

หลักสังคหัตถุธรรมกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของภาครัฐ
SOCIAL PRINCIPLES AND THE DEVELOPMENT OF THE QUALITY OF
PUBLIC SERVICES BY THE GOVERNMENT SECTOR.

พระเจดน์สถุษฐ์ ภัททโก/บุญสวัสดิ์

Phra Jedsarit Phatthako (Boonsawat)

โรงเรียนบ้านกระเทียม

Ban Kratiem School

Jedsarit99patthako@gmail.com

Received : April 21, 2025;

Revised : June 4, 2025;

Accepted : June 8, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอหลักสังคหัตถุธรรมกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของภาครัฐ ซึ่งหลักสังคหัตถุธรรม เป็นหลักการในพระพุทธศาสนาที่เน้นการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคม โดยมีหลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การให้ (ทาน) การให้บริการของภาครัฐควรเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก และโปร่งใส โดยเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ การพูดดี (ปิยวาจา) เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในคำแนะนำ หรือคำอธิบายการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการราชการ การประพฤติดี (อัตถจริยา) การทำงานด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนตัว เจ้าหน้าที่ควรให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและการมีน้ำใจ (สมานัตตา) การรับฟังข้อร้องเรียนและความคิดเห็นของประชาชน การให้ความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน

คำสำคัญ: หลักสังคหัตถุธรรม, คุณภาพ, ประชาชน

Abstract

The purpose of this article was to the principles of Sangahavatthu Dhamma in relation to improving the quality of public service provided by government agencies. Sangahavatthu Dhamma is a Buddhist principle that emphasizes fostering good relationships among individuals in society. It consists of four key aspects: Giving (Dāna) – Government services should be of high quality, convenient, and transparent. Officials should provide services willingly and sincerely. Kind Speech (Piyavācā) – Officials should use clear and

easy-to-understand language when providing instructions or explanations regarding government procedures. Right Conduct (Atthacariyā) – Officials must work with honesty and transparency, avoiding the misuse of their positions for personal gain. They should serve all citizens equally. Equality (Samānattatā) – Officials should listen to public complaints and opinions, as well as offer assistance in emergency situations.

Keywords: Sangahavatthu Dhamma; Quality; People

บทนำ

การให้บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการเกิดขึ้นของสังคมมนุษย์ เมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมจะทำให้เกิดภารกิจบางประการที่ไม่ใช่ภารกิจของคนใดคนหนึ่ง เช่น การดูแลความสงบเรียบร้อย การจัดทำสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ทุกคนต้องใช้ เป็นต้น ภารกิจเหล่านี้ มักจะไม่มีปัจเจกชนใดรับไปดำเนินการ สังคมจึงจัดให้มีโครงสร้างทางสังคมขึ้นมาดำเนินการ เช่น ระบบการเมืองและระบบบริหารรัฐกิจ เป็นต้น เป็นองค์การเพื่อทำหน้าที่ผลิต จัดหา เพื่อให้บริการแก่สาธารณชน ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ จึงเป็นหนึ่งในหน้าที่สำคัญของรัฐซึ่งมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและส่งผลต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจและสังคม การให้บริการสาธารณะสามารถให้ได้โดยผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน เช่น หน่วยงานรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และเอกชนที่ได้รับอนุญาตหรือสัญญาจากรัฐให้ปฏิบัติหน้าที่บางอย่างที่เป็นประโยชน์สำหรับสาธารณะ วัตถุประสงค์หลักของการบริการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

การให้บริการสาธารณะ จึงนับเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งนี้โดยมีเป้าหมาย ที่สำคัญคือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค โดย หน่วยงานที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีการ นำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะผู้มาใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การบริการ สาธารณะจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยอาศัยเทคนิค วิธีการที่เหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ ช่วงเวลาและสถานที่การให้บริการ

สำหรับการบริการสาธารณะในประเทศไทยมีประวัติยาวนาน ที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงและปฏิรูปหลายครั้งตามการพัฒนาทางการเมืองเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ การบริการสาธารณะในประเทศไทยมีหลายระดับ ตามขอบเขตและขนาดของการให้บริการ เช่น การให้บริการสาธารณะระดับประเทศ ระดับ

