้าหมาย

๗. การประสานงาน (C = Coordinating) คือ การประสานระหว่างผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคล รวมถึงการสื่อสารในองค์กร การระดมความคิด ความร่วมมือ ขจัดปัญหาความขัดแย้งและปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

๘. การประเมินและการรายงาน (R = Reporting) คือ การใช้ปัจจัยการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานได้มาตรฐาน และผลผลิตของการดำเนินงานที่แสดงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการนำผลการปฏิบัติและผลที่ได้รับนำมาเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน

๙. การจัดงบประมาณ (B = Budgeting) ทั้งนี้รวมถึงปัจจัยทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานครอบคลุมถึงงบประมาณที่ใช้ในการลงทุน^{๓๒}

๔) **ภาวะผู้นำยุคใหม่** ภาวะผู้นำยุคใหม่ที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำคนรุ่นใหม่ของภาครัฐ คำว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะ ความรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะ อุปนิสัย เจตคติอื่นใดที่เชื่อว่าหากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหารที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายทำให้ผลของการปฏิบัติดียิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้นำในภาครัฐ มี ๑๗ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑. ต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ สามารถคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในอนาคตสามารถเตรียมตนเองและประเทศชาติให้รองรับการเปลี่ยนแปลงได้

๒. ต้องมีการศึกษาดีและไม่ใช่ว่ามีความรู้แต่เพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่ต้องเป็นผู้รอบรู้

๓. ต้องเป็นนักแก้ปัญหาเพราะเมื่อเศรษฐกิจเจริญเติบโตปัญหาต่าง ๆ จะตามมามากมาย

๔. ต้องมุ่งส่งเสริมการให้บริการที่ดี เพราะเมื่อประชาชนอยู่ดีกินดีแล้วจะเรียกร้องบริการที่ดีกว่าและมากกว่าจากภาครัฐ ผู้นำยุคใหม่ต้องสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ

๕. ผู้นำต้องสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อความคิดแผนงานสำหรับอนาคต ต่อประเทศ ต่อภูมิภาค และต่อโลก

^{๓๒}สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, โครงการที่สำคัญการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, ๒๕๔๒, หน้า ๓. (เอกสารอัดสำเนา).

๖. ต้องสามารถประสานให้ความร่วมมือกับภาครัฐด้วยกัน กับประชาชนทั่วไป กับผู้นำในภูมิภาคและผู้นำโลก การประสานร่วมมือเพื่อหวังผลทางเศรษฐกิจและสันติภาพในภูมิภาค

๗. ต้องเป็นผู้มีบารมีเป็นที่นิยมยกย่องจากคนในชาติและในประชาคมโลก

๘. ต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจและมองเห็นแนวโน้มในอนาคตทางด้านเทคโนโลยี

๙. ต้องคำนึงถึงความสำคัญของสภาวะแวดล้อม ทั้งนี้เนื่องจากประเทศอาเซียนจะเปลี่ยนจากประเทศเกษตรกรรมเป็นประเทศอุตสาหกรรม คนในชาติจะหันไปทำงานในโรงงาน มากกว่าการเป็นเกษตรกร ฉะนั้นผู้นำยุคใหม่ต้องสามารถนำเอาเทคโนโลยีมาใช้กับที่ดินและ บุคคลากรทางการเกษตรที่นับวันจะน้อยลงให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต้องคำนึงถึงมลภาวะอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลกระทบต่อประเทศด้วย

๑๐. สามารถทำสิ่งที่เหมาะสมและดีที่สุดสำหรับประเทศ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมองเห็นความสำคัญของภูมิภาคและของโลก และแสวงหาโอกาสที่จะเข้าไปมีบทบาทในภูมิภาคและ โลก

๑๑. สามารถเป็นสื่อกลางระหว่างชาติต่าง ๆ ที่ประชาชนมีความแตกต่างกัน
๑๒. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และที่สำคัญคือซื่อสัตย์ต่อประชาชน
๑๓. คำพูดและการกระทำสอดคล้องกัน (Integrity)
๑๔. ได้รับความไว้วางใจ
๑๕. ส่งเสริมสนับสนุนความสำคัญของครอบครัว
๑๖. ยอมรับความแตกต่างกันในศาสนาในเชื้อชาติของคนต่าง ๆ ในประเทศและ ในภูมิภาคต้องสามารถรวบรวมคนที่ต่างศาสนาและต่างผิวพรรณให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
๑๗. ยอมรับศาสนาอื่นทั้งภายในประเทศและภูมิภาค^{๓๓}

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมุ่งหวังและความคาดหวังหรือ แนวทางของผู้บริหารที่จะดำเนินการเพื่อให้องค์กรมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเคล็ดลับ ของแต่ละบุคคลที่จะดำเนินการในรูปแบบใดก็ตาม แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับที่องค์กร นั้น ๆ ได้ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่ผู้บริหารจะเน้นการฝึกอบรมหรือหมุนเวียนการปฏิบัติงานกันของบุคลากร ในหน่วยงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานแทนกันได้กรณีมีการลา ทั้งนี้การบริหารจัดการให้มี ประสิทธิภาพนั้น ก่อนอื่นจะต้องสื่อความหมายภายในองค์กรให้ตรงกันเสียก่อน ทั้งผู้บริหารและ บุคลากรเพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่นรวดเร็วและถูกต้องตรงตาม วัตถุประสงค์

^{๓๓}วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, ผู้นำการเปลี่ยนแปลง, (กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค, ๒๕๔๔), หน้า ๑๕๘-๑๖๑.

๕) การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะการที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นจะเกิดจากการฝึกฝนและเรียนรู้หรือพัฒนาบุคลากรนั่นเอง ซึ่งการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งมวล อาทิ การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะครอบคลุมถึงกระบวนการในการศึกษาในทุกคนและทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและทัศนคติที่ตีรวมถึงการอบรมการสอนงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหรือแม้แต่กระบวนการในการพัฒนาตนเอง ซึ่งถือเป็นกรรมวิธีต่าง ๆ ที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ แก่บุคลากรในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตด้วย^{๔๔} ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความหมายของการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้หลายทัศนะดังต่อไปนี้ สมรรถนะของกำลังคน (Workforce competencies) ถือเป็นดัชนีในการวัดความรู้เรื่อง วัดขีดความสามารถที่แข่งขันกันได้ขององค์กรและของประเทศ ดังนั้นการปรับเปลี่ยนหรือการปฏิรูปการบริหารงานใหม่ จึงมีผลเชื่อมโยงกระทบเกี่ยวข้องกับตัวบุคลากรในองค์กรซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรในองค์กรต้องทำความเข้าใจกับการเปลี่ยนแปลง มองเห็นความจำเป็น ประโยชน์และความสำคัญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยจะต้องมีความพร้อมที่จะเดินไปในแนวทางและจุดหมายเดียวกัน เป็นแนวร่วมในลักษณะ “change shakers, change movers, change catalyst” และ change drivers ตามระดับของตำแหน่งและบทบาทที่ได้รับอนุมัติ^{๔๕} การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีดังนี้ “ผู้บริหารระดับกลาง (ระดับ ๕-๖) เป็นกลุ่มที่มีความสำคัญ” ควรได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบให้มีทั้งความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิรูปบทบาทภารกิจ โครงสร้างและระบบงานของหน่วยงานหรือองค์กร รวมทั้งต้องมีการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายและทิศทางของแผนแม่บท การพัฒนาทัศนคติและค่านิยมที่ถูกต้องในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานในความรับผิดชอบไปสู่แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นผลลัพธ์ของงานเป็นหลัก (Result Based)^{๔๖} และการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานดังนี้ องค์กรทุกประเภทจะต้องมีองค์ประกอบด้านงาน ซึ่งได้แก่ ภารกิจ

^{๔๔}ธนบุรณ์กิตติ์ จิรพัฒนากร, “สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย”, *ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒), หน้า (๕-๖).

^{๔๕}ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์, *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : เพื่อการปฏิรูประบบราชการสำนักงานคณะกรรมการเพื่อการปฏิรูประบบราชการ*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ., ๒๕๔๓), หน้า ๑๕.

^{๔๖}ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์, *การปฏิรูประบบราชการ*, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๔๓.

ที่ต้องกระทำตามวัตถุประสงค์ และการจัดระบบงานเพื่อให้สามารถกระทำตามวัตถุประสงค์ และการจัดระบบงานเพื่อให้สามารถกระทำภารกิจได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะประกอบภารกิจได้ตามเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่ดี คือ คนหรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสม เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้ ดังนั้นการที่หน่วยงานหรือองค์การจะกระทำภารกิจได้ดีมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับภาระงาน บุคลากรจึงเป็นปัจจัยอย่างยิ่งในการบริหารงานทุกประเภท^{๙๗} การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญเพราะการพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยให้บุคลากรในองค์การสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานยิ่งขึ้น^{๙๘}

การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีดังนี้ แนวคิดของการปฏิรูประบบราชการมีเหตุจูงใจและแรงกดดันที่ทำให้ต้องมีการปฏิรูป คือ การแข่งขันทางการค้าในระดับรัฐ แรงกดดันจากการแข่งขันทางการค้าระดับโลก การทำการค้าที่ไร้พรมแดนระหว่างประเทศทำให้รัฐต้องให้ความสนใจในการปรับปรุงนโยบายเพื่อการสนับสนุนภาคเอกชนเพื่อให้สามารถแข่งขันและแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดการค้าโลกให้ได้มากและช่วยสร้างความได้เปรียบเพื่อจะได้พัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมได้อย่างมั่นคง^{๙๙} กระบวนการของกลุ่มกิจกรรมที่ปฏิบัติจัดทำขึ้นในช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จากกิจกรรมการศึกษา การพัฒนา การฝึกอบรม ในแต่ละวิธีการย่อมมีจุดเน้นในการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกัน กล่าวคือ หากพัฒนาบุคลากรโดยกิจกรรมการศึกษา จะเน้นที่ตัวบุคคลโดยมุ่งสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตและความรู้ความชำนาญในวิชาชีพเฉพาะสาขาซึ่งจะสามารถนำติดตัวไปประกอบอาชีพหรือเป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคต ในขณะที่การพัฒนาบุคลากรโดยกิจกรรมการฝึกอบรมจะเน้นที่คนหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ต้องปฏิบัติ โดยเฉพาะวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมักเกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาในการทำงานของบุคลากรในขณะนั้น ส่วนการพัฒนาบุคลากรโดยวิธีการสุดท้ายคือ โดยกิจกรรมการพัฒนานั้นจะเน้นที่ตัวบุคคล องค์กร และสังคมพร้อม ๆ กัน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน^{๑๐๐} ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นกรรมวิธีต่าง ๆ ที่โรงเรียนมุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ความสามารถประสบการณ์

^{๙๗}พนม วัจนสุนทร, วัฒนธรรมค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน, (กรุงเทพมหานคร: อาทิตย์โปรดักส์กรุ๊ป, ๒๕๕๑), หน้า ๔.

^{๙๘}ธนบูรณ์กิตติ์ จิตรพัฒนากร, “สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมบริการโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย”, ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒).

^{๙๙}มนู อรดีดลเชษฐ์, การปฏิรูประชาการ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการปฏิรูประบบราชการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ: สำนักงาน ก.พ., ๒๕๔๓), หน้า ๙๑.

^{๑๐๐}ยุวดี ศรีธรรมรัฐ, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: เพื่อการปฏิรูประบบราชการ, (กรุงเทพมหานคร: อาทิตย์ : ศรีเมืองการพิมพ์, ๒๕๕๑), หน้า ๑๘๔.

และเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้แก่บุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะด้านการศึกษา ประกอบกับนโยบายด้านการศึกษาของรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของผู้มีอำนาจเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีตลอดจนสภาพแวดล้อมจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นผลทำให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้มากขึ้น^{๑๑๑}

อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพการทำงานคือ การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะการทำงานที่ดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน^{๑๑๒}

จะเห็นได้ว่า ข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่าการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การแสวงหาโอกาสหรือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคุณภาพการทำงานขององค์การเพื่อให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานสามารถพัฒนาได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์การ ผู้บริหารและบุคลากร ซึ่งหากองค์การใดมีความพร้อมทั้งสามด้านมากที่สุดก็จะมีโอกาสพัฒนาได้มากที่สุดเช่นเดียวกัน ฉะนั้นถ้าสำนักเทศกิจกรุงเทพมหานคร นำเอาแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การ ผู้บริหาร และบุคลากรเช่นกัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้บริหารเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวลแนวคิด เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร โดยมีหลักแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๕ ดังต่อไปนี้

^{๑๑๑} สมเพียร เทียนทอง, **องค์การและการจัดการ**, (กรุงเทพมหานคร: อาทิตย: ธรรมสาร, ๒๕๔๒), หน้า ๑๑-๑๔.

^{๑๑๒} สมาน รังสียกฤษฎ์, **การจัดการภาครัฐแนวใหม่**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (พระนครศรีอยุธยา: โรงพิมพ์เทียนวัฒนา, ๒๕๔๔), หน้า ๘๓.

ตารางที่ ๒.๑๕ การบริหารจัดการเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
<p>สนใจ ลักษณะ (๒๕๔๓, หน้า ๔๕-๔๖)</p>	<p>คุณลักษณะการทำงาน บุคลากรที่พึงปรารถนามีคุณสมบัติ ๓ ด้าน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ความสามารถด้านความรู้ ความคิด ๒. ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ ๓. คุณลักษณะทางจิตใจ
<p>เนตร์พัฒนา ยาวีราช (๒๕๔๖, หน้า ๑-๑๗)</p>	<p>ความสามารถด้านความเป็นผู้นำ มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. มีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ ๒. มีความคิดริเริ่มในการมีวัฒนธรรมและค่านิยมร่วมกัน ๓. เน้นการกระตุ้นบุคคลและการจูงใจพนักงาน ๔. มีลักษณะเปิดเผยเปิดใจให้กว้างรับฟังผู้อื่น ๕. มีการริเริ่มการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ระบบดีขึ้น
<p>สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน (๒๕๔๒, หน้า ๓)</p>	<p>หลักการบริหารจัดการ PAPOSDCORB ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. การกำหนดนโยบาย ๒. การจัดแบ่งและใช้อำนาจหน้าที่ ๓. การวางแผน ๔. การจัดองค์การ ๕. การจัดบุคลากร ๖. การสั่งการหรือการอำนวยการ ๗. การประสานงาน ๘. การประเมินและการรายงาน ๙. การจัดงบประมาณ
<p>พนม วัจนสุนทร (๒๕๔๑, หน้า ๔)</p>	<p>การที่หน่วยงานจะกระทำภารกิจได้ดีมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับภาระงาน บุคลากรจึงเป็นปัจจัยอย่างยิ่งในการบริหารงานทุกประเภท</p>

ตารางที่ ๒.๑๕ การบริหารจัดการเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พินิจ ถูทับทิม (วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๓)	การพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานยิ่งขึ้น
ยุวดี ศรีธรรมรัฐ (๒๕๔๑, หน้า ๑๘๔)	การพัฒนาบุคลากรโดยกิจกรรมการศึกษาจะเน้นที่ตัวบุคคลโดยมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงาน
สมเพียร เทียนทอง (๒๕๔๒, หน้า ๑๑-๑๔)	การพัฒนาบุคลากร คือ การปรับปรุงพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้มากขึ้น
สมาน รังสิโยภษุณี (๒๕๔๔, หน้า ๘๓)	ประสิทธิภาพการทำงานคือ การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะการทำงานที่ดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๔.๒ ทฤษฎีการพัฒนาประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ดังนี้

๑) **ทฤษฎีระบบ** ทฤษฎีระบบเป็นการมององค์การเป็นระบบตามหน้าที่ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ในทฤษฎีระบบนี้ (System) เป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องกันซึ่งต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันทุกระบบขององค์การ ประกอบด้วย ๔ ส่วนที่เกี่ยวข้องกัน คือ

๑.๑ ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ทรัพยากรขององค์การหรือทรัพยากรการบริหาร เป็นทรัพยากรที่นำเข้าสู่ระบบการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน^{๑๐๓} ซึ่งในการบริหารจัดการต้องตระหนักถึงสถานะและการใช้ทรัพยากรขององค์การอยู่เสมอ ปัจจัยนำเข้าประกอบด้วย ทรัพยากรทางกายภาพ วัตถุดิบ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรข้อมูล และเทคโนโลยี

^{๑๐๓}Bateman. Thomas S. & Scott A. Snell, **Management: Building Competitive Advantage**, (4th), (Boston: Lrwin McGraw-Hill, 1999), p. 45.

๑.๒ กระบวนการแปรสภาพในการบริหาร (Transformation process) เป็นขั้นตอนการนำทรัพยากรขององค์การที่เป็นปัจจัยนำเข้า หรือปัจจัยการผลิตแล้วแปรสภาพออกมาเป็นผลผลิต (output)

๑.๓ ผลผลิต (Output) เป็นสิ่งที่ได้จากกระบวนการแปรสภาพ ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์และบริการผลลัพธ์ด้านการเงิน (กำไรและขาดทุน) ผลลัพธ์การดำเนินงานของพนักงาน ความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ผลผลิตเหล่านี้เป็นผลผลิตโดยผู้บริหารในทุกระดับที่ทำงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ

๑.๔ การป้อนกลับ (Feedback) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมองค์การ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ใช้เพื่อปรับปรุงปัจจัยนำเข้าและกระบวนการแปรสภาพในการบริหาร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงพอใจมากขึ้น^{๑๐๔}

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ทฤษฎีระบบหมายถึง การสร้างระบบให้กับองค์การตามกรอบองค์ประกอบ ๔ ส่วน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพในการบริหาร ผลผลิต และการป้อนกลับ ซึ่งทุกส่วนจะทำงานแบบสัมพันธ์กันตามหน้าที่และสภาพแวดล้อม

๒) ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจของ Alderfer (Alderfer ERG theory) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ เอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ จาก ๕ ประเภท เหลือเพียง ๓ ประเภทดังนี้

๑. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs) (E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

๒. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related needs) (R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

๓. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) (G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นต้นของ เอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์^{๑๐๕}

ทฤษฎีนี้เห็นว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการการอยู่รอด) ในขณะที่เดียวกันจะเกิดความ

^{๑๐๔} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, *องค์การและการจัดการ*, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, ๒๕๔๕), หน้า ๔๕-๔๗.

^{๑๐๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๑๕.

ต้องการการยอมรับ ความพอใจ (ความต้องการทางสังคม) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ความต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการการเจริญเติบโต) เอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ยังค้นพบว่า ลำดับของประเภทความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลอีกด้วย

ทฤษฎี ERG ยังสรุปได้ว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูง ขึ้นได้หรือไม่

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่าทฤษฎีจูงใจ หมายถึง กลไกการสร้างแรงจูงใจให้ตรงกับความต้องการให้มากที่สุดโดยเลือกระดับความต้องการ ออกเป็น ๓ ระดับ ประกอบด้วย ความต้องการในการอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า

๓) ทฤษฎี ๒ ปัจจัย หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ

เฮอ์เบอร์ก (Herzberg) (Herzberg's two-factor theory) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย ๒ แนวคิด คือ

๑. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (no satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (motivation factor)

๒. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มี ความไม่พึงพอใจ (no dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (hygiene factors)^{๑๖}

ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย ๒ ปัจจัย คือ (๑) ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ และ (๒) ปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย

๑. ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation factors หรือ motivators) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น

๒. ปัจจัยการดำรงรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจกับการทำงาน (job dissatisfaction) การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของเฮอ์เบอร์ก (Herzberg) แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ทฤษฎี ๒ ปัจจัย หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ หมายถึง ทฤษฎีที่อาศัยแนวคิด ๒ แนวคิด คือแนวคิดที่มีขอบเขต

^{๑๖}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๑๗.

จากความพึงพอใจไปยังความไม่พึงพอใจและได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ ส่วนอีกแนวคิดคือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจและได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย

๕) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ความพยายาม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนถึงขึ้นอยู่กับวิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้น^{๑๐๗} ทฤษฎีกระบวนการซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถและความพยายามที่จะให้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน^{๑๐๘}

ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับ ๓ ประการตามขั้นตอนคือ (๑) การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน (๒) การปฏิบัติงาน (๓) ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคาดหวังใน ๒ ลักษณะ คือ (๑) ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (๒) ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ทฤษฎีความคาดหวังนี้จะชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะมีการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งถ้า

๑) เขามีความคิดว่า ความพยายามจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน ถ้าไม่สามารถเกิดความพยายามด้วยตนเองได้อาจกระตุ้นโดยการฝึกอบรม การให้การสนับสนุน การกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

๒) เขามีความคิดว่า การทำงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ ได้แก่ รางวัล ค่าตอบแทนซึ่งอาจจะเป็นรางวัลที่กำหนดขึ้นจากผลงานหรือการให้ตามสถานการณ์

๓) เกิดคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (anticipated satisfaction หรือ valence) ถ้าต้องการให้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เป็นบวกจะต้องอาศัยการกำหนดความต้องการและจัดรางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน ๓ ประการ คือ การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน การปฏิบัติงานและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งจะให้เกิดความคาดหวัง ๒ ลักษณะ คือ ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายามและความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน หรือเป็นตัวชี้วัดการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ

๕) ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theories)

ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theories) หรือการปรับพฤติกรรม เป็นทฤษฎีที่ระบุว่าผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอดีต รูย์ และ บีแอร์

^{๑๐๗}Bateman, Thomas S. & Scott A. Snell., **Management: Building Competitive Advantage**, (4th ed), (Boston: Lrwin McGraw-Hill, 1999), p. 2.

^{๑๐๘}ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **องค์การและการจัดการ**, หน้า ๒๑๙.

(Rue & Byars)^{๑๐๙} หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่ง กับผลพฤติกรรมนั้นหรือหมายถึงกระบวนการพฤติกรรมของคน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ ในอดีต บี.เอฟ. สกินเนอร์ (B.F. Skinner) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ซึ่งเขาคิดว่าแต่ละบุคคลจะได้รับการจูงใจโดยการออกแบบ ที่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ส่วนการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะ ทำให้เกิดการเสริมแรงด้านลบ (negative reinforcement)

จากข้อมูลเชิงวิชาการที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ทฤษฎี เสริมแรง หมายถึง ทฤษฎีที่กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ใน อดีต ซึ่งทฤษฎีนี้จะเชื่อว่าการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมแรงในด้านลบ ดังนั้น อาจพอ สรุปแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพซึ่งจากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีในการพัฒนาประสิทธิภาพหลาย ๆ ทฤษฎี สามารถนำมาเป็นกรอบในการพัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีในการพัฒนาประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และประมวล แนวคิด เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีหลัก แนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑๖ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๑๖ ทฤษฎีในการพัฒนาประสิทธิภาพ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๕, หน้า ๔๕-๔๗)	ทฤษฎีระบบ ประกอบด้วย ๔ ส่วน ๑. ปัจจัยนำเข้า (input) ๒. กระบวนการแปรสภาพในการบริหาร ๓. ผลผลิต (output) ๔. การป้อนกลับ (feedback)
Bateman. Thomas S. & Scott A. Snell, (1999, p.45)	ปัจจัยนำเข้า (input) ได้แก่ ทรัพยากรขององค์การหรือ ทรัพยากรการบริหารเป็นทรัพยากรที่นำเข้าสู่ระบบการ บริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

^{๑๐๙}Rue Leslie W. & Lloyd L. Byars, **Management: Skill and Application**, (9thed), (North America: McGraw-Hill, 2000), p. 450.

ตารางที่ ๒.๑๖ ทฤษฎีในการพัฒนาประสิทธิภาพ (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๕, หน้า ๒๑๕)	ทฤษฎีการจูงใจของ Alderfer (Alderfer ERG theory) เป็นทฤษฎีความต้องการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ จาก ๕ ประเภท เหลือเพียง ๓ ประเภทดังนี้ ๑. ความต้องการในการอยู่รอด ๒. ความต้องการความสัมพันธ์ ๓. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๕, หน้า ๒๑๗)	ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย ๒ แนวคิด ๑. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ ไปยังความไม่พึงพอใจ และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ ๒. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย
Bateman. Thomas S. & Scott A. Snell, (1999, p.2)	ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ความพยายาม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นอยู่กับวิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้น
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๕, หน้า ๒๑๙)	ทฤษฎีกระบวนการ เสนอแนะว่า ก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถและมีความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กับผลการปฏิบัติงาน
Rue Leslie W. & Lloyd L. Byars, (2000, p.450)	ทฤษฎีการเสริมแรง เป็นทฤษฎีที่ระบุว่าผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอดีต

๒.๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ฝ่ายเทศกิจเป็นส่วนราชการของสำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมและสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดีและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดีและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลกลางและนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร อำนาจหน้าที่เหล่านี้หน่วยงานและส่วนราชการของกรุงเทพมหานครที่มีหน้าที่รับผิดชอบคือ สำนักงานเขต ซึ่งในแต่ละสำนักงานเขตจะประกอบด้วยฝ่ายเทศกิจและฝ่ายต่าง ๆ รวมกันทั้งหมด ๑๐ ฝ่าย หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครมีดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ อำนาจหน้าที่ของเทศกิจ

ฝ่ายเทศกิจสังกัดสำนักงานเขตเป็นหน่วยงานซึ่งประกอบด้วยข้าราชการและลูกจ้าง โดยมีตำแหน่งต่าง ๆ เช่น ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายเทศกิจ หัวหน้างานตรวจและบังคับการ หัวหน้างานคดีและธุรการและหัวหน้างานกิจการพิเศษ รวมทั้งตำแหน่งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ และพนักงานเทศกิจ ซึ่งมีหน้าที่ในการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร จัดระเบียบ รักษาความสงบเรียบร้อย รักษาที่สาธารณะป้องกันมิให้เกิดการรुक้าที่สาธารณะรวมทั้งทางเท้า ถนน ตรอก ซอยสาธารณะและจะต้องปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่ออำนวยความสะดวก ควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ฝ่ายเทศกิจจึงแบ่งงานภายในออกเป็น ๓ งานดังนี้

๑. งานตรวจและบังคับการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอย การสุขาภิบาลอาหารริมบาทวิถี การควบคุมการติดตั้ง ตาก วาง แขนงสิ่งใด ๆ ในที่สาธารณะ การควบคุมการทิ้งซากยานยนต์ในที่สาธารณะ การควบคุมการปิดป้ายและการใช้เครื่องขยายเสียงโฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต การควบคุมการขูด ขีด เขียน กะเทาะ ฟันสีบนกำแพง ถนน ต้นไม้ การปล่อยนำสัตว์จูงไปตามถนน การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยทั่ว ๆ ไป การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือสั่งการ เป็นต้น

๒. งานคดีและธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบการรับแจ้งความ รับคำร้องเรียน การสอบสวนและการดำเนินคดี การเปรียบเทียบปรับให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง เป็นต้น การตรวจสอบการกระทำผิดเกี่ยวกับอาคารโดยทั่วไป การเก็บรักษาของกลาง การจำหน่ายของกลาง การทำรายงานประจำวัน งานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป การงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ การดูแลทรัพย์สิน ยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสาร การรับ-ส่งเงินค่าปรับ การรวบรวมสถิติรายงาน การบริหารงานบุคคลและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือสั่งการ

๓. งานกิจการพิเศษ มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจตราควบคุมบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ได้แก่ การตรวจตราและจับกุมรถยนต์จักรยานยนต์ที่ก่อกวนสาธารณะ บรรทุกที่มีได้จัดสิ่งป้องกันวัสดุที่บรรทุก ทำให้ตกหล่นหรือรั่วไหล ปลิว ฟุ้ง กระจาย บนถนน การจอดรถยนต์ในที่สาธารณะ การตรวจ การควบคุม การก่อเหตุเดือดร้อนรำคาญ การป้องกันอัคคีภัย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้ความช่วยเหลือและการบริการแก่ประชาชนในกรณีเกิดเหตุสาธารณภัยต่าง ๆ ทั้งขณะเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ การตรวจตราสิ่งสาธารณะชำรุดบกพร่อง การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือสั่งการ^{๑๑๐}

เมื่อพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มีผลบังคับใช้ กรุงเทพมหานครจึงได้ออกประกาศของกรุงเทพมหานครเรื่องการจัดระเบียบราชการกรุงเทพมหานคร ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๒๘ กรุงเทพมหานครได้กำหนดให้สำนักเทศกิจเป็นหน่วยงานแทนสำนักตำรวจเทศกิจ ซึ่งมีผลทำให้สำนักเทศกิจมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจมี ๒ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักเทศกิจ และฝ่ายเทศกิจสังกัดสำนักงานเขต กล่าวคือ ฝ่ายเทศกิจสังกัดสำนักงานเขตมีหน้าที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการ (LINE) เพียงอย่างเดียว ซึ่งต้องสัมผัสกับประชาชนโดยตรง ส่วนเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดสำนักเทศกิจมีหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยการ (STAFF) และเป็นฝ่ายปฏิบัติการร่วมเมื่อได้รับการร้องขอจากสำนักงานเขต หรือผู้บริหารของกรุงเทพมหานครสั่งการ

๒.๕.๒ ภารกิจของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ด้วยขอบข่ายงานที่ค่อนข้างกว้างขวาง สำนักเทศกิจจึงเน้นปฏิบัติการกิจให้ครอบคลุมตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ตลอดจนเพื่อเสริมสร้างการเป็นมหานครแห่งอาเซียน ซึ่งอาจแบ่งภารกิจออกเป็น ๕ ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบ ด้านการดูแลความปลอดภัย ด้านการจราจร ด้านการท่องเที่ยว และภารกิจพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๑. จัดระเบียบ เพื่อสร้างเมืองน่าเยือน น่าอยู่ สุ่มหานครชั้นนำ โดยการควบคุมดูแลความสะอาดสวยงาม และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลของทุกคน ทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง เท่าเทียม สมประโยชน์ด้วยกันทุกฝ่ายและส่งเสริมภาพลักษณ์มหานครที่พร้อมสรรพ น่าอยู่ น่าเยือน

๒. ดูแลความปลอดภัย เพื่อความอบอุ่นใจของทุกคน โดยการตรวจตราเฝ้าระวังภัย ดูแลป้องกัน และบรรเทาทุกเหตุร้ายอย่างใกล้ชิดเพื่อสร้างความปลอดภัยและความอบอุ่นใจแก่ทุกคนทุกที่ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

^{๑๑๐} สำนักเทศกิจ, เทศกิจใกล้ชิดชุมชน, (กรุงเทพมหานคร: สำนักเทศกิจ, ๒๕๕๖), หน้า ๕๑.

๓. ดูแลด้านการจราจร เพื่อส่งเสริมการเดินทางที่สะดวก ปลอดภัย คลื่นคลายปัญหาจราจร โดยการดำเนินงานด้านการจราจรให้มีความคล่องตัวและปลอดภัย โดยเฉพาะในช่วงโหมงเร่งด่วน

๔. ดูแลการท่องเที่ยว เพื่อเสริมเสน่ห์เมืองด้วยโมเดิร์นจิตและมิตรภาพ โดยการตรวจตราดูแลความปลอดภัยและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวในฐานะเจ้าบ้านที่ดี พร้อมให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ๆ เพื่อเชิดชูเสน่ห์กรุงเทพมหานคร ให้ปรากฏแก่สายตาผู้มาเยือน

๕. ภารกิจพิเศษอื่น ๆ โดยการดูแลรอบด้านพร้อมเคียงข้างทุกสถานการณ์ พร้อมบริการด้วยหัวใจในภารกิจพิเศษอื่น ๆ เพื่อดูแลชาวกรุงเทพมหานครอย่างรอบด้านตามโอกาสสำคัญ ๆ หรือในกรณีที่มีเหตุการณ์พิเศษ หรือสถานการณ์เหตุด่วน เหตุฉุกเฉินต่าง ๆ

ในปี ๒๕๕๖ เป็นปีที่สำนักเทศกิจยังคงปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลักทั้ง ๕ ด้านได้แก่ ด้านการจัดระเบียบ ด้านการดูแลความปลอดภัย ด้านการจราจร ด้านการท่องเที่ยว และภารกิจพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยเน้นสายงานหรือโครงการที่ได้ริเริ่มไว้แล้วให้เกิดการต่อยอดขยายผลอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจที่มากขึ้นของผู้รับบริการ ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลเมืองร่วมกัน ในช่วงท้ายปีนี้ได้เกิดสถานการณ์ทางการเมืองที่ร้อนระอุตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๖ เป็นต้นมา สำนักเทศกิจจึงได้รับมอบหมายจากกรุงเทพมหานครให้เข้ามาดูแลความปลอดภัยแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตลอดจนความสงบเรียบร้อยอันเกิดจากสถานการณ์ชุมนุมทางการเมือง ทำให้มีการระดมกำลังเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลในด้านนี้มากเป็นพิเศษ

๑. การจัดระเบียบ เพื่อสร้างเมืองน่าเยือน น่าอยู่ สุ่มหานครชั้นนำ การดูแลความสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นลักษณะทางกายภาพพื้นฐานของมหานครชั้นนำ กรุงเทพมหานครก็เช่นเดียวกัน ภายใต้คุณค่าและศักดิ์ศรีของการเป็นเมืองหลวง เมืองศูนย์กลาง ความเจริญ และเมืองประวัติศาสตร์ที่เต็มไปด้วยเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม โฉมหน้าของเมืองที่ปรากฏแก่สายตาของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ในฐานะเจ้าของพื้นที่ที่ต้องการอยู่เป็นการถาวร ก็ควรเป็นภาพที่ชวนมองในทุก ๆ วัน ขณะเดียวกันก็ควรเป็นทัศนียภาพที่น่าประทับใจสำหรับผู้ที่ได้มาสัมผัสสัมผัสเยี่ยมเยือน สมกับการเป็นหน้าเป็นตาของประเทศ

การจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอย หัวใจสำคัญของการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอย คือ การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย ไม่เกะกะกีดขวางการจราจร และไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้ทางสาธารณะ ขณะเดียวกันก็ไม่ปิดกั้นโอกาสในการประกอบอาชีพอย่างสุจริตของคนกลุ่มหนึ่งที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เพราะเล็งเห็นความสำคัญของอาชีพหาบเร่-แผงลอยว่ามีเพียงช่วยให้ผู้ค้าสามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้ แต่ยังตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เน้นความสะดวกสบาย หาซื้อสินค้าได้ในราคาถูก เป็นสีสน เป็นเสน่ห์ และเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดการหมุนเวียนรายได้ที่สำคัญของเมือง ซึ่งในการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอยจะคำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย ทั้งผู้ค้า ประชาชนทั่วไป และนักท่องเที่ยวที่สัญจรไปมา โดยการจัดหาพื้นที่ค้าขายที่ถูกต้อง

ตามกฎหมายแก่ผู้ค้ารายย่อย ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะสถานที่ราชการ แต่ยังได้ประสานขอใช้สถานที่ของเอกชนเพื่อให้ผู้ค้าได้เข้าไปทำการค้าเพิ่มเติม นอกจากนั้นยังได้มีการจัดอบรมสัมมนาแก่ผู้ค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ค้ากับเจ้าหน้าที่เทศกิจในฐานะผู้บังคับใช้กฎหมาย ขณะเดียวกันก็ได้ขอความร่วมมือจากผู้ค้าให้ปฏิบัติตามกฎของการค้าขายในจุดผ่อนผันให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเสริมสร้างทัศนียภาพที่สวยงาม

จุดผ่อนผัน จุดผ่อนผันได้แก่ บริเวณที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ประกาศผ่อนผันให้กระทำได้ในเวลาที่กำหนดโดยขอความร่วมมือจากผู้ค้าให้ช่วยกันปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด

- ขนาดของแผงค้าอยู่ในขอบเขตไม่เกิน ๒ ตารางเมตร ระดับความสูงของแผงจากพื้นถึงหลังคาไม่เกิน ๑.๕ เมตร พื้นแผงค้ามีระดับเดียวกันประมาณ ๘๐-๙๐ เซนติเมตร

- ให้หยุดขายตามวันและเวลาที่กำหนดเพื่อพักพื้นที่การค้า และร่วมกันทำความสะอาด

- ให้มีการทำบัตรประจำตัวผู้ค้าและต้องพกพาติดตัวไว้เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบ

- ให้รักษาความสะอาดบริเวณที่ทำการค้าในระหว่างการค้าและหลังจากเลิกขายแล้ว

โดยมีจุดผ่อนผันที่อนุมัติแล้ว ๗๑๓ จุด และมีผู้ค้าในจุดผ่อนผัน ๒๑,๐๙๔ ราย (ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖, สำนักเทศกิจ)^{๑๑๑}

ผู้ค้านอกจุดผ่อนผัน ปัจจุบันยังมีพื้นที่อีกจำนวนมากที่เป็นจุดทำการค้าแต่ยังไม่สามารถพิจารณาให้เป็นจุดผ่อนผันได้ ซึ่งจุดที่ทำการค้าเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนรวมถึงนักท่องเที่ยวทั่วไป ที่ต้องการใช้สาธารณูปโภค สาธารณูปโภคต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางขึ้นลงสะพานลอย ทางขึ้นลงสถานีรถไฟฟ้า ทางม้าลาย ป้ายรถโดยสารประจำทาง ตู้โทรศัพท์สาธารณะ หรือผิวจราจร ดังนั้น นอกจากการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่-แผงลอยในพื้นที่จุดผ่อนผันแล้ว สำนักเทศกิจยังได้ดำเนินการและประสานฝ่ายเทศกิจแต่ละสำนักงานเขตในการออกตรวจตราดูแล และกวดขันผู้ค้าที่ทำการค้านอกจุดผ่อนผันอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะจุดกวดขันพิเศษมิให้ทำการค้ารบกวนหรือก่อให้เกิดเหตุอันตรายแก่ผู้สัญจร รวมทั้งได้รณรงค์ส่งเสริมความเข้าใจแก่ผู้ค้าเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมเป็นสำคัญ

จุดกวดขันพิเศษ จุดกวดขันพิเศษหมายถึง จุดที่ห้ามทำการค้าโดยเด็ดขาด ได้แก่ ๑) ทางขึ้นลงสะพานลอย หรือทางขึ้นลงสถานีรถไฟฟ้า ๒) ป้ายหรือศาลาที่พักผู้โดยสารรถประจำทาง ๓) บริเวณทางเท้าตรงช่องทางเดินข้ามถนนหรือทางม้าลาย ๔) ทางเข้าตู้โทรศัพท์สาธารณะ และ ๕) ผิวจราจร

การดูแลบาทวิถีและสถานสาธารณะ เพื่อให้กรุงเทพมหานครซึ่งเปรียบเสมือนบ้านหลังใหญ่ที่ประกอบด้วยผู้คนจำนวนมากและมีความหลากหลายทางพฤติกรรม เป็นบ้านที่สะอาดสวยงาม

^{๑๑๑} สำนักเทศกิจ, พันธกิจเพื่อมหานครแห่งความพร้อม, (กรุงเทพมหานคร: สำนักเทศกิจ, ๒๕๕๖), หน้า ๓๕.

