การบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี*

Administration Of Service-Minded Of The PersonnelIn Municipalities Of Pathumthani Province

อรทิณี ทวยนาค (Onthinee Thuynak)**
วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruch Wiruchnipawan)***

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี (3) ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จ และ (4) ตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี โดยมีระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาใช้วิธีการวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มประชากรเป็นประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี สำหรับวิธีวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเชิงลึก

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีมีความละอายหรือเกรงกลัวต่อการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ละอายหรือเกรงกลัวต่อการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหา

---

* การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี (3) ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จ และ (4) ตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

** อรทิณี ทวยนาค อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการและการบริหาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Onthinee Thuynak School of Management Science, Eastern Asia University. onthinee@eau.ac.th, 0836002836

*** รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Associate Professor Dr. Wiruch Wiruchnipawan School of Management Science, Eastern Asia University.

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ผลประโยชน์ส่วนตัว และควรสร้างตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี (3) เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรสร้างและนำตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้าไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปพัฒนาต่อยอดต่อไปในอนาคตอีกด้วย โดยตัวแบบที่ได้นั้นประกอบด้วย 4 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี ความเสียสละ ความอดทน และความซื่อสัตย์สุจริต

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ จิตสำนึกการให้บริการของบุคลากร เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

Abstract

Objectives of this study were mainly to explore (1) problems of administration, (2) development guidelines of administration, and (3) administrative model of service-minded of the personnel in municipalities of Pathumthani Province. Methodology of this research was designed the research design as mixed methods research applying quantitative research as a principal and qualitative research as a supplementary. The quantitative research was survey with questionnaires. Population was living in the areas of municipalities in Pathumthani Province. Data analysis was represented with descriptive approach. Descriptive Statistics exercised were percentage, mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient. For qualitative data, in-depth interview of experts.

Findings of this research were (1) the main problem was the municipalities' insufficient service-minded of the personnel particularly on the shame or fear to exercise their authority in seeking of their own benefits, (2) the main development guidelines of administration were the personnel of the municipalities in Pathumthani province should increasingly perform their service-minded in terms of shame or fear to exercise their authority in seeking of their own benefits. Moreover, the administrative model should also be created for administration of service-minded of the personnel in municipalities in Pathumthani province, (3) the municipalities in Pathumthani Province should create and apply the administrative model of service-minded of the personnel according to the Buddha Concept as the Key Performance Indicators and implement practically and continuously. Further model development should also be done. The administrative model should significantly consist of 4 aspects include shame to do bad things, sacrifice, tolerance, and honesty.

Keywords: Administration, service-minded of the personnel, municipalities in Pathumthani Province

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งมีภารกิจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประจำวันของประชาชนในชุมชนซึ่งเป็นภารกิจหลัก การให้บริการประชาชนรวมไปถึงการจัดสร้างสาธารณูปโภคสาธารณูปการ การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการทางการศึกษา การผังเมือง โบราณสถาน การรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นต้น (พลอย สืบวิเศษ, 2555 : 103) ซึ่งการให้บริการสาธารณะอาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยองค์การหรือหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

การให้บริการประชาชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการให้บริการสาธารณะที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ซึ่งในปัจจุบันจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและความต้องการ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นจากภาครัฐและการบริการที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน (อุดม ว่องไวยุทธ์, 2552 : 1) โดยแนวคิดดังกล่าวนี้เกิดขึ้นมาก็เพื่อที่จะให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของการบริหารราชการ โดยได้ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นศูนย์กลางในการบริหารงานตามพันธกิจของตน ซึ่งเทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้การบริการเมืองเป็นหลัก เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ดูแลประชาชนอย่างมากมาย แต่ในที่นี้ผู้ศึกษาได้ให้ความสนใจกับการบริหารงานของหน่วยการปกครองรูปแบบเทศบาล โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ เช่น (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) การให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ (3) การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลย่อยสิ่งปฏิกูล (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (5) การให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง (6) การให้ราษฎรได้รับการอบรม และ (7) หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล เพื่อจะได้เป็นภาระหน้าที่ที่ถูกระบุไว้ตามกฎหมายในภารกิจที่จะต้องปฏิบัติเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและสังคมชุมชนอย่างแท้จริง