ภูมิภาค ระดับจังหวัด และการให้บริการสาธารณะในระดับตำบลจะเป็นการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล และต้องการการประสานงานความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานต่างๆ การวางแผนตำบล การจัดให้มีสาธารณูปโภค การรักษาความสะอาด การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมวัฒนธรรมและศาสนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและความรับผิดชอบหลักในระดับนี้เป็นผู้เริ่มต้นในการเป็นผู้นำการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ให้บริการสาธารณะในตำบลโดยตรงและใกล้ชิดที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พรบ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 แล้ว ประเทศไทยมีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด ครอบคลุมพื้นที่ชุมชน ชนบททั่วประเทศไทย เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” หรือเรียกย่อๆ ว่า “อบต.” (จรัส สุวรรณมาลา. 2542, น.1) ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุดอีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวดที่ 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อ กฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2542, ออนไลน์)

การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะหลักธรรม ในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่ในพื้นที่นับถือกันมากกว่าศาสนาอื่นๆ อันมี หลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการประชาชนนั้น ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริม และสนับสนุนได้หลายประการ หลักธรรมที่ส่งเสริม และเหมาะสมสำหรับงานด้านการให้บริการ (สมยศ นาวิการ, 2533, น. 37) โดยเฉพาะหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ซึ่งหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยว น้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสังเคราะห์ซึ่งกันและกัน ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และแนะนำสั่งสอน

2. ปิยวาจา คือ พูดดี พูดให้คนรับฟังมีความสุข ด้วยถ้อยคำ สุภาพ ไพเราะ น่าฟัง แนะนำ สิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจดี สร้างไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. อตถจริยา ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกาย และขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บ าเพ็ญประโยชน์

4. สมานัตตตา การไม่ถือตัวไม่ถือตน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2550, น.25)

ดังนั้นแล้ว จึงมีความต้องการศึกษา หลักสังคหัตถุธรรมกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของภาครัฐเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบราชการ ด้านการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดทางระบบงานราชการ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาติดต่อในลำดับต่อไป

หลักสังคหัตถุ 4

องค์ประกอบของหลักสังคหัตถุ 4

ความรู้เรื่องสังคหัตถุ 4 ทางพระพุทธศาสนาเถรวาทที่ปรากฏในปัจจุบันได้แนวทางแห่งหลักธรรมสังคหัตถุ 4 คือหลักธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงตรัสสอนเรื่อง 4 เรื่อง มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1) ทาน คือการให้ แบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ (1) การให้ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สัตว์และบุคคล การเสียสละความสบายส่วนตัว การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน (2) การให้วัตถุสิ่งของ ข้าว น้ำ เป็นต้น และบุคคลผู้ที่ให้ทานควรรู้สึกยินดีในการให้ทาน

2) ปิยวาจา คือ วาจาเมื่อกล่าวออกมาจากปากแล้วเป็นที่รักที่ชอบใจ พอใจแก่ผู้ฟัง แบ่งได้ 7 ลักษณะ ดังนี้ วาจาเป็นที่รัก, วาจาพูดดีมีน้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ, กล่าววาจาไพเราะอ่อนหวาน กล่าววาจาสมานสามัคคีให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ, กล่าวคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผล, กล่าวอ่อนน้อมถ่อมตนไม่ยกตนข่มท่าน, กล่าววาจาที่เป็นคำสัจ

3) อตถจริยา คือ การประพฤติปฏิบัติ โดยมียุทธวิธีอยู่ 3 ข้อ คือ (1) การทำประโยชน์แก่ตน เช่น การตั้งใจศึกษาเล่าเรียน การหาความรู้เพิ่มเติม การประกอบอาชีพสุจริต (2) การทำประโยชน์แก่ผู้อื่น เช่น ให้การเลี้ยงดูบิดา มารดา อนุเคราะห์บุตร ภรรยา สามี ขวนขวายช่วยเหลือกิจการสาธารณะ บำเพ็ญการสาธารณประโยชน์ เป็นต้น (3) การทำประโยชน์สูงสุด เช่น ตั้งตนในความดี การปฏิบัติตามพระธรรมสั่งสอน มีการรักษาศีล เจริญจิตภาวนา เป็นต้น