ทุกคนในบ้านสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข พร้อมต้อนรับแขกมาเยือนได้อย่างภูมิใจ จึงได้มีการตรวจตราให้มีการจอดรถหรือตั้งสิ่งกีดขวางบนทางเท้า และได้จัดตั้งจุดตรวจ “ไม่ทิ้ง ไม่จับ ไม่ปรับ” เพื่อดำเนินการตามกฎหมายจับ-ปรับ ผู้ที่ทิ้งขยะในที่สาธารณะและรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนงดทิ้งขยะลงบนบาทวิถี และพื้นที่สาธารณะทั่วไป พร้อมทั้งต้นตัวเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะร่วมกัน นอกจากนี้ ยังได้จัดทำกิจกรรมย่อย รณรงค์ “ไม่ทิ้ง ไม่จับ ไม่ปรับ” ลงในแม่น้ำลำคลองและท่อระบายน้ำ เพื่อส่งเสริมให้ช่วยกันดูแลแหล่งน้ำให้ใสสะอาด สามารถใช้เป็นเส้นทางสัญจรที่มีทัศนียภาพสวยงาม และเป็นช่องทางการระบายน้ำเพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วมอีก

การเก็บป้าย ใบปลิว เพื่อความสะอาดตา สบายใจ เพื่อป้องกันอันตรายจากป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ที่ติดตั้งโดยมิได้รับอนุญาต ซึ่งอาจมีโครงสร้างที่ไม่ได้มาตรฐานหรือมีความมั่นคงแข็งแรงไม่เพียงพอ รวมไปถึงป้ายโฆษณาและใบปลิวอีกหลากหลายขนาดที่ติดตั้งกีดขวาง หรือติดเสาไฟฟ้า ป้ายรถโดยสารประจำทาง ตู้โทรศัพท์ กำแพงข้างทาง ฯลฯ สำนักเทศกิจจึงดำเนินการและประสานฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขตในการจัดเก็บป้ายให้เรียบร้อย โดยจะลงพื้นที่ตรวจตราถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐานและส่งหนังสือถึงเจ้าของป้ายให้ทำการจัดเก็บ กรณีที่ติดตั้งในที่สาธารณะ ส่วนที่ติดตั้งในพื้นที่ของเอกชนก็จะเรียกให้มาชำระภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมายต่อไป เพื่อคืนทัศนียภาพอันงดงาม สบายตาสบายใจ ให้แก่ชาวกรุงเทพมหานครทุก ๆ คน

๒. การดูแลความปลอดภัย เพื่อความอุ่นใจของทุกคน เพราะสวัสดิภาพและความปลอดภัยเป็นพื้นฐานสำคัญของชีวิต และเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความน่าเชื่อถือของเมืองและประเทศ สำนักเทศกิจจึงให้ความสำคัญกับการตรวจตรา เฝ้าระวังภัย ดูแล ป้องกัน และบรรเทาทุกเหตุร้ายอย่างใกล้ชิด เพื่อเป็นที่พึ่งพาของชาวกรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยว และผู้มาเยือน ให้ได้รับความปลอดภัยและความอุ่นใจในทุกที่ตลอด ๒๔ ชั่วโมงและพร้อมทำหน้าที่ที่เป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนการทำงานจับกุม ปรามปราม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือเป็นฝ่ายสนับสนุนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง อาสาสมัครกู้ภัย เพื่อสะท้อนพันธสัญญาในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

โครงการสายตรวจเพื่อชุมชน จากนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครที่ต้องการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงทันเหตุการณ์ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนอย่างใกล้ชิด สำนักเทศกิจจึงได้ดำเนินการและประสานงานกับฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขตในการจัดชุดสายตรวจเพื่อชุมชน เพื่อนแท้ของประชาชน “เพื่อดูแลความปลอดภัยและเข้าร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสอดส่องเฝ้าระวังและปรามปรามภัยต่าง ๆ โดยจัดให้มีสายตรวจเทศกิจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจจักรยานยนต์ และสายตรวจรถยนต์ ตรวจตราพื้นที่รับผิดชอบทั้งช่วงกลางวันและช่วงกลางคืน โดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยงภัยเพื่อดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนกรุงเทพมหานครตามพื้นที่รับผิดชอบทั้ง ๕๐ เขต

๑) สายตรวจเดินเท้าเข้าถึงได้ทุกตรอกซอกซอย สามารถตรวจตราให้บริการ เยี่ยมเยียนและสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนในชุมชนได้อย่างใกล้ชิด

๒) สายตรวจจักรยาน ส่งเสริมการเป็นเมืองสีเขียว สะอาด สามารถตระเวนดูแลย่าน ท้องเที่ยวและพื้นที่เศรษฐกิจที่มีความหนาแน่นสูงได้ดี

๓) สายตรวจจักรยานยนต์ สะดวก คล่องตัวในการติดตามเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ที่สามารถเข้าถึงพื้นที่และให้ความช่วยเหลือในกรณีเร่งด่วนฉุกเฉินได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

๔) สายตรวจรถยนต์ สามารถบรรทุกเจ้าหน้าที่ เครื่องมือและอุปกรณ์เข้าไปให้ความช่วยเหลือได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์

สายตรวจปฏิบัติการทางน้ำ สำนักเทศกิจได้จัดชุดสายตรวจปฏิบัติการทางน้ำโดยจัดกำลังเจ้าหน้าที่เทศกิจออกไปประจำตามท่าเทียบเรือที่สำคัญ หรือที่มีประชาชนใช้บริการจำนวนมาก ในวันทำการจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐-๐๙.๐๐ น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาเร่งด่วน เพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชนผู้สัญจรทางน้ำ นอกจากนี้สำนักเทศกิจยังได้ส่งเจ้าหน้าที่เทศกิจพร้อมเรือตรวจการออกตรวจตราดูแลความเรียบร้อยของบ้านเรือน อาคาร ชุมชน และผู้คนริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาและในบริเวณแม่น้ำลำคลอง เมื่อพบอุบัติเหตุ อุบัติภัยก็จะวิทยุแจ้งเหตุด่วนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งได้มีการดำเนินการกำจัดขยะมูลฝอย ผักตบชวา มิให้กีดขวางการจราจรในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น วันลอยกระทง จะจัดเจ้าหน้าที่ออกดูแลความปลอดภัยในจุดที่จัดงานริมแม่น้ำ ลำคลอง พร้อมด้วยชุดอุปกรณ์กู้ภัย เพื่อรองรับเหตุฉุกเฉิน และสร้างความมั่นใจแก่ประชาชนในโอกาสที่ยังงานเทศกาลได้อย่างสบายใจ

โครงการกลับบ้านปลอดภัยไปกับเทศกิจ เพราะกรุงเทพมหานครไม่เมืองที่ไม่เคยหลับใหล ผู้คนสามารถเดินทางไปได้ตลอดเวลา และหลายครั้งต้องเดินทางยามค่ำคืนเพื่อไปทำงาน หรือกลับเข้าที่พักอาศัย แต่หลายพื้นที่เป็นจุดเสี่ยงภัยหรือมีไฟฟ้าแสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่มีรถประจำทาง รถสองแถว หรือรถมอเตอร์ไซค์รับจ้างไว้คอยให้บริการจึงอาจเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพสตรีที่ต้องเดินทางกลับที่พักอาศัยผ่านตรอกซอยเปลี่ยว ซึ่งในช่วงฤดูฝนการเดินทางยิ่งลำบากและอันตรายมากสำนักเทศกิจจึงดำเนินการและประสานฝ่ายเทศกิจของแต่ละสำนักงานเขต ในการจัดรถกระบะมีหลังคาไว้คอยให้บริการรับ-ส่ง ประชาชนในพื้นที่ ๕๐ เขต ตั้งแต่เวลา ๒๑.๐๐ - ๒๔.๐๐ น. โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยในยามค่ำคืน นอกจากนี้ ยังได้ขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต ช่วยกันสำรวจพื้นที่ที่เป็นจุดเสี่ยง เช่น ป้ายรถโดยสารประจำทาง ถนน หรือตรอกซอยเปลี่ยวที่ไม่มีรถบริการสาธารณะเข้าถึง หรือมีแนวโน้มเสี่ยงอันตรายจากโจรผู้ร้าย เพื่อกำหนดเป็นพื้นที่จุดเสี่ยงในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เทศกิจสายตรวจปฏิบัติการลาดตระเวนดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นการป้องปราม ลดความสูญเสีย และเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที

เทศกิจพิทักษ์นักเรียน กรุงเทพมหานครเล็งเห็นถึงปัญหาความรุนแรงในเด็กและความไม่ปลอดภัยของเด็กจึงได้ประสานกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้จัดเจ้าหน้าที่ในสังกัดมาเป็นวิทยากรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วจะได้รับการแต่งตั้งเป็น “พนักงานเจ้าหน้าที่ส่งเสริมความปลอดภัยนักเรียนและนักศึกษา” มีอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองเด็ก พ.ศ.๒๕๔๖ ในการสอดส่องดูแล ตรวจสอบความปลอดภัย และความประพฤติที่ไม่เหมาะสมของเด็กและเยาวชน หรือแม้แต่แจ้งผู้ปกครองให้ดูแลบุตรหลานของตนไม่ให้ฝ่าฝืนกฎระเบียบของสถานศึกษา ปัจจุบันได้มีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ กรุงเทพมหานครเพื่อพิทักษ์ คุ้มครอง ดูแลความปลอดภัยพร้อมตรวจตรานักเรียนที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมตามกฎกระทรวงกำหนดความปลอดภัยของนักเรียน พ.ศ.๒๕๔๘ เช่น หนีเรียนมาเล่นเกม จับกลุ่มมั่วสุม ทะเลาะวิวาท เป็นต้น โดยจะตรวจตราในพื้นที่เสี่ยง เช่น ตามร้านเกม ร้านอินเทอร์เน็ต สถานบริการ และสวนสาธารณะในรัศมีห่างจากโรงเรียน ๒๐๐ เมตร เมื่อพบเจอเด็กที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่ปกติก็จะเข้าไปให้คำแนะนำ อบรม สั่งสอน ตักเตือน และช่วยเหลือในเบื้องต้น จากนั้นจึงปล่อยตัวหรือส่งมอบตัวนักเรียนแก่โรงเรียนหรือสถานศึกษาต้นสังกัด เพื่อดำเนินการตามระเบียบต่อไป เป็นการแบ่งเบาภาระของครูอาจารย์ที่อาจดูแลได้ไม่ทั่วถึงและช่วยสร้างความมั่นใจความอุ่นใจให้กับพ่อแม่ผู้ปกครอง

ตู้เขียวระวางภัย ตู้เขียวระวางภัยเป็นนวัตกรรมที่นำมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเหตุปัญหาความเดือดร้อนแก่หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องให้สามารถเข้าไปแก้ไขได้ทันเหตุการณ์ และเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารในการประสานงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและเฝ้าระวังปัญหาต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างมีมาตรฐาน ตู้เขียวระวางภัยแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบเครือข่ายระวางภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่กรุงเทพมหานครเริ่มนำร่องจำนวน ๑๑๒ ตู้ในพื้นที่เขต ๒๒ เขต โดยติดตั้งบริเวณต่าง ๆ เช่น สะพานลอยคนเดินข้าม ป้ายรถโดยสารประจำทาง ซอยเปลี่ยวอาคารร้าง ร้านค้า แหล่งชุมชนและสถานที่ท่องเที่ยวที่ประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก ซึ่งอาจเป็นจุดเสี่ยงของการเกิดเหตุร้ายได้ นอกจากนี้ยังได้มีการจัดเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครสายตรวจเพื่อชุมชนออกตรวจตราพื้นที่ เมื่อพบเห็นเหตุหรือการกระทำใด ๆ ที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การทะเลาะวิวาท อุบัติเหตุ หรือพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสังคม ก็จะแจ้งเหตุโดยการกดปุ่มแจ้งเหตุผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามายังศูนย์รับแจ้งเหตุ เพื่อประสานขอความช่วยเหลือต่อไป

อาสาสมัครพิทักษ์คนเมือง เนื่องจากมีการกีดตามนโยบายของกรุงเทพมหานครอยู่มาก แต่อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำกัด สำนักเทศกิจจึงได้ดำเนินโครงการอาสาสมัครพิทักษ์คนเมือง โดยการจัดฝึกอบรมให้ผู้มีจิตอาสาทำประโยชน์เพื่อสังคมได้มีความรู้และแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัคร รวมทั้งเป็นเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และกรุงเทพมหานคร

ในการสอดส่องดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง

โครงการระวังภัยด้วยมือคุณ แม้ว่าที่ผ่านมาจะได้มีการเนินการในหลายมาตรการเพื่อ การสอดส่อง เฝ้าระวัง ดูแล และป้องกันมิให้เกิดภัยร้ายรวมทั้งมีเครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์คนเมือง ร่วมเป็นหูเป็นตาแต่ความเสี่ยงก็ยังมีอยู่ เพราะโจรผู้ร้ายย่อมจะลงมือเมื่อมีโอกาสเสมอโดยเฉพาะกับ เยาวชนและสุภาพสตรี ทั้งนี้เพื่อประสงค์ต่อทรัพย์สินและต่อร่างกาย สำนักเทศกิจตระหนักถึง ความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดกิจกรรม “ระวังภัยด้วยมือคุณ” ในกลุ่มเด็กนักเรียนหญิงของโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานครและสังกัดสำนักการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อให้มีความรู้ในศิลปะการป้องกันตัว และสามารถเอาตัวรอดจากภัยอันตรายต่าง ๆ ในเบื้องต้นได้ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะมาถึง

๓) การดูแลด้านการจราจร เพื่อส่งเสริมการเดินทางที่สะดวกปลอดภัยตลอดจนการ คลี่คลายปัญหาการจราจร ความคล่องตัวและความปลอดภัยในการเดินทางเป็นหัวใจสำคัญของ กรุงเทพมหานครขนาดใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและเป็นแหล่งรวมกิจกรรมทุกด้านของ ประเทศในทางตรงกันข้าม ปัญหาวิกฤตจราจรและอุบัติเหตุบนท้องถนนทำให้เกิดความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนบั่นทอนคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน สำนัก เทศกิจพร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลบรรเทาปัญหาจราจรติดขัดโดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนที่มี การจราจรแน่นหนา รวมถึงแก้ปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบนท้องถนนเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้สามารถ ใช้รถใช้ถนนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ถึงที่หมายด้วยความอุ่นใจ

เทศกิจอาสาจราจรและอาสาพาน้องข้ามถนน “เทศกิจอาสาจราจรและอาสาพาน้องข้าม ถนน” เป็นการจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขต เข้าไปอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขับขี่รถยนต์ ยานพาหนะและประชาชนทั่วไปที่ต้องข้ามถนน โดยเฉพาะบริเวณหน้าสถานศึกษา สถานที่ราชการ บริเวณสี่แยกที่มีการจราจรพลุกพล่าน เพื่อลดปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในช่วงโมงเร่งด่วนช่วงเช้าตั้งแต่ เวลา ๐๖.๐๐-๐๘.๓๐ น. และช่วงเย็นเวลา ๑๕.๐๐-๑๘.๐๐ น. สำหรับนักเรียนระดับอนุบาลหรือ ระดับประถมศึกษาเจ้าหน้าที่เทศกิจจะช่วยเหลือโดยการจูงมือข้ามถนน ตลอดจนเข้าไปอำนวยความสะดวก ในการขึ้น-ลงรถโดยสารประจำทาง เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้แก่เด็กนักเรียนและผู้ปกครอง

อาสาช่วยเหลือรถเสียบนท้องถนน ปัญหาการรถเสีย อุบัติเหตุ หรือเหตุฉุกเฉินบนท้องถนน ไม่เพียงทำให้ผู้ประสบเหตุรู้สึกขวัญเสียได้รับบาดเจ็บ หรือได้รับผลกระทบโดยตรงและยังส่งผลให้เกิด ปัญหาการจราจรติดขัดโดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนบางจุดถึงกับเคลื่อนตัวไม่ได้ บางครั้งก็กลายเป็น ต้นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุซ้ำซ้อนมีรถมาชนต่อ ๆ กันเป็นลูกโซ่เพราะความไม่รู้และทุกครั้งก็จะก่อให้เกิด ความหงุดหงิด รำคาญใจ บั่นทอนสุขภาพจิตของผู้ใช้รถใช้ถนนโดยรวมที่ต้องมาเผชิญกับภาวะ ดังกล่าว สำนักเทศกิจจึงได้มอบหมายให้ฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขต ๕๐ เขตประสานสถานีตำรวจนครบาล ท้องที่ออกตรวจตราและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนผิวการจราจรตลอดจนร่วมกับหน่วย

ปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (BEST) ในการช่วยเหลือ ซ่อมแซม หรือเคลื่อนย้ายยานพาหนะที่เกิดเหตุขัดข้องฉุกเฉิน เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรที่ติดขัดให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้เร็วที่สุด

๔) การดูแลการท่องเที่ยว เพื่อเสริมเสน่ห์เมืองด้วยไมตรีจิตและมิตรภาพ ด้วยความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ อันเกิดจากการผสมผสานกันอย่างลงตัวระหว่างคุณค่าทางประวัติศาสตร์อันยาวนาน ความเจริญก้าวหน้าทันสมัย ความหลากหลายและสีสันของเมืองทำให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครที่เต็มไปด้วยเสน่ห์ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ได้มาสัมผัสเยี่ยมเยือนจนติดอันดับเมืองน่าท่องเที่ยวที่ดีที่สุดอย่างต่อเนื่องหลายปีซ้อน เพราะเรียกได้ว่ามาเมืองเดียวเที่ยวได้คุ้มค่าทั้งการเยี่ยมเยือนวัดวังอันวิจิตรงดงามตระการตาเยี่ยมชมศิลปวัฒนธรรมอันเลอค่า เพลิดเพลินไปกับการจับจ่ายสินค้าของใช้ ของฝาก คุณภาพดีราคาถูก สัมผัสความบันเทิงเรีงรมย์ต่าง ๆ ในยามค่ำคืนและที่สำคัญ รอยยิ้มไมตรีจิตและมิตรภาพของคนกรุงเทพมหานครในฐานะเจ้าของบ้านที่พร้อมต้อนรับแขกผู้มาเยือน

การดูแลความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา สำนักเทศกิจร่วมส่งเสริมการเป็นเมืองท่องเที่ยวและการเป็นมหานครแห่งอาเซียน โดยการจัดอบรมภาษาอังกฤษและภาษาที่สามารถรวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ให้แก่เจ้าหน้าที่โดยนาร่องในเขตที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ เช่น เขตพระนคร เขตดุสิต เขตบางรัก เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้มีการจัดเจ้าหน้าที่พร้อมรถพลังงานไฟฟ้าขนาดสองล้อ หรือ Segway คอยสอดส่องดูแลความปลอดภัยพร้อมให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งตลอดจนคอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทั้งการให้บริการให้คำแนะนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวหรือกิจกรรมพิเศษที่จัดขึ้นในโอกาสต่าง ๆ ซึ่งได้เริ่มต้นดำเนินการในพื้นที่รอบเกาะรัตนโกสินทร์ บริเวณพระบรมมหาราชวังท้องสนามหลวงและวัดเขตพูนวิมลมังคลาราม ทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ ระหว่างเวลา ๑๐.๐๐-๑๕.๐๐ น. เพื่อขยายผลโครงการให้เกิดประโยชน์มากขึ้น สำนักเทศกิจจึงมีแผนที่จะจัดซื้อแท็บเล็ตหรือแอปพลิเคชัน ซึ่งสามารถตรวจดูกล้อง CCTV ได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งมีแอปพลิเคชันสำหรับแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยและสร้างความน่าเชื่อถือแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจในสายต่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

๕) ภารกิจพิเศษอื่น ๆ สำนักเทศกิจพร้อมให้บริการด้วยหัวใจในภารกิจพิเศษอื่น ๆ เพื่อดูแลชาวกรุงเทพมหานครอย่างรอบด้านพร้อมเคียงข้างในทุกสถานการณ์ ตามพันธสัญญาว่า สำนักเทศกิจยินดีที่จะดูแลใกล้ชิดพร้อมส่งเสริมสังคมแห่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย สังคมที่มีความปลอดภัยและสังคมแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับทุกคน

นอกเหนือจากภารกิจ ๔ ด้าน หลักที่สามารถแยกหมวดหมู่ได้อย่างชัดเจนได้แก่ ด้านการจัดระเบียบเมือง ด้านความปลอดภัย ด้านการจราจร และด้านการท่องเที่ยว สำนักเทศกิจยังมีภารกิจพิเศษอื่น ๆ ตั้งแต่ภารกิจเนื่องในวาระสำคัญของประเทศ เช่น การดูแลและอำนวยความสะดวกในงานพระราชพิธีในวันสำคัญทางศาสนาหรือในวาระโอกาสพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้สำนักเทศกิจ

ยังได้ปฏิบัติการกิจตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบายมหานครแห่งความปลอดภัยรวมไปถึงการดูแลให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การดูแลพื้นที่ชุมนุม ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุอัคคีภัย อุทกภัย การช่วยเหลือปฐมพยาบาลช่วยชีวิต เป็นต้น แม้สำนักเทศกิจจะมุ่งมั่นตั้งใจและพยายามที่จะปฏิบัติการกิจทุกด้านอย่างดีที่สุดแต่ภารกิจต่าง ๆ ไม่อาจทำให้สำเร็จได้โดยปราศจากความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน สำนักเทศกิจจึงให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการเข้าถึงพื้นที่และเข้าถึงประชาชนทั้งเพื่อรับฟังปัญหาคอยดูแลให้ความช่วยเหลือสร้างความเข้าใจตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรักกรุงเทพมหานครร่วมสร้างกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครที่พร้อมสรรพทันสมัยตอบสนองต่อโจทย์ความต้องการที่หลากหลายมีความสะดวก ปลอดภัย สะอาดสวยงาม เป็นเมืองที่น่าอยู่และน่าเยือนสมเป็นมหานครแห่งอาเซียนที่ทุกคนได้ร่วมกันสร้างอย่างแท้จริง^{๑๑๒}

๒.๖ สภาพพื้นที่ที่ทำการวิจัย

๒.๖.๑ ความเป็นมาของกรุงเทพมหานคร

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ “มาตรา ๙ การบริหารกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๑) สภากรุงเทพมหานคร ๒) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร”^{๑๑๓} ส่วนการแบ่งส่วนราชการนั้น ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘

มาตรา ๖๐ ให้จัดระเบียบราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑. สำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร
๒. สำนักงานเลขานุการผู้ว่ากรุงเทพมหานคร
๓. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
๔. สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร
๕. สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก
๖. สำนักงานเขต^{๑๑๔}

ส่วนภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ มาตรา ๘๙ ว่าภายใต้ข้อบังคับแห่งกฎหมายอื่นให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานครรวม ๒๗ ข้อ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ

^{๑๑๒} สำนักเทศกิจ, พันธกิจเพื่อมหานครแห่งความพร้อม, หน้า ๓๙-๕๙.

^{๑๑๓} กองนโยบายและแผนงาน สำนักเทศกิจ, รวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจ, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, ๒๕๕๑), หน้า ๓.

^{๑๑๔} กองนโยบายและแผนงาน สำนักเทศกิจ, รวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับงานด้านเทศกิจ, หน้า ๑๗.

บ้านเมือง การควบคุมอาคาร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา การสาธารณสุขปศุสัตว์ การสาธารณสุขการ หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด อำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร^{๑๑๕}

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้รับการกระจายอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ซึ่งตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๕ ที่ถ่ายโอนภารกิจให้แก่กรุงเทพมหานครมีจำนวน ๘๕ ภารกิจ แบ่งเป็นที่กรุงเทพมหานครดำเนินการอยู่แล้วตามอำนาจหน้าที่เดิม ๘ ภารกิจ เป็นภารกิจที่ไม่มีเนื้องานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๑ ภารกิจ ภารกิจที่ไม่ถ่ายโอน ๓ ภารกิจ รวมเป็น ๒๒ ภารกิจ ฉะนั้นจึงเหลือภารกิจที่ต้องรับโอนจากรัฐบาลเพียง ๖๓ ภารกิจ ซึ่งขณะนี้ถ่ายโอนแล้ว ๒๙ ภารกิจ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๒๗ ภารกิจ รอแก้ไขกฎหมาย ๗ ภารกิจ^{๑๑๖}

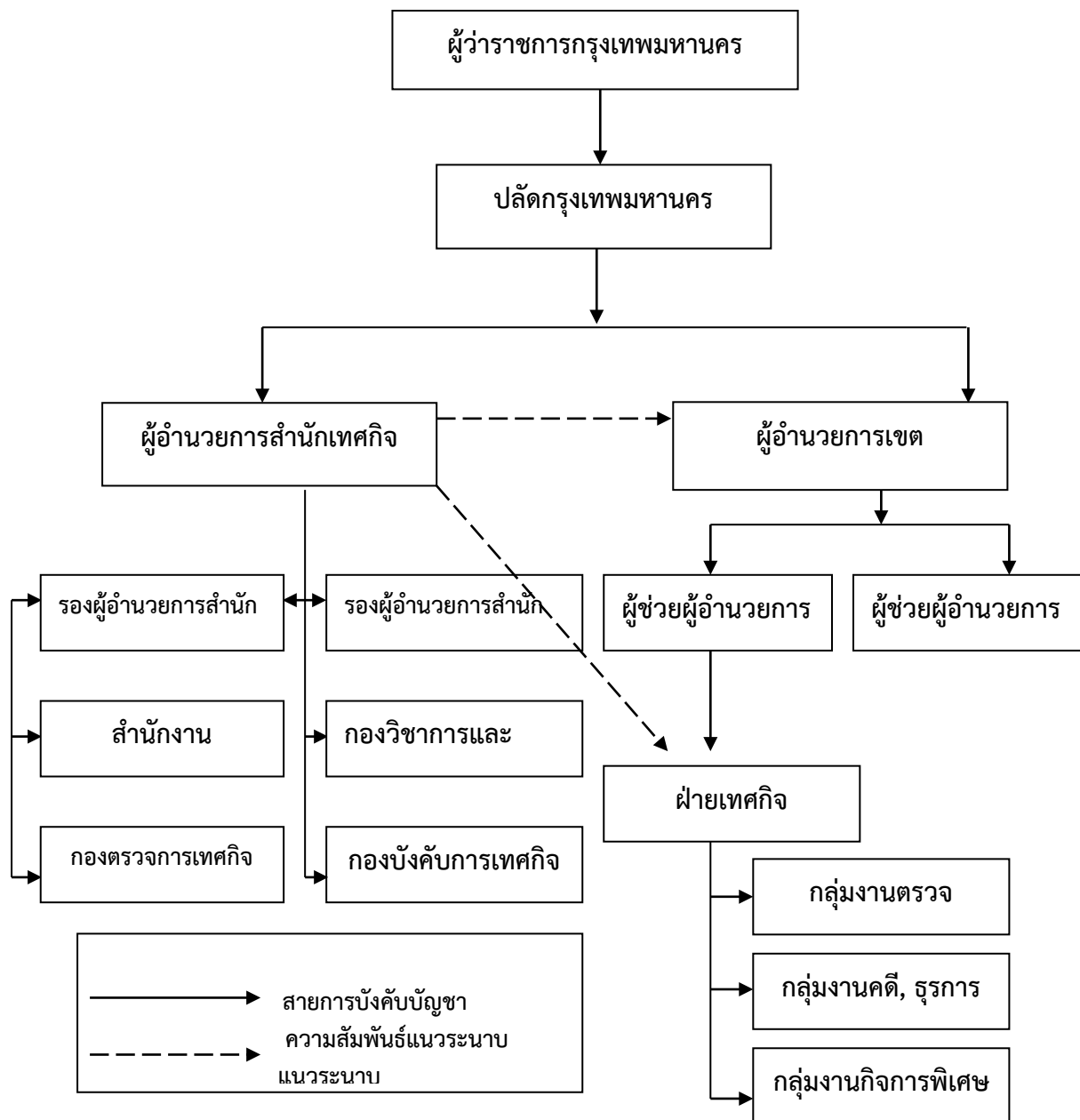
๒.๖.๒ ประวัติสำนักเทศกิจ

กรุงเทพมหานครนั้นแต่เดิมการบังคับการตามกฎหมายของกรุงเทพมหานครเป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๑๖ ได้มีการจัดตั้งกองบัญชาการตำรวจกรุงเทพมหานครขึ้น แบ่งส่วนราชการออกเป็น ๔ กองกำกับการ คือ กองกำกับการ ๑ ฝ่ายเทศกิจ, กองกำกับการ ๒ ฝ่ายจราจร, กองกำกับการ ๓ ฝ่ายเด็กและเยาวชน, กองกำกับการ ๔ ฝ่ายดับเพลิงและบรรเทาสาธารณภัย โดยแนวความคิดจะให้มีตำรวจท้องถิ่นของกรุงเทพมหานครขึ้น แต่ยังไม่ถึงขั้นที่จะให้มีตำรวจกรุงเทพมหานครที่เป็นข้าราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร คงมีนโยบายใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดอบรมไปก่อน ต่อมาได้มีการประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องการจัดระเบียบราชการกรุงเทพมหานคร ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๑๗ ยกเลิกกองบังคับการตำรวจกรุงเทพมหานครและจัดตั้งสำนักงานตำรวจเทศกิจขึ้นแทนในปี พ.ศ.๒๕๑๘ และได้มีการประกาศใช้ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งมาตรา ๖๖ (๑) ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนรวมทั้งการจัดให้มีตำรวจกรุงเทพมหานครดูแลบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ.๒๕๒๑ กรุงเทพมหานครได้จัดตั้งสำนักงานตำรวจเทศกิจขึ้นเป็นสำนักงานหนึ่ง โดยมีเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครและอีกส่วนหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ส่งมาจากกรมตำรวจมาช่วยปฏิบัติงานภาคสนามในการจับกุมดำเนินคดีผู้กระทำความผิดกฎหมาย และ

^{๑๑๕}สำนักงานเขตธนบุรี, คู่มือติดต่อราชการสำหรับประชาชน, (กรุงเทพมหานคร: กองประชาสัมพันธ์สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๑), หน้า ๑๘.

^{๑๑๖}กรุงเทพมหานคร, ๓๖ปี กรุงเทพมหานคร, (กรุงเทพมหานคร: กองการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๑), หน้า ๔.

ต่อมาเมื่อพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ มีผลบังคับใช้ กรุงเทพมหานครจึงได้ออกประกาศกรุงเทพมหานครเรื่องการจัดระเบียบราชการกรุงเทพมหานคร ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๒๙ กำหนดให้สำนักเทศกิจเป็นหน่วยงานแทนสำนักงานตำรวจเทศกิจ ดังจะเห็นได้จากแผนภาพ^{๑๑๗} ต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้อำนวยการสำนักเทศกิจกับผู้อำนวยการเขตและฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขต

^{๑๑๗} กรุงเทพมหานคร, ๓๖ ปี กรุงเทพมหานคร, (กรุงเทพมหานคร: กองการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๑), หน้า ๒๔.

