

บทที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของพระสงฆ์กับการพัฒนา

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน

๒.๓ แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการ

๒.๔ หลักพุทธธรรมด้านเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

๒.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของพระสงฆ์กับการพัฒนา

๒.๑.๑ บทบาทของพระสงฆ์กับการพัฒนาชุมชน

ปัจจุบันปัญหาสำคัญของสังคมไทยคือปัญหาความทุกข์ยากของประชาชนในชนบทอันเนื่องมาจากความล้มเหลวในการพัฒนาชนบท ถึงแม้จะประสบความสำเร็จก็เป็นเพียงด้านวัตถุ แต่ขาดมิติทางด้านจิตใจ เป็นผลให้พระสงฆ์ในเขตชนบทได้มีโอกาสทำหน้าที่ของการเป็นผู้นำการพัฒนา นำพาชาวบ้านร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาชุมชนของตนเองพระสงฆ์ในชนบทมีพื้นฐานได้รับความศรัทธาเคารพของชาวบ้าน เป็นแกนนำในการเข้าไปมีบทบาทพัฒนาชนบท ซึ่งเมื่อพระสงฆ์นำพาชาวบ้านพัฒนาจิตใจหรือวัตถุในกิจกรรมใดกิจกรรมนั้นได้รับความร่วมมือช่วยเหลือจากชาวบ้าน อย่างมีจิตศรัทธา สามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินได้โดยง่ายและเสียค่าใช้จ่ายน้อย แต่บทบาทพัฒนาชนบทของพระสงฆ์ยังไม่จำกัดอยู่ในแวดวงเฉพาะพระสงฆ์ในบางพื้นที่ ยังไม่กว้างขวางนักและยังมีกิจกรรมลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ประสานกันอย่างเป็นกระบวนการหรือองค์กรหรือแนวทางการดำเนินการพัฒนาชนบทของพระสงฆ์ จึงยังไม่เด่นชัด ดังนั้นพระสงฆ์ในชนบทจำเป็นต้องพยายามเข้าช่วยพัฒนาชุมชนชนบทให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยจะต้องพัฒนาควบคู่ไปทั้งด้านวัตถุและจิตใจแต่จะเน้นในด้านใดมากกว่ากัน ควรจะพิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพพื้นฐานของโครงสร้างสังคมและเศรษฐกิจในแต่ละชุมชน การดำเนินงานพัฒนาชนบทให้บรรลุวัตถุประสงค์ จะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนจึงจะสำเร็จได้ เนื่องจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป บทบาทของพระสงฆ์ต่อชุมชนถูกลดทอนลงไปมาก ทำให้บทบาทของพระสงฆ์ต่อการพัฒนาชนบทมักจะไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากหลายฝ่ายทั้งประชาชนบางกลุ่มและข้าราชการ พระสงฆ์ที่เข้ามามี

บทบาทในการพัฒนาชนบทจึงต้องต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย ทั้งจากประชาชนในชุมชนและข้าราชการจากภายนอก เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับและเชื่อถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมในการพัฒนาอันเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาชนบท พระสงฆ์จึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาสังคมและต้องพยายามสร้างการยอมรับจากประชาชน เพื่อเป็นสื่อกลางในการชักจูงประชาชนเข้าร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเองด้วยความเต็มใจ

อภิชัย พันธเสน ได้กล่าวถึงบทบาทของพระสงฆ์ในปัจจุบันว่า “ต้องอาศัยคุณสมบัติของวัดและพระสงฆ์ในฐานะที่เป็นศูนย์รวมความศรัทธาอันถ่องแท้ของประชาชนมาประยุกต์ใช้ในการชักนำประชาชนร่วมกันพัฒนาสร้างสรรค์กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และยังเสนอแนวคิดที่ว่า พระสงฆ์ต้องปรับเปลี่ยนประสบการณ์และอุดมการณ์ในลักษณะที่ตอบสนองปัญหา ความต้องการของชุมชนในลักษณะประสานประสานกับการทำงานของกลุ่มต่าง ๆ ไม่ว่าข้าราชการ องค์กรพัฒนาเอกชน และผู้นำชุมชนรวมทั้งประชาชนในชนบท ๖ ประการ” ดังนี้^๑

๑) การพัฒนาชุมชน คือ กระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นโดยเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกับทุก ๆ ฝ่ายทั้งพุทธจักร (วัดและพระสงฆ์) และอาณาจักร (ข้าราชการ ผู้นำชุมชน และประชาชน) การพัฒนาจึงต้องดำเนินการทั่วถึงครอบคลุมประชาชนทุก ๆ กลุ่ม ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และจะต้องประสานงาน ร่วมมือกันทำงาน โดยพระสงฆ์ควรคำนึงอยู่เสมอว่า ถ้าอาณาจักรเสื่อมลงพุทธจักรจะเจริญอยู่ได้อย่างไรพระสงฆ์จึงควรจะต้องถือเป็นบทบาทหน้าที่ที่ควรจะต้องเข้าไปดำเนินการ

๒) การพัฒนาจะต้องเน้นการพัฒนาบุคคลเพื่อสร้างความพร้อมของประชาชนที่จะเข้าร่วมการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาแก้ไขปัญหาของตนเอง โดยจะต้องพัฒนาประชาชนให้พร้อมทั้งทางด้านคุณภาพและคุณธรรม ทั้งทางด้านรูปธรรมหรือด้านวัตถุ ได้แก่ การพัฒนาด้านจิตใจให้ประชาชนได้เข้าใจถึงความหมาย และคุณค่าของการพัฒนาชนบท

๓) การพัฒนาชุมชนควรจะเกิดขึ้นจากความคิดริเริ่มของประชาชนในชุมชน โดยอาศัยความรู้ ความสามารถ ทักษะและสติปัญญาของประชาชนในการคิดค้น และริเริ่มโครงการพัฒนาต่าง ๆ เอง อันจะนำผลสำเร็จมาสู่ชุมชนได้มากกว่าการพึ่งพิงบุคคลจากภายนอกชุมชนที่ไม่รู้ซึ่งถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในชุมชน

๔) การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนจะเกิดขึ้นได้ จะต้องตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชนได้ จะต้องตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ในทุก ๆ ด้านทั้ง

^๑ อภิชัย พันธเสน, **พัฒนาชนบทไทย: สมุทัยและมรรค**, ตอนที่ ๓ ความหวัง ทางออกและทางเลือกใหม่, (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิภูมิปัญญา, ๒๕๓๙), หน้า ๒๐๕-๒๐๖.

ด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การตอบสนองแต่เพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้นจะไม่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่สมบูรณ์

๕) การพัฒนาชนบทที่จะสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของประชาชนได้ควรจะเป็นการพัฒนาโดยประชาชนและเพื่อประชาชนเอง คือการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอน มิใช่ให้ประชาชนเข้าร่วมเฉพาะการใช้แรงงานเท่านั้น เพราะจะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกรู้สึกเป็นเจ้าของในผลผลิตของงานพัฒนาชนบท

๖) การพัฒนาชุมชนที่จะประสบผล สามารถทดลองหรือจัดปัญหาของประชาชนได้อย่างแท้จริง ควรมุ่งเน้นให้เกิดการพึ่งตนเองของประชาชนซึ่งวิถีทางที่จะเป็นไปต่อสภาพการพึ่งตนเองในปัจจุบัน คือ การให้การศึกษากับประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อการนำไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัวให้สุขสบาย มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในทุก ๆ ด้านควรที่จะพึ่งพาจากภายนอกเฉพาะเทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นและหาไม่ได้ อย่างไรก็ตามในการพัฒนาที่แท้จริงจะต้องเป็นการพัฒนาใน ๒ ลักษณะที่พระสงฆ์ต้องเข้าไปมีบทบาท คือ การพัฒนากายนอกกับพัฒนากายใน ในการพัฒนากายนอกได้รวมเอาการพัฒนาทางด้านร่างกาย ด้านปัจจัย ๔ การอยู่ดีกินดี และการอยู่ร่วมกันอย่างมีระเบียบวินัยและการเคารพกฎหมาย

อภิชัย พันธเสน ยังได้กล่าวถึงบทบาทของพระสงฆ์ในรูปแบบของการพัฒนาหมู่บ้านว่า ในการพัฒนาหมู่บ้านของพระสงฆ์ถึงแม้จะมีการร่วมมือกับทางการแต่จะกระทำในลักษณะไม่เป็นทางการ คือไม่ยึดติดอยู่กับแบบแผนทางราชการหรือแบบแผนดั้งเดิมของวัดแต่จะพัฒนาหมู่บ้านไปตามสภาพแวดล้อมของหมู่บ้านที่เป็นจริง ๆ จึงทำให้รูปแบบของการพัฒนาหมู่บ้านของพระสงฆ์ที่เกี่ยวข้องหลายรูปแบบ ดังต่อไปนี้

๑) พระสงฆ์ - ชาวบ้าน คือ พระสงฆ์จะเข้าไปร่วมกับชาวบ้านในการพัฒนาท้องถิ่นโดยไม่อาศัยกลไกของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใหญ่บ้าน กำนันหรือข้าราชการอื่น ๆ พระสงฆ์ที่ใช้รูปแบบการพัฒนาดังกล่าวพบที่จังหวัดเลยโดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีอิทธิพลของคอมมิวนิสต์เคยปรากฏในอดีต เมื่อทางราชการไม่สามารถเข้าไปพัฒนาพื้นที่เหล่านี้ได้พระสงฆ์จึงเข้าไปแทนโดยไม่อาศัยข้าราชการ เนื่องจากเป็นการเหมาะสมที่พระสงฆ์จะเข้าป่าเพื่อไปพัฒนากับชาวบ้านเพื่อป้องกันการใส่ร้ายป้ายสีถ้าฆราวาสเข้าไปมักถูกเจ้าหน้าที่เพ่งเล็งว่าเป็นผู้นิยมคอมมิวนิสต์

๒) เป็นการพัฒนาแบบพระสงฆ์ - ผู้ใหญ่บ้าน - ชาวบ้านการพัฒนาท้องถิ่นแบบนี้เกิดขึ้นจากสองลักษณะ คือ ลักษณะแรกเกิดจากสภาพแวดล้อมที่ผู้ใหญ่บ้านมีความเห็นสอดคล้องกับพระสงฆ์ในการพัฒนาหมู่บ้าน จึงให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ซึ่งได้จากกรณีศึกษาในจังหวัดสกลนคร และลักษณะที่สองเกิดจากสภาพแวดล้อมที่ผู้ใหญ่บ้านมีความเห็นต่อการพัฒนาของพระสงฆ์เพราะตนเองต้องเสียผลประโยชน์ ต่อมาเมื่อทำใจได้ว่าเหตุการณ์ภายในหมู่บ้านย่อมเปลี่ยนแปลงไปเป็นธรรมดา หรือมีความเข้าใจพระสงฆ์ผู้นำท้องถิ่นมากขึ้น จึงอาสาเข้าช่วยเหลือพระสงฆ์ในการ

พัฒนาชนบทได้มาก ตัวอย่างดังกล่าวศึกษาจากประสบการณ์การทำโครงการพัฒนาของพระเทพวิ
แห่งวัดป่าตาราภิรมย์ จังหวัดเชียงใหม่

๓) เป็นการพัฒนาแบบพระสงฆ์ - กำนัน - ชาวบ้าน ได้จากกรณีศึกษาในจังหวัดร้อยเอ็ด
ในระยะแรกพระสงฆ์ได้ร่วมมือกับชาวบ้านในการพัฒนาหมู่บ้าน โดยที่กำนันคอยอยู่ห่าง ๆ เพราะไม่
แน่ใจว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ เมื่อพระสงฆ์กับชาวบ้านสามารถพัฒนาไปได้อย่างมี
ประสิทธิภาพกำนันจะเข้าร่วมกับพระสงฆ์ด้วย เพราะมีฉะนั้นกำนันจะถูกพระสงฆ์แย่งชิงบทบาทใน
การช่วยเหลือชาวบ้านไปด้วย

๔) เป็นการพัฒนาแบบพระสงฆ์ - ข้าราชการ - ชาวบ้าน รูปแบบของการพัฒนาหมู่บ้าน
ลักษณะนี้มีตัวอย่างอยู่สามลักษณะ ลักษณะแรกเป็นการร่วมมือระหว่างพระสงฆ์ - ครูใหญ่-ชาวบ้าน
โดยเฉพาะครูใหญ่ที่เคยเป็นพระสงฆ์ในหมู่บ้านนั้นมาก่อนมีความสนิทสนมกับพระสงฆ์จึงมาช่วย
พระสงฆ์ทำงานพัฒนาท้องถิ่น ลักษณะที่สอง เป็นความร่วมมือระหว่างพระสงฆ์ - ข้าราชการฝ่าย
ปกครอง - ชาวบ้าน ลักษณะของการร่วมมือพัฒนา และการพัฒนาลักษณะสุดท้ายเป็นการร่วมมือ
ระหว่างพระสงฆ์ - ข้าราชการ - ชาวบ้าน ข้าราชการในที่นี้ หมายถึงข้าราชการในสังกัดกระทรวงต่าง
ๆ นอกเหนือจากกระทรวงมหาดไทย ยังมีข้าราชการของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนเข้ามาร่วม
ช่วยเหลือให้ความอุปถัมภ์พระสงฆ์ เป็นต้น^๒

ดังนั้นพระสงฆ์ในฐานะที่เป็นผู้มีบทบาทในการพัฒนา มีสาเหตุที่ต้องเป็นผู้นำด้านพัฒนา
จิตวิญญาณของมนุษย์ ให้การศึกษาแก่ประชาชนและเป็นผู้นำทางด้านการพัฒนาชนบท จึงมีพระสงฆ์
หลายรูปรวมกลุ่มกันพัฒนาองค์กรหรือชุมชนขึ้น ได้แก่^๓

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับพระพุทธศาสนากับการพัฒนา

“...คำว่า “พัฒนา” ก็หมายถึงทำให้มั่นคง ทำให้ก้าวหน้า

การพัฒนาประเทศก็ทำให้บ้านเมืองมั่นคงมีความเจริญ

ความหมายของการพัฒนาประเทศนี้ก็เท่ากับ

ตั้งใจที่จะทำให้ชีวิตของแต่ละคนมีความปลอดภัย

มีความเจริญ มีความสุข

ฉะนั้น จึงเข้าใจได้ว่า การพัฒนาทุกอย่างเป็นสิ่งที่ดี

เพราะจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญ

และความพอใจของแต่ละบุคคลในประเทศ...”^๔

^๒ อภิชัย พันธเสน, พัฒนาชนบทไทย: สมุทัยและมรรค. ตอนที่ ๓ ความหวัง ทางออกและทางเลือกใหม่, (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิภูมิปัญญา, ๒๕๓๙), หน้า ๒๐๘-๒๐๙.

^๓ พระมหาณรงค์ จิตตโสภโณ, ความเชื่อและศาสนาในสังคมไทย. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๕, หน้า ๒๒๘.

๒.๑.๓ พุทธศาสนาในการพัฒนาสังคมไทย

คำว่า “พัฒนา” ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ หมายถึง “ทำให้เจริญ” ดังนั้น การพัฒนา ก็คือ การทำให้เจริญก้าวหน้า เช่น การพัฒนาชุมชน การพัฒนาประเทศ หมายถึง การทำสิ่งเหล่านั้นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น สมองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ให้ได้ดียิ่งขึ้นการพัฒนาเป็นกระบวนการของการเคลื่อนไหวจากสภาพที่ไม่น่าพอใจไปสู่สภาพที่น่าพอใจ การพัฒนาเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งและมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ การพัฒนาเป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้แล้ว คือ การทำให้ลักษณะเดิมเปลี่ยนไป โดยมุ่งหมายว่าลักษณะใหม่ที่เข้ามาแทนที่นั้นจะดีกว่าลักษณะเก่าหรือสภาพเก่า แต่โดยธรรมชาติแล้วการเปลี่ยนแปลง ย่อมเกิดปัญหาในตัวเอง เพียงแต่ว่าจะมีปัญหามากหรือปัญหาน้อย การพัฒนาสามารถตีความหมายได้ ๒ นัย

๑. การพัฒนาในความเข้าใจแบบสมัยใหม่ หมายถึง การทำให้เจริญในด้านวัตถุ รูปแบบและในเชิงปริมาณ เช่น ถนน บ้าน ดัชนีชี้วัดทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

๒. การพัฒนาในแง่ของพุทธศาสนา หมายถึง การพัฒนาคนทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ โดยเน้นในด้านคุณภาพชีวิตและหลักของความถูกต้องพอดีซึ่ง ให้ผลประโยชน์สูงสุด ความกลมกลืนและความเกื้อกูลแก่สรรพชีวิต โดยไม่เบียดเบียนทำลายธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

ความสำคัญของพุทธศาสนาในการพัฒนาสังคมไทย

สุภาพรรณ ณ บางช้าง ได้กล่าวถึงความสำคัญของพุทธศาสนาในการพัฒนาว่า พุทธศาสนามีความเหมาะสมกับการพัฒนาสังคมไทยเป็นอย่างยิ่ง เพราะหลักพุทธธรรมเป็นการสร้างคนที่มีคุณภาพชีวิต ทำให้คนในสังคมดำเนินชีวิตบนฐานแห่งความจริง รู้จักพึ่งพาตนเอง ขยัน ประหยัด เรียบง่าย ใฝ่สันติ มีศีลธรรม เพื่อแผ่ความรักและปราศจากความเห็นแก่ตัวดังนั้น ในการแก้ปัญหาด้านศีลธรรมของชาวชนบท จึงจำเป็นต้องมีการนำหลักพุทธศาสนาซึ่งมีหลักการและแนวทางแห่งการพัฒนาอย่างเหมาะสม เข้าไปเผยแพร่ ฟันฟูให้แก่ชาวชนบท เพื่อให้สังคมชนบทสามารถประสานการพัฒนาทางด้านวัตถุและจิตใจให้สอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อเป้าหมายแห่งความพ้นทุกข์ได้อย่างหมดจด ทั้งนี้ต้องเน้นว่า การที่จะมีการพัฒนาทางด้านจิตใจมิได้หมายความว่า จะต้องเลิกการพัฒนาทางด้านวัตถุและสังคมซึ่งเปลี่ยนแปลงไปด้วย เพื่อที่จะให้การพัฒนาทางใจนั้นไม่ขัดแย้งกับการพัฒนาทางด้านวัตถุและสังคม ทั้งกลับเป็นเครื่องหนุนให้มีการพัฒนาในแนวทางที่เหมาะสม เป็นการนำให้ส่วนความต้องการของชีวิตทั้ง ๓ ด้านของคนเราประสานกลมกลืนกันได้อย่างเหมาะสมในยามที่ประเทศไทยเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ พุทธศาสนามีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาของ

^๔ พระบรมราโชวาท พระราชทานแก่คณะที่ปรึกษาเยาวชนและเยาวชนดีเด่น ณ ศาลาภาภิรมย์ ๗ พฤษภาคม, ๒๕๑๓.