4) สมานัตตตา ความมีตนเสมอ สรุปลงได้ 6 ลักษณะ คือ (1) วางตนเสมอต้นเสมอปลาย (2) ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย (3) ร่วมสุขร่วมทุกข์กับครอบครัว (4) วางตนให้เหมาะกับฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม (5) เป็นคนไม่ถือตัว (6) เข้ากับคนได้ทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งหลักธรรมทั้ง 4 นี้ก็เพื่อประโยชน์สุขของการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุขในสังคม (พระบุญทัน ปญญาทีโป, 2564, น.11-26)

ความสำคัญของหลักสังคหัตถ์ 4

การมีอยู่ดำรงอยู่ของหลักธรรมคือสังคหัตถ์ 4 นี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของคนในสังคมเป็นหลักธรรมเพื่อความสงเคราะห์เกื้อกูลซึ่งกันและกัน จึงเป็นความสำคัญของการมีอยู่ซึ่งหลักสังคหัตถ์ 4 ในสังคม ตลอดจนเป็นเครื่องพิสูจน์น้ำใจ ไมตรี และยังเป็นหลักธรรมของการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรม ทำให้คนไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ได้ รู้จักการแบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์กันและกัน แม้สังคมใดมีผู้ประพฤติปฏิบัติสังคหัตถ์ธรรมสังคมนั้นย่อมดำรงอยู่อย่างมีความสุขอย่างแท้จริงอนธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หมายถึง หลักการครองใจคน หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้ วิธีทำให้คนรัก หลักสังคมสงเคราะห์ ล้วนแต่เป็นชื่อเรียกของ หลักสังคหัตถ์ธรรม ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน พระพุทธเจ้าได้ทรงแสดงความสำคัญของสังคหัตถ์ 4 ข้อนี้น่า บิดามารดาผู้ให้กำเนิดจักได้ความเคารพนับถือจากบุตรธิดากลุ่มชนในที่ต่าง ๆ จักมีความเคารพซึ่งกันและกัน เพราะมีสังคหัตถ์ธรรมนี้ ผู้อยู่กันเป็นหมวดหมู่จึงเป็น เช่น ยานพาหนะที่มีล้อ มีลิ้มสลักประกบล้ออยู่กับตัวรถ ทำให้แล่นไปได้ เพราะสังคหัตถ์ธรรมเป็นธรรมะ อันสำคัญ ทุกคนจึงควรมี เมื่อมีแล้ว จะทำให้เกิดความเคารพรักซึ่งกันและกัน ไม่ทำให้เกิดการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ ซึ่งจักทำให้เกิดความสุขความเจริญในชีวิตและหน้าที่การงานในที่สุด หลักสังคหัตถ์ 4 ประการดังกล่าวมานี้ อำนาจประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

- 1) ช่วยให้ผู้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
- 2) เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
- 3) เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่ฐานะ
- 4) เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่าง ๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้
- 5) ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติเสื่อมเสียในสังคม (พระธรรมธร เดโชจิตเตโช,

2564, น.1-10)