๒.๖.๓ โครงสร้างและภารกิจของสำนักงานเขต

โครงสร้างของสำนักงานเขตเป็นไปตามประกาศมาตรา ๖๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขตเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบการปฏิบัติราชการในเขต และมีผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตหนึ่งคนหรือหลายคนเป็นผู้ช่วยสั่งหรือปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการเขต

สำนักงานเขตมีส่วนราชการตามกรุงเทพมหานคร เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานโดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ ๕๙) ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๔๙ ดังนี้

ฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนปกครอง ได้แก่ (ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนสมาคม ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนนิติกรรม) การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การจัดทำแผนพัฒนาเขต การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานมวลชน งานสภาเขต งานบริหารทั่วไป งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวก งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด โดยเฉพาะหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อ บุคคล) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้งดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ฝ่ายโยธา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซมและการปรับปรุงโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณะประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษาคลองทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม การควบคุมอาคารตามที่ได้รับมอบหมาย การจัดทำติดตั้งซ่อมแซมและดูแลรักษาความสะอาดป้ายชื่อซอย ป้ายจราจรและกระຈกมองโค้ง การควบคุมการก่อสร้างซ่อมแซมปรับปรุงหรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่รับผิดชอบด้วยและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ฝ่ายรายได้ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ค่าเช่า ค่าบริการ และรายได้อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย การสืบทรัพย์สินผู้ค้างชำระภาษีในพื้นที่เขต การดำเนินคดีแก่ผู้ค้างภาษี การจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดเก็บรายได้ การจัดทำสถิติการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท การรายงานการจัดเก็บภาษี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาสภาวะสิ่งแวดล้อม การเก็บขยะมูลฝอย (ยกเว้นมูลฝอย

ในแม่น้ำเจ้าพระยา เรือท่องเที่ยวและเรือสินค้า) การสุบถ่ายสิ่งปฏิกูลไขมันและน้ำมัน การจัดเก็บค่าธรรมเนียม การเก็บขนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การปลูก ดูแลและรักษาบำรุงต้นไม้ การพิจารณาอนุญาตและขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ การสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ฝ่ายการศึกษา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบาย ให้สถานศึกษาจัดการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานวิเคราะห์ข้อมูลประชากรวัยเรียนเพื่อการวางแผนการรับนักเรียนแต่ละระดับ ตรวจสอบและจัดทำบัญชีรายชื่อเด็กอายุถึงเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับส่งให้สถานศึกษาที่รับผิดชอบในพื้นที่เขต เพื่อเตรียมการรับนักเรียน ให้บริการข้อมูลข่าวสารสนเทศและประชาสัมพันธ์เผยแพร่เกี่ยวกับงานการศึกษาของสำนักงานเขต ส่งเสริมการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพในสถานศึกษา การส่งเสริม การพิทักษ์เด็กและเยาวชน การคุ้มครองสิทธิของนักเรียน สสำรวจและจัดทำทะเบียนแหล่งเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมทางการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่นและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

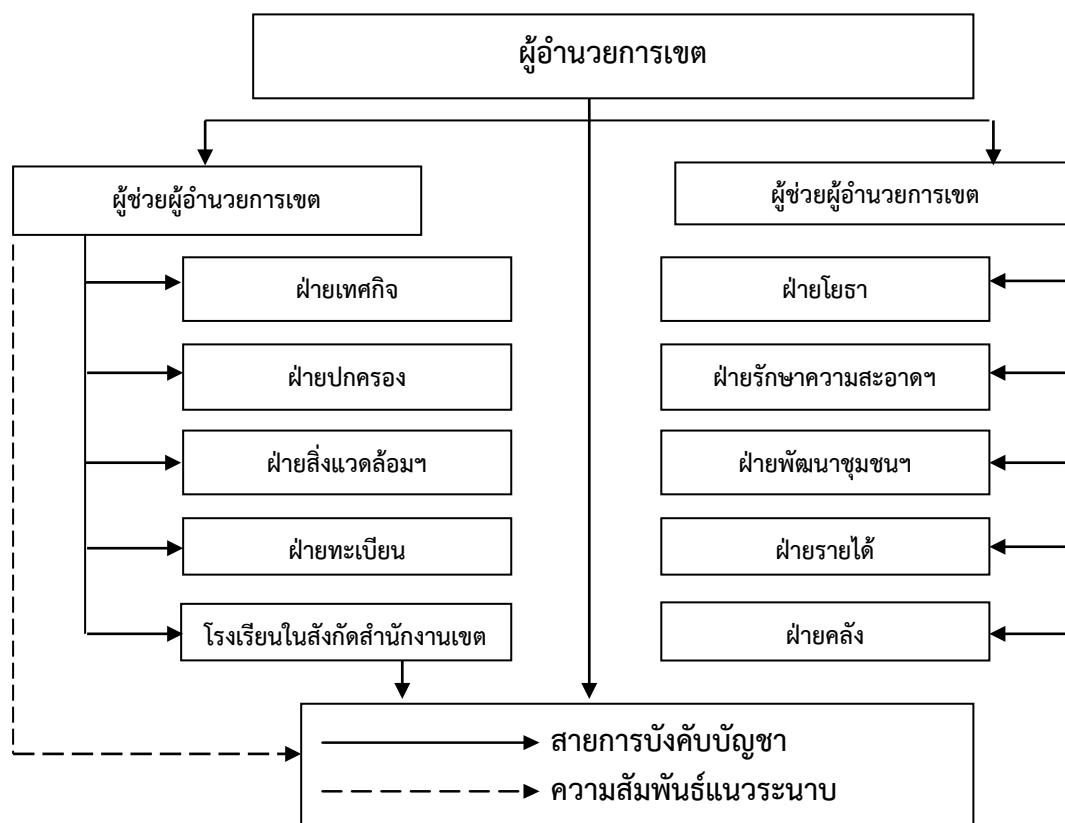
ฝ่ายการคลัง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการงบประมาณ การเงิน การบัญชีและการพัสดุที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินอุดหนุนรัฐบาล เงินนอกงบประมาณและเงินอื่นใด การปฏิบัติงานตามโครงการจัดระบบข้อมูลและข่ายงานระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) จำนวน ๙ ระบบงาน (ได้แก่ ระบบงานงบประมาณ ระบบงานการเงิน ระบบงานบัญชี ระบบบัญชีทรัพย์สิน ระบบงานจัดซื้อ ระบบงานจัดจ้าง ระบบงานเงินเดือน ระบบงานบริหารคลังพัสดุกกลาง ระบบงานบริหารน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น) การบริหารข้อมูลและรายงานภาพรวมของงบประมาณ การเงิน การคลัง การพัสดุและทรัพย์สินของหน่วยงาน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาชุมชนและสังคมทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจสังคม อนามัยและคุณภาพชีวิต การปรับปรุงชุมชน การรื้อย้ายชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การจัดหาแหล่งจำหน่ายผลผลิต การดำเนินการเกี่ยวกับยาเสพติด การสงเคราะห์สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสพภัย การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิการและส่งเสริมความประพฤติเด็ก งานสภาเยาวชนเขต การอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ ฟันฟู บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น งานสภาวัฒนธรรม การส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการเกษตรและสภาพแวดล้อมเพื่อการเกษตรและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับสุขาภิบาลอาหาร การสุขาภิบาลสถานที่และการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายแก่สุขภาพ การสุขาภิบาลตลาด สถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลทั่วไปเพื่อให้ได้มาตรฐานทางสุขาภิบาลและถูกสุขลักษณะ การควบคุมมลพิษ การพัฒนาควบคุมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์ การระงับเหตุรำคาญที่อาจเกิดหรือเกิดขึ้นในที่สาธารณะหรือสถานที่เอกชน การอนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง การออกใบอนุญาตสุสานและฌาปนสถาน สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอื่น ๆ เช่น กฎหมายว่าด้วยอาหาร การใช้สารระเหยโรงงาน เป็นต้น และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ฝ่ายเทศกิจ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับงานคดีและการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดีและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ดังจะเห็นได้จากแผนภาพ^{๑๑๘} ต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๒.๒ โครงสร้างองค์การหน่วยงานสำนักงานเขต

หมายเหตุ ผู้ว่าการเขตสามารถมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้ว่าการเขตกำกับดูแลฝ่ายต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม

^{๑๑๘} สำนักงานเขตธนบุรี, คู่มือติดต่อราชการสำหรับประชาชน, (กรุงเทพมหานคร: กองประชาสัมพันธ์สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๑), หน้า ๑๘.

๔) ฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขต

ฝ่ายเทศกิจเป็นส่วนราชการของสำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลและบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมและสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดีและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดีและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

เจ้าหน้าที่เทศกิจมีฐานะเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ มาตรา ๙๐ และเจ้าหน้าที่เทศกิจสำนักงานเขตเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การบังคับใช้กฎหมายเจ้าหน้าที่เทศกิจมิได้เป็นพนักงานสอบสวนเช่นเดียวกับตำรวจซึ่งสอบสวนและสั่งฟ้อง การที่จะบังคับใช้กฎหมายต้องขึ้นอยู่กับกฎหมายแต่ละฉบับว่ากำหนดให้มีอำนาจหน้าที่และฐานะอย่างไรบ้าง เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.๒๕๓๕ ที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่เทศกิจได้รับแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจจับยึดของกลางและเปรียบเทียบปรับ แต่พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๓๕ ให้อำนาจในการสอบสวนและสั่งเรื่องให้ตำรวจดำเนินคดี พระราชบัญญัติการสาธารณสุขให้อำนาจในการเปรียบเทียบปรับกรณีเหตุเดือดร้อนรำคาญ ส่วนกรณีการประกอบกิจการโดยไม่มีใบอนุญาตมีอำนาจสอบสวนและสั่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินคดี การบังคับการตามกฎหมายมีทั้งทางอาญาและทางแพ่ง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตามนโยบายของรัฐและหน้าที่ตามโครงการต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร เช่น การป้องกันปราบปรามยาเสพติด การปราบปรามแรงงานต่างด้าวและผู้หลบหนีเข้าเมือง ภัยจากการก่อการร้าย ภัยจากความแตกต่างของคนในชาติและภัยจากการเมือง เป็นต้น

๕) งานในหน้าที่ของฝ่ายเทศกิจ

ฝ่ายเทศกิจเป็นส่วนราชการของสำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดีและการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดีและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายออกเป็น ๓ กลุ่มงาน ดังนี้

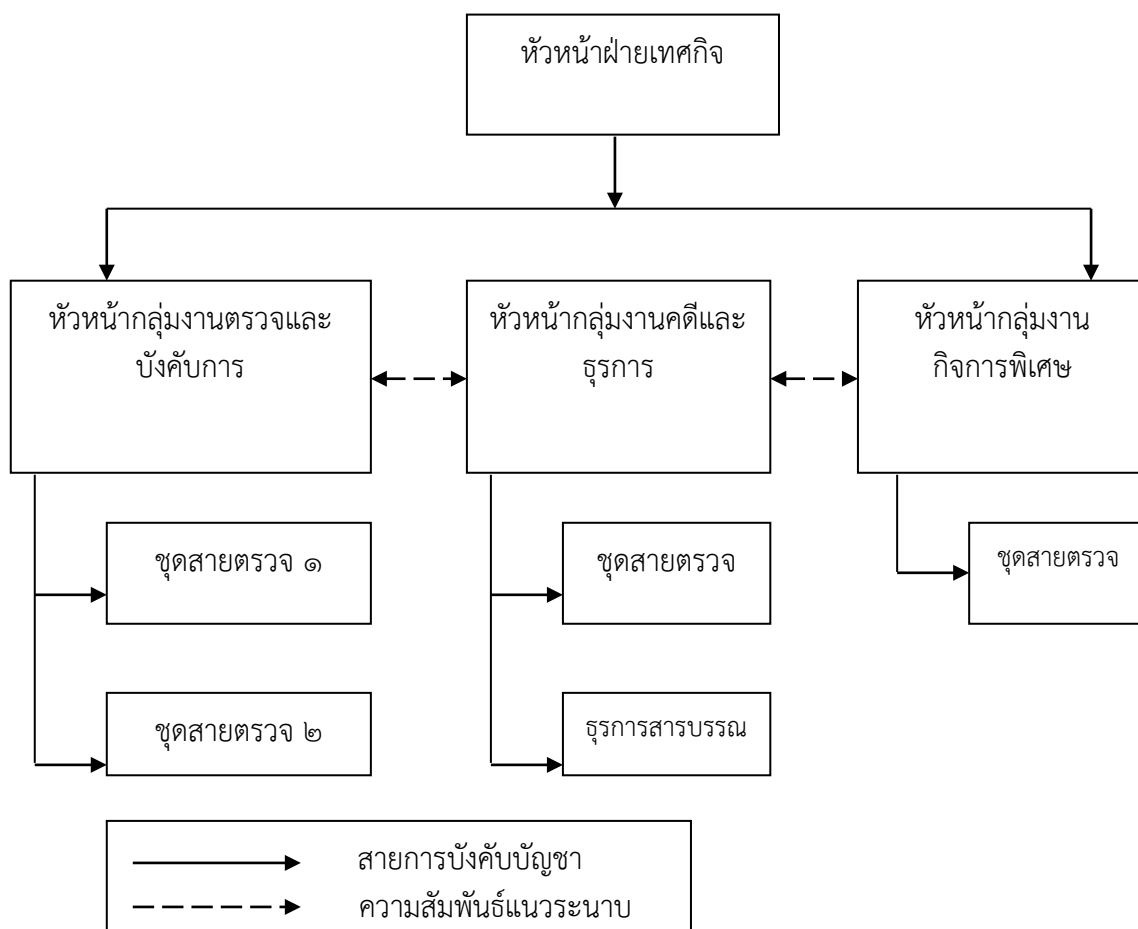
๑. **กลุ่มงานตรวจและการบังคับการ** มีหน้าที่ในการตรวจตราสืบสวนจับกุมปราบปราม และปฏิบัติการเพื่อบังคับการการกระทำผิดซึ่งหน้าหรือแก้ไขปัญหามุ่งต้นให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การดำเนินการจัดระเบียบผู้ค้าตามกฎหมาย การดำเนินการตามพระราชบัญญัติรักษาความ

สะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองฯ การดำเนินการตามพระราชบัญญัติ การสาธารณสุขฯ การดำเนินการตามพระราชบัญญัติชุดดินและถมดินฯ

๒. กลุ่มงานคดีและธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านกฎหมายทั้งทางแพ่งและทาง อาญาที่เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การรับเรื่องแจ้งความ การรับร้องเรียน การสืบสวน ดำเนินคดีที่มีอยู่ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ได้แก่ การดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติรักษาความ สะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองฯ พระราชบัญญัติการควบคุมอาคารฯ พระราชบัญญัติการสาธารณสุขฯ พระราชบัญญัติชุดดินและถมดินฯ และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็น อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การรวบรวมหลักฐานเพื่อการดำเนินคดีฟ้องร้องต่อพนักงาน สอบสวน การติดตามดำเนินคดี การจัดทำประกาศคำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่นต่าง ๆ การให้ ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในการอนุญาตต่าง ๆ การดำเนินการเกี่ยวกับซากรถยนต์ การ ดำเนินการตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการดำเนินคดี การเปรียบเทียบปรับ การเก็บรักษา ของกลาง การจำหน่ายของกลางและการจัดทำรายงานประจำวัน

๓. กลุ่มงานกิจการพิเศษ มีหน้าที่ด้านมวลชนสัมพันธ์และจิตวิทยามวลชนต่าง ๆ ปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครทางการบริหารและการสร้างภาพลักษณ์ ของเจ้าหน้าที่ งานส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดและ การข่าว งานดูแลความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การเป็นหน่วยเสริมการบรรเทา สาธารณภัยตามพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน การควบคุมการจัดระเบียบฝูงชน การช่วยเหลือในเหตุอุบัติภัยต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกในด้านการจราจร การส่งเสริมการ ท่องเที่ยวของเขต^{๑๑๙} ซึ่งจะเห็นได้จากแผนภูมิต่อไปนี้

^{๑๑๙}สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร, ข้อควรรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็น ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร และพระราชบัญญัติสาธารณสุข, (กรุงเทพมหานคร: สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๑), หน้า ๕.



แผนภาพที่ ๒.๓ โครงสร้างการแบ่งงานฝ่ายเทคนิค

๖) การแบ่งกลุ่มเขต

กลุ่มเขต หมายถึง การที่กรุงเทพมหานครได้ปรับปรุงการแบ่งกลุ่มการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตออกเป็น ๖ กลุ่มเขตเพื่อให้การปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับสภาพพื้นที่เศรษฐกิจ สังคม วิธีการดำรงชีวิตของประชาชนและสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการประสานงาน การกำกับ และติดตามการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- ๑) กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง (๙ เขต)
- ๒) กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง และเขตบางนา (๑๐ เขต)

๓) กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และเขตบางเขน (๗ เขต)

๔) กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ (๘ เขต)

๕) กลุ่มกรุงธนเหนือ ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา (๘ เขต)

๖) กลุ่มกรุงธนใต้ ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราชบุรีบูรณะ และเขตทุ่งครุ (๗ เขต)^{๑๒๐}

สรุปได้ว่า ฝ่ายเทศกิจเป็นส่วนราชการของสำนักงานเขตประกอบด้วย ข้าราชการและลูกจ้าง มีหัวหน้าฝ่ายเทศกิจเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในฝ่ายเทศกิจและมีอำนาจหน้าที่ในการควบคุม การปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในฝ่ายเทศกิจโดยกรุงเทพมหานครได้ปรับปรุงการแบ่งกลุ่ม การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตออกเป็น ๖ กลุ่มเขต เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีความสอดคล้องกับ สภาพพื้นที่เศรษฐกิจ สังคม วิถีการดำรงชีวิตของประชาชนและสามารถสนองต่อความต้องการ ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภารกิจหน้าที่หลัก ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจยังมีหน้าที่อีกหลาย ด้านที่ต้องรับผิดชอบไม่ว่าจะเป็นงานสำคัญของกรุงเทพมหานครทุก ๆ สำนักงานเขตได้จัดเจ้าหน้าที่ เข้าไปดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย ถึงแม้ว่าอำนาจตามกฎหมายมีไม่มากนักแต่เจ้าหน้าที่เทศกิจ ของกรุงเทพมหานครก็มีส่วนช่วยที่ทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ คลี่คลายหรือดำเนินไปด้วยดีและได้รับการ ชมเชยจากหน่วยงานอื่น เช่น หน่วยงานตำรวจ ทหาร และศูนย์ประสานงานข่าวกรองแห่งชาติ

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ“รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการทบทวนผลการศึกษาหรือ ผลการวิจัยของนักวิจัยท่านอื่น ๆ จะช่วยให้เห็นภาพต่าง ๆ ตามประเด็นที่กำหนดไว้ ได้แก่ งานวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบูรณาการ งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และงานวิจัย เกี่ยวกับหลักพุทธธรรมสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

๒.๗.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการบูรณาการ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการบูรณาการมีไม่มากนัก แต่ด้วยนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษา ไว้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องจึงทำให้ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาไว้ด้วยดังต่อไปนี้

^{๑๒๐} สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร, ข้อควรรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร และพระราชบัญญัติสาธารณสุข, หน้า ๑๕.

คมสัน สุขมาก ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาโปรแกรมเพื่อเสริมสร้างมโนทัศน์เชิงจิตสาธารณะของอาสาสมัครตำรวจ” ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมเพื่อเสริมสร้างมโนทัศน์เชิงจิตสาธารณะของอาสาสมัครตำรวจมีการพัฒนา มีกระบวนการเสริมสร้างมโนทัศน์เชิงจิตสาธารณะ ได้แก่ การสนทนา การฝึกสมาธิ การทำความเข้าใจค่านิยม การเรียนรู้ผ่านละคร การอ่านชีวประวัติ บุคคลสำคัญ และการทำงานช่วยเหลือสังคม และพบว่าปัจจัยเชิงสนับสนุนเพื่อเสริมสร้างมโนทัศน์จิตสาธารณะของอาสาสมัครตำรวจ มีดังนี้ ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่เหมาะสม ผู้สอนมีประสบการณ์ตรง เนื้อหาสาระมีความหลากหลายนำไปใช้ได้จริง กิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เรียน มีระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรม แหล่งความรู้และสื่อประสบการณ์สอนได้จากประสบการณ์จริง สภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลายเป็นกันเอง^{๑๒๑}

เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย ได้วิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงบูรณาการ : กุญแจสู่ความเป็นเลิศ” พบว่า กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือและกลไกที่สำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานขององค์กร ความสำเร็จของแต่ละองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้จากการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานในการสร้างผลกำไรเพิ่มขึ้นและสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ขององค์กรเพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ส่วนการออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะต้องนำกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บูรณาการไปกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดการสนับสนุนต่อกลยุทธ์ขององค์กร จึงจะทำให้กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยที่กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องตระหนักว่าพนักงานคือทรัพยากรที่สำคัญตระหนักถึงคุณค่าของความเป็นมนุษย์และความต้องการที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของพนักงาน ทำให้กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างพนักงานให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถสร้างผลผลิตให้กับองค์กรได้^{๑๒๒}

จักรกฤษ สุริโยปการ ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบและกระบวนการพัฒนาครูตามหลักพุทธบูรณาการ” พบว่า ครูเป็นผู้บรมถ้อยทอดจิตวิญญาณที่ดีให้แก่ศิษย์ เป็นบุคคลที่ดีของสังคม การพัฒนาวิชาชีพครูให้เป็นอาชีพที่สังคมยอมรับนับถือและนำไปสู่คุณภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่พึงพอใจของสังคม ฉะนั้นแนวคิดและกระบวนการพัฒนาครูตามหลักของกระทรวงศึกษา ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านคุณธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ประกอบด้วย จรรยาบรรณต่อตนเอง วิชาชีพ

^{๑๒๑}คมสัน สุขมาก, “การพัฒนาโปรแกรมเพื่อเสริมสร้างมโนทัศน์เชิงจิตสาธารณะของอาสาสมัครตำรวจ”, *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๑๒๒}เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย, “กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงบูรณาการ: กุญแจสู่ความเป็นเลิศ”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔).

ผู้รับบริการ ผู้ร่วมประกอบวิชาชีพและสังคม ๒) ด้านความรู้ประสบการณ์วิชาชีพ มีความสามารถทางวิชาชีพครู จัดการเรียนการสอน ๓) ด้านบุคลิกภาพของความเป็นครู ประกอบด้วย ความถึงพร้อมด้านสุขภาพ อารมณ์ เซาว์ปัญญา เผชิญปัญหา เผชิญฟันฝ่ากับอุปสรรค และ ๔) ด้านภาวะผู้นำการพัฒนาการศึกษา เป็นผู้นำทางวิชาการและการเปลี่ยนแปลง^{๑๒๓}

เอื้อมอร ชลวร ได้วิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้เชิงพุทธบูรณาการ” พบว่า องค์ความรู้ในด้านการจัดการความรู้และองค์ความรู้ในพระพุทธศาสนาที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้นำพุทธธรรมทั้ง ๔ หมวดเข้ามาประยุกต์สร้างรูปแบบจัดการความรู้เชิงพุทธบูรณาการ ผู้วิจัยเริ่มจากการประยุกต์โมเดลเกลียวความรู้ของ อิคุจิโร่ โนนากะ ที่เรียกว่า เซกิ (SECI) มาเป็นแนวคิดหลักของการปฏิบัติ ซึ่งมีองค์ประกอบ ๔ แบบด้วยกันคือ (๑) การขัดเกลาทางสังคม (๒) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (๓) การผสมผสานความรู้ (๔) การผนึกความรู้ในตน เป็นพลวัตที่มีการหมุนในลักษณะที่เป็นเกลียว เป็นการสร้างความรู้ใหม่ที่ผู้รู้จบแล้วนำหลักพุทธธรรม ๔ หมวดข้างต้นมาเสริมแรงผลักดันให้เกิดพลังในการขับเคลื่อน ซึ่งได้เสนอเป็นแบบจำลองใหม่ หลังจากนั้นได้นำแบบจำลองดังกล่าวมาทำการตรวจสอบขององค์ความรู้ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้วยกระบวนการสนทนากลุ่ม สรุปผลว่าได้แบบจำลองการจัดการความรู้เชิงพุทธบูรณาการที่พร้อมนำไปใช้งานได้ในองค์กรทั่วไป^{๑๒๔}

อายุษกร งามชาติ ได้วิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนภาวะบกพร่องทางความรัก” พบว่า การปรับเปลี่ยนภาวะบกพร่องทางความรักเชิงพุทธบูรณาการ โดยใช้หลักการของจิตวิทยาตะวันตกเป็นกรอบ คือ การปรับอารมณ์ความรู้สึก การปรับความคิด การปรับพฤติกรรมและการปรับเป้าหมาย และนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการร่วมกับหลักการของจิตวิทยาที่เป็นกรอบนั้น โดยการนำบุคคลให้กลับมาสัมผัสอยู่กับปัจจุบัน และนำกุศลธรรมมาแทนที่อกุศลธรรม เพื่อปรับเปลี่ยนความรู้สึกทางลบให้กลายเป็นบวก การใช้กุศลโลบายในการระงับความโกรธเคือง เพื่อให้เกิดความคิดให้อภัย รวมทั้งการปรับเปลี่ยนความคิด ให้รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล ไม่มีความคิดที่บิดเบือน สามารถปรับเปลี่ยนความคิดที่เป็นไปในแง่ลบ ซึ่งเป็นปัจจัยให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบ เกิดความคิดในแง่บวก ซึ่งเป็นปัจจัยให้เกิดความรู้สึกเชิงบวก และนำหลักคำสอนไตรลักษณ์ และการอธิบายตามเหตุปัจจัยในพุทธธรรมมาบูรณาการให้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามสภาพ

^{๑๒๓}จักรกฤษ สุริโยปการ, “รูปแบบและกระบวนการพัฒนาครูตามหลักพุทธบูรณาการ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^{๑๒๔}เอื้อมอร ชลวร, “การจัดการความรู้เชิงพุทธบูรณาการ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

ความเป็นจริงอย่างผู้ที่เข้าใจธรรมชาติว่าสิ่งต่าง ๆ นั้นล้วนมีความเปลี่ยนแปลงเป็นธรรมดา ไม่สามารถคงสภาพเดิมได้ตลอดไป^{๑๒๔}

สรุปได้ว่า รูปแบบการบูรณาการคือ แนวทางการประยุกต์ใช้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คือ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร การใช้หลักธรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมมาเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับงานขององค์กร เพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น การปรับอารมณ์ความรู้สึก การปรับความคิด การปรับพฤติกรรมและการปรับเป้าหมาย และนำหลักพุทธธรรมที่เหมาะสมมาบูรณาการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติภารกิจ โดยการนำบุคคลให้กลับมาสัมผัสอยู่กับปัจจุบัน และนำกุศลธรรมมาแทนที่อกุศลธรรม เพื่อปรับเปลี่ยนความรู้สึกทางลบให้กลายเป็นบวก การใช้กุศลโอบายในการระงับความโกรธเคือง เพื่อให้เกิดความคิดให้อภัย รวมทั้งการปรับเปลี่ยนความคิด ให้รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล ไม่มีความคิดที่บิดเบือน สามารถปรับเปลี่ยนความคิดที่เป็นไปในแง่ลบซึ่งเป็นปัจจัยให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบให้เกิดความคิดในแง่บวก ซึ่งเป็นปัจจัยให้เกิดความรู้สึกเชิงบวก

ตารางที่ ๒.๑๗ งานวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการบูรณาการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
จักรกฤษ สุริโยปการ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๔)	“รูปแบบและกระบวนการพัฒนาครูตามหลักพุทธบูรณาการ” พบว่า กระบวนการพัฒนาครูตามหลักของกระทรวงศึกษาประกอบด้วย ๔ ด้านคือ ๑) ด้านคุณธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ๒) ด้านความรู้ประสบการณ์วิชาชีพ ๓) ด้านบุคลิกภาพของความเป็นครู ๔) ด้านภาวะผู้นำการพัฒนาการศึกษา

^{๑๒๔}อายุษกร งามชาติ, “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนภาวะบกพร่องทางความรัก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

ตารางที่ ๒.๑๗ งานวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการบูรณาการ (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
<p>คมสัน สุขมาก (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๔)</p>	<p>“การพัฒนาโปรแกรมเพื่อเสริมสร้างมโนทัศน์เชิงจิตสาธารณะของอาสาสมัครตำรวจ” พบว่า</p> <p>มีกระบวนการเสริมสร้างมโนทัศน์เชิงจิตสำนึกสาธารณะ ได้แก่ การสนทนา การฝึกสมาธิ การทำความเข้าใจค่านิยม การเรียนรู้ผ่านละคร การอ่านชีวประวัติบุคคลสำคัญ และการทำงานช่วยเหลือสังคม</p> <p>ปัจจัยเชิงสนับสนุน มีดังนี้ ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่เหมาะสม ผู้สอนมีประสบการณ์ตรง เนื้อหาสาระมีความหลากหลายใช้ได้จริง กิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เรียน มีระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรม แหล่งความรู้และสื่อประสบการณ์สอนได้จากประสบการณ์จริง สภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลายเป็นกันเอง</p>
<p>เอี่ยมอร ชลวร (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๔)</p>	<p>“การจัดการความรู้เชิงพุทธบูรณาการ” พบว่า</p> <p>แนวคิดหลักของการปฏิบัติมีองค์ประกอบ ๔ แบบด้วยกันคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) การขัดเกลาทางสังคม ๒) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน ๓) การผสมผสานความรู้ ๔) การผนึกความรู้ในตน
<p>อายุษกร งามชาติ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๕)</p>	<p>“การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนภาวะบกพร่องทางความรัก”</p> <p>พบว่า การปรับเปลี่ยนความรู้สึกลบให้กลายเป็นบวก การใช้กุศโลบายในการระงับความโกรธเคือง เพื่อให้เกิดความคิดให้อภัย รวมทั้งการปรับเปลี่ยนความคิด ให้รู้จักคิดอย่างมีเหตุผล</p>

๒.๗.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่สามารถนำมาศึกษาผลการวิจัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจได้ดังต่อไปนี้

อมร สุวรรณนิมิตร ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการพัฒนาชุมชนน่าอยู่” พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า ลักษณะความน่าอยู่ในบริบทชุมชนชนบทอีสาน จำแนกได้ ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านกายภาพ-สุขภาพชุมชน ๒) ด้านเศรษฐกิจชุมชน ๓) ด้านวิถีชุมชน และ ๔) ด้านผู้นำ-การจัดการชุมชน สถานการณ์ความน่าอยู่ของชุมชนอีสานในภาพรวม ด้านวิถีชีวิตชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผู้นำการจัดการชุมชนอยู่ในระดับสูง ระดับพลังอำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านตระหนักต่อท้องถิ่นอยู่ในระดับสูงชี้ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรพลังอำนาจที่มีผลต่อความน่าอยู่ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพลังอำนาจกับความน่าอยู่ มีความสัมพันธ์เชิงบวก และผลการวิเคราะห์สัมฤทธิ์อิทธิพล ๑) ตัวแปรทางตรง คือ การมีส่วนร่วมและเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยรวมสูงสุด ๒) ตัวแปรที่มีอิทธิทางตรงและทางอ้อม คือ ความไว้วางใจ กระบวนการเรียนรู้ของกลุ่ม และการสร้างทีมงาน ๓) ตัวแปรที่มีผลทางอ้อม คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การบริหารส่วนความร่วมมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่วนตัวแปรความตระหนักต่อท้องถิ่นไม่มีผลต่อความน่าอยู่และมีความสัมพันธ์กับตัวแปรการมีส่วนร่วมในระดับสูงกระบวนการพัฒนาองค์กรโดยการใช้กระบวนการเทคนิคที่ปรึกษา การให้ข้อมูลย้อนกลับ การประเมินผล เป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการเสริมสร้างพลังอำนาจองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่^{๑๒๖}

นภดล สุรนครินทร์ ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านขนาดของ อบต. และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ อบต. แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจใน อบต. ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านขนาดของ อบต. ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ อบต.^{๑๒๗}

^{๑๒๖}อมร สุวรรณนิมิตร, “รูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการพัฒนาชุมชนน่าอยู่”, *ปริญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต*, สาขาพัฒนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๖).

^{๑๒๗}นภดล สุรนครินทร์, “การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต*, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๗).

ฐิติรัตน์ มีมาก ได้วิจัยเรื่อง “การจัดการที่มีประสิทธิผลของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย” พบว่า สภาพการจัดการของสหกรณ์ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง ตัวแปรที่ใช้วัดสภาพการจัดการ ได้แก่ขนาดของสหกรณ์ ความสามัคคี โดยปัจจัยที่บ่งชี้ประสิทธิผลระดับองค์การพบว่า ปัจจัยที่บ่งชี้ประสิทธิผล ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การควบคุมเงินทุน เครื่องมือและอุปกรณ์ บุคลากรที่ดำเนินงาน ขนาดของสหกรณ์ ความสามัคคี ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการมีส่วนร่วมของสมาชิกและคณะกรรมการต่อสหกรณ์ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลขององค์การอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ^{๑๒๘}

นฤนันท์ สุริยมณฑล และคณะ ได้วิจัยเรื่อง “คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล” ผลการศึกษาพบว่า จุดเด่นในการบริหารงานที่ทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้รับรางวัลที่ ๑ ประเภทการบริหารจัดการที่ดีประจำปี ๒๕๔๗ ได้แก่ การบริหารจัดการ ส่วนหลักคุณธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายอย่างเคร่งครัด สำหรับหลักความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีในทุก ๆ ทาง การสื่อสาร ส่วนหลักความรับผิดชอบในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจะสอบถามความเห็นของประชาชนโดยผ่านประชาคมหมู่บ้าน เพื่อจัดลำดับความสำคัญของโครงการในแต่ละหมู่บ้านก่อน แล้วจึงนำมารวมกันเพื่อจัดลำดับตามความจำเป็นเร่งด่วนในภาพรวมอีกครั้ง และส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาท้องถิ่นจะมีการส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณ^{๑๒๙}

ประดิษฐ์ ตีวัฒนกุล ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารกรุงเทพมหานคร: ศึกษาการพัฒนาารูปแบบที่เหมาะสม” พบว่า การปฏิรูประบบการบริหารกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น ๓ กลุ่มคือ กลุ่มที่ ๑ มองว่า กรุงเทพมหานครใหญ่โตเกินไป ควรที่จะแบ่งหน่วยงานย่อยเพื่อความคล่องตัว กลุ่มที่ ๒ มองว่า ดีอยู่แล้วแต่จะต้องปรับปรุงในส่วนขั้นตอนการบริหารและเพิ่มอำนาจหน้าที่ และกลุ่มที่ ๓ มองว่า จะต้องแบ่งอำนาจให้สำนักงานเขตรับผิดชอบมากขึ้นเพื่อการบริการประชาชน ทางผู้วิจัยได้เสนอแนะว่ามีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนารูปแบบอีก ๓ ระยะ คือ ระยะสั้น ใช้รูปแบบเช่นเดิมแต่ควรกระจายอำนาจให้กับสำนักเขตมากขึ้น ระยะกลาง ควรแบ่งการบริหาร เป็น ๓ ระดับ ผู้ว่ากรุงเทพมหานคร

^{๑๒๘} ฐิติรัตน์ มีมาก, “การจัดการที่มีประสิทธิผลของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย”, **คุณวุฒิพนธ์บริหารธุรกิจ**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘).

^{๑๒๙} นฤนันท์ สุริยมณฑล และคณะ, “คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล”, **รายงานวิจัย**, (ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ องค์การมหาชน, ๒๕๔๙), ๑๙๗ หน้า.