ประชาชนให้อยู่อย่างสงบสุข ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าประเทศไทยเรามีพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่ดี คือมี “ทุนทางสังคม” ได้แก่ มีฐานทางเศรษฐกิจที่มั่นคงโดยเฉพาะการเกษตรฐานทางทรัพยากรธรรมชาติที่มั่นคงโดยมีทรัพยากรของประเทศมากมาย มีดินดี น้ำดี เหมาะแก่การเพาะปลูก และฐานทางวัฒนธรรมแข็งแกร่ง คือ มีพระพุทธศาสนาเป็นวัฒนธรรมทางด้านจิตใจสามารถแก้ปัญหาในยามวิกฤตได้ วัฒนธรรมแบบพุทธได้โอบอุ้มสังคมไทยให้สงบร่มเย็นได้ด้วยองค์ประกอบ ๓ ประการ

ประการที่ ๑ องค์การทางพุทธศาสนาเป็นที่พึ่งของสังคมในยามวิกฤต ดังเช่นปัจจุบันวัดหลายๆ แห่ง กลายเป็นศูนย์กลางในการช่วยเหลือชาวบ้าน ด้วยการใช้วัดเป็นสถานสงเคราะห์ฝึกอาชีพ และกิจกรรมต่าง ๆ แก่ผู้ตกงาน วัดในชนบทหลายแห่งกลายเป็นที่พึ่งสำหรับผู้ตกงานเป็นสนามกีฬาสำหรับเยาวชน (ในโครงการลานวัด ลานใจ ลานกีฬา) โดยมีพระสงฆ์เป็นผู้นำในการส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน

ประการที่ ๒ หลักธรรมทางพุทธศาสนาที่แทรกซึมอยู่ในจิตใจของผู้คนที่สามารถประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม จะโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม แต่ก็มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของคนไทย ทำให้ไม่เกิดความวุ่นวายระส่ำระสายเกิดขึ้น หลักธรรมเหล่านั้น ได้แก่

๑. ความเมตตาปรานี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีการช่วยเหลือคนตกงานด้วยวิธีการต่าง ๆ ไม่ดูถูกซ้ำเติม เช่น ช่วยจัดหางานให้จัดโรงทานอาหารฟรีให้ และให้กำลังใจในการต่อสู้ชีวิต ทั้งจากการแนะนำของผู้ใกล้ชิดและจากสื่อมวลชนต่าง ๆ

๒. ให้อภัยและโอนอ่อนผ่อนตาม เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น ปัญหาระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง หรือระหว่างหน่วยงานเอกชนกับรัฐที่ต้องปิดกิจการ ก็ไม่มีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้นด้วยการใช้ถ้อยทีถ้อยอาศัย ผ่อนปรนต่อกันได้

๓. ความสันโดษ แม้จะถูกออกจากงานที่ทาก็ยินดีเต็มใจที่จะทำงานอื่น แม้จะมีรายได้น้อยกว่าก็ยินดีทำ เคยเป็นผู้จัดการบริษัทมาก่อนแต่มาขับรถแท็กซี่ก็ทำได้ เคยเป็นพนักงานธนาคารแล้วมาขายกล้วยทอดก็ทำได้ อีกประการหนึ่งคือการรู้ประมาณในการบริโภคในการใช้จ่ายมุ่งให้ประหยัดทำให้เกิดเศรษฐกิจแบบพอเพียง

๔. ความสมานสามัคคี ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของประชาชนในชาติในอันที่จะพร้อมใจกันกอบกู้เศรษฐกิจให้กลับมาอยู่ดีกินดี แม้จะเสียสละเงินทองบริจาคช่วยชาติก็เต็มใจที่จะบริจาคการนำหลักธรรมของพุทธศาสนามาใช้ในการพัฒนาสังคมไทย เพื่อให้คนรู้จักคิด พิจารณา ไตร่ตรอง ไม่เชื่องมง่าย แก้ไขปัญหาให้ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนมนุษย์ดังนี้

(๑.) การพิจารณาให้เกิดความเข้าใจถึงลักษณะของชีวิตและสังคมที่ถูกต้อง โดยเฉพาะลักษณะที่เป็นปัญหา สาเหตุของปัญหาความเป็นไปได้ของการแก้ไขปัญหาและแนวทางของการ

ดำเนินชีวิตไปสู่เป้าหมายอย่างไม่มีปัญหาด้วยความเข้าใจทุกขั้นตอน ในหลักพุทธธรรมจะต้องเป็นความเข้าใจที่มาจากการพิจารณาไตร่ตรองตลอดจนการทดลองปฏิบัติด้วยตนเอง มิใช่จากความเชื่อในธรรมเนียมที่มีมาแต่โบราณ หรือเชื่อในตำรา หรือเชื่อในบุคคล หรือเชื่อเพราะการนึกคาดเดาหรือเพราะเห็นว่าตรงกับความเชื่อเก่าของตน เป็นต้น การที่หลักพุทธธรรมเน้นการสร้างความเข้าใจเป็นพื้นฐานตั้งแต่ตอนต้นนั้นก่อให้เกิดผลดีหลายประการ คือ

๑.๑ ทำให้คนดำรงชีวิตอยู่บนรากฐานแห่งสัจจะหรือความเป็นจริง ไม่หลงมกมาย

๑.๒ การที่ต้องเรียนรู้และทดลองปฏิบัติด้วยตนเอง จะทำให้คนรู้จักจัดการพึ่งพาตนเอง เพราะพุทธเจ้าก็ทรงย้ำว่า “อตตา หิ อตตโน นาโถ” ตนนั้นแลเป็นที่พึ่งแห่งตน

๑.๓ ความเข้าใจนี้จะเป็นรากฐานแห่งศรัทธาที่มั่นคง คือ มีความเชื่อมั่นและความชัดเจนถึงแนวทางการพัฒนาตนเอง และสังคมไปสู่ชีวิตที่ลัดเลาะความทุกข์ ศรัทธาที่มั่นคงนี้จะก่อให้เกิดความวิริยะอุตสาหะที่จะพัฒนาไปให้ถึงเป้าหมายอย่างไม่ย่อท้อ มีความปิติในการพัฒนา ฉะนั้น จึงทำให้คนในสังคมเป็นคนพากเพียรทำดี มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาความดีงามทั้งแก่ตนและสังคมส่วนรวม

(๒.) แนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักพุทธธรรมนั้น เน้นความเป็นอยู่ที่เป็นสุขกับความเรียบง่าย สอดคล้องสัมพันธ์กับธรรมชาติ ข้อนี้จะนำตนให้รู้จักการดำรงอยู่อย่างประหยัดไม่ฟุ่มเฟือย จนเกินเหตุ ทั้งไม่ทำลายธรรมชาติ เพื่อสนองความเห็นแก่ตัวและความอยากในทางวัตถุของตน

(๓.) หลักพุทธธรรมยังเน้นถึงการดำรงชีวิตที่สงบ น้อมนำให้เกิดความใสในสันติ

(๔.) หลักพุทธธรรมสอนให้คนรู้จักเผื่อแผ่ความรัก^๕

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) กล่าวว่า การพัฒนาสังคมไทยหรือพัฒนาชุมชนนั้นจะต้องมีการพัฒนาคนก่อน เพื่อสร้างคนให้มีความเข้มแข็ง ๓ ประการ คือ

๑. ความเข้มแข็งทางพฤติกรรม ได้แก่ ความขยันขันแข็งจริงจังในการทำงาน

๒. ความเข้มแข็งทางจิตใจ ได้แก่ การช่วยเหลือตนเอง ไม่รอคอยความช่วยเหลือจากภายนอก

๓. ความเข้มแข็งทางปัญญา ได้แก่ ความพยายามทำด้วยตัวเอง ใช้ปัญญาเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา ก่อให้เกิดภาวะผู้นำทางปัญญา ซึ่งเป็นผู้นำที่แท้จริงนั่นเองเมื่อสร้างคนให้มีความเข้มแข็งแล้วก็จะสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในสังคมได้ อีกทั้งยังส่งผลให้ชุมชนเข้มแข็ง โดยยึดหลักธรรมเป็นแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

(๑.) ถือหลักทำการให้สำเร็จด้วยความเพียรพยายาม ที่เรียกว่า “หลักกรรม”

^๕ สุภาพรรณ ฦ บางช้าง, พระสงฆ์กับการพัฒนาชนบทในการแสวงหาเส้นทางการพัฒนาชนบทของพระสงฆ์ไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพฯ : กองแผนงาน กรมการศาสนากระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๒๖), หน้า ๒๘-๓๑.

(๒.) ถือนักเรียนรู้ฝึกฝนพัฒนาชีวิตให้ดียิ่งขึ้นเรื่อยไป ทั้งทางพฤติกรรม ทางจิตใจ และทางปัญญา ที่เรียกว่า “ไตรสิกขา”

(๓.) ถือนักทำกาทั้งหลายอย่างเร่งรัดไม่รอเวลาด้วยความไม่ประมาทที่เรียกว่า “หลักอัปปมาทะ”

(๔.) ถือนักทำตนให้เป็นที่พึ่งเพื่อพึ่งตนเองได้และเป็นอิสระ ที่เรียกว่า “หลักอิสรภาพแห่งการพึ่งตนได้”^๖

โดยสรุป ในการพัฒนาชุมชน เพื่อชุมชนมีความก้าวหน้าและมั่นคง พระสงฆ์ก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะชักจูงให้ชาวบ้านนั้นมีความสามัคคีกันในหมู่ชนเพราะพระพุทธศาสนาเจริญรุ่งเรืองในประเทศไทยมาช้านาน เพราะพระสงฆ์เป็นผู้นำทางศาสนา เป็นผู้นำทางจิตใจ เป็นกำลังใจให้ชาวบ้านเพื่อความเป็นกลุ่มเป็นก้อนในชุมชนและช่วยกันพัฒนาหมู่บ้านในชุมชนให้เจริญรุ่งเรืองทำให้มีความมั่นคง ทำให้ก้าวหน้าในภายภาคหน้าต่อไป

๒.๑.๔ การพัฒนาตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง

“...เศรษฐกิจพอเพียง

เป็นเสมือนรากฐานของชีวิต

รากฐานความมั่นคงของแผ่นดิน

เปรียบเสมือนเสาเข็ม

ที่ถูกตอกรองรับบ้านเรือนตัวอาคารไว้นั่นเอง

สิ่งก่อสร้างจะมั่นคงได้ก็อยู่ที่เสาเข็ม

แต่คนส่วนมากมองไม่เห็นเสาเข็ม

และลืมเสาเข็มเสียด้วยซ้ำไป...”^๗

“...ให้พอเพียงนี้ก็หมายความว่า

มีกินมีอยู่ ไม่ฟุ่มเฟือย ไม่หุรหาก็ได้ แต่ว่าพอ.

แม้บางอย่างอาจจะดูฟุ่มเฟือย แต่ถ้าทำให้มีความสุข

ถ้าทำได้ก็สมควรที่จะทำ สมควรที่จะปฏิบัติ.

อันนี้ก็ความหมายอีกอย่างของเศรษฐกิจ

หรือระบบพอเพียง...พอเพียงนี้อาจจะมีมาก

อาจจะมีของหุรหาก็ได้ แต่ว่าต้องไม่ไปเบียดเบียนคนอื่น.

ต้องให้พอประมาณตามอัตภาพ

^๖ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), ธรรมกับไทย ในสถานการณ์ปัจจุบัน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๔๑), หน้า ๒๙-๓๐.

^๗ พระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวจากวารสารชัยพัฒนาฉบับประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๔๒.

พูดจาก็พอเพียง ทำอะไรก็พอเพียง ปฏิบัติตนก็พอเพียง...”^{๘๘}

เศรษฐกิจพอเพียง เป็นแนวทางการดำเนินชีวิตและวิถีปฏิบัติที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมีพระราชดำรัสชี้แนะแก่พสกนิกรชาวไทยมาโดยตลอดนานกว่า ๓๐ ปี และได้ทรงเน้นย้ำแนวทางพัฒนาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลางและความไม่ประมาทโดยคำนึงถึงความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีตลอดจนใช้ความรู้และคุณธรรมเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตการป้องกันให้รอดพ้นจากวิกฤตและให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่างๆ

“เศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญาชี้ถึงแนวการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับตั้งแต่ระดับครอบครัวระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนาและบริหารประเทศให้ดำเนินไปใน ทางสายกลางโดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้ก้าวทันต่อยุคโลกาภิวัตน์ ความพอเพียงหมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผลรวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควรต่อการมีผลกระทบใดๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน ทั้งนี้จะต้องอาศัยความรอบรู้ ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่างๆมาใช้ในการวางแผนและการดำเนินการทุกขั้นตอน และขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎีและนักธุรกิจในทุกระดับ ให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสมดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียรมีสติ ปัญญา และความรอบคอบ เพื่อให้สมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวางทั้งด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลก ภายนอกได้เป็นอย่างดี^{๘๙}

๒.๑.๕ ความหมายของเศรษฐกิจพอเพียง

สุเมธ ตันติเวชกุล เลขาธิการมูลนิธิชัยพัฒนา ได้สรุปความหมายของเศรษฐกิจพอเพียงหรือระบบเศรษฐกิจที่พึ่งตนเองได้ว่า หมายถึง ความสามารถของชุมชนเมือง รัฐประเทศหรือภูมิภาคหนึ่งๆ ในการผลิตสินค้าและบริการทุกชนิดเพื่อเลี้ยงสังคมนั้นๆ ได้โดยพยายามหลีกเลี่ยงที่จะต้องพึ่งพาปัจจัยต่างๆ ที่เรามิได้เป็นเจ้าของ และเศรษฐกิจพอเพียงในระดับบุคคลนั้นคือ ความสามารถในการดำรงชีวิตได้โดยไม่เดือดร้อน กำหนดความเป็นอยู่อย่างประมาณตนตามฐานะ ตามอัตภาพ และที่สำคัญไม่หลงใหลไปตามกระแสของวัตถุนิยม มีอิสรภาพ เสรีภาพไม่พัวพันการอยู่กับสิ่งใด^{๙๐}

^{๘๘} พระราชดำรัสเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๔ ธันวาคม ๒๕๔๑.

^{๘๙} สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, *ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง*, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่ โรงพิมพ์ ๒๑ เซ็นจูรี, ๒๕๕๐), หน้า ๖-๙.

^{๙๐} สุเมธ ตันติเวชกุล, *การดำเนินชีวิตในระบบเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมพัฒนาชุมชน, ๒๕๔๒), หน้า ๕๓.