สรุปได้ว่า หลักสังคหัตถ์ 4 คือ หลักธรรมหรือว่าหลักการอันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ หรือเป็นเครื่องมือในการรักษาใจของหมู่คณะ อันจะนำมาซึ่งความสามัคคีในหมู่คณะและความผาสุกโดยรวม เพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันโดยปราศจากความขัดแย้ง โดยหลักสังคหัตถ์ 4 จะประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ซึ่งเป็นการให้ การพูด การประพฤติ และการวางตนให้เหมาะสมกับผู้อื่น จะนำไปสู่การมีจิตใจที่เมตตากรุณา มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ทำให้สังคมเกิดความสงบสุขมีจิตใจที่เข้มแข็งไม่หวั่นไหวต่อความทุกข์ยาก ทำให้สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในชีวิตได้ มีความคิดสติปัญญาที่เฉียบแหลมในการใช้ชีวิต สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีทักษะการแก้ปัญหาและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และมีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมภายใต้พื้นฐานการสงเคราะห์เกื้อกูลซึ่งกันและกัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอในการตอบสนองตามความต้องการ ความจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับคุณภาพที่ผู้ให้บริการสามารถให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จของ ธุรกิจหรือองค์กรใดๆ ไม่ว่าจะ เป็นธุรกิจใหญ่หรือเล็ก องค์กรเฝ้าสังเกตและพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นทางการจึงมักมีโครงสร้างหรือกระบวนการที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดแก่ลูกค้าตลอดเวลา (SurveySash, ออนไลน์) เมื่อได้รับการบริการ การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นกระบวนการที่มุ่งหาโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการต่าง ๆ ในองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ โดยการพัฒนาคูณภาพมีหลายแนวทาง และเป้าหมายที่ต้องการให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นโดยจะต้องศึกษาให้เข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาคูณภาพการบริการ เพื่อทราบถึงปัญหาและความต้องการที่จะตอบสนอง การให้บริการควรใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือ การศึกษาความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ การสร้างและฝึกฝนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นแนวทางที่จะพัฒนาคูณภาพการให้บริการ ทำการฝึกฝนโดยพนักงานที่มีความสามารถและมีความรู้ในการให้บริการมีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการ เป็นการช่วยพัฒนาคูณภาพการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการโดยการใช้ระบบไอทีในการทำงาน และการตรวจสอบและประเมินความสำเร็จของการพัฒนาคูณภาพการบริการเป็นขั้นตอนที่สำคัญ โดยการใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสม

ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาคูณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ ยิ่งในสถานการณ์ที่ผ่านมา นั้น การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ได้แพร่ระบาดและส่งผลกระทบต่อเนื่องในทุกภาคส่วน ของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจท่องเที่ยวที่ต้องหยุดชะงัก อันเนื่องมาจากผู้คนไม่สามารถเดินทางออกนอกประเทศได้ โดยมีมิติที่สำคัญ ที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการของ ผู้ประกอบการนั้น ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมการบริการ (Tangibility) ความน่า เชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเข้าใจและรับรู้ ความต้องการ ของผู้รับบริการ (Empathy) (ขวัญฤทัย เดชทองคำ, 2653, น. 317-326)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะมีความสำคัญอย่างมากในสังคม เพราะมีผลต่อความพึงพอใจและความสุขของประชาชนทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมอีกด้วย การให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์กรมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจและเชื่อมั่นในระบบของประเทศ การบริการสาธารณะที่ดีจะส่งผลต่อการสร้างสภาวะทางเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์โดยการเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร และส่งผลให้กับการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในระบบ ทั้งนี้ก็จะช่วยให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ยั่งยืนมากขึ้นโดยจะส่งเสริมความเท่าเทียมและการเข้าถึงที่เท่าเทียมสำหรับทุกคนในสังคม การพัฒนาการให้บริการสาธารณะที่ดีส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยสร้างโอกาสให้กับผู้คนได้รับการศึกษา การอบรมและพัฒนาทักษะต่างๆที่จำเป็นสำหรับการเติบโตและการเป็นอยู่ในสังคม ส่งผลต่อการพัฒนาอนาคตที่ยั่งยืนของประเทศโดยสร้างฐานการพัฒนาที่มั่นคงและยั่งยืนในระยะยาวดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการสร้างสังคมที่เป็นอยู่ที่ดีและยั่งยืนในระยะยาว โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีและความเชื่อมโยงกันของโลกมีความสำคัญมากขึ้นทุกวัน การพัฒนาคุณภาพการบริการมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจต่อการบริการ ขึ้นอยู่กับความใส่ใจและการบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และมีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ เอาใจใส่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการบริการก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย (คณะทำงาน KM Team, 2562, น.1)ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศที่สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานด้านบริการที่มีประสิทธิภาพและองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีผู้บริหารสามารถนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการมาจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนงบประมาณ และแผนปฏิบัติการด้านบริการ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นที่จะสามารถตอบสนองนโยบายการบริหารภาครัฐยุคใหม่ด้านบริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ (จรัส พูลเกื้อ, 2564)

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพจะบรรลุเป้าหมายได้สิ่งสำคัญก็คือการทำให้ประชาชนมีความสุข อยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็งพึ่งตนเองได้การบริการของภาครัฐนับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในส่วนของการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนและยังเป็นหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน อีกทั้งความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ และการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มารับบริการ