ผู้ทรงคุณวุฒิสภากรุงเทพมหานคร และสภาเอกรูปประจำเขต และระยะยาว จะต้องจัดตั้งสำนักเขตบริหารท้องถิ่น มีประธานเขตและข้าราชการประจำหรือมาจากการเลือกตั้ง^{๑๓๐}

วาร์ เเพ็งสวัสต์ และคณะ ได้วิจัยเรื่อง "การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน" ซึ่งได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนโดยภาพรวมมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนพบว่า องค์ประกอบด้านสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องมีค่าอิทธิพลรวมสูงสุด^{๑๓๑}

มนูญ หวันหยี ได้วิจัยเรื่อง “บทบาทผู้นำชุมชน การมีผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีผลต่อการยอมรับโครงการพัฒนาพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย” พบว่า บทบาทผู้นำที่สร้างสัมพันธ์กับคนในชุมชนให้ยอมรับทั้งแนวคิดและวิถีปฏิบัติ สามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นทุ่มเททำงานให้กับชุมชน ผู้นำที่มีคุณธรรม และมีประสบการณ์ชีวิตมาก จะได้รับการยอมรับจากคนในชุมชนมาก ซึ่งผู้นำชุมชนรอบโครงการช่วงก่อสร้างมีบทบาทที่คนในชุมชนยอมรับมากที่สุด และผู้นำชุมชนไม่ได้มีบทบาทในฐานะเป็นสื่อกลางให้คนในชุมชนรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโครงการมากนัก อย่างไรก็ตามบทบาทผู้นำชุมชนมีผลทางอ้อมต่อการเสริมสร้างการยอมรับโครงการของชุมชน โดยเฉพาะในช่วงก่อสร้างโรงไฟฟ้า คนในชุมชนสนใจและต้องการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการทุกช่วงเวลาดำเนินงาน สำหรับการมีส่วนร่วมของชุมชนในระดับต่ำสุดนั้นต้องมีการสื่อสารทั้งสองทางโดยการเปิดโอกาสให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การชี้แจงและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความห่วงใยของคนในชุมชนต่อผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการที่มีโครงการ มาจัดตั้งในพื้นที่ของชุมชน ส่วนการมีส่วนร่วมในระดับที่สูงสุดคือตัวแทนทุกกลุ่มในชุมชนมีอำนาจในการตัดสินใจและตรวจสอบทั้งหมด^{๑๓๒}

กิงดาว จินดาเทวิน ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาและพัฒนารูปแบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า การพัฒนารูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยการวิเคราะห์ปัจจัยหลักและการสกัดปัจจัย พิจารณาค่าไอเคน

^{๑๓๐} ประดิษฐ์ ดิวัฒนกุล, “การบริหารกรุงเทพมหานคร: ศึกษาการพัฒนารูปแบบที่เหมาะสม”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๙).

^{๑๓๑} วาร์ เเพ็งสวัสต์ และคณะ, “การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน”, **วารสารวิทยบริการ** ปีที่ ๑๗ ฉบับที่ ๒, (พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๔๙).

^{๑๓๒} มนูญ หวันหยี, “บทบาทผู้นำชุมชนการมีผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีผลต่อการยอมรับโครงการพัฒนาพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย”, **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๕๐).

มากกว่า ๑ ได้ ๗ ปัจจัยหลักและตัวชี้วัดในแต่ละกลุ่มและแต่ละปัจจัยมีหลักความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และผลการประชุมผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถพัฒนารูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับ อบต. ในจังหวัดอุดรธานี ได้ปัจจัยหลัก ๗ องค์ประกอบ ประกอบด้วย ปัจจัยหลักเดิม ๖ องค์ประกอบ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ปัจจัยหลักที่ค้นพบอีก ๑ องค์ประกอบ คือ หลักกัลยาณมิตรและผลจากการศึกษาสภาพการบริหารจัดการ ๒๔ อบต. โดยใช้ปัจจัยหลัก ๗ องค์ประกอบพบว่าโดยรวมแล้ว อบต. ในจังหวัดอุดรธานีมีการบริหารจัดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อบต. สามารถบริหารจัดการด้านหลักความคุ้มค่าได้ในระดับค่อนข้างดี^{๑๓๓}

กัลยาณี คุณมี ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารผลงานและการจัดสรรสิ่งจูงใจต่อการพัฒนาระบบราชการและข้าราชการไทย” พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการจัดสรรสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ปัญหาการจัดสรรสิ่งจูงใจไม่ได้ให้ตามระดับผลงานอย่างแท้จริงซึ่งควรดำเนินการปรับปรุงระบบการประเมินผลงานให้มีความชัดเจนจนถึงระดับที่บุคลากรต้องการ ปัญหาความเหลื่อมล้ำของสิ่งจูงใจของผู้บริหารและปฏิบัติซึ่งควรปรับปรุงโดยการออกแบบเงินเพิ่มพิเศษผู้บริหารเสียใหม่ โดยแยกเงินที่ใช้ปิดช่องว่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนออกจากเงินค่าตอบแทนตามผลงานและนำส่วนเงินค่าตอบแทนตามผลงานมารวมไว้กับเงินรางวัลเพื่อจัดสรรให้แก่ทุกคนตามผลงานด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการแบบเดียวกันและปัญหา รูปแบบของรางวัลไม่เหมาะสมหน่วยงานควรทำหลายรูปแบบไปพร้อมกันทั้งรูปแบบที่ไม่เป็นตัวเงิน และรูปแบบที่เป็นตัวเงิน (ซึ่งปัจจุบันจะเป็นที่นิยมมากที่สุด) เพื่อเป็นสิ่งจูงใจและสนับสนุนให้ข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ^{๑๓๔}

เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย ได้วิจัยเรื่อง “อิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำ วัฒนธรรมการทำงานในองค์กร และกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ” พบว่า พฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเน้นการปรับตัว กิจกรรมการฝึกอบรม และกิจกรรมการพัฒนาของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยที่พฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือกิจกรรมการฝึกอบรม วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเน้นการปรับตัวและกิจกรรม

^{๑๓๓} กิ่งดาว จินดาเทวิน, “การศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดอุดรธานี”, **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์, ๒๕๕๒).

^{๑๓๔} กัลยาณี คุณมี, “การบริหารผลงานและการจัดสรรสิ่งจูงใจต่อการพัฒนาระบบราชการและข้าราชการไทย”, **รายงานการวิจัย**, (คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๒), ๒๑๓ หน้า.

การพัฒนาของพนักงาน ตามลำดับ และพฤติกรรมผู้นำที่ขาดภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยที่วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นการมีส่วนร่วม วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นพันธกิจ และพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจโดยส่งผ่านกิจกรรมการฝึกอบรม และกิจกรรมการพัฒนาของพนักงาน และ พบว่าพฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นการปรับตัว วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นการมีส่วนร่วม วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นพันธกิจ และพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นพันธกิจ^{๑๓๕}

นาคม ธีรสวรรณจักร ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรีพบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ ส่วนผลการพัฒนารูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรีที่ได้พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วมและหลักความรับผิดชอบ^{๑๓๖}

สมบุญ ธรรมลังกา ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานในจังหวัดเชียงราย” พบว่า ในบริบททางด้านสังคมของชุมชนที่เข้มแข็งในจังหวัดเชียงรายเป็นสังคมแบบเครือข่ายที่มีโครงสร้างทางสังคมเป็นทั้งแบบแนวราบและแนวตั้ง ทางด้านการเมืองมีการกระจายอำนาจแบ่งการปกครองชุมชนเป็นหมวดหรือคุ้มชุมชนต่าง ๆ ทางด้านวัฒนธรรมชุมชน มีวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อและพิธีกรรมที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษและทางด้านเศรษฐกิจ มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ เป็นต้น ทนในการผลิตมีการรวมกลุ่มเพื่อการผลิต การจำหน่ายผลผลิตเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชน การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานในการ

^{๑๓๕} เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย, “อิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำ วัฒนธรรมการทำงานในองค์การและกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ”, **ปรัชญาคุณศึกษาบัณฑิต**, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๒).

^{๑๓๖} นาคม ธีรสวรรณจักร, “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี”, **วิทยานิพนธ์ปรัชญาคุณศึกษาบัณฑิต**, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔).

เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในจังหวัดเชียงราย มีอาทิเช่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านผู้นำชุมชน การเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนมีปัจจัยสำคัญคือ กระบวนการเรียนรู้ของชุมชน ระบบเครือข่าย ระบบความสัมพันธ์ในชุมชนและภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานได้ใช้ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มากำหนดรูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและตัวชี้วัดความเข้มแข็งของชุมชน^{๑๓๗}

สุทธิชัย หล่อตระกูล ได้วิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษากรณี พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” พบว่า รัฐจัดสรรสัดส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีดังกล่าวได้เพียงร้อยละยี่สิบสี่จุดศูนย์ห้าเท่านั้น จึงทำให้รัฐต้องมาแก้ไข พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจ พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๓๐ (๔) ให้เป็นการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้นไป ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาล ไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบห้า และโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้า โดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น^{๑๓๘}

พระมหาประสงค์ กิตติญาโณ (พรหมศรี) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลในองค์กรสมัยใหม่กับแนวคิดทางพระพุทธศาสนา” พบว่า การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการบุคคล จึงเป็นปัจจัยหลักที่มีศักยภาพมากที่สุดจะทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุผล โดยใช้ระบบบริหารงานบุคคลเป็นกลไกขับเคลื่อน การได้มาซึ่งบุคคลกระทำเป็นกระบวนการต่อเนื่องชัดเจน มีการสรรหาและคัดเลือกบุคคลมาจากบุคคลภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งต้องพัฒนาบุคคลทุกระดับเสมอโดยวิธีการฝึกอบรมในรูปแบบขององค์กร ส่วนประเด็นที่องค์กรสมัยใหม่และองค์กรทางพระพุทธศาสนาเห็นต่างกัน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นต้น^{๑๓๙}

^{๑๓๗} สมบูรณ์ ธรรมลังกา, รูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานในจังหวัดเชียงราย, **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๔).

^{๑๓๘} สุทธิชัย หล่อตระกูล, “ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษากรณี พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน”, **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔).

^{๑๓๙} พระมหาประสงค์ กิตติญาโณ (พรหมศรี), “การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลในองค์กรสมัยใหม่กับแนวคิดทางพระพุทธศาสนา”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

สรุปได้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคคลเป็นปัจจัยหลักที่มีศักยภาพมากที่สุดที่ทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรสามารถบรรลุผลได้ เจ้าหน้าที่เทศกิจของกรุงเทพมหานคร เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานครในการควบคุมดูแลและบังคับใช้กฎหมาย ฉะนั้นถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีความประพฤติที่ดี ย่อมจะพาองค์กรให้สามารถเดินผ่านอุปสรรคไปได้จนถึงบรรลุผลสำเร็จตามที่ผู้บริหารกำหนดไว้ การนำหลักธรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานก็ดีสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจได้

ตารางที่ ๒.๑๘ งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
อมร สุวรรณนิมิต (วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๖)	“รูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อการพัฒนาชุมชนน่าอยู่” พบว่า ลักษณะความน่าอยู่ในบริบทชุมชนชนบทอีสาน จำแนกได้ ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านกายภาพ-สุขภาพชุมชน ๒. ด้านเศรษฐกิจชุมชน ๓. ด้านวิถีชุมชน ๔. ด้านผู้นำ-การจัดการชุมชน
นภดล สุรนครินทร์ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๗)	“การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวก
ฐิติรัตน์ มีมาก (วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๘)	“การจัดการที่มีประสิทธิผลของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย” พบว่า ปัจจัยที่บ่งชี้ประสิทธิผล ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การควบคุมเงินทุน เครื่องมือและอุปกรณ์ บุคลากร ที่ดำเนินงาน ขนาดของสหกรณ์ ความสามัคคี

ตารางที่ ๒.๑๘ งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
<p>นฤนันท์ สุริยมณ และคณะ (รายงานการวิจัย, ๒๕๔๙)</p>	<p>“คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล”</p> <p>พบว่า จุดเด่นในการบริหารงานที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้รับรางวัลที่ ๑ ประเภทการบริหารจัดการที่ดีประจำปี ๒๕๔๗ ได้แก่ การบริหารจัดการ</p>
<p>วาโร เพ็งสวัสดิ์ และคณะ (วารสารวิทยบริการ, ๒๕๔๙)</p>	<p>"การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน"</p> <p>พบว่า ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน โดยภาพรวมมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์</p>
<p>มณูญ หวันหทัย (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๐)</p>	<p>“บทบาทผู้นำชุมชน การมีผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีผลต่อการยอมรับโครงการพัฒนาพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย”</p> <p>พบว่า ผู้นำที่สร้างสัมพันธ์กับคนในชุมชนให้ยอมรับทั้งแนวคิดและวิถีปฏิบัติ สามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นทุ่มเททำงานให้กับชุมชน ผู้นำที่มีคุณธรรม และมีประสบการณ์ชีวิตมาก จะได้รับการยอมรับจากคนในชุมชนมาก</p>
<p>กัลยาณี คุณมี (รายงานการวิจัย, ๒๕๕๒)</p>	<p>“การบริหารผลงานและการจัดสรรสิ่งจูงใจต่อการพัฒนาระบบราชการและข้าราชการไทย”</p> <p>พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการจัดสรรสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ปัญหาการจัดสรรสิ่งจูงใจไม่ได้ให้ตามระดับผลงานอย่างแท้จริง</p>
<p>เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๒)</p>	<p>“อิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำ วัฒนธรรมการทำงานในองค์การ และกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ”</p> <p>พบว่า พฤติกรรมผู้นำสร้างความเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมการทำงานในองค์การเน้นการปรับตัว กิจกรรมการฝึกอบรม และกิจกรรมการพัฒนาของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ</p>

ตารางที่ ๒.๑๘ งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
<p>กิ่งดาว จินดาเทวิน (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๒)</p>	<p>“การศึกษาและพัฒนาารูปแบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดอุตรดิตถ์”</p> <p>พบว่า ปัจจัยหลัก ๗ องค์ประกอบ ประกอบด้วยปัจจัยหลักเดิม ๖ องค์ประกอบ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ปัจจัยหลักที่ค้นพบอีก ๑ องค์ประกอบ คือ หลักกัลยาณมิตร</p>
<p>นาคม ชีรสุวรรณจรรย์ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๔)</p>	<p>“รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี”</p> <p>พบว่า รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า</p>
<p>สุทธิชัย หล่อตระกูล (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๔)</p>	<p>“ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนถิ่น ศึกษากรณี พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน”</p> <p>พบว่า การจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและค่านึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p>
<p>สมบูรณ์ ธรรมลังกา (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๔)</p>	<p>“รูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานในจังหวัดเชียงราย”</p> <p>พบว่า สังคมของชุมชนที่เข้มแข็งในจังหวัดเชียงรายเป็นสังคมแบบเครือญาติมีโครงสร้างทางสังคมเป็นทั้งแบบแนวราบและแนวตั้ง</p>
<p>พระมหาประสงค์ กิตติญาณ (พรมศรี) (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๕)</p>	<p>“การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลในองค์กรสมัยใหม่กับแนวคิดทางพระพุทธศาสนา”</p> <p>พบว่า การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการ บุคคลจึงเป็นปัจจัยหลักที่มีศักยภาพมากที่สุดจะทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุผล</p>

๒.๗.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักพุทธธรรม

งานวิจัยเกี่ยวกับหลักพุทธธรรมสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพปฏิบัติงานมีนักวิจัยมากมายได้ทำวิจัยตามแนวพระพุทธศาสนาเพื่อการประยุกต์ใช้ในองค์กรและสามารถทำให้หลักพุทธธรรมสามารถนำไปใช้ได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

พรชนก ทองลาด ได้วิจัยเรื่อง “อิทธิพลของพรหมวิหารธรรมที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน” โมเดลลิสเรล อิทธิพลขององค์ประกอบของพรหมวิหารธรรมที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน ตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การบริหารด้วยมุทิตา อุเบกขา เมตตา ส่วนกรุณาไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยมีสัดส่วนความแปรปรวนของการปฏิบัติงานที่อธิบายได้ด้วยการบริการด้วยพรหมวิหารธรรมทำนายได้ ๔๒% ส่วนตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การบริการด้วยเมตตา มุทิตา อุเบกขา ส่วนกรุณาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีสัดส่วนของความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน ที่อธิบายได้ด้วยการบริหารด้วยพรหมวิหารธรรม ทำนายได้ ๗๗% ส่วนตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การบริหารด้วยเมตตา มุทิตา อุเบกขา ส่วนกรุณาไม่มีผลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านความพึงพอใจการทำงาน^{๑๔๐}

ณรัฐ วัฒนพานิช ได้วิจัยเรื่อง “การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปปุริสธรรม ๗” พบว่า จุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคือ เริ่มจากการใช้ปัญญาเพื่อพัฒนา “ตนเอง” และเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนในโลกนี้เป็นผู้ที่ฝึกตนและพัฒนาตนได้ ให้เกิดปัญญา ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนไปในทางบวกโดยในการจะนำหลักสัปปุริสธรรม ๗ มาใช้จะต้องทำความเข้าใจในหลักดังกล่าวให้ดีและมีความเข้าใจในลักษณะของมนุษย์ในองค์กรศึกษาถึงระบบบริหารการจัดรูปแบบขององค์กร สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรมาประกอบด้วยผู้บริหารขององค์กรจะต้องมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการนำหลักสัปปุริสธรรม ๗ มาใช้ในการบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีระเบียบแบบแผน โดยอาศัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีเป็นระบบ ตลอดจนการบริหารองค์กรโดยยึดหลักจริยธรรมและคุณธรรมอย่างมีเหตุมีผล เพื่อเกิดประโยชน์และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำพาองค์กรให้เจริญเติบโตไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นธรรมสืบไป^{๑๔๑}

^{๑๔๐}พรชนก ทองลาด, “อิทธิพลของพรหมวิหารธรรมที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน”, *วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๐).

^{๑๔๑}ณรัฐ วัฒนพานิช, “การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปปุริสธรรม ๗”, *วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต*, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑).

พระครูปริยัติวิสุทธิคุณ และคณะ ได้วิจัยเรื่อง “การใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนพึ่งตนเองกลุ่มแม่บ้านน้ำมูล อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์” พบว่า การใช้หลักสัปปุริสธรรมหลักพรหมวิหารธรรม ช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการกลุ่มและสมาชิก ผลการใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน คือ ทำให้สมาชิกให้ความร่วมมือ มีความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม มีความไว้วางใจกัน ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท เสียสละ จริงจัง มีความขยัน อดทน มีความสุข มั่นคง เอื้อเฟื้อเกื้อกูลต่อเพื่อนมนุษย์ เกิดความคิดอ่าน มีมุมมองที่กว้าง รู้จักแยกแยะ ฉลาดรอบรู้ มีเป้าหมาย มีทักษะการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม เชื่อมโยงเครือข่าย ลูกค้าและสมาชิกของกลุ่มเชื่อมั่น ทั้งหมดส่งผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนคือความเข้มแข็งมั่นคงของวิสาหกิจชุมชนสามารถพึ่งตัวเองได้^{๑๔๒}

โชติ บดีรัฐ ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานของพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๔ เพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนา” พบว่า ๑) สภาพการบริหารงานคณะสงฆ์ภาค ๔ ในการบริหารคน มีการสร้างและพัฒนาภาวะผู้นำบุคลากรทางพระพุทธศาสนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การบริหารงานมีการออกกฎระเบียบในการปกครองคณะสงฆ์ ๒) ประสิทธิภาพการบริหารงานคณะสงฆ์ภาค ๔ ในการบริหารคน มีการดำเนินไปอย่างรวดเร็วสนองต่องานที่มอบหมายให้ทำการบริหารภาระงาน มุ่งบริหารที่สนองต่อความต้องการของผู้มาติดต่อ และการบริหารองค์กรได้เน้นในเรื่องการสร้างศรัทธาเข้าวัดและการปฏิบัติธรรมมากขึ้น ๓) ศักยภาพการบริหารงานคณะสงฆ์ภาค ๔ การบริหารคน มีการนำจุดเด่นของบุคลากรมาใช้ในการบริหารงาน การบริหารภาระงานมีการประยุกต์เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงาน และการบริหารองค์กรมีการจัดทำแผนงานหรือโครงการเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ๔) วิธีการพัฒนาการบริหารงานคณะสงฆ์ภาค ๔ ควรมีวิธีการพัฒนาคนให้เก่งมีความรู้ความสามารถ มีการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารงานโดยอบรมให้พระสังฆาธิการเป็นผู้นำในการพัฒนาจิตใจ จริยธรรมคุณธรรมและให้มีความรู้และทักษะในเรื่องการป้องกันไม่ให้พุทธศาสนิกชนเสื่อมศรัทธาในพระพุทธศาสนา^{๑๔๓}

กรภัทร์ จารุกำเนตคนก ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสาธารณประโยชน์ด้านสังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับเด็กและสตรี” ผลการศึกษา พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในกรณีศึกษาปฏิบัติการผ่านระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ๕ ได้แก่ ๑) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ๒) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ๓) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๔) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย และ ๕) ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ในภาพรวมวิธีปฏิบัติ

^{๑๔๒}พระครูปริยัติวิสุทธิคุณ และคณะ, “การใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนพึ่งตนเองกลุ่มแม่บ้านน้ำมูล อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์”, รายงานการวิจัย, (วิทยาเขตสุรินทร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๑๔๓}โชติ บดีรัฐ, “การบริหารงานของพระสังฆาธิการ ในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๔ เพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๕๔).

ของกรณีศึกษาไม่ต่างจากภาครัฐและเอกชน มีจุดเด่นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่แตกต่างในด้านวัฒนธรรมการอยู่แบบครอบครัวกล่าวคือ มีการช่วยเหลือกันทั้งในปัญหาเรื่องงานและเอื้อถึงเรื่องส่วนตัวและเรื่องครอบครัวด้วย^{๑๔๔}

สมโพชน์ กวักหิรัญ ได้วิจัยเรื่อง “บูรณาการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยหลักสัปปุริสธรรม” พบว่า การวางแผนงานที่ดีมีระบบในการดำเนินงานตรงตามเป้าหมายยิ่งขึ้น ลดภาวะการด้อยประสิทธิภาพการบริหาร ลดความเสียหายการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทำให้การดำเนินงานเกิดผลสำเร็จดีขึ้น ทำให้จัดสรรงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างคุ้มค่า เกิดความเป็นธรรม ลดปัญหาความขัดแย้ง ความไม่เสมอภาค เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนด้านสุขภาพและจิตใจ และเป็นการลดภาวะความเสี่ยงต่อโรคร้ายไข้เจ็บการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีการวางแผนงานที่ดีมีระบบในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะตรงตามเป้าหมายยิ่งขึ้น ลดภาวะ ความเสียหาย เสียเวลา ความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเกิดประโยชน์ต่อประชาชน และสามารถนำมาสร้างรูปแบบ “GEO” MODEL เป็นโมเดลแห่งการดำเนินงานที่ได้ผลดียิ่งขึ้น สามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล G= Good หมายถึง ดี E= Efficiency หมายถึง ประสิทธิภาพ O= Operation หมายถึง การดำเนินงาน การดำเนินงานขององค์กรที่ได้นำหลักสัปปุริสธรรมมาบูรณาการใช้ทำให้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เมื่อมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพแล้วย่อมส่งผลแห่งความสำเร็จที่ดีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน^{๑๔๕}

บัญญัติ นาคมุจลินท์ ได้วิจัยเรื่อง “วิเคราะห์การบริหารองค์กรในการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของศูนย์การเผยแผ่พระพุทธศาสนาประจำจังหวัดอุทัยธานี” พบว่า การบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของทฤษฎีและหลักการบริหารทั่วไป เพื่อจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการทำงาน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม พระพุทธเจ้าทรงใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารองค์กรการเผยแผ่พระพุทธศาสนา พระองค์อาศัยกระบวนการและทรัพยากรทางการบริหารต่าง ๆ เป็นปัจจัยในการบริหาร ปัจจุบัน

^{๑๔๔}กรภัทร์ จารุกำเนตคนก, “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสาธารณสุขประโยชน์ด้านสังคม สงเคราะห์เกี่ยวกับเด็กและสตรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔).

^{๑๔๕}สมโพชน์ กวักหิรัญ, “บูรณาการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยหลักสัปปุริสธรรม”, วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

มีทฤษฎีการบริหารองค์กรสมัยใหม่เกิดขึ้นมากมาย สามารถนำมาใช้บริหารองค์กรแล้วประสบผลสำเร็จ เช่น ทฤษฎีองค์กร ทฤษฎีการบริหาร ทฤษฎีภาวะผู้นำ ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น^{๑๔๖}

แม่ชีวงเพชร คงจันทร์ ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับหลักกฎหมาย : กรณีศึกษาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว” พบว่า สังคหวัตถุ ๔ ข้อปิยวาจา ที่สอดคล้องกับหลักสัปปริสธรรม ๗ ข้อ “บุคคลสัญญาตา” ความเป็นผู้รู้จักบุคคล ก็คือ ทราบความแตกต่างแห่งบุคคลว่า โดยอหยาศัยความสามารถและคุณธรรม เป็นต้น ใคร ๆ ยิงหรือหย่อนอย่างไรและรู้ที่จะปฏิบัติต่อบุคคลนั้น ๆ ด้วยดีว่าควรจะทำอย่างไร แนะนำอย่างไรเพื่อให้เกิดความปรองดองเกิดขึ้น ดังเช่น มาตรา ๑๖ มอบหมายให้นักสังคมสงเคราะห์หน่วยงานสังคมสงเคราะห์ หรือ ซึ่งเป็นมาตราหนึ่งที่ตระหนักถึงการเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงานเพื่อให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ และสรุปว่าเป็นความพยายามอย่างยิ่งยวดของกฎหมายที่พยายามที่จะนำกฎหมายเข้ามาปรับใช้เพื่อให้ทุกคนทุกฝ่ายใส่ใจ หรือเอาใจใส่ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสังคมเสมือนหนึ่งเป็นปัญหาของตนเองหรือญาติของตนเอง ถึงแม้ว่าการอาศัยอยู่ร่วมกันในสังคมนั้นจะเป็นแบบความสัมพันธ์แบบหลวมๆ ก็ตามที่ อีกประการหนึ่งเมื่อพิณิจพิเคราะห์ในแต่ละมาตราให้ลึกซึ้งเข้าไปยังพบอีกว่า กฎหมายแต่ละมาตรานั้นได้แฝงไปด้วยมนุษยธรรม ได้แก่ ความเมตตา กรุณา ความมีน้ำใจ ความเสียสละ นอกจากสิทธิเสรีภาพของบุคคลตามที่กฎหมายกำหนดไว้^{๑๔๗}

สรุปได้ว่า ในการใช้หลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เริ่มจากการใช้ปัญญาเพื่อพัฒนา “ตนเอง” มนุษย์ทุกคนในโลกนี้เป็นผู้ที่ฝึกตนและพัฒนาตนได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนไปในทางบวกโดยอาศัยหลักธรรมของพระพุทธเจ้าเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อจะได้นำหลักธรรมไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการทำงาน ถ้าเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครนำหลักธรรมต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครมีความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท เสียสละ จริงจัง ขยัน อุตุน มีความสุข มั่นคง เอื้อเฟื้อเกื้อกูลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เกิดความคิดอ่าน มีมุมมองที่กว้าง รู้จักแยกแยะ ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

^{๑๔๖} บัญชายุทธ นาคมุจลินท์, “วิเคราะห์การบริหารองค์กรในการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของศูนย์การเผยแผ่พระพุทธศาสนาประจำจังหวัดอุทัยธานี”, **พุทธศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต**, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

^{๑๔๗} แม่ชีวงเพชร คงจันทร์, “การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับหลักกฎหมาย : กรณีศึกษาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว”, **วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต**, สาขาพุทธศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

ตารางที่ ๒.๑๙ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักพุทธธรรม

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
<p>พรชนก ทองลาด (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๐)</p>	<p>“อิทธิพลของพรหมวิหารธรรมที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน”</p> <p>พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน ตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การบริหารด้วยมูทิตา อุเบกขา เมตตา ส่วนกรุณาไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน</p>
<p>ณัฐ วัฒนพานิช (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๑)</p>	<p>“การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปปุริสธรรม ๗”</p> <p>พบว่า จุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคือ เริ่มจากการใช้ปัญญาเพื่อพัฒนา “ตนเอง” ให้เกิดปัญญา ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนไปในทางบวก</p>
<p>พระครูปริยัติวิสุทธิคุณ และคณะ (รายงานการวิจัย, ๒๕๕๑)</p>	<p>“การใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนพึ่งตนเอง กลุ่มแม่น้ำมูล อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์”</p> <p>พบว่า การใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนคือ ทำให้สมาชิกให้ความร่วมมือ มีความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม มีความไว้วางใจกัน ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท เสียสละ จริงจัง มีความขยัน อดทน</p>
<p>กรภัทร์ จารุกำเนิดกนก (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๔)</p>	<p>“การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสาธารณสุขประโยชน์ด้านสังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับเด็กและสตรี”</p> <p>พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในกรณีศึกษาปฏิบัติการผ่านระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ๒) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ๓) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๔) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ๕) ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

ตารางที่ ๒.๑๙ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักพุทธธรรม (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
<p>โชติ บดีรัฐ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๔)</p>	<p>“การบริหารงานของพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๔ เพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนา” พบว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) สร้างและพัฒนาภาวะผู้นำบุคลากรทางพระพุทธศาสนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การบริหารงานมีการออกกฎระเบียบในการปกครองคณะสงฆ์ ๒) การบริหารองค์กรได้เน้นในเรื่องการสร้างศรัทธาเข้าวัด และการปฏิบัติธรรมมากขึ้น ๓) การบริหารภาระงานมีการประยุกต์เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารงาน และการบริหารองค์กรมีการจัดทำแผนงานหรือโครงการเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ๔) ควรมีวิธีการพัฒนาคนให้เก่งมีความรู้ความสามารถ และให้มีความรู้และทักษะในเรื่องการป้องกันไม่ให้พุทธศาสนิกชนเสื่อมศรัทธาในพระพุทธศาสนา
<p>สมโพชน์ กวักหิรัญ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๕)</p>	<p>“บูรณาการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยหลักสัปปุริสธรรม”</p> <p>พบว่า การวางแผนงานที่ดีมีระบบในการดำเนินงาน ลดภาวะการด้อยประสิทธิภาพการบริหาร ลดความเสียหายการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทำให้งานเกิดผลสำเร็จ</p>
<p>บัญชายุทธ นาคมุจลินท์ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๖)</p>	<p>“วิเคราะห์การบริหารองค์กรในการเผยแผ่ พระพุทธศาสนาของศูนย์การเผยแผ่พระพุทธศาสนาประจำจังหวัดอุทัยธานี”</p> <p>พบว่า การบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของทฤษฎีและหลักการบริหารทั่วไป เพื่อจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการทำงาน</p>
<p>แม่ชีวงเพชร คงจันทร์ (วิทยานิพนธ์, ๒๕๕๖)</p>	<p>“การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับหลักกฎหมาย : กรณีศึกษาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว”</p> <p>พบว่า กฎหมายแต่ละมาตรานั้นได้แฝงไปด้วยมนุษยธรรม ได้แก่ ความเมตตา กรุณา ความมีน้ำใจ ความเสียสละ นอกจากนี้สิทธิเสรีภาพของบุคคลตามที่กฎหมายกำหนดไว้อีก</p>

๒.๗.๔ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักพุทธธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สามารถนำผลการวิจัยมาศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจได้ดังต่อไปนี้

กฤษฎศักดิ์ เจริญธรรม ได้วิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรณีศึกษาการควบคุมการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่-แผงลอย บริเวณคลองถม” ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าปัญหาด้านกฎหมาย เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการควบคุมการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่-แผงลอย มีจำนวนมากที่สุด และปัญหาที่มีความสำคัญรองลงมาได้แก่ปัญหาความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และภารกิจของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ปัญหาการประสานงานกับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องและปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ นอกจากนี้ปัญหาดังกล่าวแล้วพบว่า ยังมีปัญหาที่สำคัญและมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในการควบคุมจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่-แผงลอย บริเวณคลองถมอย่างมาก ได้แก่ ปัญหากลุ่มอิทธิพลและกลุ่มผลประโยชน์ ซึ่งปัจจุบัน ได้แผ่ขยายอิทธิพลและผลประโยชน์ครอบคลุมเกี่ยวข้องกับทั้งฝ่ายการเมือง ฝ่ายประจำ และกลุ่มผู้ค้า หาบเร่-แผงลอย ดังจะเห็นได้จากความชัดเจนในเรื่องนโยบาย การสนับสนุนจากหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง การขัดขวางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยกลุ่มอิทธิพลและกลุ่มผลประโยชน์ และการสนับสนุนการทำความผิดของผู้ค้าโดยเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง^{๑๔๘}

กาญจนา คำจตุ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางคอแหลม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านงานคดีและธุรการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานตรวจและบังคับการ และด้านงานกิจการพิเศษ อยู่ในระดับน้อย

๒. ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ไม่แตกต่างกัน

๓. มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ คือ ด้านงานตรวจและบังคับการ ควรควบคุมติดตามการทำงานและสร้างจิตสำนึกในการทำงานของเจ้าหน้าที่

^{๑๔๘} กฤษฎศักดิ์ เจริญธรรม, “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรณีศึกษาการควบคุมจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่-แผงลอย บริเวณคลองถม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๕).

