



การให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจ
แก่ผู้ใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4
Public Service Providing for Satisfaction of Recipient
According to Sangahavathu 4

ดร.ชนิษฐา หอมตะโก¹, พระครูสิริธรรมาภิรต, ผศ.ดร.², พระปลัดสุริยา อาภาโค³, พระมหาพุทธนันท์ อด
ถจินโต⁴, วิลาลินี ทรรพคช⁵

Dr.Kanitta Homtako¹, Ass.Prof.Dr.Phrakhrusiridhammapirat², Phrapaludsuriya Aphako³,
Phramahayuttanan Attajinto⁴, Wilasinee Tupkoch⁵

¹⁻⁵มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาศกรราช

¹⁻⁵Mahamakut Buddhist University, Srithammasokkaraj Campus

Corresponding Author's Email: nisura28@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยได้ศึกษาค้นคว้า จากพระไตรปิฎก หนังสือ ตำรา บทความวิจัย บทความวิชาการ

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการจะต้องให้คำแนะนำชี้แจงขั้นตอนวิธีการปฏิบัติแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันในทุกชนชั้น ไม่ว่าจะมาติดต่อฝ่ายใดก็สามารถให้คำชี้แนะในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องชัดเจน ด้วยวาจาสุภาพอ่อนหวาน ใจเย็น ดูแลประดุจญาติมิตร ในการเอื้ออำนวยความสะดวกหรือให้กำลังใจกับผู้มาใช้บริการในการเตรียมเอกสารความพร้อมเพื่อนำกลับมายื่นใหม่ในครั้งถัดไป เพื่อลดปัญหา ความผิดพลาด ประหยัดเวลาทำให้เกิดความคุ้มค่า สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการทำภารกิจให้สำเร็จในการมาใช้บริการ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสามารถจะแนะนำให้กับรายอื่นปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง เมื่อการให้บริการของหน่วยงานสามารถตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปซ้ำ ข้อเสนอแนะที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสาธารณะ 1. จะต้องนำหลักสังคหวัตถุ 4 ประการ นำมาใช้บริการ โดยมี 1) ทาน เป็นผู้ให้ 2) ปิยวาจา พุดจาสุภาพ อ่อนหวาน 3) อัตถจริยา ช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ส่วนร่วม และ 4) สมานัตตตา บริการด้วยความเท่าเทียมกัน 2. เปิดให้บริการสาธารณะทางออนไลน์เพื่อความสะดวกและเข้าถึงการใช้บริการกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

คำคัญ : การบริการสาธารณะ, ความพึงพอใจ , สังคหวัตถุ 4





Abstract :

This academic article The objective was to study public service to create satisfaction for service users according to Sangahavathu 4 principles. from the Tripitaka, books, textbooks, research articles, academic articles.

The results showed that The service must provide advice and explain procedures for equal treatment to users of all classes of users. No matter which party they come in contact with, they can give clear instructions on how to act properly. with kind words, gentle, calm, care like family in facilitating or encouraging those who come to use the service in preparing ready documents to be brought back for submission in the next. To reduce problems, errors, save time to make it worthwhile. Convenient, fast and easy to complete the mission of using the service. In addition, the service user can advise others to follow properly. When the agency's services can meet the needs of service users. would cause satisfaction to come back to use the service again next time. Suggestions that will help create satisfaction for public service users 1. Four principles of Sangahavathu must be applied, which are 1) almsgiving as a giver 2) piyawacha speaking politely and sweetly 3) attachariya help for common interests and 4) samanatta, providing services with equality. 2. Open the public service online for convenience and access to the use of the service with the changing era.

Keywords : Public Service, Satisfaction, Sangahavattu 4

1. บทนำ

จากนโยบายของภาครัฐบาลสู่การนำไปปฏิบัติของหน่วยงานต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการใช้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยความสะดวกหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น (ประยูร กาญจนกุล, 2533) ซึ่งต้องรับรู้ปัญหาของประชาชนเป็นอย่างดีและภาครัฐบาลก็มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะและควบคุมการใช้สิทธิเสรีภาพของเอกชน ซึ่งภาครัฐจัดทำหรือจัดให้มีและเอกชนต้องไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำเองได้ (McGregor Jr., Eugene B.; Campbell, Alan K.; Macy, Anthony itua; Cleveland, Harlan, 1982 : 304–320) ซึ่งจะนำไปสู่การบริหารงานที่ดี มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำเป็นที่จะต้องนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนชาวไทย ในการบริหารจัดการ การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานองค์การ ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การมหาชนต้องมีจริยธรรม คุณธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนในการมาใช้บริการสาธารณะต่างๆ จนเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service) เป็นหน้าที่ของภาครัฐ หน่วยงาน บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายงานในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้มารับบริการในสังคมที่ควรจะต้องมีจิตสำนึก