คำว่า เศรษฐกิจ (Economy) ตามความหมายที่เข้าใจกันโดยทั่วไปนั้น หมายถึงการจัดการครอบครัวยุคใหม่ คือ มีความชำนาญในการจัดการเรื่องครอบครัว โดยที่เศรษฐกิจนั้นเป็นส่วนหนึ่งของวิชาเศรษฐศาสตร์ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้ความหมายของเศรษฐกิจไว้ว่า งานอันเกี่ยวกับการผลิต การจำหน่ายจ่ายแจก และการบริโภคใช้สอยสิ่งต่างๆของชุมชน ด้านพระพุทธศาสนา เศรษฐกิจตามความหมาย แห่งศัพท์เดิมแล้วหมายถึงกิจกรรมที่ทำให้เกิดความประเสริฐ เพราะคำว่า เศรษฐ ในภาษาสันสกฤต และ เสฏฐ ในภาษาบาลีหมายถึงประเสริฐ เลิศ ดี ส่วนคำว่า กิจ หมายถึงกิจกรรมหรืออาชีพ การงาน ดังที่พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวไว้ว่า “เศรษฐกิจ ก็คือ กิจที่ประเสริฐที่สุด ในฐานะที่จะทำให้มนุษย์เป็นอยู่กันอย่างผาสุก นี้เรียกว่าโดยตัวหนังสือ”

แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง เป็นแนวปฏิบัติ โดยยึดหลักความพอดีกับศักยภาพของตนเอง บนพื้นฐานของการพึ่งตนเอง รวมทั้งมีความเอื้ออาทรต่อคนอื่น ๆ ในสังคมเป็นประการสำคัญ ถึงแม้ว่าแนวคิดนี้จะมุ่งเน้นไปสู่กลุ่มเกษตรกร หรือผู้มีที่ดินทั้งหลายแต่ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะต้องกลับไปสู่ภาคเกษตรทั้งหมด ซึ่งเป็นไปไม่ได้ ในสภาพความเป็นจริง สำหรับคนอยู่นอกภาคเกษตรนั้น เศรษฐกิจพอเพียงก็ต้องถูกนำมาใช้เป็นหลักในการดำเนินชีวิตเพราะเศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญา เป็นแนวปฏิบัติตน ไม่ว่าจะอยู่ในกิจกรรมใด อาชีพใดก็ต้องยึดวิถีชีวิตไทย อยู่แต่พอดี อย่าฟุ้งเฟ้ออย่างไร้ประโยชน์ อย่ายึดวัตถุเป็นที่ตั้ง ให้ยึดเส้นทางสายกลาง อยู่กินตามฐานะ ใช้สติปัญญาในการดำรงชีวิต เจริญเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไปอย่าใช้หลักการลงทุนเชิงการพนัน ซึ่งตั้งอยู่บนความเสี่ยง ต้องตั้งอยู่บนหลักของ “รู้ รัก สามัคคี” ใช้สติปัญญาปกป้องตนเองไม่ให้หลงกระแสนิยมโลกาภิวัตน์ โดยให้รู้ถึงเหตุและผลตามสภาพแวดล้อมหรือบริบทของสังคมไทย ให้รู้จักแยกแยะสิ่งดี หรือสิ่งเลว สิ่งที่เป็นประโยชน์ และไม่เป็นประโยชน์ ตามสภาพความเป็นจริงของบ้านเมืองของเราเป็นที่ตั้ง ให้ความรัก ความเมตตาที่จะช่วยเหลือสังคมให้รอดพ้นจากภัยพิบัติและรวมพลังกันด้วยความสามัคคีเป็นหมู่เหล่าจัดข้อขัดแย้งไปสู่ความประนีประนอม รักษาผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เศรษฐกิจพอเพียงคือการดำรงชีวิตในความพอดี มีชีวิตใหม่ คือ หวนกลับมาสู่วิถีชีวิตไทยที่จะทำให้ชาติบ้านเมือง และตัวเราหลุดพ้นจากความทุกข์ ด้านเศรษฐกิจและมีความสุขในที่สุด

เศรษฐกิจพอเพียง คือ เป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม และจัดเป็นเป้าหมายหลักที่สามารถคงอยู่ตลอดไปได้เคียงคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเพื่อเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ด้านอื่นๆ ดังเช่นที่กระทรวงศึกษาธิการของประเทศไทยได้กำหนดไว้ในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานหมวดสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สาระที่ ๓ ว่าด้วยเรื่องเศรษฐศาสตร์ มาตรฐาน ส.๓.๑ ว่า “เข้าใจและสามารถบริหารจัดการทรัพยากรในการผลิตและการ

บริโศกการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ารวมทั้งเศรษฐกิจอย่างพอเพียงเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ”^{๑๑}

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนับเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้ชีวิตดำเนินไปในทางสายกลางที่เหมาะสมสอดคล้องกับวิถีความเป็นอยู่อันเรียบง่ายของคนไทยซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับประชาชนทุกระดับ ทั้งระดับ บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กร และระดับประเทศได้ โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

ความพอประมาณ หมายถึงความพอดีต่อความจำเป็นและเหมาะสมกับฐานะของตนเอง สังคม สิ่งแวดล้อมรวมทั้งวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นไม่มากเกินไป ไม่น้อยเกินไปและต้อง ไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น

ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจ ดำเนินการเรื่องต่างๆอย่างมีเหตุผลตามหลักวิชาการหลักกฎหมายหลักศีลธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรมที่ดีงามคิดถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างถ้วนถี่ โดยคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้นๆอย่างรอบคอบ

ภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมเพื่อสามารถปรับตัวและรับมือได้อย่างทันที่ทั้งที่เงื่อนไขสำคัญเพื่อให้เกิดความพอเพียงการตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ต้องอาศัยทั้งเงื่อนไขคุณธรรม หลักวิชา และเงื่อนไขชีวิตเป็นพื้นฐาน

เงื่อนไขคุณธรรม เสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติให้มีความซื่อสัตย์สุจริต รู้ รัก สามัคคี ไม่โลภ ไม่ตระหนี่ และรู้จักแบ่งปันให้ผู้อื่น

เงื่อนไขหลักวิชา อาศัยความรู้รอบรู้ รอบคอบและระมัดระวังอย่างยิ่ง ในการนำวิชาการต่างๆมาใช้วางแผนและดำเนินการทุกขั้นตอน

เงื่อนไขชีวิต ดำเนินชีวิตด้วยความอดทนมีความเพียร มีสติ และปัญญาบริหารจัดการการใช้ชีวิตโดยใช้หลักวิชาและคุณธรรมเป็นแนวทางพื้นฐาน^{๑๒}

การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจพอเพียงในด้านต่างๆ

ด้านเศรษฐกิจ ไม่ใช่จ่ายเกินตัวไม่ลงทุนเกินขนาดคิดและวางแผนอย่างรอบคอบมีภูมิคุ้มกันไม่เสี่ยงเกินไป

ด้านจิตใจมีจิตใจเข้มแข็ง มีจิตสำนึกที่ดี เอื้ออาทรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

^{๑๑} กระทรวงศึกษาธิการ, **หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๔๔**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, ๒๕๔๕), หน้า ๔๑.

^{๑๒} สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, **ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง**, หน้า ๑๓-๑๖.

ด้านสังคมและวัฒนธรรม ช่วยเหลือเกื้อกูลกันรู้จักสามัคคีสร้างความเข้มแข็งให้ครอบครัวและชุมชนรักษาเอกลักษณ์ภาษาภูมิปัญญาและวัฒนธรรมไทย

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รู้จักใช้และจัดการอย่างฉลาดและรอบคอบฟื้นฟูทรัพยากรเพื่อให้เกิดความยั่งยืนและคงอยู่ชั่วลูกหลาน

ด้านเทคโนโลยี รู้จักใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและสภาพแวดล้อมพัฒนาเทคโนโลยีจากภูมิปัญญาชาวบ้าน^{๑๓}

๒.๑.๖ เศรษฐกิจพอเพียงกับการพัฒนาคน

การพัฒนาคนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง คือ การพัฒนาให้แต่ละคนมีหลักคิดและหลักปฏิบัติในการดำเนินชีวิตอย่างพอเพียง โดยใช้คุณธรรมนำความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง/ครอบครัว/ชุมชน/ชาติ ให้สามารถพึ่งตนเองได้และก้าวหน้าไปพร้อมกับความสมดุล ตลอดจนพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ

แนวทางการพัฒนาคนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เป็นการฝึกให้คิด พูด-ทำ อย่างพอดีพอเหมาะ พอควร บนหลักเหตุผล ไม่ประมาท โดยใช้สติและปัญญาในทางที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มทางเลือก และพัฒนาศักยภาพของแต่ละคน ให้สามารถอุ้มชูตัวเองและครอบครัวได้โดยไม่เบียดเบียนตัวเองและผู้อื่น และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างสงบสุข-รู้จักสามัคคีอยู่ร่วมกับธรรมชาติได้อย่างสมดุลและยั่งยืน และมีค่านิยมที่ดีงาม ร่วมรักษาคุณค่าของความเป็นไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการการขับเคลื่อนหลักเศรษฐกิจพอเพียงให้เป็นวัฒนธรรมหลักในการใช้ชีวิตของคนในสังคม ต้องมีกระบวนการหล่อหลอมให้ทุกคนมีความเชื่อมั่น และสามารถนำหลักการนี้ไปประยุกต์ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน และการศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้เกิดกระบวนการดังกล่าว^{๑๔}

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ประจำประเทศไทย ได้กล่าวถึงเศรษฐกิจพอเพียงกับการพัฒนาคนว่า เป็นพันธมิตรตามธรรมชาติกับการพัฒนาคน เพราะเศรษฐกิจพอเพียงกำหนดให้คนเป็นศูนย์กลาง โดยมีจุดเน้นอยู่ที่การมีชีวิตที่ดี มีใจความมั่งคั่ง มีเรื่องของความยั่งยืนเป็นความคิดแกนกลาง เข้าใจถึงความจำเป็นในความมั่นคงของคนและการเพิ่มขีดความสามารถให้คนสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจพอเพียงนั้นเป็นเพียงพันธมิตรมิใช่คู่แข่งของการพัฒนาคน ทั้งนี้เพราะเศรษฐกิจพอเพียงยังมีประเด็นเพิ่มเติมอีกสองเรื่อง ประการแรกเศรษฐกิจพอเพียงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาพื้นฐานจิตใจและจิตวิญญาณมากกว่าโดยเฉพาะอย่าง

^{๑๓} สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, **ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง**, หน้า ๒๒-๒๓.

^{๑๔} โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ประจำประเทศไทย, **รายงานการพัฒนาคนของประเทศไทย ปี ๒๕๕๐**, (กรุงเทพมหานคร : ๒๕๕๐), หน้า ๓๘, อัดสำเนา.

ยิ่งเศรษฐกิจพอเพียงถือว่าการพัฒนาพื้นฐานจิตใจนั้นต้องเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทุกชนิดโดยไม่อาจแยกออกจากกันได้ ประการที่สอง เศรษฐกิจพอเพียงได้เสนอแนวทางในการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับ การใช้ทรัพยากรเพื่อการพัฒนา ที่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในระดับองค์กรหรือหน่วยงานหรือรัฐบาล ตลอดไปจนถึงปัจเจกบุคคล โดยที่เศรษฐกิจพอเพียงได้เสนอว่า จะตัดสินใจอย่างไร เศรษฐกิจพอเพียงของบุคคลหลาย ๆ ท่านที่กล่าวแล้วข้างต้นนั้น อาจสรุปแนวคิด เรื่องเศรษฐกิจพอเพียงได้ ดังนี้

เศรษฐกิจพอเพียง คือ เศรษฐกิจที่ตั้งบนพื้นฐานของความพอดี พออยู่พอกิน พอใช้ ยึดหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ มัชฌิมาปฏิปทาในการดำเนินกิจกรรมเศรษฐกิจ มีคุณภาพระหว่างชีวิตกับสิ่งต่างๆ ที่ชีวิตเข้าไปสัมพันธ์มีการจัดการหรือการดำเนินด้านต่างๆ ในสังคม ที่ตั้งอยู่บนความมีเหตุมีผล ยึดหลักพุทธธรรมเป็นแนวดำเนินชีวิต มีความเข้าใจสิ่งต่างๆ อย่างเป็นบูรณาการ หรือเป็นองค์รวม ไม่มองสิ่งต่างๆ อย่างแยกส่วนดำเนินชีวิตแบบพอมีพอกินพอใช้ และสุจริตเป็นสัมมาอาชีวะก่อนเป็นเบื้องต้นแล้วค่อยพัฒนาไปสู่การกินดี อยู่ดี เป็นลำดับต่อไป

โดยสรุป เศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาหรือแนวคิด โดยมีหลักการและอุดมการณ์ที่จะช่วยพัฒนาชีวิตมนุษย์ และสังคมโลกให้มุ่งไปสู่ความยั่งยืนด้วยการรู้ตนเองพึ่งตนเอง พอเพียง ไม่โลภมาก มีเหตุผลและพอประมาณ คุณภาพที่เกิดจากเศรษฐกิจพอเพียงจะทำให้สังคมประสบกับสันติสุขอย่างแท้จริงได้ในที่สุดเศรษฐกิจพอเพียงจำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นแนวการดำเนินชีวิตแบบเรียบง่ายและสงบสุข

๒.๑.๗ หลักการทรงงาน ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

การทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเป็นการดำเนินงานในลักษณะทางสายกลางที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของสังคมไทย และสามารถปฏิบัติได้จริง โดยทรงเน้น “การพัฒนาคน” เป็นตัวตั้ง และยึดหลักผลประโยชน์ของปวงชน และการมีส่วนร่วมตัดสินใจของประชาชน ตลอดจนภูมิสังคมที่คำนึงถึงความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่และการพึ่งตนเอง โดยรู้จักประมาณตนและดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และ “ทำตามลำดับขั้น” อย่างบูรณาการ ซึ่งอาศัยความ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” และการ “รู้ รัก สามัคคี” ของทุกฝ่ายส่งผลให้ประชาชนและชุมชนในชนบทที่ได้ดำเนินการตามแนวพระราชดำริมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สามารถพึ่งตนเองได้ ทั้งเรื่องเศรษฐกิจ สังคม มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม ดำเนินการได้อย่างประหยัด และใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน อันนำไปสู่ชุมชนและสังคมที่เข้มแข็ง และอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข “หลักการทรงงาน ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว” ที่สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.) รวบรวมไว้มีความหลากหลายถึง ๒๓ หลักการ ซึ่งปวงชนชาวไทยสามารถน้อมนำมาปฏิบัติในวาระและโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม ดังนี้

๑. ศึกษาข้อมูลอย่างเป็นระบบ

การที่จะพระราชทานโครงการใดโครงการหนึ่ง จะทรงศึกษาข้อมูลรายละเอียดอย่างเป็นระบบทั้งจากข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสาร แผนที่ สอบถามจากเจ้าหน้าที่นักวิชาการ และราษฎรในพื้นที่ให้ได้รายละเอียดที่ถูกต้อง เพื่อที่จะพระราชทานความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วตรงตามความต้องการของประชาชน

๒. ระเบิดจากข้างใน

พระองค์ทรงมุ่งเน้น เรื่องการพัฒนาคน โดยตรัสว่า “ต้องระเบิดจากข้างใน” หมายความว่า ต้องสร้างความเข้มแข็งให้คนในชุมชนที่เราเข้าไปพัฒนาให้มีสภาพพร้อมที่จะรับการพัฒนาศักยภาพ แล้วจึงค่อยออกมาสู่สังคมภายนอก มิใช่การนำเอาความเจริญหรือบุคคลจากสังคมภายนอกเข้าไปหาชุมชนหรือหมู่บ้านที่ยังไม่ทันได้มีโอกาสเตรียมตัวหรือตั้งตัว

๓. แก้ปัญหาที่จุดเล็ก

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเปี่ยมไปด้วยพระอัจฉริยภาพในการแก้ไขปัญหา ทรงมองปัญหาในภาพรวม (Macro) ก่อนเสมอ แต่การแก้ปัญหของพระองค์จะเริ่มจากจุดเล็กๆ (Micro) คือ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่คนมักจะมองข้ามดังพระราชดำรัสความตอนหนึ่งว่า

“...ถ้าปวดหัวก็คิดอะไรไม่ออก เป็นอย่างนั้นต้องแก้ไขการปวดหัวนี้ก่อน... มันไม่ได้เป็นการแก้อาการจริง แต่ต้องแก้ปวดหัวก่อน เพื่อที่จะให้อยู่ในสภาพที่คิดได้... แบบ (Macro) นี้ เขาจะทำแบบรู้ทั้งหมด ฉันไม่เห็นด้วย...อย่างบ้านคนอยู่ เรียบอกบ้านนี้มันผุดตรงนั้น ผุดตรงนี้ ไม่คุ้มที่จะไปซ่อม...เอาตกลงรื้อบ้านนี้ ระเบิดเลย เราจะไปอยู่ที่ไหน ไม่มีที่อยู่...วิธีทำต้องค่อยๆ ทำ จะไประเบิดหมดไม่ได้...”

๔. ทำตามลำดับขั้น

ในการทรงงานพระองค์จะทรงเริ่มต้นจากสิ่งที่จำเป็นของประชาชนที่สุดก่อน ได้แก่ สาธารณสุข เมื่อมีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงแล้วก็จะสามารถทำประโยชน์ด้านอื่นๆ ต่อไปได้ จากนั้นจะเป็นเรื่องสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาชีพ อาทิ ถนน แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การอุปโภคบริโภค ที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนโดยไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงการให้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีที่เรียบง่ายเน้นการปรับใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ราษฎรสามารถนำไปปฏิบัติได้และเกิดประโยชน์สูงสุด ดังพระบรมราโชวาทเมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๑๗ ความตอนหนึ่งว่า

“...การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องทำตามลำดับขั้น ต้องสร้างพื้นฐานคือความพอมีพอกิน พอใช้ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นเบื้องต้นก่อน ใช้วิธีการและอุปกรณ์ที่ประหยัด แต่ถูกต้องตามหลักวิชาการ เมื่อได้พื้นฐานที่มั่นคงพร้อมพอสมควรและปฏิบัติได้แล้ว จึงค่อยสร้างค่อยเสริมความเจริญ และฐานะเศรษฐกิจขั้นที่สูงขึ้นโดยลำดับต่อไป หากมุ่งแต่จะทุ่มเทสร้างความเจริญยกเศรษฐกิจให้

รวดเร็วแต่ประการเดียว โดยไม่ให้แผนปฏิบัติการสัมพันธ์กับสภาวะของประเทศและของประชาชน โดยสอดคล้องด้วย ก็จะเกิดความไม่สมดุลในเรื่องต่างๆ ขึ้น ซึ่งอาจกลายเป็นความยุ่งยากล้มเหลวได้ ในที่สุด ดังเห็นได้ที่อารยประเทศกำลังประสบปัญหาทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงในเวลานี้การช่วยเหลือ สนับสนุนประชาชนในการประกอบอาชีพ และตั้งตัวให้มีความพอกิน พอใช้ก่อนอื่นเป็นพื้นฐานนั้น เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวด เพราะผู้ที่มีอาชีพและฐานะเพียงพอที่จะพึ่งตนเองย่อมสามารถสร้างความ เจริญก้าวหน้าระดับที่สูงได้ต่อไปโดยแน่นอน ส่วนการถือหลักที่จะส่งเสริมความเจริญให้ค่อยเป็นไป ตามลำดับ ด้วยความรอบคอบระมัดระวังและประหยัดนั้น ก็เพื่อป้องกันความผิดพลาดล้มเหลว และ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จได้แน่นอนบริบูรณ์...”