จากพันธกิจสำคัญในการปฏิบัติงานของภาครัฐที่มุ่งการตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้น การให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่บุคลากรของภาครัฐนั้นต้องคำนึงและใส่ใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการของบุคคลากรของเทศบาลซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมากและได้นำมาทำการศึกษาในครั้งนี้ ที่เน้นด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการของบุคคลากรของเทศบาลเพื่อลดการเกิดปัญหาเกี่ยวกับ

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบุคลากรของเทศบาลต่อไป จึงไม่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จ และ สร้างตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แนวคิดของพระพุทธเจ้า 5 ด้าน คือ 1) ความซื่อสัตย์สุจริต 2) ความเมตตากรุณา 3) ความเสียสละ 4) ความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี และ 5) ความอดทน

วัตถุประสงค์

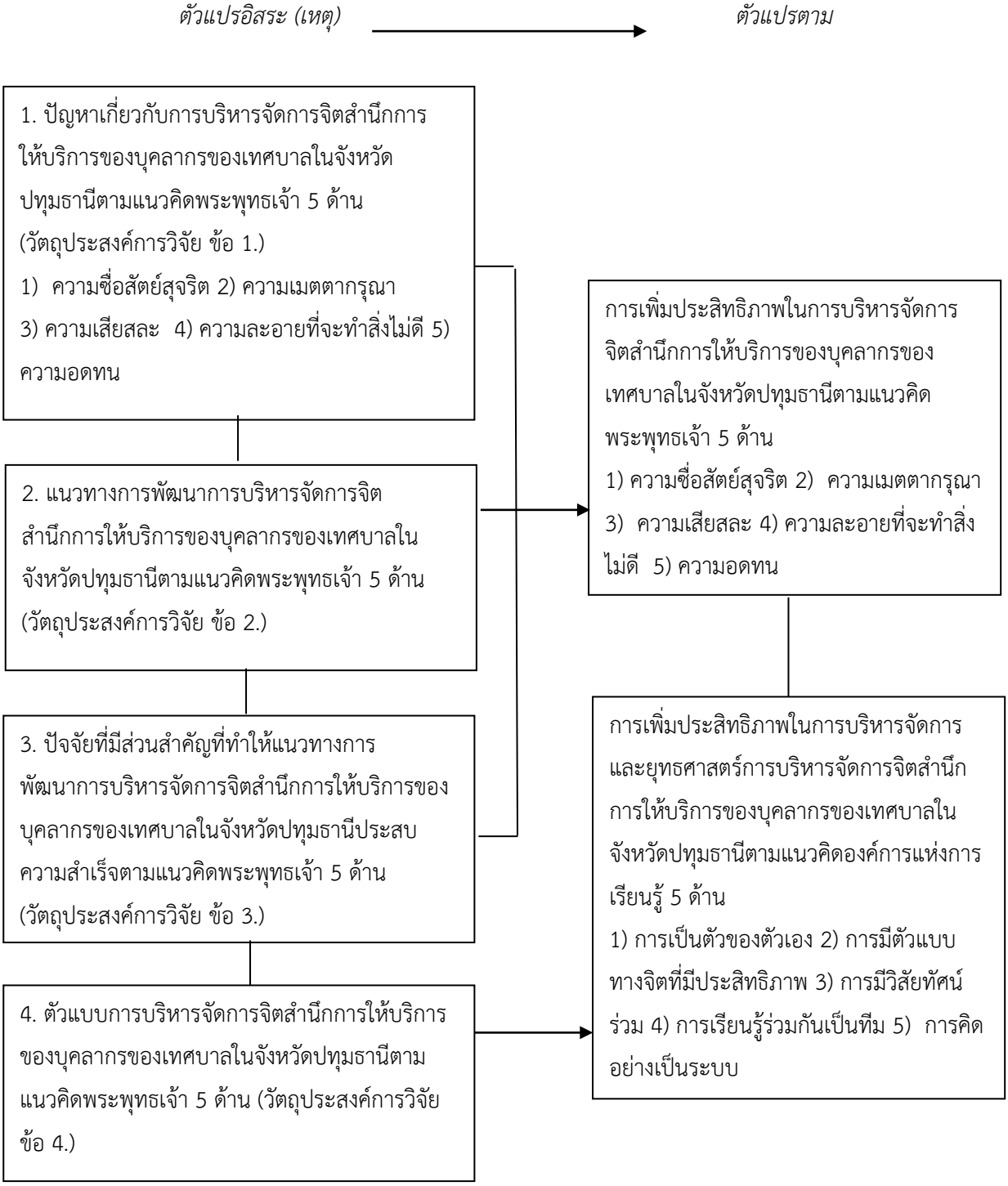
(1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