ด้านงานคดีและธุรการ ควรเพิ่มมาตรการด้านการติดตามตรวจสอบสถานที่เสี่ยงภัยในพื้นที่รับผิดชอบ
ด้านงานกิจการพิเศษ ควรเพิ่มการออกตรวจและมีความสม่ำเสมอ^{๑๔๙}

พานิชย์ ภาณุ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านงานตรวจและบังคับการ ด้านงานกิจการพิเศษ และด้านงานคดีและ
ธุรการ

๒) ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน
ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ไม่แตกต่างกัน

๓) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

ปัญหา ตามลำดับ ดังนี้ คือ ๑) การออกตรวจไม่สม่ำเสมอและไม่ทั่วถึง ๒) การตรวจและ
จับกุมผู้กระทำความผิดถูกระเบียบกรุงเทพมหานคร ไม่แน่นอน ๓) ไม่มีป้ายแสดงค่าปรับ ในแต่ละกรณี

แนวทางแก้ไข ตามลำดับดังนี้ คือ

๑) ควบคุมติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยการตรวจสอบบันทึกการออกตรวจอย่าง
จริงจัง ๒) จัดอบรมคุณธรรมจริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อเพิ่มความมีคุณธรรมจริยธรรมในการ
ปฏิบัติงาน ๓) แสดงป้ายอัตราค่าปรับให้ชัดเจน เช่น หน้าสำนักงานเขตฯ หรือแจกเป็นแผ่นพับทุก
ครัวเรือน จะได้อัตราค่าปรับ และจะได้อัตราค่าปรับ และจะได้อัตราค่าปรับ และจะได้อัตราค่าปรับ และจะได้อัตราค่าปรับ และจะได้อัตราค่าปรับ

^{๑๔๙} ภาณุ ภาณุ ดัจจติ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : ศึกษาเฉพาะ
กรณี เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏ
ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

ตารางที่ ๒.๒๐ งานวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
<p>กฤษณศักดิ์ เจริญธรรม (วิทยานิพนธ์, ๒๕๔๕)</p>	<p>“ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรณีศึกษาการควบคุมการจัดระเบียบผู้ค้า หาบเร่-แผงลอย บริเวณคลองถม”</p> <p>ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านกฎหมาย เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการควบคุมการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอย มีจำนวนมากที่สุด และปัญหาที่มีความสำคัญรองลงมาได้แก่ ปัญหาความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และภารกิจ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ปัญหาการประสานงานกับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องและปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ นอกจากนี้ปัญหาดังกล่าวแล้วพบว่า ยังมีปัญหาที่สำคัญและมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในการควบคุมจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย บริเวณคลองถม อย่างมาก ได้แก่ ปัญหากลุ่มอิทธิพลและกลุ่มผลประโยชน์ ซึ่งปัจจุบัน ได้แผ่ขยายอิทธิพลและผลประโยชน์ครอบคลุมเกี่ยวข้องกับทั้งฝ่ายการเมือง ฝ่ายประจำ และกลุ่มผู้ค้า หาบเร่-แผงลอย ดังจะเห็นได้จากความชัดเจนในเรื่องนโยบาย การสนับสนุนจากหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง การขัดขวางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยกลุ่มอิทธิพลและกลุ่มผลประโยชน์ และการสนับสนุนการทำความผิดของผู้ค้า โดยเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง</p>
<p>กาญจนา คำจตุติ (สารนิพนธ์, ๒๕๕๒)</p>	<p>“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร”</p> <p>ผลการวิจัยพบว่า ๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางคอแหลม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านงานคดีและธุรการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานตรวจและบังคับการ และด้านงานกิจการพิเศษ อยู่ในระดับน้อย</p>

ตารางที่ ๒.๒๐ งานวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ (ต่อ)

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
	<p>๒. ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางคอแหลม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านงานคดีและธุรการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานตรวจและบังคับการ และด้านงานกิจการพิเศษ อยู่ในระดับน้อย</p> <p>๓. ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ไม่แตกต่างกัน</p> <p>๔. มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ คือ ด้านงานตรวจและบังคับการ ควรควบคุมติดตามการทำงานและสร้างจิตสำนึกในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านงานคดีและธุรการ ควรเพิ่มมาตรการด้านการติดตามตรวจสอบสถานที่เสี่ยงภัยในพื้นที่รับผิดชอบ ด้านงานกิจการพิเศษ ควรเพิ่มการออกตรวจและมีความสม่ำเสมอ</p>
<p>พานิชย์ ผาฏ (สารนิพนธ์, ๒๕๕๔)</p>	<p>“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร”</p> <p>๑) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านงานตรวจและบังคับการ ด้านงานกิจการพิเศษ และด้านงานคดีและธุรการ</p> <p>๒) ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ไม่แตกต่างกัน</p>

สาระสำคัญของความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร นั้น เนื่องมาจากปรัชญาพื้นฐานของพุทธศาสนาที่ปรารถนาชี้ทางหลุดพ้นจากความทุกข์และชี้ทางสู่ความสุขให้แก่มนุษย์ตามหลักคำสอนนี้ พุทธศาสนิกชน โดยเฉพาะพระสงฆ์มีหน้าที่ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์และสัตว์อื่น ๆ ให้พ้นจากความทุกข์ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ดังนั้น การช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้พ้นจากสภาพความด้อยพัฒนา ด้อยการศึกษา ความสำคัญของการพัฒนา โดยการช่วยเหลือกัน ทั้งการอบรมในศาสนธรรม และประสบการณ์มีอิทธิพลสำคัญต่อการก่อรูปแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาของพระสงฆ์^{๑๕๐} นักวิชาการจึงเสนอแนวคิดบทบาทของพระพุทธศาสนาที่มีต่อการพัฒนาประเทศไว้ว่า ถ้าปราศจากศีลธรรมเสียแล้ว การพัฒนาประเทศไม่ว่าจะพัฒนาไปทำนองใด ย่อมจะบกพร่องและไม่สมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะพัฒนาไปในด้านเป้าหมายซึ่งจะผิด ผลสุดท้ายอาจจะพัฒนาไปทำนองที่จะเห็นความเจริญทางวัตถุซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งกว่าเรื่องที่สำคัญแท้ ๆ คือ ความเจริญในทางปัญญาและในทางศีลธรรม การขาดจากศีลธรรมนั้น จะทำให้โลกเสื่อมโทรม พระพุทธศาสนาจะช่วยเหลือในการพัฒนาชาติได้ดังนั้น ย่อมอาศัยพระธรรมและพระสงฆ์เป็นสื่อสำหรับสืบพระศาสนาและการที่พุทธศาสนาจะช่วยให้มีการพัฒนาชาติได้จริงจัง ๆ ก็คือ อาศัยหลักเกณฑ์บางประการ ดังนี้

๑) ความเชื่อในพุทธศาสนา ต้องเป็นความเชื่อที่บริสุทธิ์ไม่เจือปนความเชื่อถือโชคลางทางไสยศาสตร์ พระพุทธองค์ตรัสไว้ว่า “คนโง่นั้นมีวแต่พิเคราะห์ดวงดาว” ฉะนั้น ในการที่จะทำให้มนุษย์โลกมีความสมบูรณ์ทั้งในด้านวัตถุและสติปัญญา ก็ควรที่จะพัฒนาศาสนาใหม่ให้เกิดความบริสุทธิ์

๒) ความเชื่อในพุทธศาสนา เป็นความเชื่อที่มีมูลฐาน ตั้งอยู่ในเหตุผลและวิชา ไม่ใช่ตั้งอยู่ในความเชื่อโดยมงายอย่างเดียว หรืออวิชา พระพุทธองค์ตรัสไว้ว่า “ท่านทั้งหลาย อย่าฟังเชื่อสิ่งใดเพียงเพราะที่ได้ฟังตาม ๆ กันมา หรือ เพราะเคยเห็นเช่นนั้น ๆ ต่อมา ฯลฯ ท่านจงเอาข้อที่ได้เห็นได้ฟัง ได้ตรึกตรองดูด้วยเหตุผลจนเกิดความชัดเจนแล้วจึงค่อยเชื่อ

๓) การที่จะนำเอาคำสอนของพุทธศาสนามาประยุกต์กับสภาพปัจจุบัน ซึ่งลักษณะของสังคมได้ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมีการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ จึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง วิธีการประยุกต์พระธรรม ซึ่งเป็นอมตะอยู่แล้ว มาใช้กับสภาพปัจจุบัน ซึ่งจะต้องมีการศึกษาและวิจัยอย่างถ่องแท้

๔) การพัฒนานั้น จำเป็นที่จะต้องใช้ทางโลกและทางธรรม เพราะฉะนั้น ทางฝ่ายพระสงฆ์ก็ดี ทางฝ่ายบ้านเมืองก็ดี ต้องร่วมมือกันอย่างมาก มีหลายกรณีที่บ้านเมืองเพิกเฉยต่อความสำคัญของวัดในชนบทและในเมืองและเพิกเฉยต่อความสำคัญของการเป็นผู้นำของพระสงฆ์ในหมู่บ้าน ถ้าความร่วมมือทั้งฝ่ายสงฆ์และฝ่ายฆราวาสดำเนินไปด้วยดี ก็จะเป็นประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย

^{๑๕๐} สมบูรณ์ สุขสำราญ, การพัฒนาชนบทตามแนววิถีพุทธ, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๓๐), หน้า ๕๓.

เปลี่ยนแปลงเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพชีวิตนั้นมีความสำคัญกับทุกคน ถ้าทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ก็จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข^{๑๕๑}

การที่จะนำเอาคำสอนของพุทธศาสนามาประยุกต์กับสภาพปัจจุบัน ซึ่งลักษณะของสังคมได้ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมีการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ จึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการประยุกต์หลักพุทธธรรม ซึ่งเป็นอมตะอยู่แล้ว มาใช้กับสภาพปัจจุบัน เพื่อให้พระพุทธศาสนาเป็นหลักปฏิบัติในการควบคุม คุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ข้าราชการเป็นที่พึงของประชาชนได้

๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเพื่อการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยนำภารกิจของสำนักเทศกิจ ที่กำหนดนโยบายให้เทศกิจทุกสำนักงานเขตปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย ๑) การจัดระเบียบ ๒) การดูแลความปลอดภัย ๓) การดูแลการจราจร ๔) การดูแลการท่องเที่ยว และ ๕) ภารกิจพิเศษอื่น ๆ^{๑๕๒} และนำหลักพุทธธรรมที่เหมาะสมกับภารกิจแต่ละด้านมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

^{๑๕๑}ปวย อึ้งภากรณ์, ศาสนธรรมกับการพัฒนา, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โกมลคีมทอง, ๒๕๓๐), หน้า ๖๑-๖๕.

^{๑๕๒}สำนักเทศกิจ, พันธกิจเพื่อมหานครแห่งความพร้อม, หน้า ๓๙-๕๙.



แผนภาพที่ ๒.๔ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

๓.๑ วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

๓.๑.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๑.๒ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants)

๓.๑.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๑.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๒ วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

๓.๒.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๒.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๒.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี หลักพุทธธรรมจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือสัมภาษณ์และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หลังจากนั้นนำผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพไปทำการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และนำผลที่ได้ไปทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ต่อไป

๓.๑ วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

๓.๑.๑ รูปแบบการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการนำผลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ดังนี้

๓.๑.๒ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ได้แก่ ๑) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบูรณาการหลักพุทธธรรม จำนวน ๒ รูป ๒) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จำนวน ๒ คน ๓) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานเทศกิจ จำนวน ๒ คน ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนภาคประชาชน จำนวน ๗ คน รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๕ รูป/คน มีรายชื่อดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ แสดงรายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบูรณาการหลักพุทธธรรม	คุณวุฒิ/ตำแหน่ง
๑) พระศรีวิสุทธิจิตติก (วัน อุตตโม)	ป.ธ. ๙ เจ้าอาวาสวัดวิเศษการ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
๒) พระศรีปริยัติญาณ (ธัญวัฒน์ กิตติญา)	ป.ธ. ๙ เจ้าอาวาสวัดรวกบางบำหรุ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
๓) พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา, ดร.	ผู้อำนวยการหลักสูตร พธ.ด. สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ (วังน้อย)
๔) พระมหาบุญเลิศ อินทปัลโล รศ.,	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้อำนวยการหลักสูตร พธ.ด. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (วัดศรีสุदारาม)
๕) พระครูปลัดนายนววัฒน์ (สุรัฐ สิริปุณโณ, ดร.)	นธ.เอก., พธ.บ., MA., Ph.D., เจ้าอาวาสวัดนายโรง เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ ๓.๑ แสดงรายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก (ต่อ)

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบูรณาการหลักพุทธธรรม	คุณวุฒิ/ตำแหน่ง
๖) พระครูปลัดนายกวีวัฒน์ (กมล ถาวโร, ดร.)	รองผู้อำนวยการสำนักห้องสมุดและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เจ้าอาวาสวัดเทพนารี เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
๒. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	คุณวุฒิ/ตำแหน่ง
๗) นายกิตตินันท์ ขาวสุทธิ	ผู้อำนวยการสำนักเทคนิค
๘) นางลักขณา โรจน์จรรย์	ผู้อำนวยการเขตราชเทวี
๙) นายชุมพล ชาวเกาะ	ผู้อำนวยการเขตห้วยขวาง
๑๐) นางชนัญญา จาดชนบท	ผู้อำนวยการเขตตลิ่งชัน
๑๑) นายวุฒิชัย บุญสิทธิ์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางซื่อ รักษาการแทนผู้อำนวยการเขตบางซื่อ
๑๒) นายสุชิน ดวงประทีป	หัวหน้าฝ่ายเทคนิคเขตราชเทวี
๓. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการปฏิบัติงานเทคนิค	คุณวุฒิ/ตำแหน่ง
๑๓. นายสัมฤทธิ์ สุมาลี	หัวหน้าฝ่ายเทคนิคเขตบางกอกน้อย
๑๔. นายชาติ มั่นแน่น	หัวหน้างานเทคนิคเขตตลิ่งชัน
๑๕. นายสรารัฐ กงพาน	หัวหน้างานเทคนิคเขตบางพลัด
๑๖. ว่าที่ ร.ต.ณรงค์ กานต์ภูิกานนท์	หัวหน้างานเทคนิคเขตปทุมวัน
๑๗. นายธนพล พลอยแดง	หัวหน้างานเทคนิคเขตราชเทวี
๑๘. นายสุนทร บำรุงทรัพย์	หัวหน้างานเทคนิคเขตบางคอแหลม
๔. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนภาคประชาชน	คุณวุฒิ/ตำแหน่ง
๑๙. นางผุสดี วงศ์กำแหง	สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร เขตราชเทวี
๒๐. นายอัศวิน ขำมะโน	ประธานสภาเขตราชเทวี
๒๑. นายนิมิตร รักษาดีไทย	รองประธานสภาเขตราชเทวี
๒๒. ดร.กาญจนา คำจตุ	อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๒๓. ดร.ภูริวัจน์ ปุณยวุฒิปรีดา	อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตารางที่ ๓.๒ แสดงรายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก (ต่อ)

๔. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนภาคประชาชน	คุณวุฒิ/ตำแหน่ง
๒๔. นายวีรวัฒน์ โพธิ์ลักษณะ	ประธานกรรมการชุมชนวัดบรมนิวาส เขตปทุมวัน
๒๕. นายเดชา วงษ์ภู่งาม	ประธานกรรมการชุมชนบ้านญวน เขตบางพลัด

๓.๑.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์

Silver man, 2000 ได้นำเสนอถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมี ๔ วิธี คือ (๑) การสังเกต (Observation) (๒) ตำราและเอกสาร (Texts & Documents) (๓) การสัมภาษณ์ (Interviews) (๔) การบันทึกวีดิทัศน์และโสตทัศนูปกรณ์ (Audio & video recording)^๑ ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นและมุมมอง ค่านิยมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ ระบุไปถึงการบอกเล่าประสบการณ์ต่าง ๆ ที่สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลนั้น ๆ ได้มีปฏิกริยาต่อเหตุการณ์หรือสภาวะแวดล้อมอย่างไร และที่สำคัญการสัมภาษณ์จะเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่เกิดขึ้นในอดีตมาพรรณนาได้^๒

๑. การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ซึ่งเป็นการตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Questions) ทั้งนี้ในการดำเนินการจัดสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- ๑) กำหนดโจทย์การวิจัย (Research Question) เป็นเกณฑ์หลัก
- ๒) กำหนดวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่ต้องการทราบ เพื่อให้สอดคล้องกับโจทย์การวิจัย
- ๓) กำหนดข้อคำถามเชิงโครงสร้าง (Structural Interview Guideline) ซึ่งเป็นการตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Questions) เป็นเกณฑ์
- ๔) นำเสนอแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

^๑Silverman, D., *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*, (London, Sange, 220), p. 90.

^๒Creswell, J. W., *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among five Traditions*, Op. cit., p.121.

๕) นำแบบสัมภาษณ์ที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบมาปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

๖) นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

๗) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก

๒. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

๑) นำแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวคิดการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแนะนำเพิ่มเติม ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษา และตัดข้อความที่สื่อความหมายไม่ชัดเจนหรือไม่จำเป็นออกไป เพื่อให้ได้ข้อความที่สื่อความหมายชัดเจน เข้าใจง่ายตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๒) นำแบบสัมภาษณ์ที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้ตรวจสอบแล้วมาปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

๓.๑.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. การสัมภาษณ์ (Interview)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) จากแนวคิดของ Patton ที่ระบุว่า การสัมภาษณ์เป็นการสื่อสารที่จะทำความเข้าใจถึงการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะทราบว่าอิทธิพลของพุทธธรรมนั้นสามารถประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครอย่างไร ซึ่งคำตอบที่ได้จะนำมาประมวลผลจัดหมวดหมู่ (Categories) การใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจะสามารถนำมากำหนดเป็นรูปแบบได้

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล กระบวนการถัดมาคือ การจัดการเก็บข้อมูล ไมล์และฮูเบอร์มัน กล่าวถึงการจัดการข้อมูลว่า ในการบริหารจัดการข้อมูลเชิงคุณภาพนั้นเนื่องจากข้อมูลมีที่มาจากหลายแหล่ง บางครั้งอาจเป็นวัสดุต่าง ๆ เราจะต้องจัดการให้มีความง่าย ยืดหยุ่น^๓ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์โดยการบันทึกเทปและถ่ายภาพประกอบการสัมภาษณ์

^๓Miles, M. B., & Huberman, A. M., *An expanded sourcebook of qualitative data analysis*, 2ed, (Thousand Oaks, CA: Sage, 1994, p.5.

๓.๑.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นกระบวนการเริ่มต้นในการศึกษาเพื่อนำไปสู่ข้อสรุปและการจัดทำรายงานหรือวิทยานิพนธ์ ซึ่ง Creswell อ้างว่า การได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลในเวลาเดียวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นประโยชน์ในด้านการช่วยให้เห็นภาพหรือโครงสร้างของการศึกษา ดังนั้นเมื่อสัมภาษณ์เสร็จ จึงควรมีการถอดเทปออกมาให้รวดเร็วและทำการวิเคราะห์เพื่อให้ข้อมูลสามารถสนับสนุน และอ้างอิงในส่วนต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กัน โดยใช้คำถามการวิจัยเป็นตัวตั้ง ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่ว ๆ ไปต้องมีความเชื่อมโยง และบูรณาการสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การตีความและอภิปรายผลที่เป็นเอกภาพ^๔

๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ

๓.๒.๑ รูปแบบการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ จาก ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านทั้ง ๖ เขต ที่เป็นเขตกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มเขต ประกอบด้วย เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตบางพลัดและเขตภาษีเจริญ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๖๓๓,๔๐๒ คน^๕ ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) จากนั้นจึงนำผลไปวิเคราะห์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าความถี่

๓.๒.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านทั้ง ๖ เขต ที่เป็นเขตกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตบางพลัดและเขตภาษีเจริญ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๖๓๓,๔๐๒ คน ตามตาราง ๓.๒

๒. กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านทั้ง ๖ เขต จำนวน ๔๐๐ คน จากการคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)^๖ และตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรแต่ละเขต ตามตาราง ๓.๒ ในการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

^๔Creswell, J. W., Plano Clark, V. L., Gutmann, M. L., & Hanson, W. E., **Advanced mixed methods research designs**, (Thousand Oaks, CA: Sage, 2003), p.229.

^๕สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, **สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน**, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php[๗ เม.ย. ๒๕๕๗].

^๖Yamane, Taro, **Statistic: An Introductory Analysis**, (New York: Harpen and Row., 1967), p. 110.

๑) การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้

กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{633,402}{1 + 633,402 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{633,402}{1 + 633,402 (0.0025)}$$

$$n = \frac{633,402}{1 + 1,583.5}$$

$$n = \frac{633,402}{1,584.5}$$

$$n = 399.7$$

ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการคำนวณ และตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณสามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยมีเทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

๒) การเลือกเขตกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการจับสลากเพื่อเลือกเขตกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๖ เขต จาก ๕๐ เขต (๖ กลุ่มเขต) ตามการแบ่งของกรุงเทพมหานคร (ตามตาราง ๓.๑)

(๑) **กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง** ได้แก่ เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง

(๒) **กลุ่มกรุงเทพใต้** ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง และเขตบางนา

(๓) **กลุ่มกรุงเทพเหนือ** ได้แก่ เขตจตุจักร เขตหลักสี่ เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตดอนเมือง เขตสายไหม และเขตบางเขน

(๔) **กลุ่มกรุงเทพตะวันออก** ได้แก่ เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ

(๕) **กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ** ได้แก่ เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา

(๖) **กลุ่มกรุงธนใต้** ได้แก่ เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราชบุรีบูรณะ และเขตทุ่งครุ

๓) กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านทั้ง ๖ เขต ที่เป็นเขตกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มเขต ประกอบด้วย เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตบางพลัด และเขตภาษีเจริญ ดังปรากฏตามตารางที่ ๓.๒

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรในพื้นที่กลุ่มเขตตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างตามโควตาที่กำหนดตามสัดส่วนจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ ๔๐๐ คน

ตารางที่ ๓.๒ แสดงที่มาของเขตกลุ่มเขตตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละเขต ตามสัดส่วนของประชากร

กลุ่มเขต	เขตกลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	สูตร $n = \frac{n_1 \times N_1}{N}$	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบ ศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง	เขต ราชเทวี	๗๓,๕๕๐	$\frac{๔๐๐ \times ๗๓,๕๕๐}{๖๓๓,๔๐๒}$	๔๗
กลุ่มกรุงเทพใต้ ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง เขตบางนา	เขต ปทุมวัน	๕๒,๖๑๓	$\frac{๔๐๐ \times ๕๒,๖๑๓}{๖๓๓,๔๐๒}$	๓๓
กลุ่มกรุงเทพเหนือ ได้แก่ เขตจตุจักร เขตหลักสี่ เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตดอนเมือง เขตสายไหม และเขตบางเขน	เขต บางซื่อ	๑๓๐,๕๑๑	$\frac{๔๐๐ \times ๑๓๐,๕๑๑}{๖๓๓,๔๐๒}$	๘๒
กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ได้แก่ เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา เขตประเวศ	เขต บางกะปิ	๑๔๙,๐๕๖	$\frac{๔๐๐ \times ๑๔๙,๐๕๖}{๖๓๓,๔๐๒}$	๙๔
กลุ่มกรุงธนเหนือ ได้แก่ เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา	เขต บางพลัด	๙๘,๑๑๓	$\frac{๔๐๐ \times ๙๘,๑๑๓}{๖๓๓,๔๐๒}$	๖๒
กลุ่มกรุงธนใต้ ได้แก่ เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตทุ่งครุ เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราษฎร์บูรณะ	เขต ภาษี เจริญ	๑๒๙,๕๕๙	$\frac{๔๐๐ \times ๑๒๙,๕๕๙}{๖๓๓,๔๐๒}$	๘๒
รวม	๖ เขต	๖๓๓,๔๐๒	กลุ่มตัวอย่าง	๔๐๐

๓.๒.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดังนี้

๑. การสร้างเครื่องมือ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ คือ จากพระไตรปิฎกและข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด แบบเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวน ๕ ข้อ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๕ ประเด็น ดังนี้คือ ๑) ด้านการจัดระเบียบ ๒) ด้านการดูแลความปลอดภัย ๓) ด้านการดูแลการจราจร ๔) ด้านการดูแลการท่องเที่ยว และ ๕) ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ จำนวน ๑๕ ข้อ

๑. ด้านการจัดระเบียบ	จำนวน	๓	ข้อ
๒. ด้านการดูแลความปลอดภัย	จำนวน	๓	ข้อ
๓. ด้านการดูแลการจราจร	จำนวน	๓	ข้อ
๔. ด้านการดูแลการท่องเที่ยว	จำนวน	๓	ข้อ
๕. ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ	จำนวน	๓	ข้อ

สำหรับแบบสอบถามตอนที่ ๒ ในแต่ละข้อเป็นชนิดมาตรวัดแบบรวมคะแนน (Summated Rating Scale) ของเรนซิส ลิเคิร์ต หรือเรียกว่า มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert type)^๗ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ ดังนี้

^๗Ibid., p. 120.

คะแนน ๕	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน ๔	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก
คะแนน ๓	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน ๒	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย
คะแนน ๑	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด เกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๕ ประเด็น ดังนี้คือ ๑) ด้านการจัดระเบียบ (หลักศีล) ๒) ด้านการดูแลความปลอดภัย (หลักขันติ) ๓) ด้านการดูแลการจราจร (หลักเมตตา) ๔) ด้านการดูแลการท่องเที่ยว (หลักปิยวาจา) และ ๕) ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ (หลักอหัตถจริยา) จำนวน ๒๕ ข้อ

๑. การบูรณาการหลักศีล ในการปฏิบัติงานด้านการจัดระเบียบ	จำนวน ๕ ข้อ
๒. การบูรณาการหลักขันติ ในการปฏิบัติงานด้านการดูแลความปลอดภัย	จำนวน ๕ ข้อ
๓. การบูรณาการหลักเมตตา ในการปฏิบัติงานด้านการดูแลการจราจร	จำนวน ๕ ข้อ
๔. การบูรณาการหลักปิยวาจา ในการปฏิบัติงานด้านการดูแลการท่องเที่ยว	จำนวน ๕ ข้อ
๕. การบูรณาการหลักอหัตถจริยา ในการปฏิบัติงานด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ	จำนวน ๕ ข้อ

สำหรับแบบสอบถามตอนที่ ๓ ในแต่ละข้อเป็นชนิดมาตรวัดแบบรวมคะแนน (Summated Rating Scale) ของเรนซิส ลิเคิร์ท หรือเรียกว่า มาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert type) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ ดังนี้

คะแนน ๕	หมายถึง	มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน ๔	หมายถึง	มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก
คะแนน ๓	หมายถึง	มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน ๒	หมายถึง	มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย
คะแนน ๑	หมายถึง	มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากนั้น นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสังคมศาสตร์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยการหาค่าอันตรภาคชั้น เพื่อจัดระดับช่วงของการหาค่าเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	การแปลผล
๑.๐๐ - ๑.๘๐	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด
๑.๘๑ - ๒.๖๐	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
๓.๔๑ - ๔.๒๐	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก
๔.๒๑ - ๕.๐๐	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

และสามารถจัดแบ่งเกณฑ์การแปลความ การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	การแปลผล
๑.๐๐ - ๑.๘๐	มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด
๑.๘๑ - ๒.๖๐	มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย
๒.๖๑ - ๓.๔๐	มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับการแปลค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ความหมาย
ต่ำกว่า ๐.๕๐	สอดคล้องกัน มากที่สุด
๐.๕๑-๐.๙๙	สอดคล้องกัน มาก
๑.๐๐-๑.๔๙	สอดคล้องกัน ปานกลาง
๑.๕๐-๑.๙๙	สอดคล้องกัน น้อย
๒.๐๐ -ขึ้นไป	สอดคล้องกัน น้อยที่สุด ^๘

๒. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

๑) นำแบบสอบถามเกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ดังกล่าวข้างต้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แนะนำเพิ่มเติม ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาและตัดข้อความที่สื่อความหมายไม่ชัดเจนหรือไม่จำเป็นออกไป เพื่อให้ได้ข้อความที่สื่อความหมายชัดเจนเข้าใจง่ายตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๒) นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้ตรวจสอบมาปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

๓) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๕ คน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ คือ วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก หรือมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านพระพุทธศาสนาและทางด้านเครื่องมือวิจัยเป็นอย่างดี เพื่อเป็นการตรวจสอบเนื้อหาความชัดเจนของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ดีขึ้น ประกอบด้วย ๕ ท่าน ดังนี้

(1) อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทังโต

วุฒิการศึกษา	Ph.D. (Public Administration)
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

^๘บุญส่ง นิลแก้ว, “การประเมินหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผล การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, *ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๕๐).

(๒) ผศ.ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Political Science)
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๓) ผศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Political Science)
 ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๔) ผศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Economics)
 ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์
 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๕) อาจารย์ ดร.บุษกร วัฒนบุตร

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Public Administration)
 ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตร พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ตรงตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ

๕) นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ
 มาคำนวณหาค่าของความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective
 Congruence: IOC) ของแบบสอบ โดยใช้สูตร^๔ ดังนี้คือ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ครอบคลุมความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์

^๔พิสนุ ผ่องศรี, วิจัยทางการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท พร็อพเพอร์ตี้พรีนซ์, ๒๕๕๐), หน้า ๑๓๙.

	ΣR	=	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	=	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
โดยที่	$+๑$	=	แน่ใจว่าสอดคล้อง
	๐	=	ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
	-๑	=	แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องแบบ IOC ที่มีค่าตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไป จำนวน ๔๐ ข้อ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าคำถามแต่ละข้อมีความตรงเชิงเนื้อหา และสามารถนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Try Out) ได้ และค่าความสอดคล้องทั้ง ๔๐ ข้อ ได้ค่า IOC เท่ากับ ๑.๐๐ ทุกข้อ

๓. การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง ต่อจากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ “ครอนบาค” (Cronbach’s Alpha Coefficient)^{๑๐} ดังนี้คือ

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

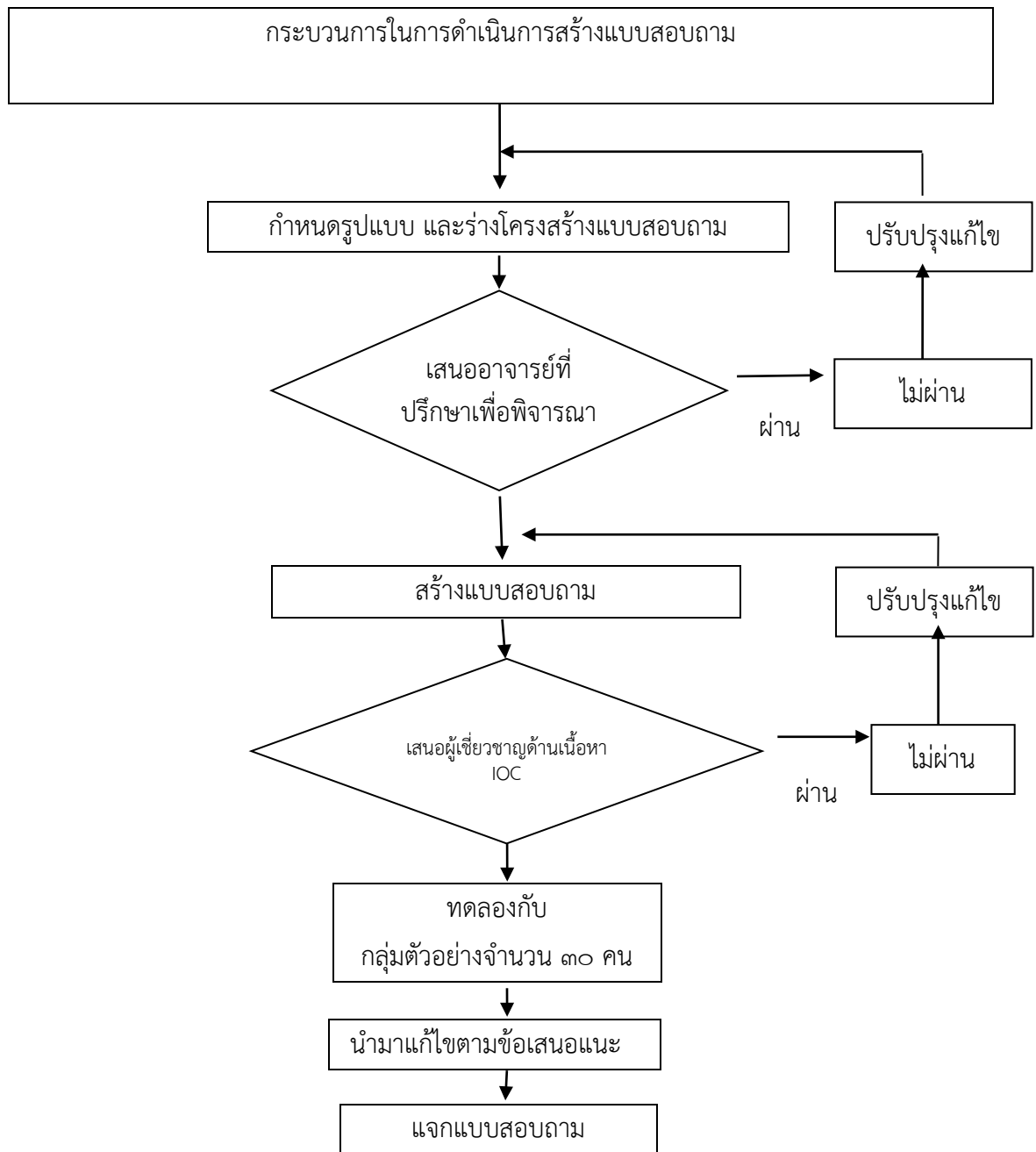
เมื่อ	α	=	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
	k	=	จำนวนข้อคำถามของเครื่องมือ
	$\sum s_i^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ
	s^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบทั้งหมด

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร และการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๕ ประเด็น คือ ๑) ด้านการจัดระเบียบ ๒) ด้านการดูแลความปลอดภัย ๓) ด้านการดูแลการจราจร ๔) ด้านการดูแลการท่องเที่ยว และ ๕) ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ เท่ากับ ๐.๙๐๗ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม “มีค่ามากกว่า

^{๑๐}Lee J. Cronbach, *Essential of Psychological Testing*. 3rd ed., (New york: Harper & Row Publishers, 1974), p.161.

๐.๗๐-๑.๐๐”^{๑๑} จากคำถามที่อยู่ในเกณฑ์ จำนวน ๔๐ ข้อ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังกล่าวมีค่ามากกว่า ๐.๗๐ จึงเป็นเครื่องมือที่มีความเหมาะสม มีคุณภาพและมีความเชื่อถือได้สูง สามารถนำไปใช้วัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร และการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานครได้ ต่อจากนั้นนำแบบสอบถามมาจัดพิมพ์แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป ผู้วิจัยจึงได้แสดงกระบวนการในการดำเนินการสร้างแบบสอบถามดังนี้

^{๑๑}สุจินต์ ธรรมชาติ, การวิจัยภาคปฏิบัติ, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๗๒.



แผนภาพที่ ๓.๑ แสดงกระบวนการดำเนินงานสร้างแบบสอบถาม^{๑๒}

^{๑๒}ปรับปรุงจาก ธานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๓), หน้า ๘๕.

๓.๒.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

๑) ขอนหนังสืออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

๒) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้ โดยขอความร่วมมือจากประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านทั้ง ๖ เขต ที่เป็นเขตกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มเขต ประกอบด้วย เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตบางพลัด และเขตภาษีเจริญ จำนวน ๔๐๐ ชุด

๓) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบให้สมบูรณ์ด้วยตนเอง

๔) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องอีกครั้ง

๕) จัดหมวดหมู่ของข้อมูล แล้วบันทึกข้อมูลเป็นรหัสไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์

๖) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

๗) ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

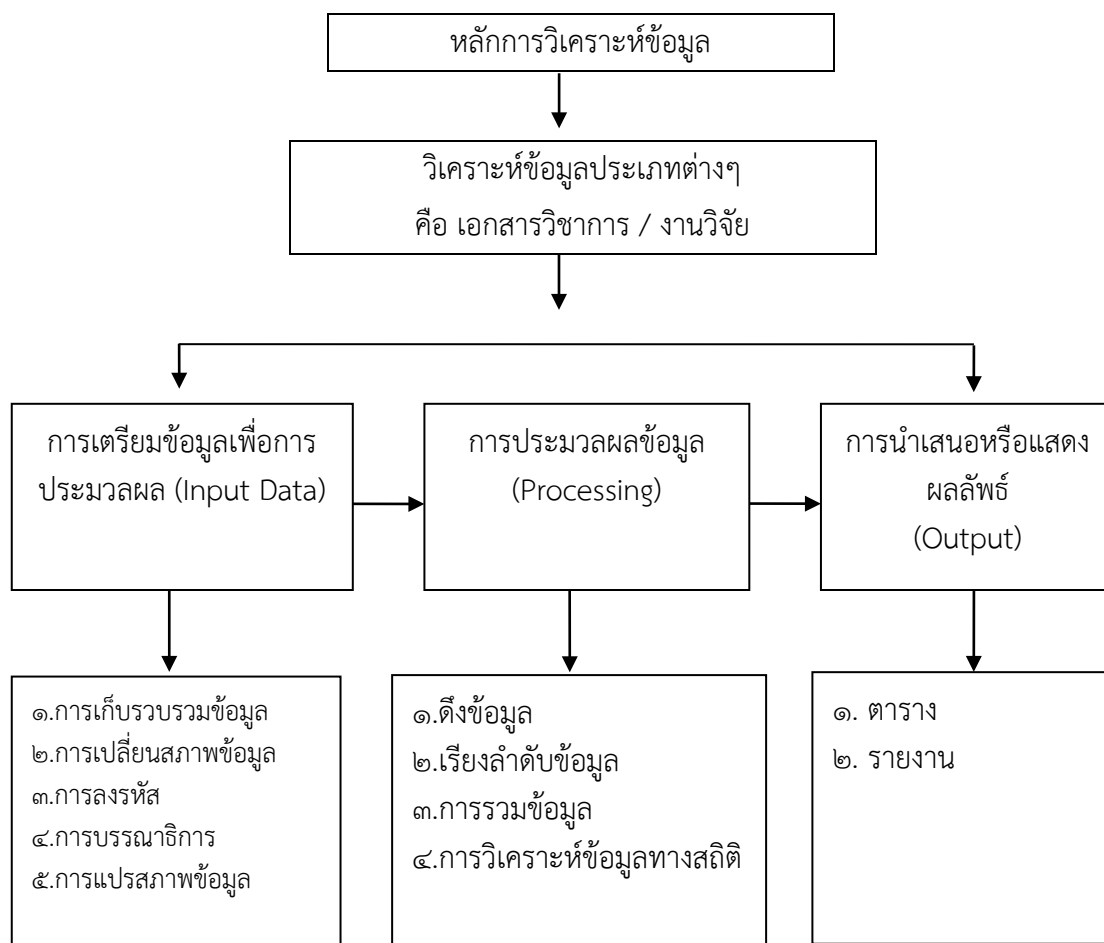
๘) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจากคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ ตามลำดับดังนี้

(๑) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

(๒) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

(๓) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

(๔) การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย และสามารถสรุปขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ดังนี้



แผนภาพที่ ๓.๒ แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

๓.๒.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไป

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย

๑. การหาค่าร้อยละ (Percentage)^{๑๓} คือ

$$P = \frac{x \times 100}{N}$$

เมื่อ

P	=	ค่าร้อยละ
X	=	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
N	=	จำนวนข้อมูล

^{๑๓}นิภา เมธาวิชัย, *วิทยาการวิจัย*, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๓๕), หน้า ๒๓๘.