๕. ภูมิสังคม

การพัฒนาใดๆ ต้องคำนึงถึงสภาพภูมิประเทศของบริเวณนั้นว่าเป็นอย่างไร และสังคม วิทยา เกี่ยวกับลักษณะนิสัยใจคอของคน ตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีในแต่ละท้องถิ่นที่มีความ แตกต่างกันดังพระราชดำรัส ความตอนหนึ่งว่า

“...การพัฒนาจะต้องเป็นไปตามภูมิประเทศทางภูมิศาสตร์ และภูมิประเทศทาง สังคมศาสตร์ในสังคมวิทยา คือ นิสัยใจคอของคนเราจะไปบังคับให้คนอื่นคิดอย่างอื่นไม่ได้ เราต้อง แนะนำ เราเข้าไปช่วยโดยที่จะคิดให้เขาเข้ากับเราไม่ได้ แต่ถ้าเราเข้าไปแล้ว เราเข้าไปดูว่าเขาต้องการ อะไรจริงๆ แล้วก็อธิบายให้เขาเข้าใจหลักการของการพัฒนานี้ก็จะเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง...”

๖. องค์กรรวม

ทรงมีวิธีคิดอย่างองค์กรรวม (Holistic) หรือมองอย่างครบวงจร ในการที่จะพระราชทาน พระราชดำริเกี่ยวกับโครงการหนึ่งนั้น จะทรงมองเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไขอย่าง เชื่อมโยง ดังเช่น กรณีของ“ทฤษฎีใหม่” ที่พระราชทานให้แก่ปวงชนชาวไทย เป็นแนวทางในการ ประกอบอาชีพแนวทางหนึ่งที่พระองค์ทรงมองอย่างองค์กรรวม ตั้งแต่การถือครองที่ดินโดยเฉลี่ยของ ประชาชนคนไทย ประมาณ ๑๐-๑๕ ไร่ การบริหารจัดการที่ดินและแหล่งน้ำ อันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ สำคัญในการประกอบอาชีพ เมื่อมีน้ำในการทำเกษตรแล้วจะส่งผลให้ผลผลิตดีขึ้น และหากมีผลผลิต เพิ่มขึ้น เกษตรกรจะต้องรู้จักวิธีการจัดการและการตลาด รวมถึงการรวมกลุ่มรวมพลังชุมชนให้มีความเข้มแข็ง เพื่อพร้อมที่จะออกสู่การเปลี่ยนแปลงของสังคมภายนอกได้อย่างครบวงจรนั้นคือ ทฤษฎีใหม่ ขั้นที่ ๑, ๒ และ ๓

๗. ไม่ติดตำรา

การพัฒนาตามแนวพระราชดำริ ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีลักษณะของการ พัฒนาที่อนุโลม และรวมกลมกับสภาพธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และสภาพของสังคมจิตวิทยาแห่งชุมชน คือ“ไม่ติดตำรา” ไม่ผูกมัดติดกับวิชาการและเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ ที่แท้จริงของคนไทย

๘. ประหยัด เรียบง่าย ได้ประโยชน์สูงสุด

ในเรื่องของความประหยัดนี้ประชาชนชาวไทยทราบกันดีว่าเรื่องส่วนพระองค์ก็ทรงประหยัดมากดังที่เราเคยเห็นว่า หลอดยาสีพระทนต์นั้นทรงใช้อย่างคุ้มค่าอย่างไร หรือฉลองพระองค์แต่ละองค์ทรงใช้อยู่เป็นเวลานาน ดังที่นายสุเมธ ตันติเวชกุลเลขาธิการมูลนิธิชัยพัฒนา เคยเล่าว่า

“...กองงานในพระองค์โดยท่านผู้หญิงบุตรี วีระไวทยะ บอกว่าปีหนึ่งพระองค์เบิกดินสอ ๑๒ แท่ง เดือนละแท่ง ใช้จนกระทั่งกุด ใครอย่าไปทิ้งของท่านนะ จะกริ้วเลย ประหยัดทุกอย่างเป็นต้นแบบทุกอย่าง ทุกอย่างนี้มีค่าสำหรับพระองค์หมด ทุกบาททุกสตางค์จะใช้อย่างระมัดระวังจะสั่งให้เราปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ...” ขณะเดียวกันการพัฒนาและช่วยเหลือราษฎร ทรงใช้หลักในการแก้ไขปัญหาด้วยความเรียบง่ายและประหยัด ราษฎรสามารถทำได้เอง หาได้ในท้องถิ่นและประยุกต์ใช้สิ่งที่มีอยู่ในภูมิภาคนั้นๆมาแก้ไขปัญหาโดยไม่ต้องลงทุนสูงหรือใช้เทคโนโลยีที่ไม่ยุ่งยากนัก ดังพระราชดำรัสความตอนหนึ่งว่า

“...ให้ปลูกป่า โดยไม่ต้องปลูก โดยปล่อยให้ขึ้นเองตามธรรมชาติ จะได้ประหยัดงบประมาณ...”

๙. ทำให้ง่าย

ด้วยพระอัจฉริยภาพและพระปรีชาสามารถในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทำให้การคิดค้นดัดแปลง ปรับปรุง และแก้ไขงานการพัฒนาประเทศตามแนวพระราชดำรินั้นไปได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ สอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่และระบบนิเวศโดยส่วนรวม ตลอดจนสภาพทางสังคมของชุมชนนั้นๆ ทรงโปรดที่จะทำสิ่งที่ยากให้กลายเป็นง่าย ทำสิ่งที่สลับซับซ้อนให้เข้าใจง่ายขึ้นเป็นการแก้ปัญหาด้วยการใช้กฎแห่งธรรมชาติเป็นแนวทางนั่นเอง แต่การทำสิ่งที่ยากให้กลายเป็นง่ายนั้นเป็นของยาก ฉะนั้นคำว่า “ทำให้ง่าย” หรือ “Simplicity” จึงเป็นหลักคิดสำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศในรูปแบบของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

๑๐. การมีส่วนร่วม

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเป็นนักประชาธิปไตย จึงทรงนำ “ประชาพิจารณ์” มาใช้ในการบริหารเพื่อเปิดโอกาสให้สาธารณชน ประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ได้มาร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่จะต้องคำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชนหรือความต้องการของสาธารณชน ดังพระราชดำรัสความตอนหนึ่งว่า

“...สำคัญที่สุดจะต้องหัดทำให้กว้างขวางหนักแน่น รู้จักรับฟังความคิดเห็น แม้กระทั่งความวิพากษ์วิจารณ์จากผู้น้อยอย่างฉลาดเพราะการรู้จักรับฟังอย่างฉลาดนั้นแท้จริงคือ การระดมสติปัญญาและประสบการณ์อันหลากหลายมาอำนวยการปฏิบัติบริหารงานให้ประสบความสำเร็จที่สมบูรณ์นั่นเอง...”

๑๑. ประโยชน์ส่วนรวม

การปฏิบัติพระราชกรณียกิจ และการพระราชทานพระราชดำริในการพัฒนาและช่วยเหลือปสกนิกร พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงระลึกถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ ดังพระราชดำรัสความตอนหนึ่งว่า

“...ใครต่อใครบอกว่าขอให้เสียสละส่วนตัวเพื่อส่วนรวมอันนี้ฟังจนเบื่ออาจจะรำคาญด้วยซ้ำว่า ใครต่อใครมาก็บอกว่าขอให้คิดถึงประโยชน์ส่วนรวม อาจมานึกในใจว่า ให้อะไรอยู่เรื่อยแล้วส่วนตัวจะได้อะไร ขอให้คิดว่าคนที่ให้เพื่อส่วนรมนั้นมิได้ให้ส่วนรวมแต่อย่างเดียว เป็นการให้เพื่อตัวเองสามารถที่จะมีส่วนรวมที่จะอาศัยได้...”

๑๒. บริการรวมที่จุดเดียว

การบริการรวมที่จุดเดียวเป็นรูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Services ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในระบบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย โดยทรงให้ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริเป็นต้นแบบในการบริการรวมที่จุดเดียว เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนที่มาขอใช้บริการ จะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยมีหน่วยงานราชการต่างๆ มาร่วมดำเนินการและให้บริการประชาชน ณ ที่แห่งเดียว ดังพระราชดำรัสความตอนหนึ่งว่า

“...กรม กองต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประชาชนทุกด้านได้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประองตองกัน ประสานกัน ตามธรรมดาแต่ละฝ่ายต้องมีศูนย์ของตน แต่ว่าอาจจะมึงานถึอว่าเป็นศูนย์ของตัวเองคนอื่นไม่เกี่ยวข้อง และศูนย์ศึกษาการพัฒนาเป็นศูนย์ที่รวบรวมกำลังทั้งหมดของเจ้าหน้าที่ทุกกรม กอง ทั้งในด้านเกษตรหรือในด้านสังคม ทั้งในด้านหางาน การส่งเสริมการศึกษา มาอยู่ด้วยกัน ก็หมายความว่าประชาชน ซึ่งจะต้องใช้วิชาการทั้งหลายก็สามารถที่จะมาดูส่วนเจ้าหน้าที่ จะให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนก็มาอยู่พร้อมกันในที่เดียวกันเหมือนกัน ซึ่งเป็นสองด้าน ก็หมายถึงว่า ที่สำคัญปลายทางคือประชาชนจะได้รับประโยชน์ และต้นทางของผู้เป็นเจ้าของที่จะให้ประโยชน์...”

๑๓. ทรงใช้ธรรมชาติช่วยธรรมชาติ

ทรงเข้าใจถึงธรรมชาติและต้องการให้ประชาชนใกล้ชิดกับธรรมชาติ ทรงมองอย่างละเอียดถึงปัญหาธรรมชาติ หากเราต้องการแก้ไขธรรมชาติจะต้องใช้ธรรมชาติเข้าช่วยเหลือ อาทิ การแก้ไขปัญหาลำน้ำเสื่อมโทรม ได้พระราชทานพระราชดำริ การปลูกป่า โดยไม่ต้องปลูก ปล่อยให้ธรรมชาติช่วยในการฟื้นฟูธรรมชาติ หรือแม้กระทั่ง การปลูกป่า ๓ อย่าง ประโยชน์ ๔ อย่าง ได้แก่ ปลูกไม้เศรษฐกิจ ไม้ผล และไม้พิน

นอกจากได้ประโยชน์ตามชื่อของไม้แล้วยังช่วยรักษาความชุ่มชื้นให้แก่พื้นดินด้วย เห็นได้ว่าทรงเข้าใจธรรมชาติ และมนุษย์อย่างเกื้อกูลกัน ทำให้คนอยู่ร่วมกับป่าได้อย่างยั่งยืน

๑๔. ใช้ธรรมปราบอธรรม

ทรงนำความจริงในเรื่องความเป็นไปแห่งธรรมชาติและกฎเกณฑ์ของธรรมชาติมาเป็นหลักการ แนวปฏิบัติที่สำคัญในการแก้ปัญหาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพที่ไม่ปกติเข้าสู่ระบบที่เป็นปกติ เช่น การนำน้ำดี ขบไล่ น้ำเสีย หรือเจือจางน้ำเสียให้กลับเป็นน้ำดี ตามจังหวะการขึ้นลงตามธรรมชาติของน้ำ การบำบัดน้ำเน่าเสียโดยใช้ผักตบชวาซึ่งมีตามธรรมชาติให้ดูดซึมสิ่งสกปรกปนเปื้อนในน้ำ ดังพระราชดำรัสความว่า “ใช้ธรรมปราบอธรรม”

๑๕. ปลุกป่าในใจคน

เป็นการปลุกป่าลงบนแผ่นดินด้วยความต้องการอยู่รอดของมนุษย์ ทำให้ต้องมีการบริโภคและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างสิ้นเปลือง เพื่อประโยชน์ของตนเองและสร้างความเสียหายให้แก่สิ่งแวดล้อม ปัญหาความไม่สมดุลจึงบังเกิดขึ้น ดังนั้น ในการที่จะฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติให้กลับคืนมาจะต้องปลูกจิตสำนึกในการรักผืนป่าให้แก่คนเสียก่อน ดังพระราชดำรัสความตอนหนึ่งว่า

“...เจ้าหน้าที่ป่าไม้ควรจะต้องปลูกต้นไม้ ลงในใจคนเสียก่อน แล้วคนเหล่านั้นก็จะพากันปลูกต้นไม้ลงบนแผ่นดินและรักษาต้นไม้ด้วยตนเอง...”

๑๖. ขาดทุนคือกำไร

“...ขาดทุน คือ กำไร Our loss is our gain...การเสียคือ การได้ ประเทศชาติก็จะก้าวหน้า และการที่คนอยู่ดีมีสุขนั้น เป็นการนับที่เป็นมูลค่าเงินไม่ได้...”

จากพระราชดำรัสดังกล่าว คือ หลักการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่มีต่อพสกนิกรไทย “การให้” และ “การเสียสละ” เป็นการกระทำอันมีผลเป็นกำไร คือความอยู่ดีมีสุขของราษฎร ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นเป็นรูปธรรมชัดเจนได้ ดังพระราชดำรัสที่ได้พระราชทานแก่ตัวแทนของปวงชนชาวไทย ที่ได้เข้าเฝ้าฯ ถวายพระพรเนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๓๔ ณ ศาลาดุสิดาลัย พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน ความตอนหนึ่งว่า

“...ประเทศต่างๆในโลก ในระยะ ๓ ปี มานี้ คนที่ก่อตั้งประเทศที่มีหลักทฤษฎีในอุดมคติที่ใช้ในการปกครองประเทศล้วนแต่ล่มสลายลงไปแล้วเมืองไทยของเราจะสลายลงไปหรือ เมืองไทยนับว่าอยู่ได้มาอย่างดีเมื่อประมาณ ๑๐ วันก่อน มีชาวต่างประเทศมาขอพบ เพื่อขอโอวาทเกี่ยวกับการปกครองประเทศว่าจะทำอย่างไร จึงได้แนะนำว่าให้ปกครองแบบคนจน แบบที่ไม่ติดตำรามากเกินไป ทำอย่างมีสามัคคี มีเมตตา กัน ก็จะอยู่ได้ตลอดไม่เหมือนกับคนที่ทำตามวิชาการ ที่เวลาปิดตำราแล้วไม่รู้จะทำอย่างไร ลงท้ายก็ต้องเปิดหน้าแรกเริ่มใหม่ถอยหลังเข้าคลอง ถ้าเราใช้ตำราแบบอะลุ่มอล่วยกันที่สุดในที่สุดได้ก็เป็นการดี ให้โอวาทเขาไปว่าขาดทุนเป็นการได้กำไรของเรา นักเศรษฐศาสตร์คงค้านว่าไม่ใช่ แต่เราอธิบายได้ว่า ถ้าเราทำอะไรที่เราเสียแต่ในที่สุดเราเสียนั้น เป็นการได้ทางอ้อม ตรงกับงานของรัฐบาลโดยตรง เงินของรัฐบาลหรืออีกนัยหนึ่งคือเงินของประชาชน ถ้า

อยากให้ประชาชนอยู่ดี กินดี ก็ต้องลงทุน ต้องสร้างโครงสร้าง ซึ่งต้องใช้เงินเป็นร้อยพัน หมื่นล้าน ถ้าทำไปเป็นการจ่ายเงินของรัฐบาลแต่ไม่เข้าประชาชนจะได้รับผล ราษฎรอยู่ดีกินดี ราษฎรได้กำไรไป ถ้าราษฎรมีรายได้ รัฐบาลก็เก็บภาษีได้สะดวก เพื่อให้รัฐบาลได้ทำโครงการต่อไปเพื่อความก้าวหน้าของประเทศชาติ ถ้ารู้จัก สามัคคี รู้เสียสละ คือการได้ ประเทศชาติก็จะก้าวหน้าและการที่คนอยู่ดีมีสุขนั้น เป็นการนับที่เป็นมูลค่าเงินไม่ได้...”

๑๗. การพึ่งตนเอง

การพัฒนาตามแนวพระราชดำรัสเพื่อแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นด้วยการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้มีความแข็งแรงพอที่จะดำรงชีวิตได้ต่อไป แล้วขั้นต่อไปก็คือ การพัฒนาให้ประชาชนสามารถอยู่ในสังคมได้ตามสภาพแวดล้อมและสามารถ “พึ่งตนเองได้” ในที่สุด ดังพระราชดำรัสความตอนหนึ่งว่า

“...การช่วยเหลือสนับสนุนประชาชนในการประกอบอาชีพและตั้งตัวให้มีความพอกินพอใช้ก่อนอื่นเป็นสิ่งสำคัญยิ่งยวดเพราะผู้มีอาชีพ และฐานะเพียงพอที่จะพึ่งพาตนเองได้ ย่อมสามารถสร้างความเจริญในระดับสูงขึ้นต่อไป...”

๑๘. พออยู่พอกิน

การพัฒนาเพื่อให้พสกนิกรทั้งหลายประสบความสุขสมบูรณ์ในชีวิตได้เริ่มจากการเสด็จฯ ไปเยี่ยมประชาชนทุกหมู่เหล่าในทุกภูมิภาคของประเทศไทย ได้ทอดพระเนตรความเป็นอยู่ของราษฎรด้วยพระองค์เอง จึงทรงสามารถเข้าพระราชหฤทัยในสภาพปัญหาได้อย่างลึกซึ้งว่า มีเหตุผลมากมายที่ทำให้ราษฎรตกอยู่ในวงจรแห่งทุกข์เข็ญ จากนั้นได้พระราชทานความช่วยเหลือให้พสกนิกรมีความกินดีอยู่ดี มีชีวิตอยู่ในขั้น “พออยู่พอกิน” ก่อน แล้วจึงขยายให้มีความมีขีดสมรรถนะที่ก้าวหน้าต่อไปในการพัฒนานั้น หากมองในภาพรวมของประเทศมิใช่งานเล็กน้อย แต่ต้องใช้ความคิดและกำลังของคนทั้งชาติ จึงจะบรรลุผลสำเร็จด้วยพระปรีชาญาณในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จึงทำให้คนทั้งหลายได้ประจักษ์ว่าแนวพระราชดำริในพระองค์นั้น “เรียบง่าย ปฏิบัติได้ผล” เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน ดังพระราชดำรัสความตอนหนึ่งว่า “...ถ้าโครงการดี ไม่เผลอ ประชาชนก็ได้กำไร จะได้ผล ราษฎรจะอยู่ดีกินดีขึ้น จะได้ประโยชน์ไป...”