ที่ดีในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพประสิทธิผล จึงควรนำหลักธรรมสังคหวัตถุมาปรับประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานและดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจและประสานความสามัคคี (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2543 : 11) แบบวิถีใหม่ (New Normal) โดยรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้บริการสาธารณะที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้มาขอรับบริการและจะต้องตอบสนองความต้องการนั้น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุด (โกวิทย์ พวงงาม, 2552) คำกล่าวที่ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีความสำคัญในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมงาน กับคนในชุมชน และร่วมสร้างจิตสำนึกที่จะต้องช่วยกันดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อให้ได้รับการบริการสาธารณะที่ดีที่สุด (เอนก เหล่าธรรมทัศน์, 2552) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่ระบุว่ารัฐมีหน้าที่ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการสาธารณะและมีอำนาจหน้าที่เป็นอิสระ (Autonomy) ของตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Right) ซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท คือ 1.บริการสาธารณะทางปกครอง เป็นการที่ฝ่ายปกครองจัดทำเพื่อความมั่นคงปลอดภัยสงบสุขของชาติ ส่วนใหญ่เป็นกิจการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ผู้ตกยาก รัฐจะเป็นผู้ดำเนินการเอง 2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม เป็นการบริการสาธารณะที่เก็บจากค่าตอบแทนของประชาชน เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าไปรษณีย์ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่มีการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งภาคเอกชนมีความพร้อมในการดำเนินการ แต่ภาครัฐก็ยังคงมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้ผู้ได้รับการบริการที่ดี เป็นธรรม สะดวกรวดเร็ว ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มาขอรับบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการโดยส่วนร่วมเชื่อถือรัฐบาลและกลไกของภาครัฐ ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องปากท้อง เศรษฐกิจ สังคม โดยภาครัฐได้จัดตั้งองค์การ 3 ประเภท ได้แก่ 1.ส่วนราชการ ซึ่งได้จัดระเบียบบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ 1.1การบริหารราชการส่วนกลาง 1.2การบริหารราชการส่วนภูมิภาค 1.3การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น 2.รัฐวิสาหกิจ 3. องค์การมหาชน ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามความต้องการ

การให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นการสงเคราะห์ช่วยเหลือเกื้อกูลกันของหน่วยงานภาครัฐที่มีให้กับประชาชนชาวไทย ในการให้ (ทาน) การบริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชน เพื่อแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม โดยการพูดคุย เจรจา (ปิยวาจา) ด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนหวานเหมาะสมกับการทำงานอย่างมีสติ มีการประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน (อัตถจริยา) ในการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน องค์กร ต่างๆ ในสังคมที่ตนอยู่อาศัยตลอดจนประเทศชาติ ทั้งทางกาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาสและวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ วางตนเป็นกลางเสมอต้นเสมอปลาย (สมานัตตตา) ตามระเบียบวินัยที่ทุกคนพึงปฏิบัติของสถานที่ ของหน่วยงาน รวมถึงกฎหมาย บ้านเมือง เพื่อความสงบสันติสุขในสังคม จึงได้นำหลักสังคหวัตถุมาประยุกต์ปฏิบัติในการทำงานและใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), 2551)





เหตุผลที่ได้ศึกษาเรื่องนี้ เพื่อศึกษาหาความรู้และทำความเข้าใจการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นการนำหลักการสงเคราะห์ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน มาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่น มี 4 ประการ ได้แก่ 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อตถจริยา และ 4) สมานัตตมา มาปรับประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม โดยนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด เพื่อส่งเสริมสนับสนุนขั้นตอนกระบวนการของหน่วยงานให้ตรงกับตามความต้องการของผู้ใช้บริการในสังคมต่อไป

2. การให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Service) คือ การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมอันจะได้รับบริการจากภาครัฐในเรื่องที่เอกชนหรือวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ โดยการให้บริการสาธารณะของภาครัฐมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการบริการที่ดีจะต้อง สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพในการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการหรือผู้มาขอรับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพราะเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะที่มีความสัมพันธ์กันทางตรงกับความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation (Ziethaml,V.A.,Parasuraman, and L.L.,Berry, 1985 : 33-46) จะต้องมีความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) กับความต้องการของการรับบริการในการเข้าถึงแหล่งบริการ ที่ตั้ง โดยผู้รับบริการสามารถจะเสียค่าใช้จ่าย และการยอมรับได้ (Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi, 1986: 1)

การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐไว้ว่า เป็นกิจกรรมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการสาธารณะ” (service public) ภาครัฐ มีการให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยภาครัฐจะต้องศึกษาความต้องการของประชาชนและการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ 1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย 2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ 3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา 4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม จึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดการให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2544: 55-68) นอกจากนี้ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ใน หมวด 5 ส่วนที่ 3 มาตรา 78 วรรค 5. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2548: 46-48) โดยทั่วไปแล้วการบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใด ย่อมจะต้องอยู่ ภายใต้กฎหมายหรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น กฎหมายของบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ ชั้นพื้นฐาน





ของบริการสาธารณะประกอบไปด้วยหลัก 3 ประการ คือ 1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน 2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ 3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถ ปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ หลักเกณฑ์สำคัญ 3 ประการที่กล่าวแล้วข้างต้นนี้ ถือเป็นหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานสำหรับการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภทที่ฝ่ายปกครองจะต้องคำนึงถึงตลอดกระบวนการในการจัดทำบริการสาธารณะของตน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552: 43-52)

ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการบริการสาธารณะในโครงการ กิจกรรม ต่างๆที่ภาครัฐบาลจัดให้หรืออาจมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้จัดดำเนินการแทนแต่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐ โดยจัดการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

3.1 ความหมาย

ความพึงพอใจ หมายถึง สมใจชอบใจเหมาะและพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546 : 175) ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (อุทัยพรรณ สุดใจ, 2544 : 177) ที่มนุษย์แสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ ซึ่งสามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล (กาญจนา อรุณสุขรุจี, 2546 : 155) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในทางบวกและทำให้มีความรู้สึกมีความสุขเพิ่มขึ้น (ปราณี อินทวงศ์, 2550 : 4)

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลที่มีสิ่งเร้าตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.2 การสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสาธารณะจะต้องให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ดังต่อไปนี้คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) เป็นธรรมในการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ โดยประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการจะต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ใส่ใจรายละเอียดเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย แก่ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด โดยชี้แจงด้วยเหตุและผล ใส่ใจอย่างจริงจัง ใช้คำสุภาพ รู้จักขอบคุณและขอโทษ พยายามพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด โดย





สามารถให้คำแนะนำสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการและไม่ลืมที่จะกล่าวขอบคุณทุกครั้ง เป็นการสานสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ ประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ไม่มีสองมาตรฐาน 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) เป็นการให้การบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ถ้าการบริการ สาธารณะนั้นไม่ตรงต่อเวลาก็จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) เป็นการให้บริการสาธารณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการที่เหมาะสม กับผู้มาขอใช้ บริการ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็น การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพ ความสามารถในการ ปฏิบัติงานได้มากขึ้น แต่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (Millet John D.,1954 : 397-398) ทำแบบสำรวจความพึง พอใจ

4. สังคหัตถ์ 4

4.1 ความหมาย

หลักธรรมสังคหัตถ์ เป็นหลักธรรมหนึ่งที่จะช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เพราะเมื่อนุชนุษย์เรายู่ร่วมกันจำนวนมาก ย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อาจจะเหมือนกันหรือคล้ายกัน ตรงกันบ้าง ไม่ตรงกันบ้าง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกัน ขัดแย้งกันได้ จึงต้องมีกฎระเบียบเพื่อเป็นหลัก ในการยึดถือปฏิบัติของคนในสังคม เพื่อความถูกต้องชอบธรรม ในพระไตรปิฎกได้กล่าวถึง สังคหัตถ์ (ธรรม เครื่องยึดเหนี่ยว) 4 ประการ คือ 1) ทาน (การให้) 2) ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รักที่ไพเราะ ที่อ่อนหวาน) 3) อตถ จริยา (การประพฤติประโยชน์) และ 4) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า เป็นสังฆธรรมที่ผู้ปฏิบัติทุกคนย่อมสามารถรู้และเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพ้นทุกข์ เกิดสุข โดยเราจะต้องทำตนให้เป็นที่รัก ขึ้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองเสียก่อน โดยให้ปฏิบัติตามหลักสังคหัตถ์ 4 ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความรักความสามัคคี (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), 2550: 11) เป็นเครื่องสงเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ที่ว่าเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชน ไว้ในสามัคคี ที่ว่าเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน

ดังนั้น สังคหัตถ์ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งเพื่อการสงเคราะห์ อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกัน และกัน ด้วยความสามัคคี เชื่อมความสัมพันธ์ โดยการผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้ 4 ประการ

4.2 วิธีการนำหลักสังคหัตถ์ 4 มาใช้ในการบริการสาธารณะ

การนำหลักสังคหัตถ์ 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้การบริการสาธารณะ ต้องเริ่มต้นจากทำตนให้เป็นที่ รัก ที่พอใจของคนทั่วไป โดยการปลูกมิตรไมตรี มีน้ำใจต่อกัน ทำให้เกิดสันติสุข และประสานผู้คนให้มีความ สามัคคีกัน โดยนำหลักสังคหัตถ์ 4 ซึ่งประกอบด้วย 1. ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือสงเคราะห์ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา 2. ปิยวาจา คือ การพูดอย่างรักกัน ด้วยคำ