๒. การหา “ค่าเฉลี่ย”^{๑๔} (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนข้อมูล

๓. การหา “ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน”^{๑๕} (Standard Deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ = ผลรวมกำลังสองของคะแนน

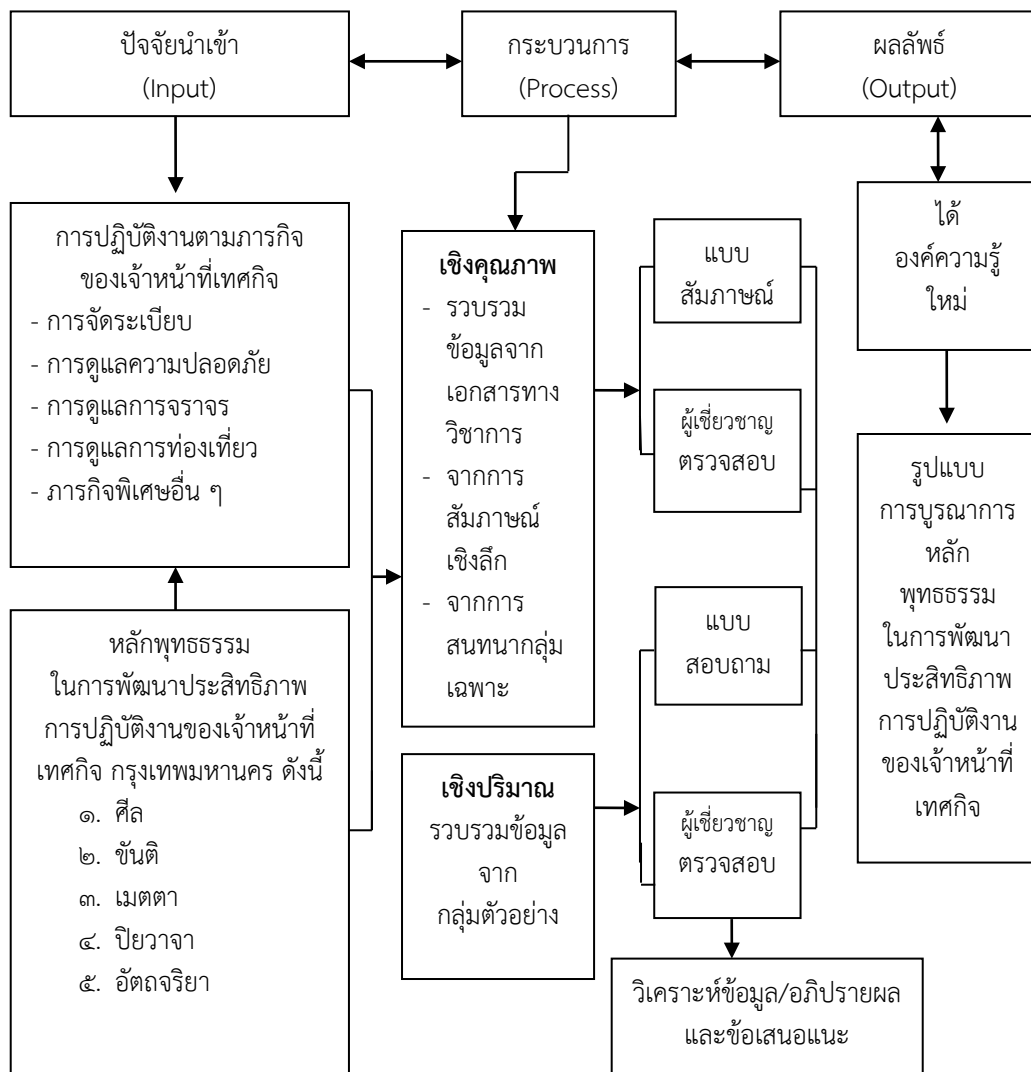
N = จำนวนข้อมูล

$(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

^{๑๔}สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ๒๕๔๓), หน้า ๕๕.

^{๑๕}ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๐), หน้า ๕๓.

สาระสำคัญที่ผู้วิจัยได้แสดงมาทั้งหมด สามารถกำหนดเป็นแผนงานได้ดังนี้



แผนภาพที่ ๓.๓ แสดงแผนงานการวิจัย

การแปลความ การสร้างข้อสรุป และการพิสูจน์ข้อสรุป

๑. ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ในรูปแบบต่าง ๆ สามารถนำไปอธิบายหรือนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่นได้ ผู้วิจัยต้องสามารถเข้าใจความหมายของข้อมูลเหล่านั้นด้วย
๒. ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ก็คือข้อสรุป
๓. เมื่อได้ข้อสรุปแล้ว ตรวจสอบข้อสรุปนั้นเพื่อยืนยันความถูกต้องอีกครั้ง

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” โดยมีประเด็นภารกิจของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบ ด้านการดูแลความปลอดภัย ด้านการดูแลการจราจร ด้านการดูแลการท่องเที่ยว และด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ โดยแยกประเด็นในการวิเคราะห์ห่ออก ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

- ๑) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
 - ๒) เพื่อศึกษาการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
 - ๓) เพื่อนำเสนอรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
ตามลำดับหัวข้อ ดังนี้
- ๕.๑ สรุปผลการวิจัย
 - ๕.๒ อภิปราย
 - ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น ๖ ตอน ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
๒. ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
๔. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
๕. ผลการวิเคราะห์การบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
๖. องค์ความรู้จากการวิจัย

การแสดงผลข้อมูลการวิจัยเรื่องนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมวิธีระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยมีดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

กลุ่มที่ ๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่การสัมภาษณ์ ๔ กลุ่ม รวมทั้งหมด ๒๕ รูป/คน ดังนี้ ๑) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบูรณาการหลักพุทธธรรม จำนวน ๖ รูป ๒) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร จำนวน ๖ คน ๓) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานเทศกิจ จำนวน ๖ คน และ ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนภาคประชาชน จำนวน ๗ คน

กลุ่ม ๒ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน จำนวน ๔๐๐ คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งได้รับกลับคืนทั้งหมด ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายผล และเสนอแนะ ได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์การวิจัย ผู้วิจัยสามารถนำเสนอสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

จากวัตถุประสงค์ที่ว่า “เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร”

๕.๑.๑ สรุปจากผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

สรุปได้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยรวมในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการจัดระเบียบ สรุปได้ว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานกระจายอยู่ทั่วไป เพื่อจัดระเบียบตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั่วไปที่ใช้ทางเท้า และต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยทั่วไปถ้าหากทุกคนปฏิบัติตามกฎ ก็เป็นการลดปัญหาทางอ้อม เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ไปจัดระเบียบ ผู้ค้าหรือผู้ที่กระทำความผิด ผู้ค้าที่อยู่ในจุดผ่อนผันเป็นผู้ค้าที่ถูกกฎหมาย แต่ต้องอยู่ในกรอบที่กำหนด ยกเว้นผู้ค้าที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นอนุญาตให้ทำการค้าขายได้แต่ก็ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายตามพระราชบัญญัติปี ๒๕๔๘ การจัดระเบียบ เจ้าหน้าที่เทศกิจทำงานลำบาก เพราะด้วยสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งนโยบายของกรุงเทพมหานครมีความชัดเจนในการใช้พื้นที่สาธารณะ แต่สภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ทุกวันนี้ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบให้ถูกต้องตามบทบาทหน้าที่และนโยบาย ที่เจ้าหน้าที่ต้องประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนทราบในขอบเขตของสถานที่สาธารณะที่ต้องจัดระเบียบก่อน เพื่อให้เข้าใจตรงกันว่าเป็นสถานที่ที่เป็นส่วนรวม เจ้าหน้าที่เทศกิจต้องปฏิบัติตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร มีกฎหมาย กฎระเบียบคอยควบคุม และมีการตรวจสอบติดตามจากทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เบื้องบน เพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง ประชาชน และสื่อมวลชน

ด้านการดูแลความปลอดภัย สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจทำงานในลักษณะของการเสริมกำลังตำรวจ โดยการออกตรวจพื้นที่หรือการที่ออกไปตรวจเพราะเจ้าหน้าที่ในเครื่องแบบ ก็เป็นการลดปัญหาทางอ้อมเรื่องความปลอดภัยได้ระดับหนึ่งเหมือนกัน เจ้าหน้าที่เทศกิจทำงานถึงแม้ไม่มีอาวุธแต่ก็ยังมีเครื่องแบบ อำนาจในการบังคับใช้กฎหมาย การดูแลความปลอดภัย เป็นการปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหารในลักษณะงานบริการ อำนวยความสะดวก ซึ่งบางครั้งอาจเป็นผู้ที่ต้องเสี่ยงภัยกับเหตุร้ายเองด้วยซ้ำ เนื่องจากไม่มีตัวบทกฎหมายรองรับอำนาจหน้าที่ เจ้าหน้าที่เทศกิจมีการออกตรวจดูแลพื้นที่อยู่ตลอด ทั้งในเวลากลางวันและเวลากลางคืน เทศกิจควรจะต้องทำให้ประชาชนรู้ว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยด้วย เช่น โครงการสายตรวจเพื่อชุมชน

ด้านการดูแลด้านการจราจร สรุปได้ว่า บทบาทการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรภารกิจของเทศกิจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล เช่น การจัดการจราจรในยามคับขัน หรือขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น สภาพการปฏิบัติงานในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงานจราจร ไม่ได้เป็นเจ้าพนักงานจราจร เพราะฉะนั้นในการ

ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพราะไม่มีกฎหมายรับรองในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรจัดหาเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้พร้อม ควรหาเครื่องมือมาช่วยในการปฏิบัติงานด้วยเช่น กรวยยาง แผงเหล็ก เป็นต้น ต้องใช้วาจาที่สุภาพในการปฏิบัติงานด้วย การคัดเลือกคนเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ภารกิจนั้น ๆ มีความสมบูรณ์ ส่วนคนที่ใจไม่รักก็ไปบ้างไม่ไปบ้าง เพราะไม่ชอบงานแบบนี้ เพราะไม่มีผลประโยชน์ในเรื่องของรางวัล นำจับ การดูแลการจราจร เป็นภารกิจหลักที่ต้องดูแลและสนับสนุนในฐานะที่ต้องดูแลภารกิจของกรุงเทพมหานครในการดูแลเมืองหลวง

ด้านการดูแลการท่องเที่ยว สรุปได้ว่า การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นการทำงานในลักษณะของการเสริมมากกว่า เจ้าหน้าที่เป็นคนในเครื่องแบบ สามารถดูแลและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ที่มาสอบถามขอคำแนะนำในเบื้องต้น เจ้าหน้าที่เทศกิจยังใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้น้อย ควรจัดให้มีการอบรมแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างต่อเนื่อง ต้องให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อการสื่อสารรองรับงานด้านนี้โดยเฉพาะ ต้องให้ความรู้ทั้งภาษาและวัฒนธรรมเชิงท่องเที่ยวในรอบเขตที่ตนรับผิดชอบ มีการสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจได้รวดเร็ว จะทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นตัวแทนในการประชาสัมพันธ์ควบคู่กับการดูแลความปลอดภัย การจัดระเบียบ ได้ด้วย

ด้านภารกิจพิเศษอื่นๆ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถเป็นกำลังเสริมและช่วยประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการตั้งด่านตรวจจับ ปรับ ในกรณีของการบรรทุกของที่ทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยต่อที่สาธารณะ เช่น กรณีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการที่มีผู้ชุมนุม งานออกตรวจร่วมกับทหาร งานออกตรวจร่วมกับตำรวจ งานออกตรวจร่วมกับพัฒนาชุมชน งานกิจกรรมต่าง ๆ ของภาคเอกชนของห้างต่าง ๆ กิจกรรมตามฤดูกาลเราก็ต้องมีส่วนร่วมตลอด บางครั้งถึงกับต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่ใหม่ ควรกระจายกันอยู่ตามจุดต่าง ๆ ให้ครอบคลุมบริเวณพื้นที่ที่รับผิดชอบ ควรเดินทางเข้ามาตรวจตามตรอกซอกซอยของชุมชนบ้าง การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ทุกเมื่อ ยังไม่เห็นชัดเจนนัก จึงน่าจะมีการประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจว่าสามารถรับใช้หรืออำนวยความสะดวกอะไรแก่ประชาชนได้บ้างเมื่อไหร่ อย่างไร

จากวัตถุประสงค์ที่ว่า “เพื่อศึกษาการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร”

๕.๑.๒ สรุปการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้านการจัดระเบียบ สรุปได้ว่า การใช้หลักศีลจะทำให้เทศกิจประพฤติตนเป็นคนดี คือทำงานด้วยความตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ ตนกำลังทำอะไรอยู่และคิดอะไรอยู่ และจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามระเบียบแบบแผนที่ทางราชการกำหนด เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ทำในสิ่งที่กฎหมายไม่กำหนดการยี่ดวินัย และก็จะเป็นคนที่มีคุณธรรมจริยธรรมซื่อสัตย์สุจริต รู้ว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำมีความอดทนต่อการพูดเสียดสีจากประชาชน และในการจัดระเบียบก็จะใช้แต่คำพูดที่น่าฟัง มีประโยชน์ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ถ้าฝ่าฝืนก็ต้องปรับ แต่ถ้าจะปรับให้อยู่ได้ก็ถือว่าดี อำนาจหน้าที่ที่สำคัญของเจ้าหน้าที่เทศกิจก็คือการปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ค้าในการจัดระเบียบให้ถูกต้องตามที่กรุงเทพมหานครกำหนด ด้วยความซื่อตรงสุจริตและด้วยมารยาทที่ดีงาม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมีความอดทน อดกลั้นในเรื่องของการควบคุมตนเอง การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการที่จะจัดระเบียบอย่างต่อเนื่อง โปร่งใสตรวจสอบได้

ด้านการดูแลความปลอดภัย สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ ปฏิบัติหน้าที่ในการออกตรวจเป็นประจำ สม่ำเสมอ ด้วยความอดทน ซื่อสัตย์ให้ประชาชน พ่อค้า เจ้าของกิจการ ผู้ประกอบการเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ต้องยึดกฎหมายเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อส่วนรวม อดกลั้น มีความมุ่งมั่น ขยันออกตรวจใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีสติ มีความรอบคอบต่ออันตรายที่จะเกิดขณะปฏิบัติหน้าที่

ด้านการดูแลการจราจร สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักเมตตาในการดูแลการจราจร โดยจะต้องมีความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน โอบอ้อมอารีย์ ถ้อยทีถ้อยอาศัย การเอาใจเขามาใส่ใจเราก็จะก่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่เป็นที่ยอมรับจากประชาชน ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีเมตตากรุณาปราณีในการปฏิบัติงานควรใช้คำพูดคำจาที่สุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน มีเครื่องมือเครื่องมือพร้อม อภัยาศัยที่ดี มีสติอยู่ตลอดเวลา แนะนำเมื่อมีโอกาส มีสติ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความระมัดระวัง ต้องสังเกต ฉะนั้นต้องสังเกตประเมินสถานการณ์ ไม่เห็นแก่ตัว, มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน อดทนในการปฏิบัติหน้าที่ อดทนในการแก้ปัญหาช่วยการจราจร การออกตรวจพื้นที่ที่เสี่ยงภัย อดทนต่อความรับผิดชอบ อดกลั้นต่อความโลภ กิเลส ความโกรธในการปฏิบัติหน้าที่

ด้านการดูแลนักท่องเที่ยว สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาในการดูแลนักท่องเที่ยว โดยเจ้าหน้าที่เทศกิจ ต้องมีวาจาที่สุภาพ รู้หน้าที่ของตนเอง มีอัธยาศัยดี เครื่องมือสื่อสารต้องพร้อม

พร้อมให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำ มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยว เต็มใจอำนวยความสะดวก “แขกมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ” ปิยาจาจึงเป็นหลักการที่สำคัญ ในการที่จะช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดี การพูดจาสุภาพอ่อนน้อม จริงใจและการแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ เช่น วัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจนักท่องเที่ยว พร้อมให้การที่ได้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและต่างชาติ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ให้ข้อมูลที่เป็นจริง มีประโยชน์ มีความรอบรู้รอบตัว

ด้านการกิจพิเศษอื่นๆ สรุปได้ว่า การปฏิบัติภารกิจพิเศษ เจ้าหน้าที่เทศกิจจะต้องเป็นผู้ที่มีจิตอาสา ตื่นตัว ตระหนกรู้ ชอบช่วยเหลือ พร้อมในการให้คำแนะนำอยู่เสมอ มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการรับเรื่องดูแลต่อหรือขอความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาให้ประชาชนได้ เช่น สถานีตำรวจ โรงพยาบาล หน่วยกู้ภัย จึงต้องมีความพร้อมและรอบรู้อยู่เสมอ มีความสามารถในการป้องกันตัวเองจากภารกิจที่ไม่มีแผนล่วงหน้า

๕.๑.๓ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘ และเพศชาย จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒ มีอายุ ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓, อายุ ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒, อายุ ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑, และอายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒, อาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ และอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘ มีรายได้ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕, รายได้ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖, รายได้ ๒๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒ และรายได้ ๒๐,๐๐๑-๒๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒, ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒, ระดับอื่น ๆ (ไม่ระบุ) จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓

๒. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบ รองลงมาได้แก่ ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ ด้านการดูแลการจราจร และด้านการดูแลการท่องเที่ยว ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลความปลอดภัยตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบดังนี้

๑) **ด้านการจัดระเบียบ** พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจจัดถนนรงค์-ป้องกัน-การรुक้าตรวจ/เก็บ/รื้อถอนป้ายตามจุดต่าง ๆ เช่น เสาไฟฟ้า ป้ายบังตู้โทรศัพท์ หรือป้ายที่ไม่ได้รับอนุญาตและใช้พื้นที่สาธารณะตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร” รองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจบังคับใช้กฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร ในการจัดระเบียบพื้นที่สาธารณะให้สะอาดน่ามอง” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจออกตรวจและจัดระเบียบ บริเวณที่ประกอบการค้าในจุดผ่อนผันและนอกจุดผ่อนผัน หาบเร่-แผงลอย ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต” ตามลำดับ

๒) **ด้านการดูแลความปลอดภัย** พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจออกตรวจพื้นที่โดยสายตรวจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจจักรยานยนต์ และสายตรวจรถยนต์ ตรวจพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งช่วงกลางวันและช่วงกลางคืน โดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยงภัย เช่น สะพานลอย ซอยเปลี่ยว ดึกร้าง เพื่อเฝ้าระวังและดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชน” รองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจออกตรวจสิ่งสาธารณะที่ชำรุดบกพร่อง เช่น ฝาท่อระบายน้ำ ผิวจราจรชำรุด อุปกรณ์การค้าที่เก็บไม่เป็นระเบียบ เพื่อป้องกันอันตรายต่าง ๆ” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถบรรเทาทุกข์และเหตุร้าย เป็นที่พึ่งพาของชาวกรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยว และผู้มาเยือน โดยทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานจับกุม ปรามปราม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ตำรวจดับเพลิง อาสาสมัครกู้ภัย เป็นต้น” ตามลำดับ

๓) **ด้านการดูแลการจราจร** พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ย

จากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจ ดูแลความปลอดภัยในการเดินทาง เช่นโครงการ “เทศกิจอาสาจราจรและอาสาพาน้องข้ามถนน” มีการจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจทุกสำนักงานเขต เข้าไปอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขับขี่รถยนต์และประชาชนทั่วไปที่ต้องข้ามถนน” รองลงมาได้แก่ “เจ้าหน้าที่เทศกิจอำนวยความสะดวกด้านการจราจร เพื่อส่งเสริมการเดินทางให้มีความคล่องตัวและปลอดภัยในชั่วโมงเร่งด่วน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจ จัดเจ้าหน้าที่อาสาช่วยเหลือรถเสียบนท้องถนน ในการแก้ปัญหาจราจร อุบัติเหตุ หรือเหตุฉุกเฉินบนท้องถนน ที่สะดวกปลอดภัย เพื่อคลี่คลายปัญหาการจราจร” ตามลำดับ

๔) **ด้านการท่องเที่ยว** พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจดูแลความปลอดภัยและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว” รองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจ อำนวยความสะดวก ให้บริการ และให้คำแนะนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวหรือกิจกรรมพิเศษที่จัดขึ้นในโอกาสต่าง ๆ” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สามารถให้คำแนะนำ และมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่” ตามลำดับ

๕) **ด้านภารกิจกิจพิเศษอื่นๆ** พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจการดูแลให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การดูแลพื้นที่ชุมนุม ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุอัคคีภัย อุทกภัย การช่วยเหลือปฐมพยาบาลช่วยชีวิต” รองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจพร้อมให้บริการคอยดูแลอำนวยความสะดวกและปลอดภัยแก่คนกรุงเทพฯ อย่างรอบด้าน เช่น ในกรณีที่มีงานเทศกาลต่าง ๆ” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า “การดูแลและอำนวยความสะดวกในงานพระราชพิธีในวันสำคัญทางศาสนาหรือในวาระโอกาสพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น” ตามลำดับ

๕.๑.๔ สรุปจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจมีการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ การบูรณาการหลักศีล ในการจัดระเบียบ รองลงมาได้แก่ การบูรณาการหลัก

ขันติ ในการดูแลความปลอดภัย การบูรณาการหลักปียวาจา ในการดูแลการท่องเที่ยว การบูรณาการหลักอรรถจริยา ในภารกิจพิเศษอื่น ๆ และน้อยที่สุด คือ การบูรณาการหลักเมตตา ในการดูแลการจราจรตามลำดับ โดยมีระดับการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ในแต่ละประเด็นดังนี้

๑) การบูรณาการด้วยหลักศีลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการจัดระเบียบ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักศีลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจ จัดระเบียบการใช้พื้นที่สาธารณะตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร” รองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจ ปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการเกิดอุบัติเหตุตามท้องถนน โดยการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจยึดถือกฎระเบียบเป็นหลัก ในการจัดระเบียบ ไม่มีอคติกับใคร ปฏิบัติดี ประพฤติชอบ” ตามลำดับ

๒) การบูรณาการด้วยหลักขันติในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลความปลอดภัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักขันติในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจ อดทนต่อความยากลำบากในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขับขี่รถยนต์จักรยานพาหนะและประชาชนทั่วไปที่ต้องข้ามถนน โดยเฉพาะบริเวณหน้าสถานศึกษา สถานที่ราชการ บริเวณสี่แยกที่มีการจราจรพลุกพล่าน” รองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติหน้าที่จราจรด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง และอดทนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทนทรากตรำ ไม่คำนึงถึงความร้อน หนาว แดด ฝน ในการจัดจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางหรือข้ามถนนอย่างปลอดภัย และลดปัญหาชั่วโมงรถติด” ตามลำดับ

๓) การบูรณาการด้วยหลักเมตตาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลการจราจร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักเมตตาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานด้วยความปรารถนาดีในการอำนวยความสะดวก จัดการจราจรเพื่อความความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในชั่วโมงเร่งด่วน” รองลงมา ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความระมัดระวังเห็นแก่ประโยชน์

ของประชาชนในสังคมในการอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจร” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่า “เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เจ้าหน้าที่เทศกิจพร้อมช่วยเหลือผู้ประสบภัยบนท้องถนนด้วยความเห็นอกเห็นใจ” ตามลำดับ

๔) การบูรณาการด้วยหลักปยวจาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการดูแลการท้องเที่ยว พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักปยวจาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจใช้คำพูดที่แสดงถึงความจริงใจและห่วงใยในการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว” และรองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว” และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจให้คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ เป็นธรรมแก่ประชาชนทั่วไปและนักท่องเที่ยว” ตามลำดับ

๕) การบูรณาการด้วยหลักอัตถจริยาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการกิจพิเศษอื่น ๆ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักอัตถจริยาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจทำประโยชน์ เช่น ชยันหมั่นออกตระเวน ออกตรวจความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในช่วงโอกาสสำคัญๆ เช่น เทศกาลวันขึ้นปีใหม่ เทศกาลวันสงกรานต์ หรือวันสำคัญอื่น” รองลงมาได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจประพฤติตนเป็นประโยชน์ ร่วมกันตั้งจุดสังเกตการณ์ และออกตรวจ เพื่อป้องกันเหตุการณ์ไม่คาดคิดร่วมกับหน่วยงานอื่นในการ ในกรณีที่มีเหตุการณ์พิเศษ เช่น การชุมนุม” และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่เทศกิจช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบในกรณีที่เกิดเหตุเพลิงไหม้” ตามลำดับ

๕.๑.๕ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ที่ว่า “เพื่อนำเสนอรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร”

ผลการวิจัยพบว่าการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร” ที่ผู้วิจัยได้นำหลักธรรมมาบูรณาการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ครอบคลุมทั้งระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ ปฏิบัติภารกิจตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบาย

มหานครแห่งความปลอดภัยรวมไปถึงการดูแลให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การดูแลช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น สำนักเทศกิจจะมุ่งมั่นตั้งใจและพยายามที่จะปฏิบัติภารกิจทุกด้านอย่างดีที่สุดแต่ภารกิจต่าง ๆ ไม่อาจทำให้สำเร็จได้โดยปราศจากความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน สำนักเทศกิจจึงให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการเข้าถึงพื้นที่และเข้าถึงประชาชนทั้งเพื่อรับฟังปัญหาคอยดูแลให้ความช่วยเหลือสร้างความเข้าใจตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรักกรุงเทพมหานครร่วมสร้างกรุงเทพมหานคร สู่การเป็นมหานครที่พร้อมสรรพทันสมัยตอบโจทยความต้องการที่หลากหลายมีความสะอาด ปลอดภัย สะอาดสวยงาม เป็นเมืองที่น่าอยู่และน่าเยือนสมเป็นมหานครแห่งอาเซียนที่ทุกคนได้ร่วมกันสร้างอย่างแท้จริง สามารถสรุปตัวแบบ **Big.CAMP. Model** สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

คัล B=Behavior หมายถึง การควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาคน พัฒนาคน และพัฒนางาน ในการปฏิบัติงานจัดระเบียบ ร้านค้า แผงลอย บาทวิถี เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการจัดระเบียบเมือง ให้ทุกคนสามารถใช้ที่สาธารณะร่วมกันอย่างปลอดภัย เรียบร้อย สวยงาม เป็นระบบ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม พัฒนาคนโดยพฤติกรรมที่ควบคุมจากภายใน (Internal) เช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ มีหลักสูตรการเข้าร่วมการอบรมคุณธรรม ร่วมกับ มจร. พัฒนาคน ประชาชนทั่วไป (General) ในการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร เป็นการพัฒนางาน ให้สามารถเป็นไปตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติของกรุงเทพมหานคร การทดสอบสมรรถนะร่างกายทั่วไป เพื่อให้มีความพร้อมทั้งสุขภาพกายดีและใจมีความสุขในการทำงาน

ขันติ C=Control หมายถึง อดทนต่อความลำบากในการออกตรวจทั้งการออกตรวจตอน กลางคืน ซึ่งต้องพบกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ทนตรารำต่อสภาพร่างกาย สภาพอากาศ อดทนต่อ ความเจ็บใจต่อความไม่เข้าใจของพ่อค้า ประชาชน ในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคม กฎหมาย บ้านเมือง อดทนต่อกิเลส ความไม่ดีต่าง ๆ อดทนต่อการเสียสละ และมีความมุ่งมั่นในการดูแลความปลอดภัยให้ประชาชน และสังคมที่น่าอยู่ เมืองที่น่าท่องเที่ยว

เมตตา A=Action หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงการให้ความช่วยเหลือ ประรณาดิ เอื้อเพื่อ เกื้อกูลกัน ประชาชนอุ่นใจและเป็นสุขจากการเดินทาง เดินทางไม่ติดขัด ปลอดภัย เป็นการ ทำงานเพื่อการให้บริการ เทศกิจจึงต้องทำงานด้วยความเมตตา เช่น การช่วยจัดจราจรเมื่อมีเหตุ ฉุกเฉิน หรือยามจำเป็นเช่นช่วงเช้า-เย็น คำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน ปฏิบัติงานด้านการจราจร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจได้

ปิยวาจา M=Morality หมายถึง การพูดจาสุภาพอ่อนน้อม จริ่งใจ แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้ความรู้เหมาะสมเวลา สร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้พบเห็น ด้วยความยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี สามารถประชาสัมพันธ์

แนะนำเส้นทางและสถานที่สำคัญต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวและประชาชน ผู้สัญจรไปมา ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ประจวบญาติมิตร มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย

อัตถจริยา P=Public Mind หมายถึง จิตอาสา ความกระตือรือร้นต่อบทบาทหน้าที่ การมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ขวนขวายต้องการช่วยเหลือ โดยการจัดเวรออกตรวจเป็นระยะสม่ำเสมอเพื่อคอยสอดส่องดูแล ประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ และมีความกระตือรือร้นในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีตำรวจ การไฟฟ้า การประปา ดับเพลิง หน่วยรพพยาบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๒.๑ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า สำนักเทศกิจได้ริเริ่มโครงการไว้แล้วและมีการต่อยอดขยายผลอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อความพึงพอใจที่มากขึ้นของผู้รับบริการ ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลเมืองร่วมกัน ในการปฏิบัติหน้าที่ทั้ง ๕ ด้านคือ ด้านการจัดระเบียบ ด้านการดูแลความปลอดภัย ด้านการดูแลการจราจร ด้านการดูแลท่องเที่ยว และภารกิจพิเศษอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยเน้นสายงานหรือโครงการที่ต้องเร่งด่วน ซึ่งจะเห็นว่าช่วงปี ๒๕๕๗ นั้นได้เกิดสถานการณ์ทางการเมืองที่ร้อนระอุตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๖ เป็นต้นมา สำนักเทศกิจจึงได้รับมอบหมายจากกรุงเทพมหานครให้เข้ามาดูแลความปลอดภัยแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตลอดจนความสงบเรียบร้อยอันเกิดจากสถานการณ์ชุมนุมทางการเมือง ทำให้มีการระดมกำลังเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลในด้านนี้มากเป็นพิเศษ โดยการดูแลรอบด้านพร้อมเคียงข้างทุกสถานการณ์ พร้อมบริการด้วยหัวใจในภารกิจพิเศษอื่น ๆ เพื่อดูแลชาวกรุงเทพมหานคร อย่างรอบด้านตามโอกาสสำคัญ ๆ เพื่อสร้างเมืองน่าเยือน น่าอยู่ สุ่มหานครชั้นนำ ให้ความสะดวกสบาย สบายงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายใต้คุณค่าและศักดิ์ศรีของการเป็นเมืองหลวง เมืองศูนย์กลางความเจริญ และเมืองประวัติศาสตร์ที่เต็มไปด้วยเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม โฉมหน้าของเมืองที่ปรากฏแก่สายตาของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ในฐานะเจ้าของพื้นที่ที่ควรเป็นภาพที่ชวนมองในทุก ๆ วัน ขณะเดียวกันก็ควรเป็นทัศนียภาพที่น่าประทับใจสำหรับผู้ที่ได้มาสัมผัสสัมผัสเยียมเยือน สมกับการเป็นหน้าเป็นตาของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ฐิติรัตน์ มีมาก** ได้วิจัยเรื่อง “การจัดการที่มีประสิทธิภาพของสหกรณ์การเกษตรในภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือของไทย พบว่า สภาพการจัดการของสหกรณ์ มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับสูง^๑

๑) **ด้านการจัดระเบียบ** พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า สำนักเทศกิจได้ดำเนินการและประสานฝ่ายเทศกิจแต่ละสำนักงานเขตในการออกตรวจตราดูแล และกวดขันผู้ค้าอย่างสม่ำเสมอ มิให้ทำการค้ารบกวนหรือก่อให้เกิดเหตุอันตรายแก่ผู้สัญจร รวมทั้งได้รณรงค์ส่งเสริมความเข้าใจแก่ผู้ค้าเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมเป็นสำคัญ การจัดระเบียบเพื่อดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย ไม่เกะกะกีดขวางการจราจร และไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้ทางสาธารณะ ขณะเดียวกันก็ไม่ปิดกั้นโอกาสในการประกอบอาชีพอย่างสุจริตของคนกลุ่มหนึ่งที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เพราะอาชีพหาบเร่-แผงลอยก็ต้องคำนึงถึงสามารถในการดูแลตนเองและครอบครัวของประชาชนที่เป็นผู้ค้าด้วย แต่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เน้นความสะดวกสบาย หาซื้อสินค้าได้ในราคาถูก เป็นสีสัน เป็นเส้นหนึ่ เป็นเอกลักษณ์สำหรับบางพื้นที่ เช่น ย่านเยาวราช บ้านหม้อ คลองถม ซึ่งเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดการหมุนเวียนรายได้ที่สำคัญของเมือง ในขณะเดียวกันการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอยจะคำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย ทั้งผู้ค้า ประชาชนทั่วไป และนักท่องเที่ยวที่สัญจรไปมา โดยการจัดหาพื้นที่ค้าขายที่ถูกต้องตามกฎหมายแก่ผู้ค้ารายย่อย ซึ่งไม่จำกัดเฉพาะสถานที่ราชการ แต่ยังได้ประสานขอใช้สถานที่ของเอกชนเพื่อให้ผู้ค้าได้เข้าไปทำการค้าเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังได้มีการจัดอบรมสัมมนาแก่ผู้ค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ค้ากับเจ้าหน้าที่เทศกิจในฐานะผู้บังคับใช้กฎหมาย ขณะเดียวกันก็ได้ขอความร่วมมือจากผู้ค้าให้ปฏิบัติตามกฎของการค้าขายในจุดผ่อนผันให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเสริมสร้างทัศนียภาพที่สวยงาม จุดผ่อนผันก็จัดเจ้าหน้าที่ไปประชาสัมพันธ์เพื่อขอความร่วมมือจากผู้ค้าให้ช่วยกันปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้ผลกระทบต่อประชาชนรวมถึงนักท่องเที่ยวทั่วไป ที่ต้องการใช้สาธารณูปโภค สาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ทางขึ้นลงสะพานลอย ทางขึ้นลงสถานีรถไฟฟ้า ทางม้าลาย ป้ายรถโดยสารประจำทาง ตู้โทรศัพท์สาธารณะ หรือผิวจราจร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นฤนันท์ สุริยมณ และคณะ** ได้วิจัยเรื่อง “คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล” ผลการศึกษาพบว่า ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายอย่าง

^๑รัฐดิรัตน์ มีมาก, “การจัดการที่มีประสิทธิผลของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย”, **ดัชนีนิพนธ์บริหารธุรกิจ**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘).