๑๙. เศรษฐกิจพอเพียง

เศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยมาโดยตลอดนานกว่า ๓๐ ปีตั้งแต่ออกเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและเมื่อภายหลังได้ทรงย้ำแนวทางการแก้ไขเพื่อให้รอดพ้นและสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ได้พระราชทานไว้ดังนี้ “เศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาชี้ถึงแนวการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชนจนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนาและ

บริหารประเทศให้ดำเนินไปใน ทางสายกลาง โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้ก้าวทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์ ความพอเพียง หมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควรต่อการมีผลกระทบใดๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน ทั้งนี้ จะต้องอาศัยความรอบรู้ ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่ง ในการนำวิชาการต่างๆ มาใช้ในการวางแผนและการดำเนินการทุกขั้นตอน และขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎี และนักธุรกิจในทุกระดับให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติ ปัญญา และความรอบคอบเพื่อให้สมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวางทั้งด้านวัตถุ สังคมสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี”

๒๐. ความซื่อสัตย์ สุจริต จริใจต่อกัน

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานพระราชดำรัส เรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต จริใจต่อกันอย่างต่อเนื่องตลอดมา เพราะเห็นว่า หากคนไทยทุกคนได้ร่วมมือกันช่วยชาติ พัฒนาชาติด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จริใจต่อกันแล้ว ประเทศไทยจะเจริญก้าวหน้าอย่างมาก ดังพระราชดำรัสดังนี้

“...คนที่ไม่มีความสุขจิต คนที่ไม่มี ความมั่นคงชอบแต่ มักง่ายไม่มีวันจะสร้างสรรค์ประโยชน์ส่วนรวมที่สำคัญอันใดได้ ผู้ที่มีความสุจริตและความมุ่งมั่นเท่านั้น จึงจะทำงานสำคัญยิ่งใหญ่ที่เป็นคุณเป็นประโยชน์แท้จริงได้สำเร็จ...” พระราชดำรัส เมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๒๒

“...ผู้ที่มีความสุจริตและบริสุทธิ์ใจ แม้จะมีความรู้น้อยก็ย่อมทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวมได้มากกว่าผู้มีความรู้มากแต่ไม่มีความสุจริตไม่มีความบริสุทธิ์ใจ...” พระราชดำรัส เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๓๓

“...ผู้ว่า CEO ต้องเป็นคนที่สุดจริต หุจริตไม่ได้ ถ้าหุจริตแม้แต่นิดเดียวก็ขอแข่งให้มีอันเป็นไป...”

“...ข้าราชการหรือประชาชนมีการหุจริต ถ้ามีหุจริตแล้ว บ้านเมืองพัง ที่เมืองไทยพังมาเพราะมีหุจริต...” พระราชดำรัส เมื่อวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๔๖

๒๑. ทำงานอย่างมีความสุข

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระเกษมสำราญและทรงมีความสุขทุกคราที่จะช่วยเหลือประชาชน ซึ่งเคยมีพระราชดำรัสครั้งหนึ่งความว่า

“...ทำงานกับฉัน ฉันไม่มีอะไรจะให้ นอกจากการมีความสุขร่วมกัน ในการทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น...”

๒๒. ความเพียร : พระมหาชนก

จากพระราชนิพนธ์“พระมหาชนก” เป็นพระราชนิพนธ์ที่พระองค์ทรงใช้เวลาค่อนข้างนานในการคิดประดิษฐ์ ทำให้เข้าใจง่ายและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพสังคมปัจจุบัน อีกทั้งภาพประกอบและคติธรรมต่างๆ ได้ส่งเสริมให้หนังสือเล่มนี้ มีความศักดิ์สิทธิ์ที่หากคนไทยน้อมรับมาศึกษาวิเคราะห์ และปฏิบัติตามรอยพระมหาชนกกษัตริย์ผู้เพียรพยายามแม้จะไม่เห็นฝั่ง ก็ยังว่ายน้ำต่อไป เพราะถ้าไม่เพียรว่ายก็จะตกเป็นอาหาร ปู ปลา และไม่ได้พบกับเทวดาที่มาช่วยเหลือมิให้จมน้ำไปเช่นเดียวกับพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ทรงริเริ่มทำโครงการต่างๆ ในระยะแรก ที่ไม่มีความพร้อมในการทำงานมากนัก และทรงใช้พระราชทรัพย์ส่วนพระองค์ทั้งสิ้น แต่พระองค์ก็ได้ท้อพระราชนิพนธ์ มุ่งมั่นพัฒนาบ้านเมืองให้บังเกิดความร่มเย็นเป็นสุข

๒๓. รู้ รัก สามัคคี

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีพระราชดำรัสในเรื่อง “รู้ รัก สามัคคี” มาอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นคำสามคำ ที่มีค่าและมีความหมายลึกซึ้ง พร้อมทั้งสามารถปรับใช้ได้กับทุกยุคทุกสมัย

รู้ : การที่เราจะลงมือทำสิ่งใดนั้น จะต้องรู้เสียก่อน รู้ถึงปัจจัยทั้งหมด รู้ถึงปัญหาและรู้ถึงวิธีการแก้ปัญหา

รัก : คือความรัก เมื่อเรารู้ครบถ้วนกระบวนความแล้ว จะต้องมีความรักการพิจารณาที่จะเข้าไปลงมือปฏิบัติแก้ไขปัญหานั้นๆ

สามัคคี : การที่จะลงมือปฏิบัตินั้น ควรคำนึงเสมอว่า เราจะทำงานคนเดียวไม่ได้ ต้องทำงานร่วมมือร่วมใจเป็นองค์กรเป็นหมู่คณะ จึงจะมีพลังเข้าไปแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี^{๑๕}

โดยสรุป เศรษฐกิจพอเพียง คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และ การใช้ทรัพยากรแบบให้รู้จักคุณค่ามากที่สุด รู้จักประมาณในการดำรงชีวิต ไม่ดิ้นรนจนทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเอง ต้องรู้จักตนเอง คือ รู้จักกำลังตนเอง รู้จักฐานะตนเอง จะได้ไม่ทำสิ่งที่ตนนั้นทำไม่ได้เพื่อความอยู่ดีมีสุขนั่นเอง เศรษฐกิจพอเพียงนี้ สอนให้คนใช้ชีวิตแบบรู้จักคุณค่าของตนเอง และอาศัยทรัพยากรเท่าที่มีอยู่เพื่อการดำรงชีวิตประจำวันให้อยู่ดีมีสุข

^{๑๕} สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๔ พระมหากษัตริย์นักพัฒนา

เพื่อประโยชน์สุขสู่ปวงประชา, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ศูนย์การพิมพ์เพชรรุ่ง, ๒๕๕๔), หน้า ๑๒-๒๔.

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน

การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการที่มุ่งจะชักจูงและส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้สึกกระตือรือร้นสนใจที่จะเข้าร่วมดำเนินการปรับปรุงการทำการมาหากินและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น การทำงานพัฒนาชุมชนนั้นไม่ใช่งานที่จะกระทำได้อย่างผิวเผินเพียงแค่ว่าข้ามเดือนข้ามปีแต่ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุด

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตำราทางวิชาการของนักวิชาการหลากหลายท่านจึงได้ประมวลแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ยวัฒน์ วุฒิเมธี กล่าวว่า "การพัฒนาชุมชนหมายถึงการวางแผนเพื่อสร้างสรรค์ความเจริญให้เกิดขึ้นแก่กลุ่มประชาชนทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมการศึกษาวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีการอนามัยและการเมืองการปกครอง" โดยเฉพาะมองความสำคัญของ "อนามัย" ซึ่งจะมองไปที่ "คุณภาพชีวิต" ของผู้คนในชุมชนนั้นๆ^{๑๖}

พัฒน์ บุญยรัตนพันธุ์ กล่าวว่า "การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่รัฐบาลนำมาใช้เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนยั่วยุและส่งเสริมให้ประชาชนในชนบทเกิดความคิดสร้างสรรค์และเสริมสร้างท้องถิ่นให้ก้าวหน้าทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมและการดูแลตนเองตามระบบประชาธิปไตย" การพัฒนาชุมชนจึงเป็นงานที่ลงไปทำกับคนสร้างอุดมการณ์สร้างค่านิยมทัศนคติของคนให้ตระหนักถึง "การพัฒนาตนเอง" ด้วยวิธีการกระตุ้นเตือนยั่วยุให้ประชาชนลุกขึ้นมาแก้ไขปัญหาด้วยตัวของประชาชน^{๑๗}

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ กล่าวว่า "การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการที่มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นโดยความร่วมมืออย่างจริงจังของประชาชนและควรเป็นความคิดริเริ่มของประชาชนเองด้วยแต่ถ้าหากประชาชนไม่รู้จักคิดริเริ่มก็ให้ใช้เทคนิคกระตุ้นเตือนให้เกิดความคิดริเริ่มขึ้นเพื่อให้กระบวนการนี้ได้รับการตอบสนองจากประชาชนด้วยความกระตือรือร้นอย่างจริงจัง" การทำงานพัฒนาชุมชนต้องร่วมมือกับประชาชนอย่างจริงจังโดยดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในงานพัฒนาให้มากที่สุดโดยเฉพาะในขั้นตอนของการร่วมคิดร่วมทำนั้นถือว่าสำคัญมากเพราะจะช่วยให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว้างงานพัฒนานั้นเป็นงานของเขาซึ่งเขาจะเกิดสำนึกที่จะสานต่อโครงการให้ยั่งยืนสืบไป^{๑๘}

^{๑๖} ยวัฒน์ วุฒิเมธี, การพัฒนาชุมชน: เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการพัฒนาชุมชน(กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๕), หน้า ๖๐.

^{๑๗} พัฒน์ บุญยรัตนพันธุ์, การสร้างพลังชุมชนโดยกระบวนการพัฒนาชุมชน, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๗), หน้า ๑.

^{๑๘} สัญญา สัญญาวิวัฒน์, การพัฒนาชุมชน, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕), หน้า ๑.

सानิตย์ บุญชู กล่าวว่า การพัฒนาชุมชนเป็นขบวนการ (Movement) ที่มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นโดยความร่วมมืออย่างจริงจังของประชาชนและควรจะเป็นความคิดริเริ่มของประชาชนด้วยตนเองแต่ถ้าประชาชนไม่รู้จักริเริ่มก็ให้ใช้ "เทคนิคกระตุ้นเตือน" ให้เกิดความคิดริเริ่มขึ้นจนดูเหมือนว่า "ความร่วมมือของประชาชนต้องงานพัฒนาชุมชน" เป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้เด็ดขาดและต้องอาศัย "การกระตุ้นเตือน" เป็นระยะๆ ขาดไม่ได้เช่นกันเพื่อให้ประชาชนเกิดการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา^{๑๙}

สุวิทย์ ยิ่งวรพันธุ์ กล่าวว่า "การพัฒนาชุมชนหมายถึงกระบวนการอย่างหนึ่งที่รัฐบาลนำมาใช้เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนยั่วยุและส่งเสริมประชาชนในชนบทให้เกิดความคิดริเริ่มขึ้นและเข้าร่วมมือในการดำเนินงานปรับปรุงความเป็นอยู่ของตนเองและเสริมสร้างท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าทั้งในทางเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมและการปกครองตามระบบประชาธิปไตย"^{๒๐}

ไพรัตน์ เดชะรินทร์ กล่าวว่า การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการที่จะต้องทำต่อเนื่องกันอย่างมีระบบเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จำเป็นต้องใช้เวลาและจำต้องอาศัยกรรมวิธีการเปลี่ยนแปลงที่ถูกต้องวิธีกระทำอย่างรีบร้อนเพื่อให้การพัฒนาดังกล่าวไปถึงประชาชนอย่างแท้จริงและเพื่อให้ "ทิศทางการพัฒนา" เป็นไปโดยถูกต้องตามหลักวิชาโดยการ

พัฒนาที่มีเป้าหมายหลักอยู่ที่ "การพัฒนาคน" ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากยิ่งกว่าการพัฒนาทั่วไปหลายเท่า^{๒๑}

ไพฑูรย์ เครือแก้ว กล่าวว่า การพัฒนาชุมชนเป็นขบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่จะทำให้ชีวิตทุกด้านของประชาชนได้มีการเปลี่ยนแปลงเจริญก้าวหน้าขึ้นพร้อมๆ กันเน้นว่าการพัฒนาชุมชนนั้นควรเป็นไปเพื่อ "คุณภาพชีวิต" ในทุกๆ ด้านอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและต้องเป็นขบวนการพัฒนาที่ต่อเนื่องยาวนาน^{๒๒}

พัฒน์ สัจจานง กล่าวว่า การพัฒนาชุมชนคือการเปลี่ยนแปลงชุมชนให้ดีขึ้นหรือให้เจริญขึ้นทุกด้านนั้นคือจะต้องพัฒนาคนกลุ่มชนสิ่งแวดล้อมทางวัตถุหรือสาธารณสมบัติและพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อให้บรรลุผลแก่เศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งการเมืองของชาติโดยรวม

^{๑๙} สานิตย์ บุญชู, *การพัฒนาชุมชน*, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕) หน้า ๗.

^{๒๐} สุวิทย์ ยิ่งวรพันธุ์, *การพัฒนาชุมชน*, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕), หน้า ๖๓.

^{๒๑} ไพรัตน์ เดชะรินทร์, *การบริหารงานพัฒนาชุมชน*, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๔), หน้า ๑๓.

^{๒๒} ไพฑูรย์ เครือแก้ว, *ลักษณะสังคมไทย*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ปพิธ, ๒๕๑๘), หน้า ๑๘๙.

การพัฒนาชุมชนเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมให้ดีขึ้นด้วยความร่วมมือกันระหว่างรัฐและประชาชนโดยวิธีการปรึกษาหารือกัน "การมีส่วนร่วมของประชาชน" โดยมองว่าการพัฒนาชุมชนนั้นควรเกิดจาก"การมีส่วนร่วมของประชาชน" เป็นประเด็นสำคัญ^{๒๓}

วิทยากร เชียงกุล ให้ความหมายว่าการพัฒนาชุมชนที่แท้จริงหมายถึงการทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุขความสะดวกสบายความอยู่ดีกินดีความเจริญทางศิลปวัฒนธรรมและจิตใจความสงบสันติการพัฒนาชุมชนนั้นจุดเน้นควรอยู่ที่การพัฒนาคุณธรรมของชีวิตเพื่อที่จะแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณสินค้าหรือการเพิ่มรายได้หากอยู่ที่การเพิ่มความพอใจ ความสุขของประชาชนมากกว่า^{๒๔}

ชอบ เข้มกลัดกล่าวว่าการพัฒนาชุมชนเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถความรู้สึกนึกคิดทัศนคติบุคลิกภาพนิสัยใจคอความเข้าใจอันยาวนานบูรณนิยมและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆกัน การพัฒนาชุมชนจะต้องลงไปถึงตัวคนความรู้สึคนึกคิดทัศนคติของผู้คนหรือ"ผู้รับการพัฒนาด้วยซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการพัฒนาชุมชนเพราะถ้าหากการพัฒนาคนด้วยเรื่องเหล่านี้ไม่เกิดการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ปัญหามีอยู่ว่าความคิดเช่นนี้จะเกิดขึ้นจริงและกว้างขวางได้มากน้อยเพียงใดเพราะตัวอย่างการพัฒนาในแนวทางนี้มีให้เห็นมาแล้วมากมายในสังคมไทยแต่ก็มีระยะเวลาช่วงสั้นๆเท่านั้นที่ประชาชนให้ความสนใจจากนั้นก็ปล่อยให้เงียบหายไปในที่สุ^{๒๕}

ณรงค์ ศรีสวัสดิ์ กล่าวว่าการพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุง "หมู่บ้าน" ด้วยการกระทำร่วมกันระหว่างประชาชนและหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเพื่อให้หมู่บ้านเป็นหน่วยสร้างความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติได้อย่างมั่นคงด้วยการใช้ทรัพยากรส่วนใหญ่ในท้องถิ่นและถ้าหากว่าชุมชนขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่จำเป็นแก่การเปลี่ยนแปลงฝ่ายรัฐหรือองค์กรพัฒนาเอกชนจะช่วยจัดหาสิ่งจำเป็นที่ขาดแคลนนั่นได้^{๒๖}

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ กล่าวถึงเป้าหมายของการพัฒนาชุมชนว่างานพัฒนาชุมชนมีเป้าหมายพัฒนาทั้งคนและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆกันแม้จะเป็นคำกล่าวสั้นๆแต่มีความชัดเจนถึง

^{๒๓} พัฒน์ สุจำนงค์ , การพัฒนาชนบทแบบผสมผสานสำหรับประเทศไทย,(กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนา), หน้า ๑๐.

^{๒๔} วิทยา เชียงกุล, การพัฒนาชนบทแบบผสมผสานสำหรับประเทศไทย,(กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๕), หน้า ๑๗-๑๘.

^{๒๕} ชอบ เข้มกลัด, "การพัฒนาชุมชน", วารสารสังคมศาสตร์, วิทยาลัยครูเพชรบุรี,(๑ตุลาคม๒๕๔๔). หน้า ๔.