นั้น และผู้ที่มารับบริการนั้นคือ ประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้นๆ อีกด้วย (เสรี วรพงษ์ อ่างใน พิสนันท์ สุสวัสดิ์ทองคำ, 2565, น. 160-161) หลักการสำคัญที่ทำให้การบริการมีคุณภาพ 3 ประการ ดังนี้

1. หลักการความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ในประเด็นนี้อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการจะจำแนกออกเป็น 2 หน่วยงาน คือ

1) หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการในเรื่องซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ

2) หน่วยงานภาครัฐได้แก่ประชาชนที่มาขอรับการบริการที่รัฐจัดให้ ดังนั้นจำเป็นที่จะต้องเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดได้ ความต้องการของผู้รับบริการ จะมีความแตกต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องศึกษาให้เข้าใจ โดยเฉพาะเรื่องนี้จะเกี่ยวข้องกับความแตกต่างที่ถือเป็นธรรมชาติของมนุษย์จึงต้องเริ่มทำความเข้าใจในความเป็นมนุษย์ตามธรรมชาติเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคลและความต้องการของบุคคลซึ่งจะทำให้ความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

2. หลักการให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานบริการ การนำเสนอการบริการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้การต้อนรับการอำนวยความสะดวกการปฏิบัติรับใช้การช่วยเหลือแก้ปัญหา การให้ข้อมูลข่าวสารการให้คำแนะนำปรึกษาหรือการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในเรื่องต่างๆ ล้วนแสดงถึงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการในอาชีพบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ปัจจุบันอาชีพบริการนับวันจะมีความหมายและมีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมาก ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการจัดได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญของการดำเนินงานบริการ เขาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอการบริการที่จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของการบริการ ดังนั้นการให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานบริการนับตั้งแต่การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานบริการการมอบหมายงานแก่ผู้ปฏิบัติงานบริการการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการและการประเมินผลงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

3. หลักการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ หน่วยงานที่ได้ตระหนักเล็งเห็นการณ์ไกลในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จในระยะยาว จะให้ความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอด้วยความพยายามเพิ่มพูนคุณภาพของการแสดงออกในทุกส่วนของกระบวนการจัดการระบบการบริการ นับตั้งแต่การบริหารการบริการจนถึงการปฏิบัติงานบริการอย่างจริงจัง แนวทางเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วนได้แก่ การ

บริหารการบริการขององค์กร, การปฏิบัติงาน, อารมณ์ของผู้ให้บริการและการรับรู้การบริการของผู้รับบริการ ดังนั้นการบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพจะต้องดำเนินการโดยการวิเคราะห์ความต้องการคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังรวมทั้งการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะและการแสดงออกในการบริการที่ผู้ให้บริการเห็นว่ามีความเหมาะสมนำมากำหนดเป็นเกณฑ์หรือเกณฑ์มาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2557, น. 53)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความสำคัญของการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาและความเจริญของสังคม การบริการสาธารณะไม่เพียงแต่ช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความเท่าเทียมในสังคมความสำคัญของการให้บริการสาธารณะในหลากหลายด้าน เช่น ในด้านสุขภาพและอนามัยช่วยให้ประชาชนมีสุขภาพที่แข็งแรงและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการมีการเข้าถึงบริการการแพทย์และการดูแลสุขภาพอย่างทั่วถึง สามารถลดการเกิดโรคและป้องกันโรคได้มากขึ้น ในด้านการศึกษาเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างอาคารความรู้และทักษะให้กับประชาชน การมีการศึกษาที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้ง่ายช่วยเพิ่มโอกาสในการอาชีพและการทำงานให้ดีขึ้น ในด้านพื้นที่สาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีความสำคัญการมีพื้นที่สาธารณะที่สวยงามและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้งานได้สะดวกช่วยสร้างสังคมที่มีความเป็นระเบียบและมีความเชื่อมั่นในการใช้ชีวิตประจำวัน ด้านการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและการเชื่อมโยงของประชาชนในสังคม นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลที่มีประโยชน์แก่สังคมทั้งในด้านการศึกษา สุขภาพ และวัฒนธรรมอีกหนึ่งสิ่งสำคัญเกี่ยวกับให้บริการสาธารณะ คือการให้บริการที่เท่าเทียมและยุติธรรมการสาธารณะที่เท่าเทียม เปิดโอกาสให้กับทุกคนมีความสำคัญในการสร้างสังคมที่ยุติธรรมและไม่มีความเหลื่อมล้ำ การเข้าถึงบริการสาธารณะที่ไม่มีข้อจำกัดช่วยเพิ่มโอกาสให้กับผู้คนทุกกลุ่มในสังคม ทั้งนี้การให้บริการสาธารณะเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการสังคมในทุกๆระดับ โดยช่วยสร้างพื้นฐานที่แข็งแรงและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการดำเนินชีวิตของประชาชน

หลักการที่สำคัญของการให้บริการองค์กรของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง (Katz, E. and D. Brenda, 1973, P.19) และหลักการให้บริการที่สำคัญอีก 5 ประการ คือ

1) หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

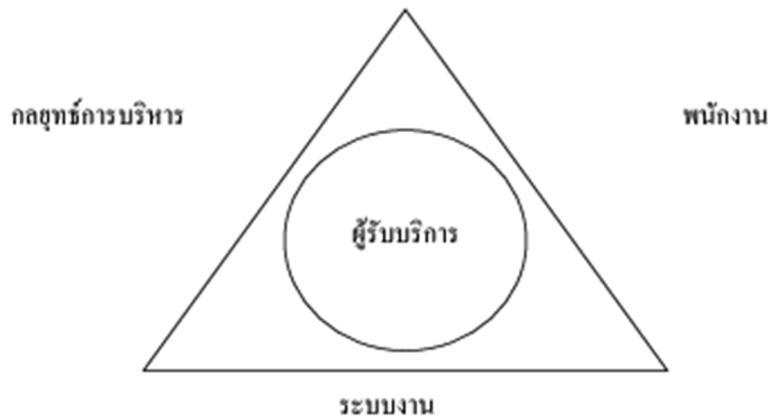
3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธนา ธนาพงศ์ธร, 2530, น.303-304)

แนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการบริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชน เน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงานไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคลเป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้นไป

นอกจากนี้ ยังได้แนวคิดในการปฏิบัติบริการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่าซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไปนั่นหมายความว่าองค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle) (Karl Albrecht อ้างใน สมคิด เรื่องอร่าม, 2549)



แผนภาพที่ 1 แผนภูมิสามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

สิ่งที่สำคัญของการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อหรือในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารด้วย การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่นๆอีกทั้งในโอกาสหน้า หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ การเข้าใจความต้องการของลูกค้าเพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้าเพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้าจะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนการให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การมีความรับผิดชอบการแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณีจะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น (ทัศนียา ชื่นนิรันดร์, 2544) การให้บริการสาธารณะไม่เพียงแต่เป็นหน้าที่ของรัฐบาลเท่านั้น แต่ยังเป็นหน้าที่ของทุกคนในสังคมที่มีส่วนร่วมในการสร้างสังคมที่แข็งแกร่งและยั่งยืน ดังนั้น การเข้าใจและรับรู้ความสำคัญของการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสังคมที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนและเชื่อมั่นได้ว่าการพัฒนาทุกด้านของสังคมจะเกิดขึ้นอย่างยั่งยืนและเป็นประโยชน์ต่อทุกคนในสังคม

การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

หลักสังคหัตถุธรรมในพระพุทธศาสนาเป็นหลักการที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคม โดยหลักนี้ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ การให้ การพูดดี การประพฤติดี และการมีน้ำใจ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจจากประชาชน โดยหลักการนี้จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากประชาชนต่อภาครัฐ

การให้ (ทาน)

การให้บริการของภาครัฐควรเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก และโปร่งใส โดยเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ เช่น การตอบคำถามอย่างละเอียดและชัดเจน การจัดการระบบการให้บริการให้สะดวกและมีประสิทธิภาพ การให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเพื่อไม่ให้ประชาชนเกิดความสับสน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2562)