(2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

(3) ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จ

(4) ตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิด


ตัวแปรอิสระ (เหตุ)
ตัวแปรตาม
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน (วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.)
1) ความซื่อสัตย์สุจริต 2) ความเมตตากรุณา 3) ความเสียสละ 4) ความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี 5) ความอดทน
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน (วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.)
3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน (วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.)
4. ตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน (วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4.)
การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน
1) ความซื่อสัตย์สุจริต 2) ความเมตตากรุณา 3) ความเสียสละ 4) ความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี 5) ความอดทน
การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน
1) การเป็นตัวของตัวเอง 2) การมีตัวแบบทางจิตที่มีประสิทธิภาพ 3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม 4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม 5) การคิดอย่างเป็นระบบ

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ออกแบบการวิจัย (research design) เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (Creswell and Clark, 2011 : 174-175) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้นเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวแปรอิสระคือ “การบริหารจัดการตามแนวคิดพระพุทธเจ้า” (the Administration of the Buddha Concept) 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความซื่อสัตย์สุจริต (honesty) (2) ความเมตตากรุณา (kindness) (3) ความเสียสละ (sacrifice) (4) ความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี (shame to do bad things) และ (5) ความอดทน (tolerance) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2557 : 329) และตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ได้แก่ (1) การเป็นตัวของตัวเอง (Personal Mastery) (2) การมีตัวแบบทางจิตที่มีประสิทธิภาพ (Mental Models) (3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) (4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team learning) และ (5) การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2556 : 31)

ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลทั้ง 17 แห่ง ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 545,754 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 1,109 คน ทั้งนี้ ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97 % หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างประเภทการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) ซึ่งหมายถึง การเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักวิชาการทางสถิติ และใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยประชากรมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 9 ท่าน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอล (Snowball Sampling Concept)

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมมาได้ทั้งหมด จำนวน 1,035 คน (คิดเป็นร้อยละ 100.00) แบ่งเป็น 2 ส่วน (1) กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่า “ไม่มีปัญหา”มีจำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.06 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,109 คน ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ และไม่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป) (2) กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่า “มีปัญหา” มีจำนวน 990 คน (n=990) (คิดเป็นร้อยละ 89.27 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,109 คน ถือเป็นแบบสอบถามส่วนที่สมบูรณ์ และนำไปใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ต่อไป เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ครบถ้วน และมีคุณภาพ)

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n=990)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	502	50.71
	1.2 หญิง	488	49.29
	รวม	**990**	**100.00**
2. ระดับการศึกษา	1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	454	45.86
	1.2 ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	536	54.14
	รวม	**990**	**100.00**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.71) เป็นชาย และที่เหลือ (ร้อยละ 49.29) เป็นหญิง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.14) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 45.86) มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการด้านความซื่อสัตย์สุจริต	2.42	0.71	มาก
2. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการด้านความเมตตากรุณา	2.44	0.71	มาก
3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการด้านความเสียสละ	2.42	0.73	มาก
4. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี	2.55	0.60	มาก
5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการด้านความอดทน	2.50	0.62	มาก
รวมทั้ง 5 ด้าน	**2.47**	**0.67**	**มาก**

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 รองลงมาคือด้านความอดทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ด้านความเมตตากรุณา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 และด้านความเสียสละ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 ตามลำดับ

