

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถธรรม THE DEVELOPMENT OF PUBLIC SERVICE QUALITY BASED ON THE PRINCIPLES OF SANGAHAVATTHU DHAMMA

อรทัย ลิ้มไธสง

Oratai Luemthaisong

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนตูม

Non Tum Subdistrict Administrative Organization

Oratai052520@gmail.com

Received : March 7, 2026

Revised : April 28, 2026

Accepted : April 29, 2026

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อนำเสนอการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถธรรม 2) เพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน การนำหลักสังคหัตถธรรมมาใช้ในการพัฒนาการบริการประชาชนขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเองของแต่ละส่วนงานตามหลักธรรม เป็นหลักธรรมที่ช่วยประสานคนหมู่มาก ให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข อยู่ร่วมกันด้วยความรัก ความสามัคคี สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นหลักธรรมอันจะก่อให้เกิดความผาสุกหลักสังคหัตถธรรม มีความเหมาะสมกับการนำไปเป็นเกณฑ์มาตรฐานแห่งความดีงามมากที่สุดในการดำเนินงานถ้านำไปปฏิบัติก็จะเกิดความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นที่รักและเคารพของผู้อื่น

คำสำคัญ: สังคหัตถ, การบริการ, การบริหาร

Abstract

This academic article aims to present the development of the quality of public service delivery based on the principles of Sangahavatthu Dhamma in order to improve and enhance service quality to meet established standards. Such improvement will lead to better service quality, greater public satisfaction, and the enhancement of operational performance. As a result, service recipients will obtain services that are prompt according to the specified time, equitable, and fair. Their needs will be effectively addressed, leading

to the highest level of satisfaction. Moreover, service providers will be able to perform their duties efficiently and respond appropriately to the needs of all people. Applying the principles of Sangahavatthu Dhamma in developing public services within organizations can serve as a guideline for personnel in performing their duties. These principles can be applied to the responsibilities of each department in accordance with moral and ethical values. Sangahavatthu Dhamma is a moral principle that helps unite people, enabling them to live together happily with love and harmony. It can be applied from the family level to the societal level. This principle promotes peace and well-being and is highly appropriate to be used as a standard guideline for effective organizational operations. When put into practice, it contributes to stability and progress in work performance, as well as mutual love and respect among people.

Keywords: Social objects; Service; Administration

บทนำ

การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศนในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปี ที่ผ่านมานี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2562: 105-146)

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐ จะต้องดำเนินการตามกรอบ และบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปีพ.ศ. 2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาล ในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการ

แผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการของรัฐ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน อันนำไปสู่การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืนต่อไป และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ข้าราชการภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศไทยที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก และต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (วรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2546: 112)

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ ในปี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการต้องยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารราชการแผ่นดินที่มีคุณภาพและยั่งยืนและวางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการ (ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์, 2547: 85)

สรุปได้ว่า แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเสมือนเป็นลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด การปฏิรูประบบราชการไทยตั้งแต่ช่วง พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับปรุงการบริหารงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเน้นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และการมีส่วนร่วมของ

ประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ อันนำไปสู่การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว

การบริการ

การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน ดังนั้นการบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน

การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งต้องมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดย John D. Millet ได้เสนอหลักการบริการว่า การบริการที่ดีควรมีความสะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม หลักการดังกล่าวช่วยให้การให้บริการมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานของรัฐ (Millet, 1954)

1. การให้บริการต้อง **สะดวก (Convenience)** ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย
2. ต้องมี **ความรวดเร็ว (Promptness)** ไม่ล่าช้า
3. ต้องมี **ความเสมอภาค (Equality)** ให้บริการอย่างเท่าเทียม
4. ต้องมี **ความต่อเนื่อง (Continuity)** ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
5. **ตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)** ของผู้รับบริการ

ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้หลากหลายความหมาย ดังนี้

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง รวมทั้งด้านความพยายามใด ๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการอำนวยความสะดวก

ก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการการให้บริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ (สมิต สัมฤทธิ์, 2550: 3)

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือองค์กรจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (บรรจบ กาญจนกุล, 2558: 5)

ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ใน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 5)

คำว่า บริการ ที่ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า SERVICE นั้น คือ คุณภาพของการให้บริการที่ดี ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจประชาชน

E = Early Response คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจ มีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = Voluntariness Manner คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = Courtesy คือ กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า (ชำนาญ ภู่อี่ยม, 2560: 45-60)

การบริการ หมายถึง พฤติกรรมการกระทำ หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อหาของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547: 14)