การพูดดี (ปิยวาจา)

การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภาครัฐควรเป็นไปอย่างสุภาพ ชัดเจน และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน การพูดดีในที่นี้หมายถึงการใช้ภาษาและคำพูดที่อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ทำให้ประชาชนรู้สึกถูกกดดันหรือไม่พอใจ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในคำแนะนำ หรือคำอธิบายการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการราชการ (พระมหานันท, 2561)

การประพฤติดี (อัตถจริยา)

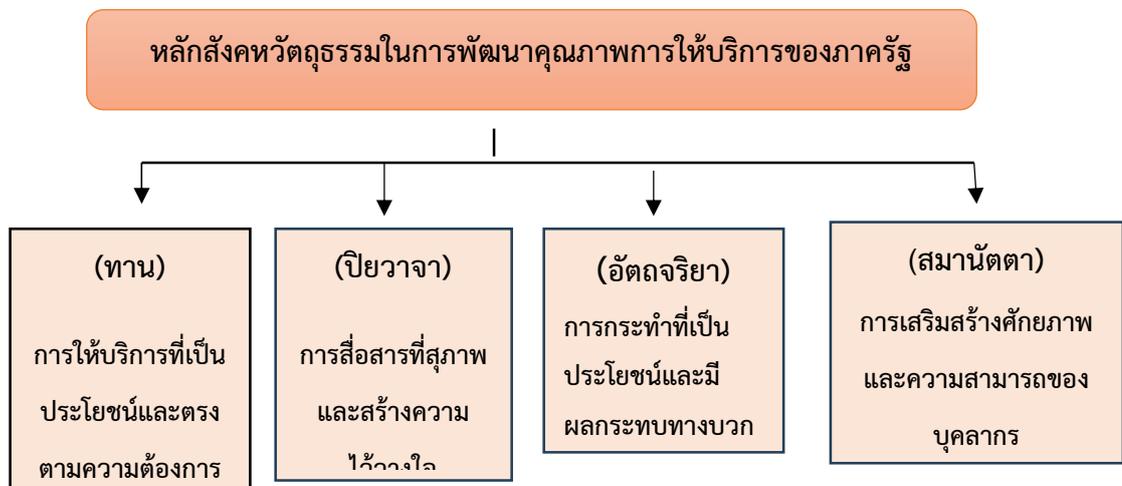
การประพฤติดีในภาครัฐ หมายถึง การทำงานด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนตัว เจ้าหน้าที่ควรให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและยุติธรรม การให้บริการประชาชนควรเป็นไปตามกระบวนการที่ถูกต้องตามกฎหมาย และไม่มีทางเลือกปฏิบัติหรือทุจริต (กรมการปกครอง, 2561)

การมีน้ำใจ (สมานัตตา)

การมีน้ำใจในการบริการ หมายถึง การแสดงความใส่ใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชน เช่น การรับฟังข้อร้องเรียนและความคิดเห็นของประชาชน การให้ความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน หรือกรณีที่ประชาชนต้องการความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาหรือดำเนินการตามกระบวนการราชการ โดยการตอบสนองอย่างรวดเร็วและเหมาะสม (ศุนย์พุทธศาสนาและการพัฒนา, 2555)

องค์ความรู้

การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ เป็นแนวทางที่สามารถช่วยเสริมสร้างการให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหลักสังคหัตถุธรรมเป็นหลักธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงแสดงเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและการพัฒนาคุณธรรมในสังคม ในการนำไปประยุกต์ใช้ในภาครัฐสามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้ดังนี้:



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้

การให้บริการที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการ (ทาน)

การบริการภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุด โดยการจัดทำบริการที่ง่ายและสะดวก เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการออนไลน์ การลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย

การสื่อสารที่สุภาพและสร้างความไว้วางใจ (ปิยวาจา)

เจ้าหน้าที่ภาครัฐควรใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นมิตรในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การสื่อสารควรชัดเจนและตรงประเด็น เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่ายและรู้สึกสบายใจ เช่น การอบรมทักษะการสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริการมีความเข้าใจง่ายและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

การกระทำที่เป็นประโยชน์และมีผลกระทบทางบวก (อรรถจริยา)