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการด้านความซื่อสัตย์สุจริต	2.34	0.71	มาก
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการด้านความเมตตากรุณา	2.54	0.64	มาก
3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการด้านความเสียสละ	2.62	0.56	มาก
4. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี	2.68	0.55	มาก
5. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการด้านความอดทน	2.61	0.62	มาก
รวมทั้ง 5 ด้าน	**2.56**	**0.62**	**มาก**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้านด้าน เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 รองลงมาคือ ความเสียสละ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 ด้านความอดทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ความเมตตากรุณา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 และ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ตามลำดับ

4. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านความซื่อสัตย์สุจริต	2.48	0.68	มาก
2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านความเมตตากรุณา	2.40	0.64	มาก
3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านความเสียสละ	2.41	0.60	มาก
4. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี	2.57	0.54	มาก
5. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านความอดทน	2.56	0.54	มาก
รวมทั้ง 5 ด้าน	**2.48**	**0.60**	**มาก**

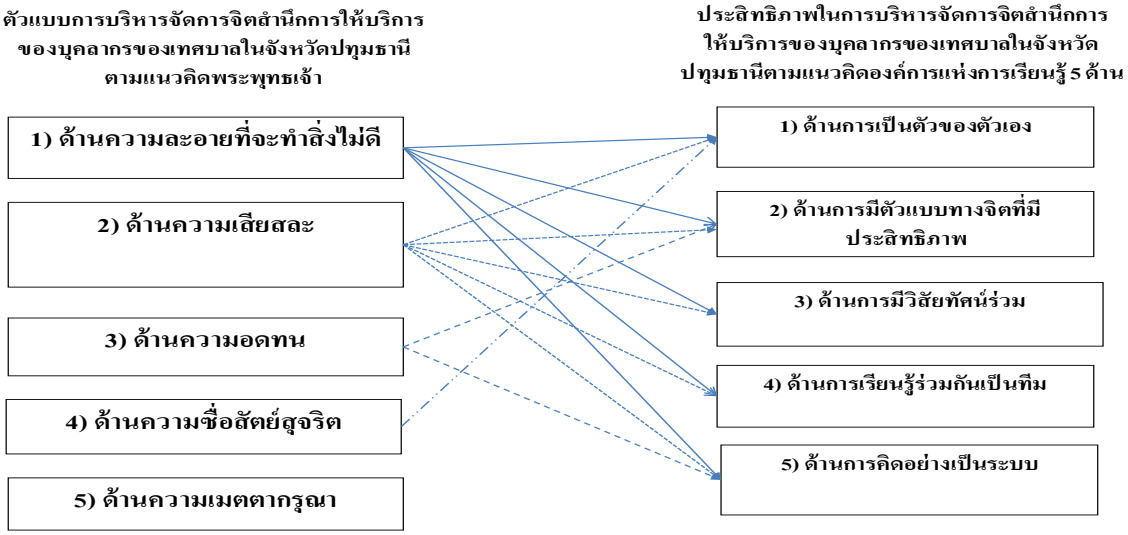
จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 รองลงมาคือ ด้านความอดทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ด้านความเสียสละ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 และด้าน) ความเมตตากรุณา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 ตามลำดับ

5. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน (ตัวแปรตาม)

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเป็นตัวของตัวเอง	2.29	0.67	ปานกลาง
2. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการมีตัวแบบทางจิตที่มีประสิทธิภาพ	2.30	0.66	ปานกลาง
3. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม	2.22	0.70	ปานกลาง
4. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	2.25	0.68	ปานกลาง
5. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	2.31	0.67	ปานกลาง
รวมทั้ง 5 ด้าน	**2.27**	**0.68**	**ปานกลาง**

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 รองลงมาคือ ด้านการมีตัวแบบทางจิตที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 ด้านการเป็นตัวของตัวเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 ตามลำดับ

6. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน (ตัวแปรตาม)



ภาพ 4.7 ตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

จากภาพที่ 4.7 พบว่า ตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความซื่อสัตย์สุจริต (2) ความเสียสละ (3) ความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี และ (4) ความอดทน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเป็นตัวของตัวเอง (2) การมีตัวแบบทางจิตที่มีประสิทธิภาพ (3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และ (5) การคิดอย่างเป็นระบบ ส่วนแนวคิดพระพุทธเจ้าอีก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเมตตากรุณา เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน โดยตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี (2) ด้านความเสียสละ (3) ความอดทน และ (4) ความซื่อสัตย์สุจริต

7. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

(1) คำถามว่า “บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ละอายหรือเกรงกลัวต่อการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้งละอายที่จะทำสิ่งไม่ดีเพิ่มมากขึ้น” พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล ล้วนเห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญสรุปได้ดังนี้

(1.1) เป็นจิตสำนึกการให้บริการประชาชนที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่มารับบริการและเทศบาล

(1.2) เป็นจิตสำนึกที่ช่วยป้องกันไม่ให้บุคลากรของเทศบาลประพฤติมิชอบ

(1.3) เป็นจิตสำนึกการให้บริการประชาชนที่บุคลากรของเทศบาลทุกระดับควรยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง และเคร่งครัด

(2) คำถามเกี่ยวกับ “ตัวแบบการบริหารจัดการ” ที่ว่า “ตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้าควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี (2) ความเสียสละ (3) ความอดทน และ (4) ความซื่อสัตย์สุจริต” พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญสรุปได้ดังนี้

(2.1) เป็นตัวแบบการบริหารจัดการที่ครอบคลุมสาระสำคัญของแนวคิดพระพุทธเจ้าอย่างมากพอสมควร โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี และด้านความเสียสละ

(2.2) เป็นตัวแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับหน่วยงาน และมีแนวโน้มช่วยให้การบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จ หากนำไปใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

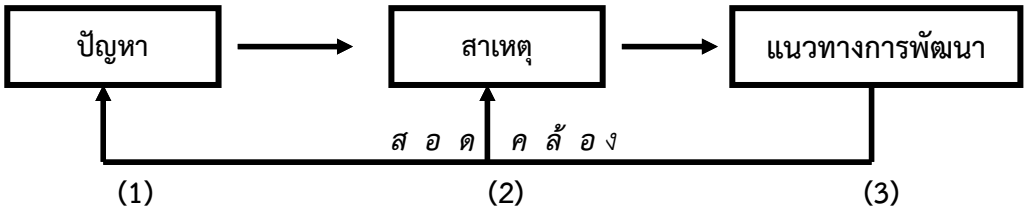
(2.3) เป็นตัวแบบการบริหารจัดการเหมาะสมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่ควรนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการ ที่เน้นด้านจิตใจ หรือจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากร

อภิปรายผล

การอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาอภิปรายผล ดังนี้

ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีมี “ปัญหา” เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของประชากรในแต่ละด้านจากบทที่ 4 มาศึกษาวิเคราะห์ 3 ด้าน คือ ด้าน ความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี ด้านความอดทน และด้านความเมตตากรุณา และได้เสนอ “สาเหตุ” และ “แนวทางแก้ไข” หรือ “แนวทางการพัฒนา” การบริหารจัดการควบคู่ไปด้วยโดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2552 : 57) ดังนี้

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



1. ด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ละอายหรือเกรงกลัวต่อการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.60)	1. ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการสนับสนุนบุคลากรของเทศบาลให้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ละอายหรือเกรงกลัวต่อการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวไม่มากเท่าที่ควร	1. เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีและผู้บริหารทุกระดับควรเห็นความสำคัญพร้อมทั้งมีนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการสนับสนุนบุคลากรของเทศบาลให้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ละอายหรือเกรงกลัวต่อการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว และละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี ในเวลาเดียวกัน ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย

2. ด้านความอดทน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ และทนความยากลำบากไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.56)	2. ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควบคุมดูแลบุคลากรของเทศบาลให้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ และอดทนต่อความยากลำบากไม่เข้มงวดเท่าที่ควร	2. ผู้บริหารทุกระดับของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควบคุมดูแลบุคลากรของเทศบาลให้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ และอดทนต่อความยากลำบากอย่างเข้มงวดเพิ่มมากขึ้น
3. ด้านความเมตตากรุณา ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการด้วยความเมตตากรุณาไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.46)	3. บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือปรับเปลี่ยนทัศนคติสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการด้วยความเมตตากรุณาไม่มากเท่าที่ควร	3. เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีและผู้บริหารทุกระดับควรเห็นความสำคัญพร้อมทั้งควรจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือปรับเปลี่ยนทัศนคติสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่เป็นมิตร เข้าใจ เห็นใจ ปรารถนาให้ประชาชนมีความสุขประทับใจ และด้วยความเมตตากรุณาเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้น ควรมีการติดตามและประเมินผลด้วยว่าได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปยึดถือปฏิบัติมากน้อยเพียงใด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