การให้บริการสาธารณะ เป็นการจัดสรรทรัพยากรหรือกิจกรรมที่รัฐและองค์กรสาธารณะจัดทำเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยคำนึงถึงความเสมอภาคและคุณภาพชีวิต

การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เดชคุปต์, 2549: 7)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2549: 19)

การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่ง หรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด

การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่าย เป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะ ไม่เป็นผลให้เกิดการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจจะมีผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

คุณภาพของการให้บริการ คือ การบริการที่ดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดี เป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ การบริการที่มีคุณภาพจึงเหมือนการให้ประโยชน์ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต คุณภาพของการให้บริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการให้บริการที่ดี ตรงกับความต้องการของการให้บริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการให้บริการที่ดี ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากน้อยเพียงใด การให้บริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการให้บริการที่ดี ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากน้อยเพียงใด

การให้บริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) ไม่ใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุด แก่ผู้รับบริการ แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการบริการไปแล้ว เกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพราะว่าการให้บริการที่ดีที่สุด อาจต้องลงทุนสูงในการหาคนมาปฏิบัติงาน การฝึกอบรมพนักงาน การตกแต่งร้านการซื้อเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งผู้รับบริการมีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายขององค์กรอาจเกิดผลเสียได้ เช่น ขาดทุน เพราะผู้รับบริการไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย อาจไม่ใช่การบริการเลยก็ได้ ตัวอย่าง เช่น ธุรกิจธนาคารตามสาขาต่างๆ หากลงทุนให้บริการผู้รับบริการอย่างดีที่สุด เช่น มีกาแฟสดให้ดื่ม มีห้องให้ดูหนัง ฟังเพลง เล่นอินเทอร์เน็ต แน่แน่นอนว่าผู้รับบริการย่อมรู้สึกดีและบอกว่าการบริการมีคุณภาพ แต่ความเป็นจริงทางธุรกิจธนาคารอาจสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้ แต่อาจไม่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้ ดังนั้น การให้บริการผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ เราต้องหาสมดุลระหว่างความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายกับการลงทุนให้เจอ (พิสิทธ์ พิพัฒน์โกคากุล, 2549: 29) การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภครายกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึก การวิจัยลักษณะนี้ช่วยให้บทความมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เพราะเป็นการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากทั้ง “ผู้ใช้บริการจริง” และ “ผู้บริหาร” ทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรม ความต้องการ ปัญหา และมุมมองในการบริหารจัดการได้อย่างรอบด้าน ในบทความไม่ใช่เพียงการอธิบายเชิงทฤษฎี แต่มีข้อมูลจากภาคสนามมาสนับสนุนช่วยให้ข้อสรุปและข้อเสนอแนะมีความสมบูรณ์และสอดคล้องกับสถานการณ์จริงในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจากการสัมภาษณ์ผู้บริโภครายกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้น จะเป็นการบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของการบริการได้เป็น 10 มิติ คือ

- 1) ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - (1) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - (2) ความพึ่งพา (Dependability)
- 2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - (1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - (2) ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - (3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - (4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี และมีมาตรฐาน
- 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - (1) ความสามารถในการให้บริการ
 - (2) ความสามารถในการสื่อสาร
 - (3) ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - (1) ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - (2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - (3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - (4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) อริยาไยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - (1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - (2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - (3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - (1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - (2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับผู้รับบริการ
- 8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - (1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

- (2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ
- (3) การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
- 10) สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - (1) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
 - (2) ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
 - (3) การแต่งกายของพนักงาน
 - (4) สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้ง โดยรวมมิติที่ใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน ได้แก่ มิติด้านความสามารถ (Competence) มิติด้านมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ(Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ(Understanding) เป็นมิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R ได้แก่ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, 2548: 263)

- 1) ความน่าเชื่อถือ(Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามสัญญาไว้ โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ
- 2) ความมั่นใจ(Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ
- 3) สิ่งที่มีสัมผัสได้(Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร
- 4) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้ารวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า
- 5) การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการได้อย่างทันท่วงที

จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวม เอกสารที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างๆ มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่จำเป็น ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อผู้ให้บริการคำนึงถึงว่าทำอะไรให้บริการแบบไหนจึงเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการและประโยชน์มากที่สุด ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปอีก

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาในการบริการเพื่อผสมผสานเข้าด้วยกันในการที่จะสร้างเสริมกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ จะต้องหลักการ 5 ประการ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐ โดยยึดหลักการที่ว่า บุคคลทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น พลเมืองทุกคนจึงได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย ไม่มีอุปสรรคในการให้บริการ ผู้คนจะได้รับการปฏิบัติเสมือนเป็นบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายความว่า การบริการสาธารณะต้องตรงเวลาเสมอในการให้บริการ การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพโดยพื้นฐาน หากไม่ตรงเวลาจะไม่สามารถติดตามงานได้ นอกจากนี้ยังอาจทำให้เกิดความไม่พอใจในหมู่ผู้ที่แสวงหาบริการอีกด้วย

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ สถานที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ จะต้องมีความพอให้บริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ ยึดหลักประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก บริการที่ไม่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานบริการความพึงพอใจจะยุติลงเมื่อใด

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง ปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการสาธารณะ กล่าวอีกนัยหนึ่ง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเดียวกัน

สรุป การให้บริการ คือการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจอย่างเหมาะสม รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านคุณภาพ ความสะดวก และความประทับใจในการรับบริการ

หลักสังคหวัตถุธรรม

หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการนำมาประยุกต์ใช้กับหลักธรรมที่มีชื่อว่า สังคหวัตถุธรรม 4 เป็นหลักธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน ธรรมะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หมายถึง หลักการครองใจคน หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้ วิธีทำให้คนรัก หลักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนล่อมสลักรถที่ตรึงตัวรถไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจายไป ทำให้รถแล่นไปได้ตามที่ต้องการ

สังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่ใช้ยึดเหนี่ยวจิตใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคม ประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2559)

1. **ทาน** คือ การให้ การเสียสละ หรือการแบ่งปันสิ่งของ ความรู้ หรือความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ช่วยสร้างความเอื้อเฟื้อและความสัมพันธ์ที่ดี
2. **ปิยวาจา** คือ การพูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ช่วยเสริมสร้างความรักใคร่และความเข้าใจอันดี
3. **อัตถจริยา** คือ การประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ส่งเสริมความร่วมมือในสังคม
4. **สมานัตตตา** คือ การวางตนเสมอภาค ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ สร้างความยุติธรรมและความไว้วางใจ

ความหมายของสังคหวัตถุธรรม 4 สังคหวัตถุธรรม 4 ประการเป็นหลักธรรมที่สำคัญในพระพุทธศาสนา ได้มีนักปราชญ์ให้ ความหมายของสังคหวัตถุธรรม 4 ไว้ดังนี้

“หลักสังคหวัตถุธรรม” หมายถึง คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคน ผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปเป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข (สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2548: 167) เมื่อทุกคนต่างประพฤติสังคหวัตถุทั่วถึงกันแล้ว อย่างว่าแต่เฉพาะคน เฉพาะครอบครัว จะรักใคร่นับถืออยู่เป็นสุขสบายเลย ถึงคนทั้งหมู่บ้าน ทั้งเมือง ทั้งประเทศ ทั้งโลก ก็ต้องอยู่เป็นสุขสบายตลอดไปเหมือนกัน เพราะฉะนั้นท่านจึงว่าสังคหวัตถุทั้ง 4 อย่าง เป็นคุณสำหรับยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่นให้รักใคร่นับถือ ช่วยเหลือกันอย่างวิเศษแท้ สังคหผลเป็นกำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จ โดยอาศัยคนอื่น ถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีความช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้ (พระพรหมบัณฑิต (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), 2549: 71) การบริหารคนนี้ยังมีสิ่งลึกลับอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เราไว้วางใจ เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะทั่ว ๆ ไปเรื่อง สังคหวัตถุธรรม เป็นหลักธรรมอีกอย่างที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยความสุข คือ สังคหวัตถุ

4 การสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน หลักธรรมนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่นได้ สร้างมิตรไมตรีที่ดีต่อกันและกันได้ (พระมหาบุญมี มัลลวชิโร, 2551: 77) สอดคล้องกับความหมายที่ว่าสังคหวัตถุ เป็นสิ่งที่ เป็นเครื่องสงเคราะห์ และยึดเหนี่ยวน้ำใจ ซึ่งกันและกัน (อรศิริ เกตุศรีพงษ์, 2550: 43) หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ (ไสว มาลาทอง, 2552: 33)

1) ทาน คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของ ๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภ ไม่เห็นแก่ตัว เราควรคำนึงอยู่เสมอว่า ทรัพย์สินของที่เราหามาได้ มิใช่สิ่งจีรังยั่งยืน เมื่อเราสิ้นชีวิตไปแล้วก็ไม่สามารถจะนำติดตัวเอาไปได้

2) ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารักก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เสริมสร้างความรัก ความเข้าใจ และความไว้วางใจระหว่างบุคคล อีกทั้งยังช่วยลดความขัดแย้งและสร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน ทำให้สังคมเกิดความสามัคคีและอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข

3) อตถจริยา คือ เป็นการปฏิบัติสิ่งที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น โดยมุ่งเน้นการช่วยเหลือเกื้อกูล เอาใจใส่ และร่วมมือกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม คุณธรรมข้อนี้ช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความรับผิดชอบ และความร่วมมือในสังคม ทำให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

4) สมานัตตตา คือ การวางตนเสมอภาค ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เอา รัดเอาเปรียบ และเคารพในสิทธิของผู้อื่น คุณธรรมข้อนี้ช่วยทำให้เกิดความยุติธรรม ความไว้วางใจ และความ เป็นธรรมในสังคม ส่งผลให้ผู้คนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและเกิดความปรองดอง

สรุปได้ว่า หลักสังคหวัตถุธรรมเป็นหลักธรรมที่ใช้ยึดเหนี่ยวจิตใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในสังคม ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ซึ่งเน้น การให้ การพูดจาไพเราะ การทำประโยชน์ และการวางตนอย่างเสมอภาค หลักธรรมนี้ช่วยส่งเสริมให้เกิด ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ และการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคม นำไปสู่ความสามัคคีและความร่วมมือในการอยู่ ร่วมกันอย่างสงบสุข อีกทั้งยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตและการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านการให้บริการและการบริหารงานภาครัฐ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความ เชื่อมั่นแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม ทำให้ผู้ศึกษาได้รับองค์ความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นศูนย์กลาง ควบคู่กับการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับ ดังนี้

การให้บริการเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และความพึงพอใจสูงสุด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริการที่มีประสิทธิภาพ

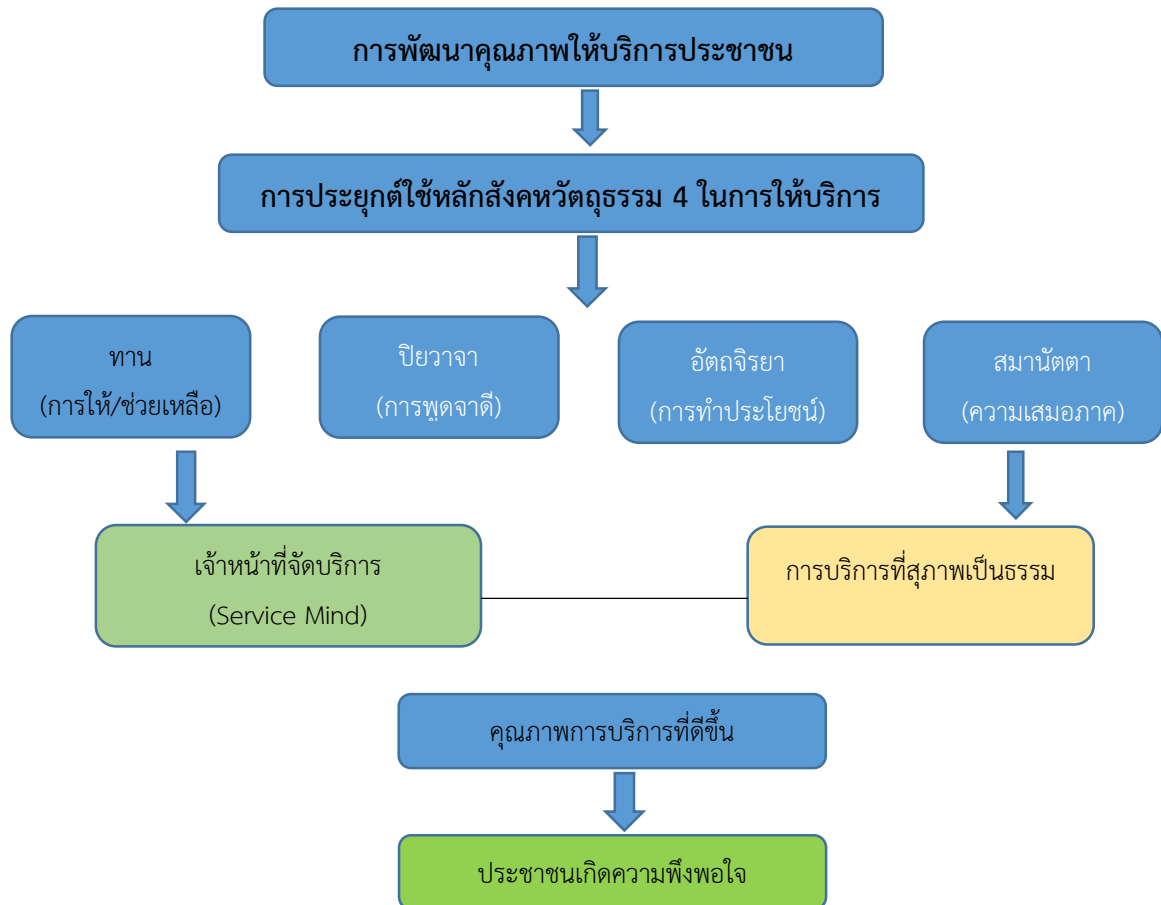
นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหรือองค์กรจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจเป็นสำคัญ การบริการจึงเป็นกระบวนการที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ แต่เป็นการดำเนินกิจกรรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ คุณภาพของการบริการยังสามารถประเมินได้จากมิติสำคัญต่าง ๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ สิ่งที่จับต้องได้ ความเห็นอกเห็นใจ และการตอบสนอง ซึ่งเป็นแนวคิดที่ช่วยให้การให้บริการเกิดประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสามารถนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ **หลักสังคหวัตถุธรรม 4** มาประยุกต์ใช้ในการบริหารและการปฏิบัติงานบริการประชาชน

หลักสังคหวัตถุธรรมถือเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ความสามัคคี และความไว้วางใจระหว่างบุคลากรของรัฐกับประชาชน เมื่อหน่วยงานนำหลักธรรมนี้มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการบริการที่มีคุณธรรม มีความเป็นมิตร และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนจึงไม่เพียงแต่ต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังต้องอาศัยหลักคุณธรรมและจริยธรรมเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน และส่งเสริมให้การบริหารงานภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมโดยรวม

องค์ความรู้ที่ได้รับ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรม



ภาพที่ 1 แสดงองค์ความรู้ที่ได้รับ

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหัตถุธรรม ทำให้ผู้ศึกษาได้รับองค์ความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นศูนย์กลาง ควบคู่กับการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับ ดังนี้

1. ทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการของการให้บริการประชาชนในภาครัฐ ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานของรัฐที่ต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง
2. ทำให้เข้าใจหลักสัณคหัตถุธรรม 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตัถจริยา และสมานัตตา ซึ่งเป็นหลักธรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยสามารถนำมาใช้เป็น

แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเอื้อเฟื้อ มีความสุภาพในการสื่อสาร มีการช่วยเหลือเกื้อกูล และมีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน

3. ทำให้ทราบแนวทางในการนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการประชาชน ส่งผลให้การให้บริการมีความเป็นมิตร มีความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการสาธารณะ (Public Service Mind) ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน

บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม เป็นแนวทางที่ผสมผสานหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ากับการบริหารงานบริการภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีคุณธรรมควบคู่กัน หลักสังคหวัตถุธรรมทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ทาน ปิยาจา อตถจริยา และสมานัตตตา สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม โดยช่วยให้ผู้ให้บริการมีจิตใจเอื้อเฟื้อ มีการสื่อสารที่ดี ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และให้บริการอย่างเสมอภาค การนำหลักธรรมดังกล่าวมาใช้จะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจต่อหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยั่งยืน ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริการควรให้ความสำคัญทั้งด้านระบบและด้านคุณธรรมควบคู่กันไป เพื่อให้การบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมโดยรวม

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ เดชคุปต์. (2549). *ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2562). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 14(2): (กรกฎาคม-ธันวาคม).
- ชำนาญ ภูเี่ยม. (2548). *การมีจิตมุ่งบริการ (Service Mind)*. กรุงเทพมหานคร: ดีไซน์.
- ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์. (2547). *การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2558). *ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยการบริการ.

- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2546). *การปฏิรูประบบราชการไทย*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546*. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2559). *พุทธธรรม*. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมบัณฑิต (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2549). *พุทธวิธีการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาบุญมี มาลาวิชโร. (2551). *ธรรมใจ*. กรุงเทพมหานคร: ดีเอ็มจี.
- พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). *เทคนิคการสร้างระบบบริการเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2548). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. กรุงเทพมหานคร: เอส.อาร์.พรินติ้งแมสโปรดักส์.
- สมิต สัมภูกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- ไสว มาลาทอง. (2552). *คู่มือการดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อรศิริ เกตุศรีพงษ์. (2550). “สังคหวัตถุ 4 วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”. *วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต*, 12(3) (พฤษภาคม-มิถุนายน): 43
- John D. Millet, J.D., (1954). *Management in the public service*. (New York: McGraw - Hill Book Company).