เจ้าหน้าที่ภาครัฐควรตระหนักถึงการให้บริการที่สร้างประโยชน์ให้กับประชาชนและสังคมในภาพรวม เช่น การจัดทำโครงการที่ช่วยแก้ไขปัญหาของประชาชน หรือการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเพิ่มช่องทางการร้องเรียนหรือให้คำปรึกษาในหลายรูปแบบ

การเสริมสร้างศักยภาพและความสามารถของบุคลากร (สมานัตตา)

การพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการที่มีคุณภาพ การอบรมและพัฒนาทักษะต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้เรื่องการบริหารจัดการ การบริการลูกค้า หรือการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป

หลักสังคหัตถุธรรม เป็นหลักการในพระพุทธศาสนาที่เน้นการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคม โดยมีหลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การให้ การพูดดี การประพฤติดี และการมีน้ำใจ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของคนในสังคมเป็นหลักธรรมเพื่อความสงเคราะห์เกื้อกูลซึ่งกันและกัน จึงเป็นความสำคัญของการมีอยู่ซึ่งหลักสังคหัตถุ 4 ในสังคม ตลอดจนเป็นเครื่องพิสูจน์น้ำใจ ไมตรี และยังเป็นหลักธรรมของการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรม ทำให้คนไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ได้ รู้จักการแบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์กันและกัน ซึ่งหลักเหล่านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริการที่ดีและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในระยะยาวการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุธรรมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐและประชาชน โดยการให้บริการที่โปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความพึงพอใจ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ ตลอดจนเสริมสร้างความเชื่อมั่นจากประชาชนในระยะยาว.

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2561). *แนวทางการพัฒนาชุมชนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. *พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา https://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2023/5/2365_6294.pdf สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2567.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). “*ประโยชน์และบริการ*”. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2563). ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยวภายใต้วิกฤติ COVID-19. *วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ*. 21(3): 317 – 326.
- คณะทำงาน KM Team 1.(2562). “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ ปี 2562” ประจวบคีรีขันธ์ : สำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
- คู่มือมาตรฐานการให้บริการ. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี. หน้า 3. แหล่งที่มา : [http://www.banbunglocal.go.th/site/attachments/article/1614/มาตรฐานการให้บริการ%20\(ภาคผนวก%20แบบประเมิน.docx%20\(1\).pdf](http://www.banbunglocal.go.th/site/attachments/article/1614/มาตรฐานการให้บริการ%20(ภาคผนวก%20แบบประเมิน.docx%20(1).pdf). [เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2567].
- จรัส สุวรรณมาลา. (2541). *ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.
- จรัส พูลเกื้อ. (2564). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอปรือ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พระธรรมธร เตโชฐิตเตโช. (2564). ความสำคัญและความเป็นมาของหลักสังคหวัตถุ 4. *วารสารธรรมเพื่อชีวิต*, 27 (1): 1-10.
- พระบุญทัน ปณญาทีโป. (2564). องค์ประกอบของหลักสังคหวัตถุ 4” *วารสารธรรมเพื่อชีวิต*, 27 (1): 11-26
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2550). *ธรรมนุญชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์สวยจำกัด.
- พระมหานันท์ ปัญญาวุฒิกโก. (2561). *พุทธศาสตร์กับการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2557). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หน่วยที่ 7*. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารองค์การภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศูนย์พุทธศาสนาและการพัฒนา. (2555). *การพัฒนาชุมชนตามหลักพุทธศาสนา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์พุทธศาสนาและการพัฒนา.
- สมยศ นาวิการ. (2533).*การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). *หลักสูตรรวมทางพุทธศาสนากับการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- เสรี วรพงษ์ อ่างใน พิสิรัตน์ สุสวัสดิ์ทองคำ. (2565). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม*. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(4): 160-161.
- Karl Albrecht. อ่างใน สมคิด เรื่องอร่าม. (2549) “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”. *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ*. (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- Katz. E. and D. Brenda. *Bureaucracy and the Public*. (New York : Basic Books. 1973).
- SurveySLASH. *คุณภาพการบริการ (Service Quality)*. แหล่งที่มา : https://www.surveylash.com/article/21/service_quality. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2567.