และยังสอดคล้องกับงานของ วิภาวี ชาดิษฐ, 2560 : 168 ที่เน้นเรื่องความคาดหวังของผู้มารับบริการ เรื่องของเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส และบริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย แสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้รับบริการนั้นต้องการให้ผู้ให้บริการบริการด้วยความตั้งใจ มีความเมตตาในการบริการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 5 ด้าน

(1) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรบริหารจัดการ หรือดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการโดยปฏิบัติงานตามกฎหมาย ด้วยความเอาใจใส่เพิ่มมากขึ้น ข้อเสนอแนะให้บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีปฏิบัติงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วีณา วิจัยธรรมฤทธิ์, 2559 : 61-80 ที่เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิดตะวันออกด้านความซื่อสัตย์สุจริต ไว้ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรเห็นความสำคัญของการฝึกอบรม หรือพัฒนาจิตสำนึก

ข้าราชการตำรวจให้มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ เช่น จัดวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญจากภายนอกมาช่วยสร้างหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาจิตสำนึกในเรื่องดังกล่าวเป็นประจำ รวมทั้งพัฒนาผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้เป็นแบบอย่างที่ดี

(2) ด้านความเมตตากรุณา เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีและผู้บริหารทุกระดับควรเห็นความสำคัญ พร้อมทั้งควรจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือปรับเปลี่ยนทัศนคติสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่เป็นมิตร เข้าใจ เห็นใจ ปรารถนาให้ประชาชนมีความสุขประทับใจและด้วยความเมตตากรุณาเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้น ควรมีการติดตามและประเมินผลด้วยว่าได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปยึดถือปฏิบัติมากน้อยเพียงใด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ชนิศฏ์สรฐ์ สืบสังข์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2558 : 106-117 ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า กรุงเทพมหานครควรมีนโยบายที่ชัดเจนให้สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร และทุกหน่วยงานเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร รวมทั้งปรับปรุงการจัดกิจกรรม หรือหลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความอดทนต่อการถูกกล่าวหา และการวิพากษ์วิจารณ์อย่างเป็นรูปธรรม และต่อเนื่อง นอกจากนี้แล้ว ข้อเสนอแนะที่สนับสนุนให้มีการติดตามและประเมินผลนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ รวีพร คูหิรัญ, 2558 : 73) ที่เสนอแนะไว้ว่า ควรเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินทั้งผู้บริหารและผู้ตรวจสอบ โดยมีหลักสูตรอบรมทั้งทฤษฎีและการอบรมเชิงปฏิบัติการ รวมทั้งมีการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังจากผ่านการอบรมแล้วด้วย

(3) ด้านความเสียสละ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการอย่างเต็มที่ อุทิศตนเพื่อส่วนรวม และด้วยความเสียสละที่ต้องกระทำโดยสมัครใจ และไม่หวังสิ่งตอบแทนไว้เพิ่มมากขึ้น ข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวกับการเสียสละที่ต้องกระทำโดยสมัครใจและไม่หวังสิ่งตอบแทนนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Rushton, 1981 : 7 ที่เห็นว่า การเสียสละเป็นการกระทำเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น การกระทำนี้ต้องกระทำโดยสมัครใจและไม่หวังสิ่งตอบแทนไว้ล่วงหน้า

(4) ด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีและผู้บริหารทุกระดับควรเห็นความสำคัญ พร้อมทั้งมีนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการสนับสนุนบุคลากรของเทศบาลให้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ละอายหรือเกรงกลัวต่อการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว และละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี ในเวลาเดียวกัน ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2552 : 21-29 ที่กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เช่น ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้องหรือระบบอุปถัมภ์ รวมทั้งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือค่านิยมอย่างเพื่อส่วนรวม เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

