

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงหรือความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นในบ้านเมือง และชุมชนทุกระดับอย่างรวดเร็ว ฉับพลัน อีกทั้งกระแสโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีส่วนทำให้วิถีชีวิตของคนไทยเปลี่ยนแปลงไป และบางครั้งสับสนไร้ทิศทาง นอกจากนี้ ความเจริญด้านวัตถุได้ซึมซาบและเข้ามาแทนที่ความเจริญด้านจิตใจ ในเวลาเดียวกัน การบริหารจัดการที่ข้าราชการของรัฐ และ/หรือ หน่วยงานของรัฐ นำมาใช้ เช่น การบริหารจัดการที่เน้นความเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจ ความทันสมัย และการเพิ่มรายได้ ที่ล้วนให้ความสำคัญกับความเจริญด้านวัตถุเพิ่มมากขึ้น และยิ่งความเจริญด้านวัตถุเพิ่มมากขึ้นเพียงใด ย่อมทำให้ความเจริญด้านจิตใจยิ่งลดน้อยลงไปด้วย ไม่เพียงเท่านั้นปัญหาสำคัญที่ชาติบ้านเมืองและชุมชนประสบทั้งในอดีตและปัจจุบัน เช่น ปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวง ปัญหายาเสพติด ปัญหาอบายมุข และปัญหาการขาดความยุติธรรม ล้วนมีสาเหตุสำคัญมาจากการขาดหลักธรรมหรือขาดทศพิธราชธรรม เมื่อเป็นเช่นนี้หนทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวคือ ทุกฝ่ายควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม ทศพิธราชธรรมนั้นไม่ใช่เป็นหลักการปกครองของพระราชทานั้น แต่ข้าราชการของรัฐ และ/หรือ หน่วยงานของรัฐ สามารถนำมาปรับใช้ได้ด้วย

ในส่วนของสำนักงานเขตราชเทวี เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน สำนักงานเขตราชเทวีได้ประสบปัญหาด้านการบริหารจัดการบางประการอันสืบเนื่องจากการมิได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรมมาปรับใช้ เช่น ข้าราชการบางส่วนขาดความซื่อตรง ความอ่อนโยน ความไม่โกรธ ความอดทน และความเที่ยงธรรม เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมาและความสำคัญของทศพิธราชธรรม รวมทั้งปัญหาด้านการบริหารจัดการอันสืบเนื่องมาจากการมิได้นำทศพิธราชธรรมมาปรับใช้ในสำนักงานเขตราชเทวีดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางทศพิธราชธรรม” โดยนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม 10 ประการ” มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษา

ประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ไม่เพียงจะเกิดแก่ตัวผู้ศึกษาเท่านั้น แต่ยังจะเกิดเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางทศพิธราชธรรม

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ในเรื่องการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวีกรุงเทพมหานคร ตามแนวทางทศพิธราชธรรม

2.2 ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางทศพิธราชธรรม

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เช่นนี้เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจสภาพปัญหาด้านการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี ตามแนวทางทศพิธราชธรรมซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในอดีตและปัจจุบัน อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการเสนอแนวทางการเสริมสร้าง การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อไป

2.3 ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวีกรุงเทพมหานคร ตามแนวทางทศพิธราชธรรม

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เช่นนี้เพราะต้องการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบและเข้าใจการบริหารจัดการในลักษณะของแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางทศพิธราชธรรม การศึกษาเรื่องนี้ไม่อาจสมบูรณ์ได้ถ้ามิได้นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ วัตถุประสงค์ส่วนนี้จึงมุ่งเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง หรือปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี ตามแนวทางทศพิธราชธรรมในอนาคตต่อไป วัตถุประสงค์ส่วนนี้เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษา ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการศึกษาปัญหาหรือข้อเท็จจริงในอดีตและปัจจุบัน เช่นนี้ทำให้มีแนวโน้มว่าจะมีข้อมูลมากเพียงพอที่จะแสดงความคิดเห็นสำหรับอนาคตได้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบ

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้ศึกษาได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัยขึ้น โดยกำหนดให้ “การบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม 10 ประการ” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม 10 ประการ” เป็น ตัวแปรอิสระ ส่วน “การบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางทศพิธราชธรรม” เป็นตัวแปรตาม สำหรับทศพิธราชธรรม 10 ประการ ประกอบด้วย

3.1 ทาน เช่น

3.1.1 สำนักงานเขตราชเทวีให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ตกทุกข์ได้ยาก และการบริจาคสิ่งของ