สุภาพอ่อนหวาน ไพเราะน่าฟัง ชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดง
ความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจกัน เกิดความเข้าใจ มีความสมัครสมานสามัคคี เกิดมิตรไมตรี ทำให้รักใคร่เคารพ
นับถือและ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 3. อุตถจริยา เป็นการทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น หรือบำเพ็ญประโยชน์เพื่อ
ส่วนรวม โดยการชวนชววย ช่วยเหลือ ปรับปรุง แก้ไขปัญหา ในกิจการต่างๆ และสนับสนุนส่งเสริมจริยธรรม
4. สมานัตตตา เป็นการวางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติตนสม่ำเสมอกับคนทั้งหลาย ไม่
เอารัดเอาเปรียบทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ และร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน
ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าการให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องมีใจรักในงานบริการ เสียสละอดทน มีใจช่วยเหลือ
สงเคราะห์ ชวนชววยในการจะให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการต้อนรับผู้มาใช้บริการตามมาตรฐาน
ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยดูแลเอาใจใส่ พุดจาสุภาพอ่อนหวาน ค่อยช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้
บริการ เมื่อผู้ใช้บริการร้องขอ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ 4

นอกจากนี้ผู้ให้บริการควรสร้างจิตสำนึกและคุณลักษณะที่ดีในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความ
พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีหลักสังคหวัตถุ 4 ประการ คือ 1) ทาน การให้บริการด้วยความ
เต็มใจ 2) ปิยวาจา การพูดจาที่ไพเราะอ่อนหวาน 3) อุตถจริยา ที่จะช่วยเหลือสงเคราะห์ทำประโยชน์เพื่อส่วน
ร่วม และ 4) สมานัตตตา ต้องบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จึงจะตอบสนองความต้องการและ
เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ ทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำ

5. สรุป

การให้บริการสาธารณะ เป็นแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่องค์การ หน่วยงาน กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง
กับการให้บริการมีความรับผิดชอบมีหน้าที่ในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการในสังคมอย่างเสมอภาคเท่าเทียม
กันในการอำนวยความสะดวกรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล คุ่มค่าประหยัด โปร่งใสตรวจสอบได้
ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยส่วนรวม เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการ
โดยการให้บริการสาธารณะที่ดีได้นำหลักสังคหวัตถุ 4 มาปรับประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการ
ปฏิบัติงานและดำเนินชีวิตประจำวันของตนเอง พร้อมทั้งสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าไป
เผยแพร่ บอกต่อกับองค์กร หน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องหรือทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะได้นำไปปรับ
ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร หน่วยงาน บุคลากรของตนต่อไป เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตาม
หลักสังคหวัตถุ 4 ในการสงเคราะห์ผู้กมิตร์ไมตรีให้มีความสามัคคีและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันที่ก่อให้เกิดความสันติ
สงบสุขในสังคมและลดการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ การให้บริการสาธารณะจะดีได้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความเสียสละ อดทน อดกลั้น มีความ
กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร บริการด้วยความเต็มใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานบริการและรักในงาน
บริการด้วยการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของ





ผู้รับบริการ โดยจะต้องพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ควรเปิดช่องทางในการให้บริการสาธารณะแบบออนไลน์

6. เอกสารอ้างอิง

กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่, *วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต*, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

โกวิท พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

ธิติมา ธรรมมา. (2550). รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร. *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ประยูร กาจนดูล. (2533). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปราณี อินทวงศ์. (2550). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัด

ปทุมธานี, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ปรีชา นันทาภิวัฒน์ น.อ. (พิเศษ). (2544). *พจนานุกรมหลักธรรมพระพุทธศาสนา*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงแก้ว.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2550). *ธรรมนุญชีวิต*. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาบรรณสาร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2548). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี.

เอนก เหล่าธรรมทัศน์ น. (2552). *แปรถิ่น เปลี่ยนฐาน: สร้างการปกครองท้องถิ่นให้ เป็นรากฐานของประชาธิปไตย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Jean Rivero et Jean Waline, *Droit administratif*, 16 edition, Dalloz, 1996

McGregor Jr., Eugene B.; Campbell, Alan K.; Macy, Anthony itua; Cleveland, Harlan (July–August 1982). "Symposium: The Public Service as Institution". *Public Administration Review*. Washington. 42 (4): 304–320.

Millet John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGrawHill.





Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi. (1986). *Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration*. Bangkok : Thammasat University Press.

Ziethaml. V.A. Parasuraman. and L.L. Berry. (1985). *Problem and Strategic in Service Marketing*. Journal of Marketing 49.