เคร่งครัด มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร^๒ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **กาญจนา คำจตุ** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางคอแหลม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ด้านงานคดีและธุรการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานตรวจและบังคับการ และด้านงานกิจการพิเศษ อยู่ในระดับน้อย^๓

๒) ด้านการดูแลความปลอดภัย พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า สำนักเทศกิจให้ความสำคัญกับการตรวจตรา ฝ้าระวังภัย ดูแล ป้องกัน และบรรเทาทุกเหตุร้ายอย่างใกล้ชิด แต่ขณะเดียวกันปัญหาการบังคับใช้กฎหมายนั้น เจ้าหน้าที่เทศกิจไม่สามารถใช้ได้เช่นตำรวจ จึงเป็นแค่ดูแลและความปลอดภัยในเบื้องต้น เพื่อเป็นที่พึ่งพาของประชาชน นักท่องเที่ยว และผู้มาเยือน ให้ได้รับความปลอดภัยและความอุ่นใจในทุกที่ตลอด ๒๔ ชั่วโมงและพร้อมทำหน้าที่ที่เป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนการทำงานจับกุม ปราบปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือเป็นฝ่ายสนับสนุนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ตำรวจดับเพลิง อาสาสมัครกู้ภัย เพื่อสะท้อนพันธสัญญาในการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนร่วมกับหน่วยงานอื่น มีการจัดสายตรวจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจจักรยานยนต์ สายตรวจรถยนต์ สายตรวจปฏิบัติการทางน้ำ ซึ่งสำนักเทศกิจได้ให้ทุกสำนักงานเขตยังได้ส่งเจ้าหน้าที่เทศกิจพร้อมเรือตรวจการออกตรวจตราดูแลความเรียบร้อยของบ้านเรือน อาคาร ชุมชน เมื่อพบอุบัติเหตุ อุบัติภัยก็จะวิทยุแจ้งเหตุด่วนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที หรือโครงการกลับบ้านปลอดภัยไปกับเทศกิจ ซึ่งประชาชนต้องเดินทางยามค่ำคืนเพื่อไปทำงานหรือกลับเข้าที่พักอาศัย แต่ขณะเดียวกันหลายพื้นที่เป็นจุดเสี่ยงภัย หรือมีไฟฟ้าแสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่มีรถประจำทาง รถสองแถว หรือรถมอเตอร์ไซค์รับจ้างไว้คอยให้บริการ จึงอาจเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตรอก ซอยเปลี่ยวที่อันตราย สำนักเทศกิจจึงดำเนินการและประสานฝ่ายเทศกิจของแต่ละสำนักงานเขต ในการจัดรถกระบะมีหลังคาไว้คอยให้บริการรับ-ส่ง ประชาชนในพื้นที่ ๕๐ เขต ตั้งแต่เวลา ๒๑.๐๐-๒๔.๐๐ น. โดยไม่

^๒นฤนันท์ สุริยมณ และคณะ, “คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล”, **รายงานวิจัย**, (ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ องค์กรมหาชน, ๒๕๔๙).

^๓กาญจนา คำจตุ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร”, **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

คิดค่าใช้จ่าย เพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยในยามค่ำคืน ซึ่งโครงการนี้ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยทราบ สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต ช่วยกันสำรวจพื้นที่ที่เป็นจุดเสี่ยง เช่น ป้ายรถโดยสารประจำทาง ถนน หรือตรอกซอยเปลี่ยวที่ไม่มีรถบริการสาธารณะเข้าถึง หรือมีแนวโน้มเสียงอันตรายจากโจรผู้ร้าย เพื่อกำหนดเป็นพื้นที่จุดเสี่ยงในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เทศกิจสายตรวจปฏิบัติการลาดตระเวนดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นการป้องปราม ลดความสูญเสียดังกล่าว และเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที นโยบายของกรุงเทพมหานครต้องการให้บริการและเจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนอย่างใกล้ชิด ในการจัดชุดสายตรวจเพื่อชุมชนเพื่อนแท้ของประชาชน “เพื่อดูแลความปลอดภัยและเข้าร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสอดส่องเฝ้าระวังและปราบปรามภัยต่างๆ โดยจัดให้มีสายตรวจเทศกิจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจจักรยานยนต์ และสายตรวจรถยนต์ ตรวจตราพื้นที่รับผิดชอบทั้งช่วงกลางวันและช่วงกลางคืน โดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยงภัย เพื่อดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนกรุงเทพมหานครตามพื้นที่รับผิดชอบทั้ง ๕๐ เขต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งดาว จินดาเทวิน ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาและพัฒนารูปแบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดอุดรดิตถ์” พบว่า การพัฒนารูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ^๕

๓) **ด้านการดูแลการจราจร** พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถทำหน้าที่เป็นผู้นำโครงการเกี่ยวกับการจราจรของเทศกิจ เช่น อาสาจราจรและอาสาพาน้องข้ามถนน ที่ทุกสำนักงานเขต ได้จัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจ เข้าไปช่วยตำรวจในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขับขี่รถยนต์และประชาชนทั่วไปที่ต้องข้ามถนน โดยเฉพาะบริเวณหน้าสถานศึกษา สถานที่ราชการ บริเวณสี่แยกที่มีการจราจรพลุกพล่านเพื่อลดปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในช่วงโมงเร่งด่วน สำหรับนักเรียนระดับอนุบาลหรือระดับประถมศึกษา เจ้าหน้าที่เทศกิจจะช่วยเหลือโดยการจูงมือข้ามถนน ตลอดจนเข้าไปอำนวยความสะดวกในการขึ้น-ลงรถโดยสารประจำทาง เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้แก่เด็กนักเรียนและผู้ปกครอง และส่งเสริมการเดินทางที่สะดวกปลอดภัยตลอดจนการคลี่คลายปัญหาการจราจร ความคล่องตัวและความปลอดภัยในการเดินทางเป็นหัวใจสำคัญของกรุงเทพมหานครขนาดใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและเป็นแหล่งรวมกิจกรรมทุกด้านของประเทศในทางตรงกันข้าม ปัญหาวิกฤตจราจรและอุบัติเหตุบนท้องถนนทำให้เกิดความ

^๕ กิ่งดาว จินดาเทวิน, “การศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล อบต ในจังหวัดอุดรดิตถ์”, *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต*, (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ๒๕๕๒).

สูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนบั่นทอนคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน สำนักเทศกิจพร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลบรรเทาปัญหาจราจรติดขัดโดยเฉพาะในช่วงโมงเร่งด่วนที่มีการจราจรแน่นหนา รวมถึงแก้ปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบนท้องถนนเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้สามารถใช้รถใช้ถนนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ถึงที่หมายด้วยความอุ่นใจ และอาสาช่วยเหลือรถเสียบนท้องถนน ปัญหา รถเสีย อุบัติเหตุ หรือเหตุฉุกเฉินบนท้องถนน สำนักเทศกิจจึงได้มอบหมายให้ฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขต ๕๐ เขตประสานสถานีตำรวจนครบาลท้องที่ออกตรวจตราและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนผิวจราจรจราจรตลอดจนร่วมกับหน่วยปฏิบัติการ ในการช่วยเหลือ เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรที่ติดขัดให้กลับคืนสู่สภาวะปรกติได้เร็วที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมโพชน์ กวักหิรัญ** ได้วิจัยเรื่อง “บูรณาการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยหลักสัปปุริสธรรม” พบว่า การวางแผนงานที่ดีมีระบบในการดำเนินงานตรงตามเป้าหมายยิ่งขึ้น ลดภาวะการด้อยประสิทธิภาพการบริหาร ลดความเสียหาย การสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทำให้การดำเนินงานเกิดผลสำเร็จดีขึ้น^๕

๔) ด้านการดูแลการท่องเที่ยว พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถดูแลความปลอดภัยและการให้คำปรึกษาร่วมส่งเสริมการเป็นเมืองท่องเที่ยวและการเป็นมหานครแห่งอาเซียน สำนักเทศกิจมีการจัดอบรมภาษาอังกฤษและภาษาที่สามารถรวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ให้แก่เจ้าหน้าที่โดยนาร่องในเขตที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ เช่น เขตพระนคร เขตดุสิต เขตบางรัก เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เป็นต้น สอดส่องดูแลความปลอดภัยพร้อมให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วทันท่วงทีตลอดจนคอยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทั้งการให้บริการให้คำแนะนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวหรือกิจกรรมพิเศษที่จัดขึ้นในโอกาสต่าง ๆ เพื่อขยายผลโครงการให้เกิดประโยชน์มากขึ้น สำนักเทศกิจจึงมีแผนที่จะจัดซื้อแท็บเล็ตหรือแอปพลิเคชันที่สามารถตรวจดูกล้อง CCTV ได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งมีแอปพลิเคชันสำหรับแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยและสร้างความน่าเชื่อถือแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจในสายต่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณัฐ วัฒนพานิช** ได้วิจัยเรื่อง “การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปปุริสธรรม ๗” พบว่า จุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคือ

^๕สมโพชน์ กวักหิรัญ, “บูรณาการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยหลักสัปปุริสธรรม”. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์ดุสิตนิพนธ์, สาขาพุทธศาสนาและปรัชญา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.)

จะต้องทำความเข้าใจในหลักดังกล่าวให้ดีและมีความเข้าใจในลักษณะของมนุษย์ในองค์กรศึกษาถึงระบบบริหาร การจัดรูปแบบขององค์กร^๖

๕) ด้านภารกิจพิเศษอื่นๆ เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจให้การดูแลประชาชน ให้ความช่วยเหลือ ในสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เช่น การดูแลพื้นที่ชุมนุม ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุอัคคีภัย อุทกภัย การช่วยเหลือปฐมพยาบาลช่วยชีวิต เป็นต้น ซึ่งสำนักเทศกิจตั้งใจและพยายามที่จะปฏิบัติภารกิจทุกภารกิจ ในแต่ละภารกิจก็ต้องการความร่วมมือจากประชาชนเช่นกัน การได้รับความร่วมมือเป็นการแก้ปัญหาได้ระดับหนึ่ง สำนักเทศกิจจึงมีนโยบายในการส่งเจ้าหน้าที่โดยการเข้าถึงพื้นที่และเข้าถึงประชาชนทั้งเพื่อรับฟังปัญหาคอยดูแลให้ความช่วยเหลือสร้างความเข้าใจตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรักกรุงเทพมหานครร่วมสร้างกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครที่ทันสมัย และสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นาคม ธีรสุวรรณจักร** ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรีพบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ^๗

๕.๒.๒ การบูรณาการหลักธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า

เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความอดทนในการปฏิบัติหน้าที่ในการออกตรวจยามค่ำคืนก็ดี โดยสายตรวจเดินเท้าหรือจักรยานก็ตาม ซึ่งมีการตรวจทั้งกลางคืนและ

^๖ ธีรรัฐ วัฒนพานิช, “การปรับตัวกรรมมนุษย์ตามหลักสัพบุริสธรรม ๗”, *วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต*, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑).

^๗ นาคม ธีรสุวรรณจักร, “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี”, *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต*, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔).

กลางวัน ซึ่งต้องเสียสละเวลาสุขสบายส่วนตัว เพื่อให้ประชาชนปลอดภัย กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองที่น่าอยู่ และต้องมีความเมตตาต่อประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น การพาคนแก่ เด็กนักเรียน ข้ามถนน หรือการประชาสัมพันธ์ตามตรอกซอยเปลี่ยนทั้งหลาย การทิ้งदान ตรวจจับ ปรับ ก็ตาม เมื่อมีคนขอความช่วยเหลือหรือสอบถามก็ตอบด้วยวาจาที่สุภาพ สามารถให้คำแนะนำได้ เป็นการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของเทศกิจ รวมทั้งการกระตือรือร้นต้อนรับชวนช่วยเหลือนี่เมื่อมีการแจ้งร้องทุกข์เข้ามา หรือเมื่อเจอปัญหาต่าง ๆ เช่น ช่วยจับงูเข้าบ้าน น้องหมาน้องแมวติดในรถ หรือตกท่อ เจอเหตุฉุกเฉิน ก็สามารถประสานงานให้ผู้ที่ช่วยได้เข้ามาดูแลต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรชนก ทองลาด** ได้วิจัยเรื่อง “อิทธิพลของพรหมวิหารธรรมที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน” พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน ตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การบริหารด้วยมูทิตา อุเบกขา เมตตา^๕ **ณัฐ วัฒนพานิช** ได้วิจัยเรื่อง “การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปปุริสธรรม ๗” พบว่า จุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคือ เริ่มจากการใช้ปัญญาเพื่อพัฒนา “ตนเอง” มนุษย์ทุกคนในโลกนี้เป็นผู้ที่ฝึกตนและพัฒนาตนได้ ให้เกิดปัญญา ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตน ตลอดจนการบริหารองค์กรโดยยึดหลักจริยธรรมและคุณธรรมอย่างมีเหตุมีผล^๖

๑) การบูรณาการด้วยหลักศีลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการจัดระเบียบ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักศีลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการจัดระเบียบ อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ มีการควบคุมพฤติกรรม และการกระทำของตน ในการปฏิบัติงานจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอย ซึ่งหัวใจสำคัญของการจัดระเบียบหาบเร่-แผงลอย คือ การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย ไม่เกะกะกีดขวางการจราจร และไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้ทางสาธารณะ ขณะเดียวกันก็ไม่ปิดกั้นโอกาสในการประกอบอาชีพอย่างสุจริตของคนกลุ่มหนึ่งที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เข้าใจคนประกอบอาชีพและความไม่สะดวกของคนเดินเท้า และการกระทบกระทั่งกับพ่อค้าแม่ค้า ซึ่งเจ้าหน้าที่เทศกิจต้องมีการควบคุมทางกายในการไม่แสดงออกถึงความโกรธเคือง หรือจิตใจไม่แสดงออกถึงการเรียกร้องผลประโยชน์จากพ่อค้าแม่ค้า แสดงให้เห็นถึงความศีลธรรมของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระครูปริยัติวิสุทธิคุณ และ**

^๕พรชนก ทองลาด, “อิทธิพลของพรหมวิหารธรรมที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน”, **วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๐๗).

^๖ณัฐ วัฒนพานิช, “การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปปุริสธรรม ๗”, **วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต**. สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑).

คณะ ได้วิจัยเรื่อง “การใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนพึ่งตนเองกลุ่มแม่บ้านมูล อำเภอนาทม จังหวัดสุรินทร์” พบว่า การใช้หลักสี่ปฐพีธรรม หลักพรหมวิหารธรรม ช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการกลุ่ม และสมาชิก ผลการใช้หลักพุทธศาสนา คือ ทำให้สมาชิกให้ความร่วมมือ มีความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม มีความไว้วางใจกัน ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท เสียสละ จริงจัง มีความขยัน อดทน มีความสุข มั่นคง เอื้อเฟื้อเกื้อกูลต่อเพื่อนมนุษย์ เกิดความคิดอ่าน มีมุมมอง ที่กว้าง รู้จักแยกแยะ ฉลาดรอบรู้ มีเป้าหมาย มีทักษะการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม เชื่อมโยงเครือข่าย ลูกค้าและสมาชิกของกลุ่มเชื่อมั่น ทั้งหมด ส่งผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนคือความเข้มแข็งมั่นคงของวิสาหกิจชุมชนสามารถพึ่งตัวเองได้^{๑๐}

๒) การบูรณาการด้วยหลักขันติในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดูแล ความปลอดภัย พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักศีลในการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ ต้องมีความอดทนในการดูแลความปลอดภัยให้กับประชาชนและบุคคลทั่วไป มีการแบ่งเวรออกตรวจ เพื่อให้ทั่วถึงตรอก ซอก ซอย ต่าง ๆ เผื่อระวังภัย ดูแล ป้องกัน และบรรเทาทุกเหตุร้ายอย่างใกล้ชิด อดทนต่อความเหนื่อยยากในการปฏิบัติหน้าที่เพราะมีความเสี่ยงเนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่ได้มีอาวุธไว้ ป้องกันตัวเช่นตำรวจ นอกจากนี้สำนักเทศกิจยังได้ส่งเจ้าหน้าที่เทศกิจพร้อมเรือตรวจการออกตรวจตรา ดูแลความเรียบร้อยของบ้านเรือน อาคาร ชุมชน และผู้คนริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาและในบริเวณแม่น้ำ ลำคลอง เมื่อพบอุบัติเหตุ อุบัติภัยก็จะวิทยุแจ้งเหตุด่วนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยเหลือได้อย่าง ทันท่วงที รวมทั้งได้มีการดำเนินการกำจัดขยะมูลฝอย ผักตบชวา มิให้เกิดขวางการจราจรในช่วงเทศกาล สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จักรกฤษ สุริโยปการ** ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบและกระบวนการพัฒนา ครุตามหลักพุทธบูรณาการ” พบว่า ครูเป็นผู้อบรมถ่ายทอดจิตวิญญาณที่ดีให้แก่ศิษย์ เป็นบุคคลที่ดีของ สังคม การพัฒนาวิชาชีพครูให้เป็นอาชีพที่สังคมยอมรับนับถือและนำไปสู่คุณภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่พึงพอใจ ของสังคม^{๑๑} และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เอี่ยมอร ชลวร** ได้วิจัยเรื่อง “การจัดการความรู้เชิงพุทธบูรณา การ” พบว่า องค์ความรู้ในด้านการจัดการความรู้และองค์ความรู้ในพระพุทธานุชาที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้นำ พุทธธรรมทั้ง ๔ หมวดเข้ามาประยุกต์สร้างรูปแบบจัดการความรู้เชิงพุทธบูรณาการ ผู้วิจัยเริ่มจากการ

^{๑๐}พระครูปริยัติวิสุทธิคุณ และคณะ, “การใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนพึ่งตนเองกลุ่ม แม่บ้านมูล อำเภอนาทม จังหวัดสุรินทร์”, รายงานการวิจัย, (วิทยาเขตสุรินทร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๑๑}จักรกฤษ สุริโยปการ, “รูปแบบและกระบวนการพัฒนาครุตามหลักพุทธบูรณาการ”, วิทยานิพนธ์พุทธ ศาสตร์ดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

ประยุกต์โมเดลเกลียวความรู้ของ อีคุจิโร่ โนนากะ ที่เรียกว่า เซกิ (SECI) มาเป็นแนวคิดหลักของการปฏิบัติ ซึ่งมีองค์ประกอบ ๔ แบบด้วยกันคือ (๑) การขัดเกลาทางสังคม (๒) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (๓) การผสมผสานความรู้ (๔) การผนึกความรู้ในตน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กรภัทร์ จารุกำเนิตกนก** ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสาธารณประโยชน์ด้านสังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับเด็กและสตรี” ผลการศึกษา พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในกรณีศึกษา ปฏิบัติการผ่านระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ๕ ได้แก่ ๑) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ๒) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ๓) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ๔) ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย^{๑๒}

๓) การบูรณาการด้วยหลักเมตตาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลการจราจร พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลการจราจร อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจที่ปฏิบัติงานจราจร ต้องเป็นผู้ที่มีใจรัก รักที่จะให้บริการและมีความเมตตาต่อเด็กนักเรียน คนข้ามถนน ในลักษณะของโครงการ เช่น เทศกิจอาสาจราจรและอาสาพาน้องข้ามถนน “เทศกิจอาสาจราจรและอาสาพาน้องข้ามถนน” โดยเฉพาะบริเวณหน้าสถานศึกษา สถานที่ราชการ บริเวณสี่แยกที่มีการจราจรพลุกพล่าน เพื่อลดปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในช่วงโมงเร่งด่วนช่วงเช้า เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้แก่เด็กนักเรียนและผู้ปกครอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรชนก ทองลาด** ได้วิจัยเรื่อง “อิทธิพลของพรหมวิหารธรรมที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน” โมเดลลิสรล อิทธิพลขององค์ประกอบของพรหมวิหารธรรมที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน ตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ การบริหารด้วยมูทิตา อุเบกขา เมตตา

๔) การบูรณาการด้วยหลักปิยวาจาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการดูแลการท่องเที่ยว พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเอง ด้วยการเพิ่มความรู้และเพิ่มทักษะการสื่อสาร ปรับปรุงตนเองในการพูดจาให้สุภาพ ในการให้คำแนะนำแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวหรือการติดต่อสื่อสาร มีสาระ มีประโยชน์ ด้วยความอ่อนโยน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **บัญญัติ นาคมุจลินท์** ได้วิจัยเรื่อง

^{๑๒}กรภัทร์ จารุกำเนิตกนก, “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสาธารณประโยชน์ด้านสังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับเด็กและสตรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔).

“วิเคราะห์การบริหารองค์กรในการเผยแผ่ พระพุทธศาสนาของศูนย์การเผยแผ่พระพุทธศาสนาประจำจังหวัดอุทัยธานี” พบว่า การบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้นั้นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของทฤษฎีและหลักการบริหารทั่วไป เพื่อจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการทำงาน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม พระพุทธเจ้าทรงใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารองค์กรการเผยแผ่พระพุทธศาสนา พระองค์อาศัยกระบวนการและทรัพยากรทางการบริหารต่าง ๆ เป็นปัจจัยในการบริหาร

๕) การบูรณาการด้วยหลักอรรถจริยาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร มีการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจในการดูแลให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การดูแลพื้นที่ชุมนุม ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุอัคคีภัย อุทกภัย การช่วยเหลือปฐมพยาบาลช่วยชีวิต เป็นต้น ซึ่งเป็นงานจิตอาสาในการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ประชาชนด้วยความกระตือรือร้นในทุกสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระครูปริยัติวิสุทธิคุณ และคณะ** ได้วิจัยเรื่อง “การใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนพึ่งตนเองกลุ่มแม่ข่ายมูล อำเภอน้ำตม จังหวัดสุรินทร์” พบว่า การใช้หลักสัปปุริสธรรม หลักพรหมวิหารธรรม ช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการกลุ่มและสมาชิก ผลการใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน คือ ทำให้สมาชิกให้ความร่วมมือ มีความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม มีความไว้วางใจกัน ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท เสียสละ จริงจัง มีความขยันอดทน มีความสุข มั่นคง เอื้อเพื่อเกื้อกูลต่อเพื่อนมนุษย์ เกิดความคิดอ่าน มีมุมมองที่กว้าง รู้จักแยกแยะ ฉลาดรอบรู้ มีเป้าหมาย มีทักษะการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม^{๑๓}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัย เรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร” ดังนั้น หน่วยงานเทศกิจกรุงเทพมหานคร จึงกำหนดรูปแบบแนวทางในการปฏิบัติงานและส่งเสริมเจ้าหน้าที่เทศกิจ ดังนี้ สร้างเครือข่ายของกลุ่มประชาชน

^{๑๓}พระครูปริยัติวิสุทธิคุณ และคณะ, “การใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนพึ่งตนเองกลุ่มแม่ข่ายมูล อำเภอน้ำตม จังหวัดสุรินทร์”, รายงานการวิจัย, (วิทยาเขตสุรินทร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

ครอบครัว ชุมชน หรือองค์กรต่างๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางสังคม และฟื้นฟูวัฒนธรรมประเพณีที่ดั่งามของท้องถิ่น ที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันฉันพี่น้องและเอื้ออาทรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ และประชาชนในฐานะเป็นพลเมืองร่วมกันสร้างจิตอาสาช่วยเพื่อช่วยเหลือสังคมมากขึ้น ทั้งการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบในการอยู่ร่วมกันในสังคม ตามตัวแบบ Big.CAMP. Model “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร” ที่ผู้วิจัยได้นำหลักธรรมมาบูรณาการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ทั้งระดับนโยบายและการปฏิบัติ ปฏิบัติภารกิจตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบายมหานครแห่งความปลอดภัยรวมถึงการดูแลให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การดูแลช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น สำนักเทศกิจจะมุ่งมั่นตั้งใจและพยายามที่จะปฏิบัติภารกิจทุกด้านอย่างดีที่สุดแต่ภารกิจต่าง ๆ ไม่อาจทำให้สำเร็จได้โดยปราศจากความร่วมมือร่วมใจจากประชาชน สำนักเทศกิจจึงให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการเข้าถึงพื้นที่และเข้าถึงประชาชนทั้งเพื่อรับฟังปัญหาอคดูแลให้ความช่วยเหลือสร้างความเข้าใจตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรักกรุงเทพมหานครร่วมสร้างกรุงเทพมหานครสู่การเป็นมหานครที่พร้อมสรรพทันสมัยตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายมีความสะอาด ปลอดภัย สะอาดสวยงาม เป็นเมืองที่น่าอยู่และน่าเยือนสมเป็นมหานครแห่งอาเซียนที่ทุกคนได้ร่วมกันสร้างอย่างแท้จริง สามารถอธิบายรายละเอียดของตัวแบบได้ คือ

ศีล B=Behavior หมายถึง พฤติกรรม การควบคุมพฤติกรรมทั้งทางกาย วาจา ใจ ในการปฏิบัติงานจัดระเบียบ ร้านค้า แผงลอย บาทวิถี เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการจัดระเบียบเมือง ให้ทุกคนสามารถใช้ที่สาธารณะร่วมกันอย่างปลอดภัย เรียบร้อย สวยงาม เป็นระบบ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม โดยเป็นพฤติกรรมที่ควบคุมจากภายใน (Internal) เช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีหลักสูตรการเข้าร่วมการอบรมคุณธรรม ร่วมกับ มจร. และในการปฏิบัติตนกับบุคคลทั่ว ๆ ไป (General) การทดสอบสมรรถนะร่างกายทั่ว ๆ ไป เพื่อให้มีความพร้อมทั้งสุขภาพกายดีและใจมีความสุขในการทำงาน

ขันติ C = Control หมายถึง อดทนต่อความลำบากในการออกตรวจทั้งการออกตรวจตอนกลางคืน ซึ่งต้องพบกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ทนตราตราต่อสภาพร่างกาย สภาพอากาศ อดทนต่อความเจ็บใจต่อความไม่เข้าใจของพ่อค้า ประชาชน ในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ของสังคม กฎหมาย บ้านเมือง อดทนต่อกิเลส ความไม่ดีต่าง ๆ อดทนต่อการเสียสละ และมีความมุ่งมั่นในการดูแลความปลอดภัยให้ประชาชน และสังคมที่น่าอยู่ เมืองที่น่าท่องเที่ยว

เมตตา A = Action หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงการให้ความช่วยเหลือ บรรณาดีเอื้อเพื่อ เกื้อกูลกัน ประชาชนอุ่นใจและเป็นสุขจากการเดินทาง เดินทางไม่ติดขัด ปลอดภัย เป็นการ ทำงานเพื่อการให้บริการ เทศกิจจึงต้องทำงานด้วยความเมตตา เช่น การช่วยจัดจราจรเมื่อมีเหตุ ฉุกเฉิน หรือยามจำเป็นเช่นช่วงเช้า-เย็น คำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน ปฏิบัติงานด้านการจราจร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจได้

ปิยวาจา M = Morality หมายถึง การพูดจาสุภาพอ่อนน้อม จริงใจ แนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ ให้ความรู้เหมาะสมเวลา สร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้พบเห็น ด้วยความยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี สามารถ ประชาสัมพันธ์แนะนำเส้นทางและสถานที่สำคัญต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยวและประชาชน ผู้สัญจรไปมา ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ประดุจญาติมิตร มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย

อัตถจริยา P = Public Mind หมายถึง จิตอาสา ความกระตือรือร้นต่อบทบาทหน้าที่ การมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ขวนขวายต้องการช่วยเหลือ โดยการจัดเวรออกตรวจเป็นระยะสม่ำเสมอ เพื่อคอยสอดส่องดูแล ประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ และมีความกระตือรือร้นในการ ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีตำรวจ การไฟฟ้า การประปา ดับเพลิง หน่วยรถ พยาบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น

จากการศึกษาความสัมพันธ์ในการบูรณาการหลักศีลกับการจัดระเบียบ เมื่อเรียงตามลำดับ ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานด้านการจัดระเบียบ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่เทศกิจยึดถือกฎระเบียบในการจัดระเบียบเป็นหลัก ในการดำเนินงานจัด ระเบียบ
๒. การให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้เจ้าหน้าที่เทศกิจให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่เทศกิจเองก็ต้องมีการอบรมเสริมเพิ่มความรู้เกี่ยวกับ การดับเพลิง
๓. เจ้าหน้าที่เทศกิจสร้างทัศนคติที่ดีแนะนำข้อมูลที่สำคัญๆ แก่นักท่องเที่ยวด้วยความจริงใจ
๔. เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติหน้าที่ด้านการจราจร ด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
๕. พฤติกรรมการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ต้องประพฤติตน เป็นคนดีคอยช่วยเหลือ ประชาชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติงานดังนี้

ด้านจัดระเบียบ

- การประชาสัมพันธ์ ธารรงค์ กฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร ให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ โครงการที่จะจัดระเบียบอย่างต่อเนื่อง
- การประพฤติดนของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อเป็นคนดี ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตนต่อประชาชนด้วยความสุภาพ มีความตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ ตามระเบียบแบบแผน นโยบายของกรุงเทพมหานคร
 - อบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทศกิจ
 - มีนโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบวินัย ให้ยึดวินัย มีคุณธรรมจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่
 - ปฏิบัติงานเทศกิจ ให้เป็นองค์กรที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน
 - การปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการจัดระเบียบ และปฏิบัติต่อผู้ค้า ประชาชนทั่วไป

ด้านการดูแลความปลอดภัย

- สร้างความขยัน การอบรมเพิ่มความรู้ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในรูปแบบต่าง ๆ
- อดทนในการปฏิบัติหน้าที่ในการออกตรวจ ให้มีความต่อเนื่อง การมีผลัดเวรตรวจวันละ ๓ รอบ
- ทำความเข้าใจ อบรม เข้าค่ายคุณธรรม จริยธรรม ให้สามารถนำหลักขั้นตติมาชีพพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพราะต้องอดทนต่อการที่ถูกมองในแง่ร้าย ไม่เข้าใจการทำงาน เจ้าหน้าที่เทศกิจควรที่จะต้องมีความอดทน อดกลั้นในเรื่องของการควบคุมตนเอง ไม่ให้โทษเข้าครอบงำได้
 - อดทนต่อการอธิบายชี้แจง ให้ประชาชน ผู้มีส่วนร่วมในสังคม อยู่ร่วมกันตามกฎระเบียบของสังคม กฎหมายของบ้านเมือง
 - อดกลั้นต่อการไม่เข้าใจ และกิเลสที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่
 - ขณะปฏิบัติหน้าที่ ต้องมีนโยบายการแต่งเครื่องแบบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
 - ส่งเสริมความสามารถด้านความรู้ ให้มีการอบรม เพิ่มความรู้ เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นระยะตามโอกาสและสถานการณ์

ด้านการจัดจราจร

- ให้การอบรมหรือการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจ การอบรมกฎจราจร
- อบรมทักษะการสื่อสารใช้คำพูดที่อ่อนหวานสุภาพ จริงใจ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มในการปฏิบัติงาน

- เสริมสร้างทักษะในการจัดจรรยาจร ต้องระมัดระวังตลอดเวลาในเวลาปฏิบัติหน้าที่
การจรรยาจร

- มีการวางแผนที่ดีในการดูแลการจรรยาจร เน้นความปลอดภัย ของทุกฝ่าย

ด้านการท่องเที่ยว

- มีกลยุทธ์ การกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งโอกาส ให้ความรอบรู้ สามารถ
แนะนำเส้นทางและสถานที่สำคัญ

- การพัฒนาบุคลิกภาพ พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มดี ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ
- เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ความพร้อมในเรื่องภาษา วัฒนธรรม ความสามารถในการ
สื่อสาร ภาษาอังกฤษเชิงท่องเที่ยว มีการอบรมแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจในการ
ปฏิบัติงาน

- การให้แนะนำที่เป็นประโยชน์ ควรกระจายเจ้าหน้าที่ตามพื้นที่ที่ควรเป็นแหล่งท่องเที่ยว
- มีกองอำนวยการด้านการท่องเที่ยวคือ การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตามจุดต่าง ๆ
ให้คำแนะนำนักท่องเที่ยว

- การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรม ควบคู่กับการดูแลความปลอดภัย
- การเรียนรู้ภาษาอังกฤษวัฒนธรรมท้องถิ่น การใช้เครื่องมือสื่อสาร

ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ

- อบรมให้เจ้าหน้าที่ มีความรอบรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหารูปแบบต่าง ๆ
- ส่งเสริมการมีจิตอาสาในการช่วยเหลือ เสนอตัวตัวใช้ หาวิธีการให้บริการที่รวดเร็วในการ
ช่วยเหลือ

- สร้างความพร้อมในการช่วยเหลือประชาชน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านอุปกรณ์
เครื่องมือ

- มีนโยบายความพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีทั้งเทศกิจผลัดกลางวัน และเทศกิจในผลัด
กลางคืน

- การตรวจสอบสมรรถนะร่างกายเพื่อเตรียมความพร้อมในการช่วยเหลือประชาชน
ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เป็นประจำทุก ๖ เดือน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัย เรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงวิชาการดังนี้

๑. ควรวิจัยเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร”

๒. ควรวิจัยเกี่ยวกับ “อิทธิพลสภาพแวดล้อมในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบังคับใช้กฎหมายของเทศกิจกรุงเทพมหานคร”

๓. ควรวิจัยเกี่ยวกับ “วิเคราะห์นโยบายแนวทางปฏิบัติและข้อกำหนดของเทศกิจต่อกระบวนการปฏิบัติหน้าที่เทศกิจ”

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

๑. หนังสือ :

- กถิน อรรถโยธิน. หลวง. อธิบายธรรมวิภาค น. ธ. ตรี. กรุงเทพมหานคร: ธรรมบรรณาการ, ๒๕๑๑.
กรุงเทพมหานคร. ๓๖ ปี กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: กองการประชาสัมพันธ์ สำนักปลัด
กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๑.
- กองนโยบายและแผนงาน สำนักเทคนิค. รวมกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับงานด้านเทคนิค.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, ๒๕๕๑.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. การบริหารรัฐกิจ แนวคิด หลักการ และการปฏิบัติ. ขอนแก่น: ห้างหุ้นส่วนจำกัด
ขอนแก่นการพิมพ์, ๒๕๓๕.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. การจัดการเครือข่าย : กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา.
กรุงเทพมหานคร: ชัคเซสมิเดีย, ๒๕๔๓.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุม. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ :
กรณีศึกษา เขตการศึกษา ๑๐. กรุงเทพมหานคร: เพ็องฟ้าพรินติ้ง, ๒๕๔๙.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์. การกำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม, ๒๕๔๐.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : เพื่อการปฏิรูประบบราชการสำนักงานคณะกรรมการ
เพื่อการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ., ๒๕๔๓.

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร: บิสนเนสฮาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๓.
- ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์. **การปฏิรูประบบราชการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๓.
- นิภา เมธาวิชัย. **วิทยาการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๓๕.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. **ผู้นำการเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค, ๒๕๔๖.
- บุญชม ศรีสะอาด. **วิธีทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม ๑**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๓.
- ปิ่น มุทุกันต์. **พุทธวิธีครองใจคน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คลังวิทยา, ๒๕๐๖.
- พนม วัจนสุนทร. **วัฒนธรรมค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน**. กรุงเทพมหานคร: อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป, ๒๕๔๑.
- พระเทพดิลก (ระแบบ จิตตภาโณ). **ธรรมปริทรรศน์**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๘. นนทบุรี: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์, ๒๕๕๓.
- _____. **ธรรมนุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๐.
- พระพรหมบัณฑิต (ประยูร ธมฺมจิตโต) ป.ธ.๙. ศาสตราจารย์. ราชบัณฑิต. **วิธีบูรณาการพระพุทธศาสนากับศาสตร์สมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.
- พระเมธีวราภรณ์ (สุทัศน์ วรทสสี). **เบญจศีลเบญจธรรม: อุดมชีวิตของมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ต้นบุญ, ๒๕๕๑.
- พระราชวรมนูณี (ประยุทธ์ ปยุตโต). **คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนรุ่นใหม่**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๘.
- พุทธทาสภิกขุ. **ฆราวาสธรรม**. กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์พระนคร, ๒๕๒๓.
- _____. **พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๒๕.
- มนู อรดีตลเชษฐ. **การปฏิรูประบบราชการ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการปฏิรูประบบราชการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ: สำนักงาน ก.พ., ๒๕๔๓.