3.1.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้บริการ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

3.2 ศีล เช่น

3.2.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการให้บริการประชาชน

3.2.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีเป็นผู้รักษาศีลอยู่ในศีลธรรม

3.3 บริจาค เช่น

3.3.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

3.3.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวียึดหลักความไม่เห็นแก่ตัว

3.4 ความซื่อตรง เช่น

3.4.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้บริการประชาชนด้วยความสุจริต และเสมอภาค

3.4.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ไม่นำทรัพย์สินส่วนราชการมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

3.5 ความอ่อนโยน เช่น

3.5.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือความสุภาพ อ่อนโยน

3.5.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และประทับใจ

3.6 ความเพียร เช่น

3.6.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่ามีความเพียรที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ย่อท้อต่อปัญหาในการให้บริการประชาชน

3.6.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเป็นผู้มีจิตใจมั่นคงไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในการให้บริการประชาชน

3.7 ความไม่โกรธ เช่น

3.7.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าให้บริการประชาชนด้วยจิตใจหนักแน่น ไม่ลุแก่อำนาจ

3.7.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าให้บริการประชาชนด้วยมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส

3.8 ความไม่เบียดเบียน เช่น

3.8.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยไม่เบียดเบียน ปีบคั้น กดขี่

3.8.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าร่วมกันรณรงค์ให้ข้าราชการช่วยกันประหยัดทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน

3.9 ความอดทน เช่น

3.9.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่ามีความมานะอดทนในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ย่อถ้อต่อความยากลำบาก

3.9.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยยึดถือ ขันติ ทนต่อโลก โกรธ หลง

3.10 ความเที่ยงธรรม เช่น

3.10.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าพัฒนางานให้บริการประชาชนด้วยความรอบคอบ ความถูกต้อง

3.10.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าปฏิบัติงานเป็นทีมไม่นินทาว่าร้ายไม่สนับสนุนผู้กระทำผิด

ดั่งภาพที่ 1.1

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม 10 ประการ ได้แก่

1. ทาน เช่น

1.1 สำนักงานเขตราชเทวีให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ตกทุกข์ได้ยาก และการบริจาคสิ่งของ

1.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

2. ศีล เช่น

2.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการให้บริการประชาชน

2.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีเป็นผู้รักษาศีลอยู่ในศีลธรรม

3. บริจาค เช่น

3.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

3.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวี ซื่อหลักความไม่เห็นแก่ตัว

4. ความซื่อตรง เช่น

4.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้บริการประชาชนด้วยความสุจริตและเสมอภาค

4.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ไม่นำทรัพย์สินส่วนราชการมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

5. ความอ่อนโยน เช่น

5.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือความสุภาพอ่อนโยน

5.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและประทับใจ

6. ความเพียร เช่น

6.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีมีความเพียรที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ย่อท้อต่อปัญหาในการให้บริการประชาชน

6.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีเป็นผู้มีจิตใจมั่นคงไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในการให้บริการประชาชน

7. ความไม่โกรธ เช่น

7.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้บริการประชาชนด้วยจิตใจหนักแน่น ไม่ดูแก่อำนาจ

7.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้บริการประชาชนด้วยมิตรไมตรี อิมเข้ม แจ่มใส

8. ความไม่เบียดเบียน เช่น

8.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยไม่เบียดเบียน บีบคั้น กดขี่

8.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีร่วมกันรณรงค์ให้ข้าราชการช่วยกันประหยัดทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน

9. ความอดทน เช่น

9.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีมีความมานะอดทนในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ย่อถ้อต่อความยากลำบาก

9.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยยึดถือ ขันติ ทนต่อโลก โกรธ หลง

10. ความเที่ยงธรรม เช่น

10.1 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีพัฒนางานให้บริการประชาชนด้วยความรอบคอบ ความถูกต้อง

10.2 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติงานเป็นทีมไม่นินทาว่าร้าย ไม่สนับสนุนผู้กระทำความผิด

การบริหาร
จัดการ
ของ
สำนัก
งาน
เขต
ราชเทวี
กรุงเทพ
มหานคร
ตาม
แนวทาง
ทศพิธ
ราชธรรม