(5) ด้านความอดทน ผู้บริหารทุกระดับของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควบคุมดูแลบุคลากรของเทศบาลให้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ และอดทนต่อความยากลำบากอย่างเข้มงวดเพิ่มมากขึ้น ยังพอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วีณา วิจัยธรรมฤทธิ์, 2559 : 61-80 ที่เสนอแนะไว้ว่า ผู้บริหารสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรทำตัวเป็นแบบอย่างในการปลูกฝัง และการพัฒนาจิตสำนึกข้าราชการตำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ด้วยการนำแนวคิดตะวันออก 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความซื่อสัตย์สุจริต (2) ความเมตตากรุณา (3) การเสียสละ (4) ความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี และ (5) ความอดทน มาปรับใช้

ข้อเสนอแนะ

1) เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีและผู้บริหารทุกระดับควรเห็นความสำคัญ พร้อมทั้งมีนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการสนับสนุนบุคลากรของเทศบาลให้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ละอายหรือเกรงกลัวต่อการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว และละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี ในเวลาเดียวกัน ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย

2) ผู้บริหารเทศบาลทุกระดับในจังหวัดปทุมธานีควรเห็นถึงความสำคัญและบริหารจัดการในทิศทางที่สนับสนุนจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรด้วยความละอายหรือเกรงกลัวต่อการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้งละอายที่จะทำสิ่งไม่ดีอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง อีกทั้งผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้วย

3) เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีควรกำหนดและนำตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้า 4 ด้าน (เฉพาะที่สำคัญ) ไปปรับใช้เป็นตัวแบบการบริหารจัดการ หรือเป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator (s) KPIs) ที่เกี่ยวกับจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี โดยตัวแบบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้าควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี (2) ความเสียสละ (3) ความอดทน และ (4) ความซื่อสัตย์สุจริต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของหน่วยงานต่อไป

2. เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาต่อเนื่องอย่างละเอียดและเจาะลึกต่อไปว่า เพราะเหตุผลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงเห็นว่า การบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้าด้านความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี จึงสำคัญและจำเป็นมากที่สุด

3. เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยแบบเจาะลึกการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวคิดพระพุทธเจ้าแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้าน (1) ความละอายที่จะทำสิ่งไม่ดี (2) ความเสียสละ และ (3) ความอดทน เป็นต้น

4. เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยคุณภาพในเชิงเปรียบเทียบ เช่น การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวพระพุทธเจ้า 5 ด้าน กับหน่วยงานอื่นที่มีกรอบภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

5. เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษา และวิเคราะห์การบริหารจัดการจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี เช่น การบริหารจัดการที่ยั่งยืน การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การบริหารจัดการตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน และการบริหารจัดการยุคดิจิทัล เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ชนิศฏ์สรฐ์ สืบสังข์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2558). **การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรุงเทพมหานครตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว.** วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน-ธันวาคม 2558

พลอย สืบวิเศษ. (2555). **การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การภาครัฐ.** กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รวีพร คูหิรัญ. (2558). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตามแนวพระราชดำริ**. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 7 ฉบับที่ 14 กรกฎาคม-ธันวาคม 2558

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2552). **การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2556). **หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โฟร์เพซ.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2557). **การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟเพซ.

วิภาวี ชาดิษฐ. (2560). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี.** Veridian E-Journal Silpakorn University ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สัมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2560), หน้า168.

วีณา วิจัยธรรมฤทธิ์. (2559). **การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิดตะวันออก.** รัฐสภาสาร ปีที่ 64 ฉบับที่ 10 เดือนตุลาคม 2559 หน้า 61-80.

อุดม ว่องไวยุทธ์. (2552). **ความคิดเห็นในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง.** การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาษาต่างประเทศ

John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark. (2011). **Designing and Conducting Mixed Methods Research.** Second Edition. Thousand Oaks, CA.: SAGE Publications, Inc. 174-175.

John Philippe Rushton. (1981). **Altruism and Helping Behavior: Social, Personality, and Developmental Perspectives**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associate. 7.