ยุวดี ศรีธรรมรัฐ. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : เพื่อการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพมหานคร: อาทิตย : ศรีเมืองการพิมพ์, ๒๕๔๑.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร: ธนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค, ๒๕๔๔.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, ๒๕๔๕.

สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: เพ็องฟ้า พรินต์ติ้ง, ๒๕๔๓.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช (จวน อุฏฐายีมหาเถร). ธรรมคดี. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอมรินทร์พริ้นต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด มหาชน, ๒๕๔๖.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เกษมสุวรรณการพิมพ์, ๒๕๑๔.

สมเพียร เทียนทอง. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: อาทิตย: ธรรมสาร, ๒๕๔๒.

สมยศ นาวิการ. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของการบริหาร : MBO. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ, ๒๕๒๙.

สมาน รังสียกฤษฎ์. การจัดการภาครัฐแนวใหม่. พิมพ์ครั้งที่ ๒. พระนครศรีอยุธยา: โรงพิมพ์เทียนวัฒนา, ๒๕๔๔.

สมิต อาชวานิกุล. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม. กรุงเทพมหานคร: ศรีเมืองการพิมพ์, ๒๕๓๓.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ รวมบทความสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

สำนักงานเขตธนบุรี. คู่มือติดต่อราชการสำหรับประชาชน. กรุงเทพมหานคร: กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๑.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. โครงการที่สำคัญการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. เอกสารอัดสำเนา, ๒๕๔๒.

สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. ข้อควรรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร และพระราชบัญญัติสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๑.

สำนักเทศกิจ. เทศกิจใกล้ชิดชุมชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักเทศกิจ, ๒๕๕๖.

_____ .พันธกิจเพื่อมหานครแห่งความพร้อม. กรุงเทพมหานคร: สำนักเทศกิจ, ๒๕๕๗.

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. **แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ.**

๒๕๕๗. กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๗.

สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์, ๒๕๕๔.

สิริพัชร เจษฎาวิโรจน์. **การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ.** กรุงเทพมหานคร: บุ๊ค พอยท์, ๒๕๕๖.

สุจินต์ ธรรมชาติ. **การวิจัยภาคปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

สุชีพ ปุญญานุภาพ. **พจนานุกรมศัพท์พุทธศาสนา ไทย-อังกฤษ.** พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหา
มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สุรนาท ขมะณะรงค์. **นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง.** ขอนแก่น:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

เสรี ชัดเข้ม. **แบบจำลอง.** ม.ป.ท.: ๒๕๓๘.

๒. วารสาร

วาโร เพ็งสวัสดิ์ และคณะ. “การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของประสิทธิผลภาวะผู้นำ
ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน”. **วารสารวิทยบริการ** ปีที่ ๑๗ ฉบับที่ ๒.
พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๙.

วรภาส ประสมสุข. “หลักการบริหารการศึกษาตามแนวพุทธธรรม”. **วารสารศึกษาศาสตร์.** ปีที่ 18 ฉบับ
ที่ ๒ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๔๙-มีนาคม ๒๕๕๐.

อุทุมพร จามรมาน. “โมเดลคืออะไร”. **วารสารวิชาการ.** ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๑: ๒๒.

๓. วิทยานิพนธ์/รายงานการวิจัย

กาญจนา คำจตุ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี เขต
บางคอแหลม กรุงเทพมหานคร”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

กฤษณศักดิ์ เจริญธรรม. “ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตป้อม
ปราบศัตรูพ่าย กรณีศึกษาการควบคุมจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่-แผงลอย บริเวณคลองถม”.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๕.

กรภัทร์ จารุกำเนตคนก. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสาธารณสุขประโยชน์ด้านสังคมสงเคราะห์
เกี่ยวกับเด็กและสตรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔.

- กัลยาณี คุณมี. “การบริหารผลงานและการจัดสรรสิ่งจูงใจต่อการพัฒนาระบบราชการและข้าราชการไทย”. **รายงานการวิจัย. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๒.**
- กิ่งดาว จินดาเทวิน. “การศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล อบต ในจังหวัดอุดรดิตถ์”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ; มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์, ๒๕๕๒.**
- เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. “กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงบูรณาการ : กุญแจสู่ความเป็นเลิศ”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔.**
- เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. “อิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำ วัฒนธรรมการทำงานในองค์การและกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ”. **ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๒.**
- จักรกฤษ สุริโยปการ. “รูปแบบและกระบวนการพัฒนาครูตามหลักพุทธบูรณาการ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.**
- โชติ บดีรัฐ. “การบริหารงานของพระสังฆาธิการ ในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๔ เพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๕๔.**
- ฐิติรัตน์ มีมาก. “การจัดการที่มีประสิทธิผลของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย”. **ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๘.**
- ณรัฐ วัฒนพานิช. “การปรับปรุงพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปบุริสธรรม ๗”. **วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๑.**
- ดิเรก วรรณเศียร. “การพัฒนาแบบจำลองแบบสมบูรณ์ในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕**
- ธนบูรณ์กิตต์ จิรพัฒนานกร. สมรรถนะการบริหารของผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมการโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย. **ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๒.**

- นงนุช นุตรัตน์. “ความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อรองรับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ : ศึกษากรณีข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง”. **ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต** สาขาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙.
- นภดล สุรนครินทร์. “การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ดุสิตบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๗.
- นฤนันท์ สุริยมณ และคณะ. “คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล”. **รายงานวิจัย**. ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ องค์การมหาชน, ๒๕๔๙.
- นवलจันทร์ เภาประเสริฐ. “ความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค”. **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.
- นาคม ธีรสุวรรณจักร. “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต** สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔.
- บัญญัติชยาทร นาคมุจลินท์. “วิเคราะห์การบริหารองค์กรในการเผยแพร่พระพุทธศาสนาของศูนย์การเผยแผ่พระพุทธศาสนาประจำจังหวัดอุทัยธานี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ดุสิตบัณฑิต**. สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.
- บุญหนา จิมานัง และ ฤดี แสงเดือนฉาย. “การประเมินประสิทธิภาพการสอนของพระสอนศีลธรรมในสถานศึกษาเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค ๙”. **รายงานการวิจัย**. มหาวิทยาลัยมหามหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- ประดิษฐ์ ดีวัฒนกุล. “การบริหารกรุงเทพมหานคร : ศึกษาการพัฒนาารูปแบบที่เหมาะสม”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ดุสิตบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๙.
- พรชนก ทองลาด. “อิทธิพลของพรหมวิหารธรรมที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิคในภาคเหนือตอนบน”. **วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๐.

พรชนก ทองลาด. “อิทธิพลของพรหมวิหารธรรมที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานเซรามิกในภาคเหนือตอนบน”. **วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต**. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๐.

พรเพ็ญ อยู่บำรุง. “การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสมุทรสาคร”. **การศึกษาอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๑

พระครูปริยัติวิสุทธิคุณ และคณะ. “การใช้หลักพุทธศาสนาในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนพึ่งตนเองกลุ่มแม่น้ำมูล อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์”. **รายงานการวิจัย**. วิทยาเขตสุรินทร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

พระมหาประสงค์ กิตติญาโณ พรหมศรี. “การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลในองค์กรสมัยใหม่กับแนวคิดทางพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. พระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

พินิจ ถูทับทิม. “ความต้องการและการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของครู อาจารย์ในโรงเรียนตำรวจ สังกัดกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”. **วิทยานิพนธ์ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓

พูลสุข หิงคานนท์. “การพัฒนารูปแบบการจัดองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐

ภูริวัจน์ ปุณยวุฒิปรีดา. “การพัฒนาเชิงพุทธเพื่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

มนูญ หวันหยี. “บทบาทผู้นำชุมชนการมีผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีผลต่อการยอมรับโครงการพัฒนาพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**. สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๕๐.

แม่ชีบุญช่วย ศรีเปรม. “การดำเนินชีวิตที่ดีของเยาวชนไทยตามหลักสัปติธรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีนักเรียนช่วงชั้นที่ ๔ โรงเรียนศึกษานารีวิทยา เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. สาขาพุทธศาสนาและปรัชญา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

แม่ชีวงเพชร คงจันทร์. “การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับหลักกฎหมาย : กรณีศึกษาพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว”. **วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณทิต**. สาขาพุทธศาสตร์ บัณทิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

รุ่งรัชชดาพร เวหะชาติ. “การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน”. **ดุขฎิบัณทิตการศึกษาดุขฎิบัณทิต**. บัณทิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๘.

รุ่งนภา จิตรโรจนรักษ์. “การพัฒนารูปแบบการบริหารของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุขฎิบัณทิต**. บัณทิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

วิทิพย์อร บุญพันธ์กุล. “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขของนักธุรกิจในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร”. **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์ดุขฎิบัณทิต**. สาขาพุทธศาสนาและปรัชญา. บัณทิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

สมบูรณ์ ธรรมลังกา. รูปแบบการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐานในจังหวัดเชียงราย. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุขฎิบัณทิต**. บัณทิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๔.

สมโพชน กวักหิรัญ. “บูรณาการการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยหลักสัปปุริสธรรม”. **วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์ดุขฎิบัณทิต**. สาขาพุทธศาสนาและปรัชญา. บัณทิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

สมุทร ชำนาญ. “การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน”. **ดุขฎิบัณทิตการศึกษาดุขฎิบัณทิต**. บัณทิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.

สุทธิชัย หล่อตระกูล. “ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษากรณี พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน”. **วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์ดุขฎิบัณทิต**. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณทิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔.

สุปรียา ธีรสิรานนท์. “การศึกษาวิเคราะห์พัฒนาการการเรียนรู้ในกรอบของไตรสิกขากับทฤษฎีการเรียนรู้ของสกินเนอร์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ดุขฎิบัณทิต**. สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณทิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

อมร สุวรรณนิมิตร. “รูปแบบการเสริมสร้างพลังอำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการพัฒนาชุมชนน่าอยู่”. **ปริญญาศิลปศาสตรดุขฎิบัณทิต**. สาขาพัฒนศาสตร์. บัณทิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๖.

อายุขจร งามชาติ. “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนภาวะบกพร่องทางความรัก”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

เอี่ยมอร ชลวร. “การจัดการความรู้เชิงพุทธบูรณาการ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

๔. เอกสารอัดสำเนา

พระเทพปริยัติสุธี วรวิทย์ คงคปญโญ. **เอกสารประกอบคำบรรยาย เรื่องการคณะสงฆ์และการพระศาสนา** : ๔๘-๔๙.

๕. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

Piyanart Singchoo. **แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ**. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล:

<http://www.gotoknow.org/posts/503317> [๘ ส.ค. ๒๕๕๗].

หนังสือพิมพ์สยามรัฐวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

[http://www.phongphit.com/older/content/view/๕๕๗/๗๐/\[๑ ธันวาคม ๒๕๕๖\]](http://www.phongphit.com/older/content/view/๕๕๗/๗๐/[๑ ธันวาคม ๒๕๕๖]).

สุนน อมรวิวัฒน์. **สามแนวความคิดหลักจากการศึกษาตามนัยพุทธธรรม**. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล :

http://www.roong-aroon.ac.th/?page_id=1946[๘ สิงหาคม ๒๕๕๗].

๒. ภาษาอังกฤษ :

Bardo. John W.. and Hartman. John J.. **Urban Soclogoy : A Systematic Introduction**. U.S.A.: F.E. Peacock Publishers. Inc., 1982.

Bateman. Thomas S. & Scott A. Snell. **Management : Building Competitive Advantage**. 4th ed. Boston: Lrwin McGraw-Hill, 1999.

Gibson. J.L.. **Organization : Behavior Structure and Processes**. 3rd. Dellas. Texas : Business Publications, 1979.

Herbert A. Simon. H. A. **Administrative behavior**. New York : McMillan, 1960.

John D. Millet. J.D.. **Management in the Public Service**. New York : Hill, 1954.

Keeves. P. J.. **Educational Research Methodology. and Measurement: An International Handbook**. Oxford. England: Pergamon Press, 1988.

Pervin. **Modern Management**. New Jersey: Prentice-Hill, 1989.

Peterson. E.. & Plawman. E.G.. **Business Organization and Management.** Illinois: Richard D. Irwin, 1953.

Rue Leslie W. & Lioyd L. Byars. **Management : Skill and Application.** 9th ed. North America: McGraw-Hill, 2000.

Tosi. Henry L.. and Carroll. Stephen J.. **Management.** 2nd edition. New York: John Wiley & Sons, 1982.

Yamane. Taro. **Statistic : An Introductory Analysis.** New York: Harpen and Row, 1967.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ แบบสนทนากลุ่มเฉพาะ และแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

ผู้สัมภาษณ์ : ผู้วิจัย สถานที่ให้สัมภาษณ์.....วัน/เดือน/ปี.....

ตอนที่ ๒ ข้อคำถามแบบสัมภาษณ์ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อนำไปสู่การสัมภาษณ์เชิงลึก

๑. ท่านคิดว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจในแต่ละด้านเป็นอย่างไร?

- ด้านการจัดระเบียบ
- ด้านการดูแลความปลอดภัย
- ด้านการดูแลการจราจร
- ด้านการดูแลการท่องเที่ยว
- ด้านการดูแลภารกิจพิเศษ

๒. ท่านคิดว่า การบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร ที่เหมาะสม ควรเป็นอย่างไร?

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านในความกรุณาสำหรับการให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้

นายพัฒนสรณ์ เกียรติฐิติคุณ
นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เรื่อง รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๑ ท่านมีความเห็นอย่างไร ต่อการบูรณาการหรือการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมตามหลักศีล
หลักขันติ หลักเมตตา หลักปิยวาจา และหลักอหิงสกา สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่เทศกิจ ในแต่ละด้าน?

-ด้านการจัดระเบียบ (บูรณาการด้วยหลักศีล)

.....

.....

.....

.....

-ด้านการดูแลความปลอดภัย (บูรณาการด้วยหลักขันติ)

.....

.....

.....

.....

-ด้านการดูแลการจราจร (บูรณาการด้วยหลักเมตตา)

.....

.....

.....

.....

-ด้านการดูแลการท่องเที่ยว (บูรณาการด้วยหลักปิยวาจา)

.....

.....

.....

.....

-ด้านการดูแลภารกิจพิเศษ (บูรณาการด้วยหลักอหิงสกา)

.....

.....

.....

.....



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับสอบถามประชาชนทั่วไปทุกสาขาอาชีพ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลทางวิชาการ สำหรับการศึกษาค้นคว้าและเพื่อประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ และขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงและตามความเห็นของท่าน ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์ให้เป็นประโยชน์ดังที่กล่าว ซึ่งข้อมูลที่ท่านตอบ จะถือเป็นความลับและผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของท่านในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามมี ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างสูง

นายพัฒนสรณ์ เกียรติฐิติคุณ

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริง

- | | | |
|------------------|---|--|
| ๑. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| ๒. อายุ | <input type="checkbox"/> อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี | <input type="checkbox"/> อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี |
| | <input type="checkbox"/> อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี | <input type="checkbox"/> อายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป |
| ๓. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ..... |
| ๔. อาชีพ | <input type="checkbox"/> รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท |
| | <input type="checkbox"/> ค้าขาย / ทำธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ..... |
| ๕. รายได้ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท | <input type="checkbox"/> ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท |
| | <input type="checkbox"/> ๒๐,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท | <input type="checkbox"/> ๒๕,๐๐๑ บาท ขึ้นไป |

ตอนที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับการปฏิบัติ (✓)				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
	๑. ด้านการจัดระเบียบ					
๑	เจ้าหน้าที่เทศกิจบังคับใช้กฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร ในการจัดระเบียบพื้นที่สาธารณะให้สะอาดน่ามอง					
๒	เจ้าหน้าที่เทศกิจออกตรวจและจัดระเบียบ บริเวณที่ประกอบการค้าในจุดผ่อนผันและนอกจุดผ่อนผัน หาบเร่-แผงลอย ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
๓	เจ้าหน้าที่เทศกิจจัดรณรงค์-ป้องกัน-การรुक้าตรวจ/เก็บ/รื้อถอนป้าย ตามจุดต่าง ๆ เช่น เสไฟฟ้า ป้ายบังตู้โทรศัพท์ หรือป้ายที่ไม่ได้รับอนุญาตและใช้พื้นที่สาธารณะตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร					
	๒. ด้านการดูแลความปลอดภัย					
๑	เจ้าหน้าที่เทศกิจออกตรวจพื้นที่โดยสายตรวจเดินเท้า สายตรวจจักรยาน สายตรวจจักรยานยนต์ และสายตรวจรถยนต์ ตรวจพื้นที่รับผิดชอบทั้งช่วงกลางวันและช่วงกลางคืน โดยเฉพาะในพื้นที่เสี่ยงภัย เช่น สะพานลอย ซอยเปลี่ยว ดึกร้าง เพื่อเฝ้าระวังและดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชน					
๒	เจ้าหน้าที่เทศกิจออกตรวจสิ่งสาธารณะที่ชำรุดบกพร่อง เช่น ฝาท่อระบายน้ำ ผิวจราจรชำรุด อุปกรณ์การค้าที่เก็บไม่เป็นระเบียบ เพื่อป้องกันอันตรายต่าง ๆ					
๓	เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถบรรเทาทุกข์และเหตุร้ายเป็นที่พึงพาของชาวกรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน โดยทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานจับกุม ปรามปรามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ตำรวจดับเพลิง อาสาสมัครกู้ภัย เป็นต้น					

ข้อ	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับการปฏิบัติ (✓)				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
	๓. ด้านการดูแลการจราจร					
๑	เจ้าหน้าที่เทศกิจอำนวยความสะดวกด้านการจราจรเพื่อส่งเสริมการเดินทางให้มีความคล่องตัวและปลอดภัยในช่วงโมงเร่งด่วน					
๒	เจ้าหน้าที่เทศกิจ ดูแลความปลอดภัยในการเดินทาง เช่นโครงการ “เทศกิจอาสาจราจรและอาสาพาน้องข้ามถนน” มีการจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจ ทุกสำนักงานเขต เข้าไปอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขับขี่รถยนต์จักรยานยนต์และประชาชนทั่วไปที่ต้องข้ามถนน					
๓	เจ้าหน้าที่เทศกิจ จัดเจ้าหน้าที่อาสาช่วยเหลือรถเสียบนท้องถนน ในการแก้ปัญหาจราจร อุบัติเหตุหรือเหตุฉุกเฉินบนท้องถนน ที่สะดวกปลอดภัย เพื่อคลี่คลายปัญหาการจราจร					
	๔. ด้านการดูแลการท่องเที่ยว					
๑	เจ้าหน้าที่เทศกิจอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว					
๒	เจ้าหน้าที่เทศกิจให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์สามารถให้คำแนะนำ และมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่					
๓	เจ้าหน้าที่เทศกิจ อำนวยความสะดวกให้บริการและให้คำแนะนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวหรือกิจกรรมพิเศษที่จัดขึ้นในโอกาสต่าง ๆ					
	๕. ด้านภารกิจพิเศษอื่น ๆ					
๑	เจ้าหน้าที่เทศกิจพร้อมให้บริการคอยดูแลอำนวยความสะดวกและปลอดภัยแก่คนกรุงเทพฯ อย่างรอบด้าน เช่น ในกรณีที่มีงานเทศกาลต่าง ๆ					
๒	เจ้าหน้าที่เทศกิจดูแลให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น การดูแลพื้นที่ชุมนุมช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุอัคคีภัย อุทกภัย การช่วยเหลือปฐมพยาบาลช่วยชีวิต					
๓	การดูแลและอำนวยความสะดวกในงานพระราชพิธีในวันสำคัญทางศาสนาหรือในวาระโอกาสพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ข้อ	การบูรณาการหลักพุทธธรรม ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับการปฏิบัติ (✓)				
		มาก ที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
	๑. หลักศีล ความประพฤติที่ตรงตามถูกต้องตามระเบียบวินัย					
๑	เจ้าหน้าที่เทศกิจยึดถือกฎระเบียบเป็นหลัก ในการ จัดระเบียบ ไม่มีอคติกับใคร ปฏิบัติดี ประพฤติชอบ					
๒	เจ้าหน้าที่เทศกิจ ประพฤติตนเป็นคนดีคอย ช่วยเหลือจัดระเบียบ					
๓	เจ้าหน้าที่เทศกิจประพฤติและปฏิบัติหน้าที่ ด้วย อัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการออกตรวจและจัด ระเบียบ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
๔	เจ้าหน้าที่เทศกิจ จัดระเบียบการใช้พื้นที่สาธารณะ ตามกฎระเบียบของกรุงเทพมหานคร					
๕	เจ้าหน้าที่เทศกิจ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย เมื่อ เกิดเหตุ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการเกิดอุบัติเหตุ ตามท้องถนน ต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
	๒. หลักขันติ ความอดทน อดกลั่น ไม่ละทิ้งงาน					
๑	เจ้าหน้าที่เทศกิจออกตรวจพื้นที่อย่างต่อเนื่องด้วย ความอดทนเพื่อดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชน					
๒	เจ้าหน้าที่เทศกิจ อดทนต่อความยากลำบากในการ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขับขี่รถยนต์จักรยานพาหนะและ ประชาชนทั่วไปที่ต้องข้ามถนน โดยเฉพาะบริเวณ หน้าสถานศึกษา สถานที่ราชการ บริเวณสี่แยกที่มี การจราจรพลุกพล่าน					
๓	เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทน ตรากตรำ ไม่คำนึงถึงความร้อน หนาว แดด ฝน ในการจัดจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกในการ เดินทางหรือข้ามถนนอย่างปลอดภัย และลดปัญหา ชั่วโมงรีบด่วน					

ข้อ	การบูรณาการหลักพุทธธรรม ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับการปฏิบัติ (✓)				
		มาก ที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๔	เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติหน้าที่จัดการจราจรด้วยความอดทน มีความอดกลั้นต่อการถูกพูดต่อว่าถากถางในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นธรรมดาเพราะเจ้าหน้าที่เทศกิจต้องเข้าไปบังคับใช้กฎหมาย					
๕	เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติหน้าที่จราจรด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง และอดทน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน					
	๓. หลักเมตตา ไมตรี ความรัก ความปรารถนาดี ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจที่ติดต่อกัน					
๑	เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความระมัดระวัง เห็นแก่ประโยชน์ของประชาชนในสังคมในการอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจร					
๒	เจ้าหน้าที่เทศกิจใช้คำพูดที่สุภาพ ในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร					
๓	เจ้าหน้าที่เทศกิจมีอัธยาศัยที่ดีในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร					
๔	เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานด้วยความปรารถนาดีในการอำนวยความสะดวก จัดการจราจรเพื่อความความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในช่วงโมงเร่งด่วน					
๕	เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เจ้าหน้าที่เทศกิจพร้อมช่วยเหลือผู้ประสบภัยบนท้องถนน ด้วยความเห็นอกเห็นใจ					
	๔. หลักปิยวาจา วาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน					
๑	เจ้าหน้าที่เทศกิจใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว					
๒	เจ้าหน้าที่เทศกิจใช้คำพูดที่แสดงถึงความจริงใจและห่วงใยในการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว					
๓	เจ้าหน้าที่เทศกิจให้คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์ แหล่งท่องเที่ยว แก่ประชาชนทั่วไปและนักท่องเที่ยว					

ข้อ	การบูรณาการหลักพุทธธรรม ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับการปฏิบัติ (✓)				
		มาก ที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๔	เจ้าหน้าที่เทศกิจดูแล ให้คำแนะนำ สามารถใช้คำพูด โน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ สถานที่นั้น ๆ					
๕	เจ้าหน้าที่เทศกิจให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ แก่ นักท่องเที่ยว เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว					
	๕. หลักอัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือ กิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์					
๑	เจ้าหน้าที่เทศกิจประพฤติตนเป็นประโยชน์ ร่วมกันตั้งจุด สังเกตการณ์ และออกตรวจ เพื่อป้องกันเหตุการณ์ ที่ไม่คาดคิดร่วมกับหน่วยงานอื่น ในกรณีที่มีเหตุการณ์ พิเศษ เช่น การชุมนุม					
๒	เจ้าหน้าที่เทศกิจขยันหมั่นตรวจเฝ้าระวังเพื่อคอย ช่วยเหลือเกื้อกูล และแก้ปัญหาให้กับประชาชน					
๓	เจ้าหน้าที่เทศกิจ มีความกระตือรือร้นในการ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย					
๔	เจ้าหน้าที่เทศกิจ ทำประโยชน์ เช่น ขยันหมั่นตรวจเฝ้า ออกตรวจความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในช่วงโอกาส สำคัญ ๆ เช่น เทศกาลวันขึ้นปีใหม่ เทศกาลวัน สงกรานต์ หรือวันสำคัญอื่น					
๕	เจ้าหน้าที่เทศกิจช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ ประชาชนที่ได้รับผลกระทบในกรณีที่เกิดเหตุ เพลิงไหม้					

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

1) อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทังโต

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Public Administration)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒) ผศ.ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Political Science)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓) ผศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Political Science)
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔) ผศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Economics)
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕) อาจารย์ ดร.บุษกร วัฒนบุตร

วุฒิการศึกษา Ph.D. (Public Administration)
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตร พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC (Index of item Objective Congruence)

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
งานวิจัยเรื่อง รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่เทคนิค กรุงเทพมหานคร

เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ๑ = เห็นด้วย, ๐ = ไม่แน่ใจ, (- ๑) = ไม่เห็นด้วย

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕๐-๑.๐๐ มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕๐ ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่๑	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่๒	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่๓	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่๔	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่๕		
ตอนที่ ๑							
๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๕	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๖	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๗	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๘	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๙	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๐	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
ตอนที่ ๒							
๑๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๒	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๓	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๔	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๕	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๖	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๗	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๘	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑๙	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๐	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๒	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

๒๓	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๔	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๕	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๖	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๗	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๘	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒๙	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓๐	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓๒	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓๓	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓๔	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓๕	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓๖	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓๗	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓๘	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓๙	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔๐	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

นายพัฒนสรณ์ เกียรติฐิติคุณ รหัส ๕๕๐๑๕๐๔๑๑๖ รุ่น ๒
 นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รายนามลำดับผู้เชี่ยวชาญ

๑. อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทั้งโต
๒. ผศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์
๓. ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช
๔. ผศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น
๕. อาจารย์ ดร.บุษกร วัฒนบุตร

ภาคผนวก ง
ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ภาคผนวก จ
รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนบริบูรณ์ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ออกเป็น ๔ กลุ่มดังนี้

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบูรณาการหลักพุทธธรรม

๑) พระศรีวิสุทธิดิลก (พระมหาวัน อดุลโม, ป.ธ. ๙) เจ้าอาวาสวัดวิเศษการ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

๒) พระศรีปริยัติญาณ (พระมหาธัญวัฒน์ กิตติญา, ป.ธ. ๙) เจ้าอาวาสวัดรวก บางบำหรุ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๓) พระครูปลัดสุรัสวดี สิริปุณโณ (พระครูวินัยธรสุรัสวดี สิริปุณโณ, ดร.) นธ.เอก., พธ.บ., M.A., Ph.D., เจ้าอาวาสวัดนายโรง เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

๔) พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ ดร., ผู้อำนวยการหลักสูตร พธ.ด. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (วังน้อย)

๕) พระมหาบุญเลิศ อินทปัญโญ รศ., รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้อำนวยการหลักสูตร พธ.ด. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (วัดศรีสุदारาม)

๖) พระครูปลัดนายกวัดน์ (พระมหากรมล ถาวร, ดร.) รองผู้อำนวยการสำนักห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เจ้าอาวาสวัดเทพนารี เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๒. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

๗) นายกิตตินันท์ ขาวสุทธิ ผู้อำนวยการสำนักเทศกิจ

๘) นางลักษณา โรจน์ธำรงค์ ผู้อำนวยการเขตราชเทวี

๙) นายชุมพล ชาวเกาะ ผู้อำนวยการเขตห้วยขวาง

๑๐) นางชนัญญา จาดชนบท ผู้อำนวยการเขตตลิ่งชัน

๑๑) นายวุฒิชัย บุญสิทธิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางซื่อ รักษาการแทนผู้อำนวยการเขตบางซื่อ

๑๒) นายสุชิน ดวงประทีป หัวหน้าฝ่ายเทศกิจเขตราชเทวี

๓. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานเทศกิจ

๑๓) นายสัมฤทธิ์ สุมาลี หัวหน้าฝ่ายเทศกิจเขตบางกอกน้อย

๑๔) นายชาติ มั่นแน่น หัวหน้างานเทศกิจเขตตลิ่งชัน

๑๕) นายสรารุช กงพาน หัวหน้างานเทศกิจเขตบางพลัด

๑๖) ว่าที่ ร.ต.ณรงค์ กานต์ภูิกานนท์ หัวหน้างานเทศกิจเขตปทุมวัน

๑๗) นายธนพล พลอยแดง หัวหน้างานเทศกิจเขตราชเทวี

๑๘) นายสุนทร บำรุงทรัพย์ หัวหน้างานเทศกิจเขตบางคอแหลม

๔. ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนภาคประชาชน

๑๙) นางผู้สดี วงศ์กำแหง สมาชิกสภากรุงเทพมหานครเขตราชเทวี

๒๐) นายอัศวิน ชำมะโน ประธานสภาเขตราชเทวี

- ๒๑) นายนิมิตร รักชาติไทย รองประธานสภาเขตราชเทวี
- ๒๒) ดร.กาญจนา คำจตุดี ตัวแทนภาคประชาชน/นักวิชาการ
- ๒๓) ดร.ภูริวัจน์ ปุณยวุฒิปรีดา อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๒๔) นายวีรวัฒน์ โปธิลักษณ์ ประธานกรรมการชุมชนวัดบรมนิวาส เขตปทุมวัน
- ๒๕) นายเดชา วงษ์ภู่งาม ประธานกรรมการชุมชนบ้านญวน เขตบางพลัด



พระศรีวิสุทธิดิลก (พระมหาวีณ อุตตโม, ป.ธ. ๙)
เจ้าอาวาสวัดวิเศษการ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร



พระศรีปริยัติญาณ (พระมหาธัญวัฒน์ กิตติญา, ป.ธ. ๙)
เจ้าอาวาสวัดรวก บางบำหรุ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร



พระครูปลัดนายกรวัฒน์ (สุรฐ สิริปัญญา)
เจ้าอาวาสวัดนายโรง เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร



พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา ดร.,
ผู้อำนวยการหลักสูตร พธ.ด. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (วังน้อย)



พระมหาบุญเลิศ อินทปญฺโญ รศ.,
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้อำนวยการหลักสูตร พธ.ด. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (วัดศรีสุदारาม)



พระครูปลัดนายกวีวัฒน์ (พระมหากมล ภาวโร, ดร.)
รองผู้อำนวยการสำนักห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เจ้าอาวาสวัดเทพนารี เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร



นายกิตตินันท์ ขาวสุทธิ์
ผู้อำนวยการสำนักเทศกิจ



นางลักษณ์ โรจน์ธำรงค์
ผู้อำนวยการเขตราชเทวี



นายชุมพล ชาวเกาะ
ผู้อำนวยการเขตห้วยขวาง



นางชนัญญา จาดชนบท
ผู้อำนวยการเขตตลิ่งชัน



นายวุฒิชัย บุญสิทธิ์
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางซื่อ รักษาการแทนผู้อำนวยการเขตบางซื่อ



นายสัมฤทธิ์ สุมาลี
หัวหน้าฝ่ายเทคนิคเขตบางกอกน้อย



นายสรารุช กงพาน
หัวหน้างานเทคนิคเขตบางพลัด



นายชาติ มั่นแน่น
หัวหน้างานเทคนิคเขตตลิ่งชัน



ว่าที่ ร.ต.ณรงค์ กานต์ฎีกานนท์
หัวหน้างานเทคนิคเขตปทุมวัน



นายธนพล พลอยแดง
หัวหน้างานเทคนิคเขตราชเทวี



นายสุชิน ดวงประทีป
หัวหน้าฝ่ายเทศกิจเขตราชเทวี



นางผุสดี วงศ์กำแหง
สมาชิกสภากรุงเทพมหานครเขตราชเทวี



นายสุนทร บำรุงทรัพย์
หัวหน้างานเทคนิคเขตบางคอแหลม



ดร.กาญจนา คำจตุติ ตัวแทนภาคประชาชน/นักวิชาการ



ดร.ภูริวัจน์ ปุณยวุฒิปรีดา
อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



นายอัศวิน ขำมะโน
ประธานสภาเขตราชเทวี



นายนิมิตร รักชาติไทย
รองประธานสภาเขตราชเทวี



นายวีรวัฒน์ โพธิ์ลักษณะ
ประธานกรรมการชุมชนวัดบรมนิวาส เขตปทุมวัน



นายเดชา วงษ์ภู่งาม
ประธานกรรมการชุมชนบ้านญวน เขตบางพลัด

ภาคผนวก ฉ
รายนามผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

รายนามผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)
งานวิจัยเรื่อง “รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร”

โดย นายพัฒนสรณ์ เกียรติฐิติคุณ รหัส ๕๕๐๑๕๐๔๑๖

วันอังคารที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๗ เวลา ๑๓.๐๐ น. ณ มจร.วัดศรีสุदारาม ห้อง ๑๔๑

รายชื่อ	หน่วยงาน
๑. พระมหาสมบุญ วุฑฒิกโร, ดร.	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
๒. พระมหาสุทิตย์ อากาศโร, ดร.	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
๓. ผศ.ดร. สุรพล สุยะพรหม	ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ และสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
๔. อาจารย์ ดร.ยุทธนา ประณีต	ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ
๕. นายภาส ภาสสัทธา	สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร อดีตรองเลขาธิการ ป.ป.ช.
๖. นายวีระศักดิ์ กลิ่นคล้าย	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางกอกน้อย
๗. นายนภดล บุญเตี้ย	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางกอกน้อย
๘. นายศรีัญญาพัศ ชูศรี	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางกอกน้อย
๙. นายนภดล เพิ่มพูน	เจ้าพนักงานเทศกิจปฏิบัติการ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางกอกน้อย
๑๐. นายสุริยา นาคอินทร์	พนักงานเทศกิจปฏิบัติงาน ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางกอกน้อย
๑๑. จ.ส.อ.อัครงค์ มีความสุข	ผู้ค้าเขตตลิ่งชัน
๑๒. นางสาวมาลัย สุทธิมงคล	ผู้ค้าเขตราษฎร์เทพ



ภาพประกอบการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

โดย นายพัฒนสรณ์ เกียรติฐิติคุณ





ประวัติย่อผู้วิจัย

- ชื่อ : นายพัฒนสรณ์ เกียรติฐิติคุณ
- วัน/เดือน/ปีเกิด : วันอังคารที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๑๒
- ภูมิลำเนาเดิม : กรุงเทพมหานคร
- การศึกษา : ปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
: ปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประสบการณ์การทำงาน : พนักงานเทคนิค สังกัดฝ่ายเทคนิค
สำนักงานเขตราชเทวี
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๘๔๔ /๓๐๑ ซอยจรัญสนิทวงศ์ ๕๗
แขวง บางบำหรุ เขตบางพลัด
กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐