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกนำ “การบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม 10 ประการ” หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เพราะไม่เพียงจะมีส่วนช่วยให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นวิชาการและระบบมากขึ้นเท่านั้น แต่การบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรมทั้ง 10 ประการ ยังนำมาประยุกต์ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งยังเป็นแนวทางการบริหารจัดการที่น่าสนใจ ทันสมัย เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง และเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคที่ไม่สังกัดภาครัฐ และภาคประชาชน โดยบุคคล และ/หรือ หน่วยงานดังกล่าว นำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความอยู่เย็นเป็นสุขและความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่หน่วยงานและประชาชน

ในส่วนของข้อจำกัดของกรอบแนวคิด เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือรูปแบบใด ย่อมต้องมีข้อจำกัดหรือมีผู้โต้แย้งได้เสมอไม่มากก็น้อย เช่น ถึงแม้ว่ากรอบแนวคิดจะเหมาะสมมากในปัจจุบัน แต่ในอนาคตหากเกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองขึ้น อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้เกิดข้อบกพร่องได้บ้าง สำหรับกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ย่อมมีข้อจำกัดด้วยเช่นกันและไม่อาจนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่สมบูรณ์ที่สุด ข้อจำกัดที่สำคัญ คือ มีเนื้อหาสาระด้านจิตใจที่กว้างขวางสามารถนำไปปรับใช้ได้กับการบริหารจัดการได้เกือบทุกเรื่องและจะใช้ได้ดียิ่งขึ้นกับผู้ที่มีความคิดเห็นตรงกันและเห็นว่ากรอบแนวคิดนี้มีคุณค่าและมีประโยชน์ เมื่อเป็นเช่นนั้นผู้ศึกษาจึงได้ปรับกรอบแนวคิดนี้ให้แคบลง เช่น ปรับข้อความถามหรือแบบสอบถามให้แคบลงและรัดกุม แต่ทั้งนี้ก็ยังคงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 3 ข้อ

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ครอบคลุมการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางทศพิธราชธรรม พร้อมกับศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการและแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามแนวทางทศพิธราชธรรม

ขอบเขตการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ ครอบคลุมกระบวนการศึกษาทางวิชาการอย่างเป็นระบบเริ่มจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารหลายประเภท เช่น หนังสือ บทความ งานวิจัย โดยครอบคลุมเรื่องแนวคิดสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการ ตลอดจน โครงสร้างอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวกับสำนักงานเขต

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย กล่าวถึงวิธีการหรือกระบวนการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา โดยเฉพาะการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่อง (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (5) การวิเคราะห์ข้อมูล (6) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (7) แผนการดำเนินงาน

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนาม

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี ตามแนวทางทศพิธราชธรรม ตลอดจนได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นหรือสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่เหมาะสมสำหรับสำนักงานเขตราชเทวีเพราะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน โดยการยึดประชาชนเป็นหลัก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษา คือ สำนักงานเขตราชเทวี

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ข้อ ได้แก่

4.3.1 ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายในเขตราชเทวีทั้งหมดซึ่งมีจำนวน 100,371 คน (ข้อมูลของสำนักงานเขตราชเทวี ณ เดือนกันยายน 2548)

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามทั้งหมดในเขตราชเทวี จำนวน 1,100 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวนนี้ ได้มาจากการคำนวณโดยใช้ สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

4.3.3 การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและเป็นข้อมูลเสริมสำหรับนำไปวิเคราะห์เทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการวิจัยสนามกลุ่มตัวอย่าง ดังกล่าวข้างต้นซึ่งเป็นข้อมูลหลัก

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่เป็นประชาชนเท่านั้น เพราะประชาชนผู้รับบริการสาธารณะเป็นบุคคลในพื้นที่ยอมใกล้ชิดกับปัญหาและมีส่วนได้เสียโดยตรง

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งข้อจำกัดในการวิจัยออกเป็น 3 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขตของการวิจัยข้างต้น ดังนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา ศึกษาข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเป็นส่วนใหญ่ โดยไม่ศึกษาข้อมูลที่เป็นอดีต หรือศึกษาในเชิงประวัติศาสตร์ (historical approach) มากนัก

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตราชเทวีเพียงเขตเดียว ในกรุงเทพมหานคร เท่านั้น

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาเฉพาะคือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนเท่านั้น โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,100 คน เพื่อให้สอดคล้องกับเวลาและงบประมาณที่มีจำกัด

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เนื่องจากการให้ความหมายศัพท์หรือคำ ๆ หนึ่งนั้น เป็นเรื่องยากมากที่จะได้รับการยอมรับจากทุกคน ความคล้ายคลึงกันหรือความแตกต่างหลากหลายกันย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ แนวคิดและวัตถุประสงค์ของผู้รู้หรือผู้ให้ความหมายนั้น ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ ศัพท์หรือคำต่าง ๆ ที่สำคัญที่ใช้ในการศึกษานี้ จึงจำเป็นต้องให้คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะไว้เพื่อป้องกันการสับสน เข้าใจผิด รวมทั้งเพื่อให้ผู้ศึกษาและผู้อ่านเข้าใจตรงกัน

สำหรับหลักเกณฑ์ในการกำหนดคำต่าง ๆ ข้างล่างนี้ ได้นำมาจากคำสำคัญที่ปรากฏอยู่ในชื่อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และจากกรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีดังนี้

6.1 การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการและตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิดที่เรียกว่า การบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม 10 ประการ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและประชาชน

6.2 การบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม หมายถึง หลักธรรมที่ถือว่าเป็นแนวทางหนึ่งของการบริหารจัดการหรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการประกอบด้วย 10 ประการ หรือ 10 ด้าน ดังนี้

6.2.1 ทาน คือ กิริยาที่ให้ไม่ได้คิดเอาคืนกลับมา คือให้สิ่งของ เช่น ผ้าถุงหมี่ข้าว น้ำที่อยู่อาศัย ให้กำลังกาย เช่น ช่วยขนของทำกิจการงาน ให้กำลังวาจา เช่น ช่วยพูดกิจการ ให้กำลังความคิด เช่น ช่วยคิดช่วยแนะนำในกิจการ ให้กำลังปัญญา คือให้ความรู้ด้วยกุศลเจตนามุ่งให้เป็นประโยชน์แก่ผู้รับ เพื่อบูชาคุณกิติ เพื่อช่วยสงเคราะห์ ชื่อว่าทาน ส่วนพัสดุที่พึงให้ คือ ทรัพย์สินกำลังกาย กำลังวาจา กำลังความคิด กำลังปัญญาเหล่านี้ เป็นวัตถุทาน สิ่งที่พึงให้ ในที่ทั่วไปวัตถุทาน ท่านมุ่งเอาพัสดุสิ่งของ โดยมากในที่บางแห่งจำแนกทานเป็น 2 คือวัตถุทานการให้พัสดุสิ่งของ และธรรมทานการให้ธรรม คือชี้แจงแสดงโอวาทหรือคำสั่งสอนแนะนำโดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) สำนักงานเขตราชเทวีให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ตกทุกข์ได้ยาก และการบริจาคสิ่งของ และ (2) ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

6.2.2 ศีลหรือ ศีลั้ง คือ ความประพฤติที่ดีงาม อยู่ในศีลในธรรมตามหลักศาสนาของแต่ละคน เป็นต้นว่ายึดถือศีล 5 ตามหลักพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการให้บริการประชาชน และ (2) ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีเป็นผู้รักษาศีลอยู่ในศีลธรรม

6.2.3 บริจาค หรือ บริจาคะ คือ ความเสียสละ หมายถึง การเสียสละความสุขส่วนตนเพื่อความสุขหรือประโยชน์ของส่วนรวม ซึ่งอาจจะเป็นครอบครัว หน่วยงาน หรือเพื่อนร่วมงานก็ได้ เช่น การบริจาคทุนทรัพย์ ช่วยเหลือ ผู้ด้อยโอกาส และการเสียสละร่างกาย อวัยวะหลังตายแล้วเพื่อการศึกษา เป็นต้น โดยทั่วไปการเสียสละไม่ว่าสิ่งใดก็ตาม ถือเป็นการลดความเห็นแก่ตัว ซึ่งล้วนมีส่วนช่วยให้สังคมดีขึ้นทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (2) ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวี ยึดหลักความไม่เห็นแก่ตัว

6.2.4 ความซื่อตรง หรือ อาหะระ คือ การดำเนินชีวิตและปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความเป็นกลาง ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คิดคดโกงหรือหลอกลวงผู้อื่น เช่น ไม่คิดคดทรยศต่อประเทศชาติและประชาชน หรือ ไม่ฉ้อราษฎร์บังหลวงต่อทรัพย์สินหน่วยงานของตน แม้จะได้

ทรัพย์สิ้นไปมากมาย แต่เงินบาปที่ได้ไปก็จะเป็นสิ่งอัปมงคล ที่ทำให้ผู้นั้นไม่เจริญก้าวหน้า ลูกคน
 รุมสาปแช่ง และแม้คนอื่นจะไม่รู้ แต่ตัวผู้กระทำย่อมรู้อยู่แก่ใจ และไม่มีวันจะมีความสุขกายสบาย
 ใจ เนื่องจากเกรงกลัวคนอื่นจะมารู้ความลับตลอดไป ผู้ที่ประพฤติดนด้วยความซื่อตรง แม้ไม่ร่ำรวย
 เงินทอง แต่จะมั่งคั่งด้วยมิตรที่จริงใจ ตายไปก็ตายตาหลับ ลูกหลานก็ภาคภูมิใจ เพราะไม่ต้องแบก
 รับความอับอายที่มีบรรพบุรุษเป็นคน โง่ชาติบ้านเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ข้าราชการของ
 สำนักงานเขตราชเทวีให้บริการประชาชนด้วยความสุจริตและเสมอภาค และ (2) ข้าราชการของ
 สำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ไม่นำทรัพย์ส่วนราชการมา
 ใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

6.2.5 ความอ่อนโยน หรือ มัทวะ คือ ความสุภาพอ่อนโยน มีอัชฌาศัย ไมตรี และ
 ไม่เย่อหยิ่ง ถือตัวต่อคนทั้งหลาย รวมทั้งไม่ยึดติดกับระบบเจ้าขุนมูลนาย เมื่อเป็นเช่นนี้ คนทั่วไปก็
 จะต้อนรับ เพราะอยู่ใกล้แล้วสบายใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวี
 ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือความสุภาพอ่อนโยน และ (2) ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีปฏิบัติ
 หน้าที่ด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและประทับใจ

6.2.6 ความเพียร หรือ ตปะ คือ การดำรงชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่าง
 ไม่ย่อท้อ ไม่ทอดยอ ไม่ลดละ เบื่อหน่ายในกิจทั้งปวง แต่ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุมานะ ฝ่าฟัน
 อุปสรรคทั้งหลาย จนประสบความสำเร็จ ความเพียรนี้จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เมื่องานสำเร็จ
 และยังสอนให้สู้ชีวิต ไม่ถดถอย ท้อแท้ หรือยอมแพ้อะไรง่าย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ข้าราชการ
 ของสำนักงานเขตราชเทวีมีความเพียรที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ย่อท้อต่อปัญหาในการ
 ให้บริการประชาชน และ (2) ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีเป็นผู้มีจิตใจมั่นคงไม่ย่อท้อต่อ
 อุปสรรคในการให้บริการประชาชน

6.2.7 ความไม่โกรธ หรือ อักโกระ คือ การไม่โมโห หรือ โกรธง่าย ไม่ลุแก่อำนาจ
 ถึงแม้ในหลายสถานการณ์จะทำได้ยาก แต่ถ้าสามารถฝึกฝน ไม่ให้เป็นคนโมโหง่าย หน้าตาฟ้องใส
 ทำให้รักษามิตร ไมตรีกับผู้อื่นไว้ได้ อันมีผลให้คนรักและเกรงใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ข้าราชการ
 ของสำนักงานเขตราชเทวีให้บริการประชาชนด้วยจิตใจหนักแน่น ไม่ลุแก่อำนาจ และ (2)
 ข้าราชการของสำนักงานเขตราชเทวีให้บริการประชาชนด้วยมิตร ไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส

6.2.8 ความไม่เบียดเบียน หรือ อวิหิงสา คือ การไม่บีบบังคับกดขี่ผู้อื่น รวมทั้งการ
 ไม่ใช้อำนาจไปบังคับหรือหาเหตุกลั่นแกล้งผู้อื่นด้วย และนอกจากไม่เบียดเบียนคนด้วยกันแล้ว ยัง
 ไม่ควรเบียดเบียนธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และสัตว์อีกด้วย มิฉะนั้น ผลร้ายจะย้อนกลับมาสู่ผู้
 เบียดเบียนและสังคม อย่างที่เห็นกันทั่วไปที่เกิดภัยธรรมชาติต่างๆ ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่มนุษย์ไป
 เบียดเบียนธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ไม่เกิดการเบียดเบียนคนทั่วไป ก็ควรมีความกรุณา

แผ่ไปอย่างทั่วถึงด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ข้าราชการของสำนักงานเขตรัฐปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการประชาชนโดยไม่เบียดเบียน บีบคั้น กดขี่ และ (2) ข้าราชการของสำนักงานเขตรัฐ ร่วมกันรณรงค์ให้ข้าราชการช่วยกันประหยัดทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน

6.2.9 ความอดทน หรือ ขันติ คือ การทนต่อ โลก โกรธ หลง ทั้งกาย วาจา ใจ การทนต่อความยากลำบาก ไม่ท้อถอย ไม่หมดกำลังใจ กำลังใจ ที่จะดำเนินชีวิต และทำหน้าที่การทำงานต่อไปจนสำเร็จ รวมทั้งไม่ย่อท้อต่อการทำความดี ความอดทนจะทำให้ชนะอุปสรรคทั้งปวง ไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ และจะทำให้แกร่งขึ้น เข้มแข็งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ข้าราชการของสำนักงานเขตรัฐมีความมานะอดทนในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ย่อถ้อต่อความยากลำบาก และ (2) ข้าราชการของสำนักงานเขตรัฐปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยยึดถือ ขันติ ทนต่อ โลก โกรธ หลง

6.2.10 ความเที่ยงธรรม หรือ อวิโรธนะ คือ ความยุติธรรม ความรอบคอบ ความถูกต้อง ความหนักแน่นไม่เอียงเอียง ห้วนไหวด้วยคำพูด อารมณ์ หรือลาภสักการะใด เป็นการทำอะไรด้วยความรอบคอบ ด้วยความถูกต้อง มิใช่ด้วยความถูกต้อง รวมตลอดถึงการยกย่องผู้ประพฤติดี ประพฤติชอบ ขณะเดียวกัน ไม่นินทาหรือไม่สนับสนุนผู้กระทำความผิด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ข้าราชการของสำนักงานเขตรัฐพัฒนางานให้บริการประชาชนด้วยความรอบคอบ ความถูกต้อง และ (2) ข้าราชการของสำนักงานเขตรัฐปฏิบัติงานเป็นทีมไม่นินทาว່าร้ายไม่สนับสนุนผู้กระทำความผิด

6.3 สำนักงานเขตรัฐ หมายถึง เขตพื้นที่หนึ่งในจำนวนทั้งหมด 50 เขตของกรุงเทพมหานคร โดยพื้นที่ทิศเหนือติดต่อกับเขตพญาไทและเขตดินแดง ทิศใต้ติดต่อกับเขตวัฒนา และเขตปทุมวัน ทิศตะวันออกติดต่อกับเขตห้วยขวาง และทิศตะวันตกติดต่อกับเขตดุสิต

6.4 การบริหารจัดการ หมายถึง ระดับความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตรัฐ กรุงเทพมหานคร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ องค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ในทางวิชาการ และประโยชน์ในทางปฏิบัติ

7.1 องค์ความรู้ใหม่ องค์ความรู้หมายถึง ตัวความรู้ที่กำหนดขอบเขตได้และระบุเฉพาะเจาะจงได้เป็นสิ่งที่สร้างผลผลิตและพัฒนาได้โดยการศึกษา สำหรับองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจาก

การศึกษาครั้งนี้ คือ การได้ทราบและเข้าใจในเรื่อง การวิเคราะห์การบริหารจัดการของสำนักงาน เขตราชเทวี ตามแนวทางทศพิธราชธรรม โดยใช้กรอบแนวคิดทศพิธราชธรรม 10 ประการ

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ

7.2.1 ช่วยให้ได้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี ตามแนวทางทศพิธราชธรรม

7.2.2 ช่วยได้ทราบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาและแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการของ สำนักงานเขตราชเทวี ตามแนวทางทศพิธราชธรรม

7.2.3 ช่วยขยาย เพิ่มพูน และเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการอย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเป็นสากล โดยแบ่งเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็น เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี ตามแนวทางทศพิธราชธรรม

7.2.4 เนื้อหาสาระของการศึกษาวิจัยครั้งนี้อาจใช้เป็นพื้นฐานเพื่อศึกษาค้นคว้า หรือทำวิจัยต่อไป

7.3 ประโยชน์ทางปฏิบัติ

7.3.1 หน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น กรุงเทพมหานคร องค์การบริหารส่วน จังหวัด และจังหวัดต่าง ๆ อาจใช้เป็นแนวทางสำหรับนำไปปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน เพื่อการเสริมสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงาน องค์การ ส่วนราชการต่าง ๆ ให้ บังเกิดประ โยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ

7.3.2 ในส่วนของประชาชนจะได้ประ โยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ หากนำไปศึกษา จะช่วยให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ การบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี ตามแนวทาง ทศพิธราชธรรม เพิ่มมากขึ้นและอาจนำข้อมูลมาใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจว่าควรจะสนับสนุน หรือคัดค้านหรือไม่เพียงใดในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตราชเทวีที่มีต่อการ ให้บริการประชาชน