^{๒๖} ณรงค์ ศรีสวัสดิ์, สังคมวิทยาชนบท, (กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๗), หน้า ๑๔๘.

เป้าหมายของการพัฒนาว่าต้องลงสู่การพัฒนาคนเป็นหลักเพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนแผนและโครงการให้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จได้^{๒๗}

สุเทพ เชาวลิท กล่าวว่า “กรมการพัฒนาชุมชนมีเป้าหมายในการพัฒนาชุมชนอยู่ ๕ ประการคือ

๑. เร่งการเพิ่มผลผลิตเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายของชุมชน
๒. ปรับปรุงส่งเสริมสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น
๓. ปรับปรุงส่งเสริมอนามัยและสุขภาพ
๔. ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมตลอดทั้งให้เรียนรู้ในสิ่งที่จำเป็น

๕. พัฒนาประชาชนให้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและชุมชนจากเป้าหมายของการพัฒนาชุมชนให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพสมบูรณ์นั้นต้องพัฒนาทั้งคนและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆกัน^{๒๘}

จิรพรรณ กาญจนจิตรรา กล่าวว่า ในการพัฒนาชุมชนมีองค์ประกอบหลากหลายซึ่งแต่ละองค์ประกอบล้วนมีความสำคัญในที่นี่จะกล่าวไว้ ๑๐ ประการคือ

๑. การพัฒนาชุมชนคือการพยายามที่จะยกมาตรฐานการครองชีพของประชาชนภายในชุมชนให้ดีขึ้นหรืออาจจะกล่าวได้ว่าการพัฒนาชุมชนมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้คนหรือชุมชนนั้นมีความเจริญขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมืองทั้งนี้หมายถึงการทำให้คนในชุมชนนั้นมีความกินดีอยู่ดีขึ้นกว่าเดิมทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากราษฎรเองโดยราษฎรจะต้องช่วยด้วยตนเองในการพัฒนาด้วยการเข้ามาคิดพิจารณาตัดสินใจและดำเนินการด้วยตนเองบนพื้นฐานของความสมัครใจทั้งนี้เพราะการพัฒนาชุมชนมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ตัวประชาชนซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาทุกสายต้องการให้ประชาชนมีทักษะมีความรับผิดชอบที่จะช่วยเหลือตนเอง

๒. การพัฒนาชุมชนมีจุดมุ่งหมายที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมหรือเป็นลักษณะทางกายภาพตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนการประพฤติปฏิบัติแบบเก่าๆของชุมชนนั้นอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างด้วยกันด้วยวิธีการให้การศึกษาแก่ประชาชนโดยเน้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและแนวความคิดให้ถูกต้อง

๓. การดำเนินงานจะต้องสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนทั้งนี้หมายถึงว่ากิจกรรมใดๆที่จะนำไปส่งเสริมให้ประชาชนรับปฏิบัติจะต้องเป็นกิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการอยู่แล้วหรือเป็นกิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชนและสามารถทำให้ประชาชนรู้สึกต้องการได้

^{๒๗} สัญญา สัญญาวิวัฒน์, การพัฒนาชุมชน, หน้า ๑.

^{๒๘} สุเทพ เชาวลิท, หลักการพัฒนาชุมชน, หน้า ๓๘.

๔. การพัฒนาชุมชนจะต้องใช้หลักการยั่วยุเร้าส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความคิดริเริ่ม และรู้จักวิธีช่วยตนเองโดยพลังกลุ่มคนตลอดจนการดำเนินการไปตามโครงการพัฒนานั้น

๕. ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้กระตุ้นเตือนยั่วยุและส่งเสริมให้ประชาชนในชนบทเกิดความคิดริเริ่มขึ้น

๖. แผนงานพัฒนาที่อาศัยความร่วมมือระหว่างประชาชนกับประชาชนและประชาชนกับหน่วยงานของรัฐบาลและองค์การอาสาสมัครเอกชน

๗. รัฐบาลหรือแหล่งให้ความช่วยเหลือจากภายนอกจะให้ความช่วยเหลือเฉพาะสิ่งใดสิ่งใดที่เกิดความสามารถที่ชุมชนหรือราษฎรจะจัดหามาได้เองเช่นความรู้ทางวิชาการวัสดุและเงินเท่าที่จำเป็น

๘. จะต้องมีการรวบรวมผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆเข้าด้วยกันมิใช่ดำเนินการแต่เพียงหน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดเพราะปัญหาของชุมชนอยู่นอกเหนือความสามารถของหน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดโดยเฉพาะและการที่จะพัฒนาชุมชนให้ได้ผลจะต้องเป็นการพัฒนาโดยมุ่งประชาชนเป็นหลักตั้งนั้นจึงใช้หลักการที่เรียกว่าการพัฒนาแบบเบ็ดเสร็จคือมุ่งที่จะพัฒนาทุกๆด้านไม่ใช่เพียงด้านใดด้านหนึ่งด้านเดียว

๙. ขบวนการพัฒนาชุมชนจะต้องพิจารณาถึงสังคมประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่นเป็นหลัก

๑๐. วิธีการพัฒนาชุมชนโดยอาศัยหลักการและแนวทางระบอบประชาธิปไตยเป็นพื้นฐานในการดำเนินการ^{๒๙}

การพัฒนาคนหมายถึงการกระทำใดๆที่ทำให้คนเป็นคนเฉลียวฉลาดขึ้นหรือทำให้คนเป็นคนที่มีคุณภาพรวมทั้งพัฒนาความรู้สึกรู้จักคิดกิจกรรมการยาทบุคลิกลักษณะนิสัยใจคอความชำนาญการสนิยมน่านิยมของคน

การพัฒนาสิ่งแวดล้อมสิ่งแวดล้อมที่ต้องการพัฒนาคือวัตถุหรือสิ่งแวดล้อมคนให้เจริญขึ้นเป็นการสร้างสรรค์สิ่งต่างๆอันจำเป็นแก่มนุษย์การครองชีพการอยู่รอดและการมีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบายและมีความสุขเพิ่มขึ้นในการพัฒนาชุมชนแม้ว่าจะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคนมากกว่าสิ่งอื่นใดแต่ก็ต้องยอมรับว่าวัตถุสิ่งแวดล้อมคนก็มีความจำเป็นอย่างยั้งที่จะต้องพัฒนาให้ทันกับการพัฒนาคน ฉะนั้นงานพัฒนาชุมชนจึงมีเป้าหมายที่จะต้องพัฒนาทั้งสองด้านควบคู่กันไปเพื่อความเจริญก้าวหน้าของชุมชนตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้เป้าหมายของการพัฒนาชุมชนให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพสมบูรณ์นั้นจึงต้องพัฒนาทั้งคนและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปพร้อมๆกัน

โดยสรุป การพัฒนาชุมชน หมายถึง การทำให้ชุมชนนั้นมีสภาพที่ขึ้นกว่าเดิม ประชาชนในชุมชน ได้รับการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีกว่าเดิม เช่น จากที่เป็นอยู่ที่ย่ำแย่ ชุมชนค่อยพัฒนา

^{๒๙} จีรพรรณ กาญจนจิตรา, การพัฒนาชุมชน, หน้า ๒๐-๒๒.

ทำให้การเป็นอยู่ในชุมชนให้ดีขึ้น ทำให้การพัฒนาในหมู่บ้านเจริญขึ้น การที่จะทำให้ชุมชนให้เจริญและพัฒนาได้จะต้องมีลักษณะเช่นนี้ คือ ทำให้เศรษฐกิจในหมู่บ้าน มีการแลกเปลี่ยน มีการซื้อขายสินค้าในชุมชนระหว่างกัน เพื่อให้เกิดรายได้ในชุมชน และพัฒนาให้คนในชุมชนมีสุขภาพพลานามัยดี แข็งแรง การที่จะทำเช่นนี้ได้ก็ต้องมีผู้นำหมู่บ้านมีความสามัคคีกัน และขอความช่วยเหลือจากรัฐเพื่อสนับสนุนให้ชุมชนได้รับการพัฒนาต่อไป

๒.๓ แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่นให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ การบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กันสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอต้นเสมอปลาย

๒.๓.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

สมิต สัจฉกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ

ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังต่อไปนี้^{๓๐}

๑) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรม ที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ และค่านิยม

๓) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึง การช่วยเหลือสงเคราะห์อนุเคราะห์ผู้อื่น หรือให้ความสะดวกสบายแก่ผู้อื่น เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อให้ผู้อื่นตามหน้าที่การงานของผู้ให้บริการนั้น ๆ^{๓๑}

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเกิดทัศนคติที่ดี^{๓๒}

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D.Millett) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า ทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกัน การให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งเป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timele Service) คือ การให้บริการ ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ผลงานจะดีเลิศเพียงใด หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ถือได้ว่าผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องมิให้ให้บริการอย่างเพียงพอ

^{๓๐} สมิต สัมภูกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓-๑๔.

^{๓๑} สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๓๒} ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ ต้องพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการจัดอบรมเพื่อชักชวนความพร้อม ความเข้าใจอยู่เสมอ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพยาบาล เป็นต้น

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสม กระชับ การลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้^{๓๓}

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรอส (Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

พาราสูรามาน ไชแทมล์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๓๔}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

^{๓๓} Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397-400.

^{๓๔} Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol.49,1985, pp. 79 –81.

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ
- ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
- ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร
มากมายจนซับซ้อนเกินไป

- ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. อริยาไยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย

- ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
- ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่ง
พิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า
เป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

- ๙.๑ การเรียนรู้ผู้บริการ
- ๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
- ๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

- ๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
- ๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
- ๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ ซ้ำกันนี้ ก็จะต้องหาการวิจัยต่อไป

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๓๕}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

มอร์ส (Morse) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ^{๓๖}

เชลลี เมนาร์ต (Shelly, Maynard W.) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิด ความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าความสุขเป็น

^{๓๕} Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 197), p.19.

^{๓๖} กมลมาศ อุเทนสุด พันธ์โทณู, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีวะรา จังหวัดสกลนคร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘).

ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพถึงสภาพความไม่พึงพอใจ^{๓๗}

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะคิดของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๓๘}

แอบราฮัม มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจและมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น จึงได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้^{๓๙}

๑. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

^{๓๗} W.H., Vroom, *Working and Motivation*, (New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964), p. 99.

^{๓๘} A.S. Hinshaw, and J.R. Atwood., *A patient satisfaction instrument : Precision try Replication*, (Nursing Research, 1982), p. 170 - 171.

^{๓๙} นุสรุ สิ้นสุข, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”, *สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๗).

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

๓. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการสรุปได้ว่าการบริการเป็นกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้นๆ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนคือ^{๔๐}

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

พิทักษ์ ตรุษทิม กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การ

^{๔๐} เทพศักดิ์ บุญรัตน์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖).

บริการของรัฐในเชิงรัฐจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

๑. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม มากกว่าส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๓. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งลักษณะ ดังนี้

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการมีฐานะหรือศักดิ์ เท่าเทียมกันกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้คามเห็น โต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ

นริศพิทย์ ทุงกาวิ ได้ให้ความหมายและขอบเขตการให้บริการด้านการตลาดว่า “เป็นเรื่องที่ค่อนข้างลาบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ตมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการ ข่าวสารอำนวยความสะดวก

สะดวกแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดีในเวลานั้นเขาจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่น ๆ ได้^{๔๑}

การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่งแม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสนี้ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผมถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน

ผู้บริหารของตลาดบริการโดยไม่ต้องยุ่งยากใจในเรื่องสินค้าคงคลังเพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะมีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้หรือเก็บไว้ในโกดังหรือห้องโชว์แสดงสินค้าไม่อีกเช่นกัน แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่าจะมีผลมากน้อยเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้น และยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ จึงมีความเสี่ยงที่มักจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยวโรงแรมสวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายมากเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น

ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provides) และผู้รับบริการ(Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ^{๔๒}

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๔๓}

สุนา อยู่โพธิ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ว่าหมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าการบริการที่มีคุณภาพ

^{๔๑} นริทิพย์ พุ่งกาวิ, การตลาดบริการ, กรุงเทพมหานคร (บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๑.

^{๔๒} ปฐม มณีโรจน์, “ภาพลักษณ์ทนายความในสายตาของประชาชนที่เคยใช้บริการ: กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงราย”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓).

^{๔๓} สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๕๓), หน้า ๑.

คือ การบริการที่มีลักษณะเฉพาะทางคุณภาพเพื่อสอรับและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ารับบริการไปแล้ว^{๔๔}

คริสเตียน กรูนรูส (Christian Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่

จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๔๕}

ฟิลลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรม หรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้า ที่มีตัวตนได้^{๔๖}

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ บุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิด ความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่ เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิด ทัศนคติที่ดี

องค์ประกอบของการให้บริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ

(Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริง จะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขาย

^{๔๔} สุมนา อัญโพธิ์,ตลาดบริการ,(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, ศ.๒๕๔๐), หน้า ๘-๙.

^{๔๕} C.,Gronroos, *Service Mangement and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*,(Lexington: Lexington Books,1990), p.99.

^{๔๖} Phillip.Kotler, ,*Marketing Manmagement : Analysis planning Implementation and Control*,8th ed.,Englewood Cliffs, (New Jersey:Prentice – Hall Inc., 1997), p.47.

ไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นการบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่^{๔๗}

๑) ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใด ๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๒) ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้น ๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๔) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓) องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน

๔) ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

๕) สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การ

^{๔๗} กลุณ ธนาพงศ์ธร, ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

ระดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่นสถานที่ตั้งทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

โดยสรุป การบริการหมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ ที่ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ นอกจากนี้การบริการที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ

๒.๓.๒ แนวทางในการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม

ก) บทบาท หน้าที่ของพนักงานต้อนรับ

พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่ความตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยให้คำปรึกษา แนะนำให้เกิดความกระจ่าง ซึ่งความหมายของการต้อนรับและบริการคือ การรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความสะดวก และได้รับความพึงพอใจ

ข) หลักการต้อนรับและการบริการที่ดี

มีศิลปะในการพูดคุยสนทนาสามารถสร้างความประทับใจกับผู้มาติดต่อมีมารยาทดี อธิบายไมตรีที่ดี ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นมีบุคลิกภาพที่ดีมีความชัดเจน แนะนำประชาชนด้วยความคล่องแคล่ว มีหลักการถูกต้องและเป็นธรรม บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับประจำศาล

ค) ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดต้อนรับ

๑. เมื่อประชาชนเดินเข้ามาภายในศาล พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม ควรเดินเข้าหาประชาชนด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม มีท่าทางเป็นกันเองและสอบถามอย่างเอาใจใส่ถึงวัตถุประสงค์ที่มา จากนั้นก็ชี้แจงอย่างช้า ๆ หากมีเอกสารที่ต้องนำมาใช้ในการพิจารณา ให้สอบถามให้เรียบร้อย หากจำเป็นต้องแนะนำให้ไปติดต่อในส่วนอื่น ควรชี้จุดที่ต้องติดต่อให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

๒. หากประชาชนได้รับการแนะนำให้ไปติดต่อ ณ ที่จุดใด พนักงานต้อนรับควรเป็นผู้ให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายนั้น ๆ ในเบื้องต้น เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้รับทราบโดยมิต้องซักถามซ้ำอีก และสามารถดำเนินการได้รวดเร็วมากขึ้น

ทั้งนี้ พนักงานต้อนรับต้องรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันและนำเสนอหัวหน้าส่วนบริการประชาชน เพื่อทำสรุปรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นต่อไป เพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการบริการต่อไป

ง) ยุทธศาสตร์สำคัญในการให้บริการ

๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอในขณะที่ประชาชนกำลังรอรับบริการ ตัวอย่างเช่น การให้บริการโดยจัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีน้ำดื่มบริการ เป็นต้น

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป”

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ

๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ

๖. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีในที่นี้หมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันหาหน้าที่ให้บริการ

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับ^{๔๘}

๒.๓.๓ กลยุทธ์สำหรับพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม

ก) จิตใจให้บริการ (Service Mind)

การทำงานใด ๆ ก็ตามเป็นไปได้ที่เราจะทำงานแต่เพียงลำพังแน่นอนว่า การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนด้วยกันย่อมเกิดขึ้น ไม่มากก็น้อย ทั้งนี้บุคคลที่ตนเองจะต้องติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยนั้นจะประกอบไปด้วยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันและต่าง

^{๔๘} กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม, หน้า ๔- ๑๐.

หน่วยงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ประชาชนผู้มีอรรถคดี และผู้มาติดต่อราชการศาล ทำให้เกิดคำถามถัดไปว่า “แล้วจะอย่างไรให้กลุ่มคนที่ต้องติดต่อด้วยเกิดความพึงพอใจและประทับใจคำตอบก็คือ การเติมเต็มหัวใจของการบริการ หรือการปลูกฝังจิตสำนึกของการบริการด้วยจิตใจให้บริการที่เรียกกันว่า “Service Mind” องค์ประกอบของ Service Mind จะมีคำหลัก ๆ อยู่ สองคำ คือ

Service = การบริการ + Mind = จิตใจ

ในปัจจุบันนี้ ทุกท่านคงจะได้ยินคำว่า “การมีจิตใจให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind อยู่เป็นประจำ หลายคนก็เข้าใจดีหลายคนก็ยังคงงงสงสัยว่าที่จริงแล้ว หนังสือหลายเล่มพบว่าได้ให้ความหมายของคำว่า การมีจิตในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันว่า การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทุซิแอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วนมีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพริสเซน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เคอดิซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เกื้อบอารมณ์

ส่วนคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่า เมค บิลีฟ) แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่า อินซิส) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซสเซอะเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่า ดีโวด) แปลว่า อุทิศตน

ดังนั้น คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการคำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมแล้วแปลว่า “มีจิตใจให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่า การบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึงการบริการที่ดีแก่ทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาล หรือการทำให้คนเหล่านั้นได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะมีความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้

ประการแรก คือ ทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลเป็นผู้ถูกเสมอ หรือ เห็นว่าคนเหล่านี้ต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดี ต้องให้ความสะดวก ใช้งานไฟเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับ ประจำศาลตลอดเวลา

ประการสอง คือ ต้องให้เกียรติทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลต้องไม่ เป็นการบังคับขู่เข็ญให้เขาเหล่านั้นมีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ แล้วเกิดความประทับใจและบอกต่อกัน การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ จึงถือว่าทุกคนที่มา ติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาลเป็นคนพิเศษ เหตุจูงใจของการมีจิตใจให้บริการ (Service Mind)

คุณเป็นผู้หนึ่งที่กำลังประสบปัญหานี้หรือไม่ “ต้องรอข้อมูลจากเพื่อนอีกคนนานมาก” หรือ “ทำไม เวลาเราไปขอความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ เขามักไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือเลย ผิดกับเพื่อน ของเรามากๆ จะได้รับความช่วยเหลืออยู่เป็นประจำ”

พื้นฐานของปัญหาที่กล่าวถึงนั้น ก่อนอื่นขอให้พนักงานต้อนรับประจำศาลลองสำรวจ “ตัวคุณ” เองก่อนว่าคุณแสดงออกต่อบุคคลต่าง ๆ อย่างไรบ้าง คุณเคยเป็นผู้ให้ ผู้อาสา หรือผู้ช่วยเหลือแก่กลุ่มคนที่จะต้องติดต่อกันก่อนบ้างหรือไม่ เนื่องจากพบว่าความปรารถนาของการให้นั้นจะ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม ดังต่อไปนี้^{๔๙}

- แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการก่อนเสมอ
- สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมเมื่อมีผู้ซักถามข้อมูลอยู่บ่อยครั้ง
- สามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ โดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ
- มีเทคนิคและคาพูดในการสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจจากผู้มาติดต่อราชการ
- เสนอแนะบุคคลที่สามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังข้อมูลป้อนกลับในการให้บริการของตนจากผู้มาติดต่อราชการจากพฤติกรรมที่แสดงออกตามที่ได้กล่าวถึงแล้วนั้น ย่อมจะส่งผลในทางบวก ดังต่อไปนี้

๑. เกิดความรวดเร็ว ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และการให้บริการจากการติดต่อ ซึ่งเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอ

^{๔๙} กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม, หน้า ๑๐-๑๑.

คอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่าในช่วงเวลาสั้น ๆ ทางานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

๒. มัดใจผู้มาติดต่อราชการ การบริการที่ดีย่อมสามารถผูกใจผู้มาติดต่อราชการให้เกิดความเชื่อถือและความประทับใจ เมื่อมาติดต่อราชการครั้งต่อไปก็จะหันมาสนใจที่จะใช้บริการจากพนักงานต้อนรับประจำศาลอีก

๓. พูดต่อ แบบปากต่อปาก ความยากของการให้บริการก็คือ “การมัดใจผู้มาติดต่อราชการ” แต่เมื่อพนักงานต้อนรับประจำศาลได้ใจจากผู้มาติดต่อราชการแล้ว โดยผู้มาติดต่อราชการเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ผู้มาติดต่อราชการเหล่านั้นจะเป็นผู้หนึ่งที่ช่วยประชาสัมพันธ์บริการที่ดีของพนักงานต้อนรับประจำศาล และยังจะนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ได้ผลและรวดเร็วสุด โดยไม่จำเป็นต้องทุ่มทุนเพื่อการประชาสัมพันธ์งานบริการของพนักงานต้อนรับประจำศาล สรุปได้ว่าการบริการที่ดีจะทำให้เกิดการบอกต่อในทางที่ดีเช่นกัน

๔. ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือ การให้บริการที่ดีจะเป็นเสน่ห์ที่ช่วยเป็นแรงเสริมให้บุคลากรรอบข้างอยากจะให้ความร่วมมือ หรือความช่วยเหลือตามที่ร้องขอมา ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับประจำศาลจะต้องเป็น “ผู้ให้” ก่อน “ผู้รับ” โดยพบว่าคำพูดที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ให้ก่อนนั้นมีมากมาย เช่น “มีอะไรที่อยากให้ช่วย บอกได้นะคะ/ครับ” หรือ “ขาดตกบกพร่องอะไร บอกได้นะคะ/ครับ” การเป็นผู้ให้ก่อนย่อมจะทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ความเกรงใจ และความปรารถนาที่จะเป็นผู้ให้ เฉกเช่นเดียวกับที่เคยให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือแก่พวกเรา

๕. มีที่ปรึกษา หรือผู้รับฟัง “เพื่อน” เป็นได้ทั้งผู้รับฟังและผู้ช่วยเหลือที่ดี พบว่าบุคคลที่มีจิตสำนึกของการบริการจะเป็นคนที่ใครใครอยากอยู่ใกล้อยากคบหาสมาคมด้วย อยากผูกมิตรไมตรี หรือมอบความเป็นเพื่อนที่ดีให้ซึ่งกลุ่มเพื่อนที่คบหาสมาคมด้วยจะเป็นผู้รับฟังปัญหาหรือข้อข้องใจที่พนักงานต้อนรับประจำศาลเองไม่สามารถแก้ไขได้คนเดียว และคอยให้กำลังใจรวมถึงการให้ข้อเสนอแนะซึ่งอาจจะเป็นทางเลือกหรือทางออกที่ดีได้

๖. สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน คำพูดที่ว่า “ไม่ต้องห่วงหรอกฝ้ายนี้ทำงานไว ขอข้อมูลไปเดี๋ยวเดียว เดียวก็ได้แล้ว” หรือ “ติดต่อหน่วยงานนี้ที่ไร สบายใจทุกที ทุกคนต้อนรับและให้ความช่วยเหลือที่ดี” แสดงว่า ผู้มาติดต่อราชการที่ได้ติดต่อกับพนักงานต้อนรับประจำศาล เกิดความพอใจและความประทับใจในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งพบกว่าพฤติกรรมการให้บริการที่แสดงออกนั้น ผู้มาติดต่อราชการจะไม่ได้มอบไปที่ตัวบุคคล แต่จะมอบภาพรวมจากการทำงานของหน่วยงาน ดังนั้นการบริการลูกค้าที่ดีย่อมจะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีด้วยเช่นกัน

ดังนั้น การให้บริการที่ดี ย่อมเกิดประโยชน์ทั้งต่อพนักงานต้อนรับประจำศาลเอง หน่วยงาน และองค์กรศาลยุติธรรม ดังนั้น การสร้างจิตสำนึกในงานบริการให้เกิดขึ้น จึงเป็นสิ่งที่คุณ

เองควรตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยความพยายามที่จะฝึกฝนนิสัยของการให้บริการหรือการเป็นผู้บริการที่ดี

๒.๓.๔ การพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการให้เป็นมืออาชีพ

ก่อนที่จะกล่าวถึงการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับนักประชาสัมพันธ์ซึ่งถือเป็นด่านแรกสำหรับผู้มาติดต่อราชการศาล จึงขออธิบายความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” (Personality) เป็นลำดับแรกก่อนที่จะเข้าสู่เนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานต้อนรับประจำศาลต่อไป

“บุคลิกภาพ” (Personality) มาจากภาษาละตินว่า “Persona” ซึ่งแปลว่า หน้ากาก ที่ตัวละครสมัยกรีก และโรมันสวมใส่เพื่อแสดงบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันให้ผู้เห็นได้ในระยะไกล ๆ

นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” ไว้ต่าง ๆ ดังนี้

บุคลิกภาพ หมายถึง สภาวะทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นเป็นตัวบุคคล โดยหมายรวมถึงคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะทางจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ บุคลิกภาพ เป็นหน่วยรวมของระบบทางกายและจิตภายในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะการปรับตัวเป็นแบบเฉพาะของบุคคลนั้นต่อสิ่งแวดล้อมของเขา บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะเห็นได้ชัดเจนจากลักษณะนิสัยในการคิดและการแสดงออกรวมทั้งทัศนคติและความสนใจต่าง ๆ กิริยาท่าทางตลอดจนปรัชญาชีวิตที่บุคคลนั้นยึดถือ

“บุคลิกภาพ” จึงหมายถึง ลักษณะอันเป็นของเฉพาะแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท ลักษณะนิสัย และอุปนิสัย

๒.๓.๕ การพัฒนาบุคลิกภาพพนักงานต้อนรับประจำศาล

บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับประจำศาล ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับตัวให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความเชื่อถือความเลื่อมใสศรัทธาและเป็นที่ยอมรับของผู้ที่มาติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เพราะการประชาสัมพันธ์จะเป็นประตูด่านแรกของการสร้างทัศนคติให้เกิดขึ้น บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับประจำศาลจึงมีส่วนช่วยให้งานประสบความสำเร็จ จึงควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพในด้านต่อไปนี้คือ

๑. พัฒนาตนให้เป็นผู้รอบรู้ ทันสมัย ทันโลก ทันเหตุการณ์ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม โดยเฉพาะนาความรู้ในด้านการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ประโยชน์ในงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

๒. ปรับปรุงตนให้มีความมานะอดทนและเป็นตัวอย่างที่ดี เนื่องจากงานต้อนรับและบริการเป็นงานที่ละเอียดอ่อน ต้องเผชิญปัญหาอย่างต่อเนื่องและต้องประสานงานกับคนหลายระดับ ทั้งระดับที่สูงกว่าและต่ำกว่า หรือหในระดับเดียวกัน จึงต้องใช้ความมานะพยายามและทำตัวให้เป็นที่

ยอมรับในการประพฤติปฏิบัติทั้งทางด้านอารมณ์ สังคม และทางด้านกายภาพ จึงต้องให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยอื่น ๆ อยู่เสมอ

๓. มีความเชื่อมั่นในตนเอง และปรับปรุงตนเองให้มีบุคลิกที่เชื่อมั่นในตนเองในการปรากฏตัวโดยใช้ความรู้และทักษะตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ มาเพิ่มความมั่นใจในการดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

๔. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยการปรับสภาพภายในจิตใจและค่านิยม มีความเป็นผู้ใหญ่ มีอารมณ์เย็น สุขุม รอบคอบ รู้จักประมาณตน รู้จักการประนีประนอม และกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาทุกอย่างอย่างกล้าหาญ มีท่าทางมารยาทที่สุภาพ นุ่มนวล มีศิลปะในการพูด มีการผูกมิตร การครองใจ และจงใจคน

๕. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเรียนรู้วิธีการที่จะทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข มีเป้าหมายตรงกันและมีการประสานงานกันอย่างราบรื่น การดำเนินงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของทุกคนให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ หลีกเลี่ยงการขัดแย้งกันให้มากที่สุด

๖. ทำตนให้เป็นคนจริงใจ ซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น ทำตนให้เป็นธรรมชาติไม่เสแสร้ง ความจริงใจ สามารถสังเกตได้จากสายตาและพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ในระยะเวลานานพอสมควร มีน้ำใจเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว

๗. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง รูปร่าง และกาลเทศะ การแต่งกายเป็นเรื่องสำคัญมากสำหรับพนักงานต้อนรับประจำศาล เพราะมีส่วนเสริมสร้างบุคลิกภาพ สร้างความประทับใจและความศรัทธาเมื่อแรกพบ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ที่มาติดต่องานได้ การแต่งกายที่ดีและถูกต้องควรคำนึงถึงเวลา โอกาส และสถานที่หรือรวมเรียกว่า “TOP”

๘. ฝึกให้เป็นคนตรงต่อเวลา เพราะการตรงต่อเวลาเป็นคุณสมบัติของผู้รักษามารยาทที่ดีและแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งในการปฏิบัติงาน

๙. ชมเชยและสรรเสริญผู้อื่นเมื่อกระทำดี หรือมีผลงาน และยอมรับผิดเมื่อตนกระทำผิด ไม่ปิดความรับผิดชอบ มีน้ำใจนักกีฬา

๑๐. มีความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้ได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้มาติดต่อราชการ

ตามหลักสุภาษิตที่ว่า “ไ่่้งามเพราะชน คนงามเพราะแต่ง” นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับพนักงานต้อนรับประจำศาลทุกคนที่จะต้องคอยตอบคำถาม ประสานงาน ให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อราชการทั้งหลาย นั้นหมายความว่าควรมีบุคลิกภาพที่ดีเยี่ยมมีเสน่ห์ดึงดูดใจ เป็นเสมือนโชคล่องใจคนเหล่านั้นให้เกิดความประทับใจ ความมั่นใจในตัวพนักงานต้อนรับประจำศาล ซึ่งมีใช่เป็นเพียงแค่พนักงานต้อนรับประจำศาลที่คอยให้บริการเท่านั้น

นอกจากนี้การมีบุคลิกภาพที่ดีสามารถบ่งบอกนัยของการทำงานบางอย่าง นั่นก็คือ การเตรียมความพร้อมที่มีต่อการทำงาน เป็นผู้พร้อมที่จะรับผิดชอบงานในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งจะเผชิญปัญหาและอุปสรรคนานาประการ รวมถึงมีความพร้อมต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์และการพูดคุยกับผู้อื่น

ดังนั้น บุคลิกภาพเป็นเสมือนภาพลักษณ์ภายนอกที่สำคัญ ถือว่าเป็นหน้าตาและกระจกส่องภาพพจน์ของตนเองที่มีต่อสายตาผู้อื่น การสร้างบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานต้อนรับประจำศาลจึงขึ้นอยู่กับความพร้อมและความต้องการ ซึ่งมีเทคนิคและหลักปฏิบัติง่าย ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับประจำศาล ดังต่อไปนี้^{๕๐}

๑) การจัดทรงผม

ลองคิดดูว่า หากคุณติดต่อกับคุณ ก เพื่อขอข้อมูล เมื่อคุณเดินเข้าไปในห้องคุณ ก แล้วเหลือบมองขึ้นไปที่ทรงผมที่รุงรัง ดูเหมือนว่าจะลึมหิวผม ผมเผ้ายุ่งเหยิง คุณจะรู้สึกอย่างไร แน่แน่นอนว่าหลายคนคงจะไม่อยากคุยด้วยหรือ รีบ ๆ คุยเพื่อให้เสร็จธุระของตน เหตุเพราะดูเหมือนว่าผู้ให้บริการจะไม่ค่อยเต็มใจหรือขาดความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือให้ข้อมูลที่ตนต้องการในที่สุดก็จะทำลายความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้มาติดต่อราชการไป

แนวทางพัฒนาตนเอง : ก่อนเริ่มงานทุกครั้ง พนักงานต้อนรับประจำศาลควรสังเกตการจัดทรงผมของตนว่าดูเรียบร้อยหรือไม่ ทั้งนี้ ขอให้เลือกทรงผมให้เหมาะสมกับกาลเทศะ โอกาส และบุคลิกภาพของตนเองด้วย

๒) การแต่งกาย

คุณจะรู้สึกอย่างไร หากหัวหน้างานเดินเข้ามาทักทาย ในขณะที่เสื้อผ้าหลุดลุ่ย หรือเพื่อนร่วมงานใส่เสื้อผ้าที่มีกลิ่นเหม็นอับ หรือลูกน้องใส่เสื้อผ้าบางรัดรูป กระโปรงสั้น พบว่าการแต่งกายเช่นนี้จะทำให้เกิดความคิดมากมายแก่ผู้พบเห็นที่มีต่อการแต่งกายเช่นนั้น

แนวทางพัฒนาตนเอง : การแต่งกายถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากคุณควรเลือกใส่เสื้อผ้าที่เหมาะสมกับรูปร่าง กาลเทศะ และบุคลิกลักษณะของตน นอกจากการเลือกซื้อเสื้อผ้าให้เหมาะสมแล้ว พนักงานต้อนรับประจำศาลควรจะดูแลสภาพความเรียบร้อยของเสื้อผ้าที่แต่งด้วย ควรจะรีดและจัดเสื้อให้เรียบร้อย ที่สำคัญคือไม่ควรปล่อยให้เสื้อผ้าส่งกลิ่นเหม็นอับหรือมีกลิ่นที่ไม่น่าพึงประสงค์

๓) การเดิน นั่งและยืน

ท่าเดิน นั่ง และยืน จะบ่งบอกได้ถึงลักษณะนิสัยใจคอของพนักงานต้อนรับประจำศาลได้ว่าเป็นคนอย่างไร มีอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการเป็นอย่างไร บางคนเดินแกว่งแขนไปมา มีการยกไหล่เล็กน้อยในขณะแกว่งแขนพบว่าท่าเดินแบบนี้ดูเหมือนจะหาเรื่องใส่ตัวเอง ในขณะที่คน

^{๕๐} กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม, หน้า ๑๐-๒๐.

บางคนยืนหรือเดินห่อไหล่ แบบหมดอาลัยตายอยาก พบว่าท่าเดินแบบนี้จะแสดงให้เห็นว่าคนคนนั้น เป็นคนที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าที่จะแสดงออก

แนวทางพัฒนาตนเอง : การพัฒนาตนเองด้วยท่าเดิน นั่ง และยืนที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะการแสดงออกเหล่านี้จะบ่งบอกถึงบุคลิกภาพที่มีความมั่นใจและเชื่อมั่นในตนเอง หลักง่าย ๆ ของการเดิน นั่งและยืนที่ดีก็คือ ยึดตัว หน้าตรง เดินแกว่งแขนไปมาเล็กน้อย ทั้งนี้การมีท่าเดินนั่ง และยืนที่ถูกต้อง นอกจากจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานแล้วยังส่งผลดีต่อสุขภาพและพนักงานต้อนรับประจำศาลด้วย

๔) การใช้สายตา และแววตา

หากนาย ก กำลังคุยอยู่กับ นาย ข แล้ว นาย ข มองออกไปที่อื่นดูเหมือนจะสนใจคนอื่น มากกว่านาย ก หรือนาย ข ที่นาย ก คุยด้วยมีแววตาเศร้าหมอง สลดหดหู่ สิ้นน้ำอิดโรย ดูแล้วเหมือน จะไม่ได้หลับได้นอน และยังถ้าผู้มาติดต่อราชการต้องเจอกับพนักงานต้อนรับประจำศาลที่มีสายตา และแววตาเช่นที่ว่านี้ เขาจะรู้สึกอย่างไร คงจะมีน้อยคนนักที่ยังอยากจะคุยกับพนักงานต้อนรับประจำ ศาล

แนวทางพัฒนาตนเอง : สายตาและแววตาที่แสดงออกมาจะเป็นเสน่ห์ดึงดูดใจผู้อื่นได้ ดังนั้นสิ่งแรกก็คือ พนักงานต้อนรับประจำศาลจะต้องสบตากับผู้พูดคุยด้วย ไม่หลบหรือหลีกเลี่ยงการ ปะทะสายตา การสบสายตาสั้นมิใช่การจ้องมองแบบเอาเลือดเอาเนื้อ ควรเป็นการแสดงออกด้วยความรู้สึกเอาใจใส่ และความปรารถนาที่อยากจะพูดคุยด้วย รวมถึงการมีแววตาที่พร้อมจะให้ความ ช่วยเหลือ ความเป็นกันเอง และความร่วมมือต่าง ๆ ดังนั้น การนอนหลับพักผ่อน การดูแลสุขภาพ ของตน และการมีสภาพจิตใจที่ดีจะช่วยให้คุณสามารมีสายตาและแววตาที่ดี สดใส และแจ่มใส อยู่เสมอ

๕) การใช้คำพูดและน้ำเสียง

คงไม่มีใครชอบพูดคุยกับคนที่ใช้น้ำเสียงหรือคำพูดที่ไม่ถูกกาลเทศะ คนบางคนทำร้าย ตนเองด้วยคำพูดและน้ำเสียงที่สื่อออกมาเป็นคำพูดที่แสดงความไม่สุภาพ ก้าวร้าว โดยไม่คำนึงถึงว่าผู้ ฟ้องจะรู้สึกอย่างไร

แนวทางพัฒนาตนเอง : มีหลากหลายวิธีเพื่อป้องกันคำพูดของพนักงานต้อนรับประจำ ศาล ทางแรกคือ นิ่งเงียบ ใช้สถานการณ์ของความเงียบสยบความรู้สึก ไม่พูดจะดีกว่า พูดออกมา แต่ ถ้ารู้สึกอัดอั้นใจทนไม่ไหวจนต้องพูดแล้ว ขอให้เลือกใช้คำพูดแบบบัวไม่ให้ช้ำน้ำไม่ให้ขุ่น และ หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดดูถูกดูหมิ่น เหน็บแนม หรือใช้คำพูดก้าวร้าว เอะอะโวยวาย

๖) การแสดงพฤติกรรมอื่นๆ ที่ไม่ธรรมดา

การแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ผิดปกติ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการเอามือล้วงกระเป๋า ผีว ปาก หรือยักคิ้ว ยกไหล่ เวลาพูดคุยกับผู้มาติดต่อราชการหรือแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แปลกไปจาก

คนอื่น พฤติกรรมเหล่านี้ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ดูแล้วเสียบุคลิกภาพ เสียภาพลักษณ์ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ ขาดความเลื่อมใสและศรัทธาต่อผู้พบเห็น

แนวทางพัฒนาตนเอง : พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมควรสังเกตตนเองว่าได้แสดงพฤติกรรมผิดปกติที่แปลกใจจากคนอื่นหรือไม่ รวมถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ควรต่อว่าหรือแสดงความโกรธเคือง หากมีเพื่อนหรือบุคคลอื่นตักเตือนหรือบอกกล่าวว่าคุณแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่ควรทำ ซึ่งคุณอาจแสดงจนเป็นนิสัยไปแล้ว แต่ทว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะไม่ส่งผลดีต่อภาพพจน์และบุคลิกภาพของตนเอง ดังนั้น จึงควรพยายามที่จะละเลิก และยกเลิกการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่ดีเหล่านั้น พฤติกรรมบางอย่างอาจใช้เวลาแต่ก็ยิ่งดีกว่าที่จะไม่เคยให้เวลาและใส่ความพยายามที่จะละทิ้งพฤติกรรมเหล่านั้นลงไป

หากพนักงานต้อนรับประจำศาลมีบุคลิกภาพที่ดี ย่อมส่งผลโดยตรงต่อภาพพจน์ที่ดีที่มีต่อสายตาของผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งถือว่าเป็นภาพภายนอกที่พนักงานต้อนรับประจำศาลจะต้องแต่งแต้มเติมสีสันเข้าไป เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ

ขณะเดียวกันพนักงานต้อนรับประจำศาลก็ควรหลีกเลี่ยงการแต่งหน้า แต่งกาย แต่งผมที่โตะหางาน หรือขณะปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพการแต่งกาย แต่งหน้า แต่งผมที่ไม่เหมาะสมสำหรับงานประชาสัมพันธ์ มีดังนี้คือ

๑. เสื้อผ้าสีเด่นจนเกินไป
๒. เสื้อผ้ารัดรูปและเน้นสัดส่วนของร่างกายมากเกินไป
๓. กระโปรงสั้นหรือยาวเกินไป
๔. กระโปรงเว้าแหว่ง หรือผ่าจนเห็นต้นขา
๕. เข็มขัดมีขนาดเส้นโตเกินไป
๖. สวมรองเท้าลำลอง หรือสวมรองเท้าแตะ
๗. เสื้อลายฉลุให้เห็นสัดส่วนร่างกายได้ชัดเจน
๘. เสื้อมืคราบดำที่ปกและแขน
๙. ผูกเน็คไทยาวหรือสั้นกว่าระดับเข็มขัดมากเกินไป
๑๐. รองเท้าไม่สะอาด และถุงเท้ามีกลิ่นอับ
๑๑. ชุดเสื้อผ้าตั้งใจ เปิดเผยหรือปกปิดร่างกายจนเกินไป
๑๒. มีหนวดยาวสกปรก ไม่เป็นระเบียบ
๑๓. ฟันเหลือง หรือดำ เนื่องจากไม่สะอาด
๑๔. ผมยาว รุงรัง ไม่หวีให้เป็นระเบียบ และมีรังแค
๑๕. บริเวณใบหน้า หู มีคราบมัน
๑๖. เล็บมือยาว ดำ และไม่สะอาด

๑๗. ร่างกายมีกลิ่นตัวแรง หรือใช้น้ำหอมที่มีกลิ่นแรงเกินไป

๑๘. ทาปากสีเข้มมาก และไม่เหมาะสมกับเสื้อผ้าและสีผิว

๒.๓.๖ ทำอย่างไรให้เป็นสุดยอดพนักงานต้อนรับประจำศาล

พนักงานต้อนรับประจำศาลเป็นอีกหนึ่งตำแหน่งสำคัญของศาลยุติธรรมเพราะเป็นเสมือนเมืองหน้าด่านในการต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งจะต้องพบกับพนักงานต้อนรับประจำศาลก่อนเป็นอันดับแรก หากผู้มาติดต่อราชการเข้ามาแล้วพบกับพนักงานต้อนรับประจำศาลที่พูดจาไม่น่าฟัง ก็จะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและองค์กรในภาพรวม แต่หากผู้ที่เข้ามาติดต่อธุระได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นจากผู้ให้บริการที่ยินดีให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก โอกาสที่ผู้มาติดต่อราชการจะเกิดความประทับใจกับหน่วยงานหรือองค์กรศาลยุติธรรมมากขึ้นด้วย เพราะฉะนั้นการจะเป็นพนักงานต้อนรับประจำศาลที่ดีต้องมีคุณสมบัติต่อไปนี้

มีรอยยิ้มพิมพ์ใจ เมื่อมีคนก้าวเข้ามาในศาล แล้วคุณกล่าวทักทายพร้อมด้วยรอยยิ้มอันสดใส อบอุ่น และจริงใจราวกับพวกเขาคือคนสำคัญของคุณ แน่แน่นอนว่าคนทุกคนย่อมเกิดความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับรอยยิ้มจากคุณและเมื่อพวกเขาจะก้าวออกไป คุณก็กล่าวอำลาด้วยรอยยิ้มเป็นการส่งท้ายรับรองว่าคุณจะสร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อราชการไปได้อีกนาน มีรอยยิ้มพิมพ์ใจ เมื่อมีคนก้าวเข้ามาในศาล แล้วคุณกล่าวทักทายพร้อมด้วยรอยยิ้มอันสดใส อบอุ่น และจริงใจราวกับพวกเขาคือคนสำคัญของคุณ แน่แน่นอนว่าคนทุกคนย่อมเกิดความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับรอยยิ้มจากคุณและเมื่อพวกเขาจะก้าวออกไป คุณก็กล่าวอำลาด้วยรอยยิ้มเป็นการส่งท้ายรับรองว่าคุณจะสร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อราชการไปได้อีกนาน

แต่งตัวให้เป็นมืออาชีพ ในฐานะพนักงานต้อนรับประจำศาล บุคลิกภายนอกของคุณจะเป็นตัวสะท้อนไปถึงลักษณะของหน่วยงานและองค์กรในภาพรวมของคุณด้วย โดยคุณไม่จำเป็นต้องใส่เสื้อผ้าแบรนด์ดังนำแฟชั่นเพียงแค่แต่งตัวให้ดูสะอาดสะอ้าน สดใส ดูมีชีวิตชีวา และน่าประทับใจก็พอ

อัธยาศัยที่ดีเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร ในกรณีที่คุณอาจจะต้องเผชิญหน้ากับผู้มาติดต่อราชการที่ใจร้อน มีความอดทนต่ำ พูดจาห้วนๆ กระโชก หยาดคาย หลากหลายรูปแบบที่ทำให้คุณรำคาญใจ พยายามทำความเข้าใจกับพวกเขา บางทีเขาอาจจะมีความกังวลใจเรื่องการพิจารณาคดีที่กำลังจะเริ่มขึ้นหรืออาจจะมีปัญหาชีวิตส่วนตัว คุณจึงควรต้อนรับเขาด้วยความเต็มใจ แม้เขาจะแสดงกิริยาที่ไม่ค่อยดีกับคุณก็ตาม เชื่อได้อย่างหนึ่งว่าคนเรามักจะแพ้ให้กับความดี และยอมสยบให้กับความมีน้ำใจ ความช่วยเหลือ และความเอื้อเฟื้อ

เป็นผู้ฟังที่ดี คุณควรเปิดโอกาสให้ผู้มาติดต่อราชการบอกความต้องการของเขาอย่างเต็มที่ เพราะการฟังอย่างตั้งใจจะทำให้คุณเข้าใจจุดมุ่งหมายของเขา และสามารถแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือแก่เขาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม การให้บริการที่เป็นเลิศ

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการให้บริการที่ดีที่เป็นเลิศจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีที่ตามมาหลายประการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ก็มุ่งมั่นที่จะสร้างการบริการให้สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง แต่เป็นที่น่าเสียดายว่าปัจจัยที่จะสร้างความสำเร็จด้านบริการนี้อยู่ที่ผู้ให้บริการหรือพนักงานบริการที่ยังขาดจิตสำนึกด้านบริการอย่างแท้จริง และในบางครั้งยังมีความเข้าใจผิดในประเด็นการบริการไปอย่างน่าเสียดาย เช่น บางหน่วยงานเน้นที่ความโอโง่งออลังการของสถานที่ แต่พนักงานบริการยังพูดจาไม่ไพเราะ เสียงแข็ง และไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือบางหน่วยงานก็ไปเน้นในความทันสมัยของเทคโนโลยี ฯลฯ จึงถึงเวลาแล้วที่จะหันกลับมาพัฒนาบุคลากรด้านบริการให้เกิดจิตสำนึกในการบริการอย่างแท้จริง

การที่จะพัฒนาพนักงานต้อนรับประจำศาลให้มีความพร้อมในการบริการที่เป็นเลิศ มีรูปแบบต่าง ๆ หลากหลายวิธี จะมุ่งแต่การจัดฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวคงไม่ได้ แม้จะมีการให้การฝึกอบรมก็ต้องมีการพัฒนาในรูปแบบอื่น ๆ เป็นแรงเสริม (re-enforcer) รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมควบคู่กันไปด้วย

๒.๓.๗ ผู้บริหารระดับสูงประกาศนโยบาย

แม้ว่าในหลักการบริหารจะไม่ต้องให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับทุกเรื่องจนมีคำพูดว่า ผู้บริหารที่ดีต้องรู้จักการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และไม่เข้าไปล้วงลูกมาเล่น แต่ในปรากฏการณ์ของสังคมไทยก็จะพบว่า ถ้าผู้บริหารทาดัวเหมือนเป็นนักฟุตบอลกองหน้า รอให้กองหลังส่งลูกขึ้นมาให้กองกลางเล็งลูกส่งให้ยิงเข้าประตูก็อาจจะต้องรอแล้วรออีกจนทนรอไม่ได้ ต้องลงไปล้วงลูกจากแดนกลางมาเองลากไปจนถึงเขตโทษและเล็งลูกยิงเข้าประตูในบางครั้ง ซึ่งไม่ใช่เป็นลักษณะการเล่นเป็นทีม เมื่อมีการแบ่งหน้าที่กันแล้ว ก็ต้องประสานการเล่นให้ตรงตามบทบาทของตำแหน่งหน้าที่

ถ้าติดตามการทำงานในเรื่องหนึ่งเรื่องใดก็จะพบว่า ถ้าผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญด้วยการแสดงความเอาใจใส่กับเรื่องนั้น ๆ งานก็มักจะเกิดผลสำเร็จ การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ จึงต้องเป็นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่ต้องแสดงออกอย่างชัดแจ้ง โดยประกาศเป็นนโยบายว่าผู้บริหารทุกคนและทุกระดับต้องให้ความสำคัญแก่การบริการ

๒.๓.๘ การสรรหาพนักงานต้อนรับเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

การจัดหาบุคคลมาทำหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับประจำศาลจำเป็นต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพที่เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงานและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ โดยบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับประจำศาลที่ควรมี สรุปได้ดังนี้

๑. มีลักษณะที่พร้อมจะติดต่อกับประชาชน มีทักษะในการติดต่อขอพบหากับบุคคลทั่วไปและลักษณะของสมาคมนี้ต้องเป็นที่ชอบพอ และถูกอหยาศัยของคนทั่วไปด้วยคือ เข้ากับบุคคลอื่นได้เสมอ มีบุคลิกเป็นมิตร

๒. ใช้งานบริการและขอใช้บริการผู้อื่น โอบอ้อมอารี ไม่ถือตัวหรือวางตัวสูง
 ๓. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีแต่มิใช้ในลักษณะที่รับปากรับคำทั่วไปแล้วไม่รักษาคำพูด ไม่มีความจริงใจ มีลักษณะเสแสร้งหรือสร้างทางจนคล้ายกับไม่จริงใจเป็นการหลบตะแคงไม่น่าเชื่อถือ
 ๔. เป็นผู้มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ไม่เสื่อมคลายไม่มีการหย่อนเหินหา เชื่อมสัมพันธ์หรือวางนอนอยู่เป็นประจำ ทำงานรวดเร็วกระฉับกระเฉงหรือมีพิธีรีตองทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่
 ๕. หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริงเบิกบานมีอารมณ์ขัน
 ๖. มีความสุภาพเรียบร้อยและมีมารยาท รวมไปถึงการแต่งกายเรียบร้อยสะอาด มีรสนิยมดี มีกิริยาท่าทางและการใช้คำพูดที่ดีด้วย
 ๗. เป็นผู้มีเกียรติ ตรงต่อเวลา รักษาคำพูด มีความจริงใจยุติธรรม ปราศจากอคติ สุขุมรอบคอบ
 ๘. เป็นผู้มีสุขภาพดีแข็งแรง จิตใจเข้มแข็งอดทนต่อภาวะต่าง ๆ หากมีท่าทางสง่าผ่าเผยด้วยก็จะเป็นส่วนประกอบที่ดียิ่งขึ้น
 ๙. มีความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อหน่วยงานที่ตนได้ปฏิบัติอยู่
- ๒.๓.๙ เคล็ดลับสู่การบริการที่เป็นเลิศ มีดังนี้**
๑. ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย แต่งกายสุภาพ
 ๒. ให้การต้อนรับเป็นกันเองด้วยมิตรไมตรี
 ๓. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ถูกต้อง
 ๔. ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรม
 ๕. มีระบบที่ง่าย ยืดหยุ่น คล่องตัว
 ๖. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย เครื่องมือทันสมัย
 ๗. เป็นธุระอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน
 ๘. ให้การร่วมมือ ช่วยเหลือ เกื้อกูล
 ๙. ตรงต่อเวลา^{๕๑}

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวกับการบริการสรุปได้ว่าการบริการเป็นกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ

^{๕๑} กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, (คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม), หน้า ๒๑-๓๒.

เกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้นๆ

๒.๔ หลักพุทธธรรมด้านเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแนวทางที่สำคัญคือการศึกษาวิจัยด้านการพัฒนาชุมชนทางสำนักงานมีต่อชุมชน นอกจากจะศึกษาแนวคิดทฤษฎีของประเทศตะวันตก และนักวิชาการหลายท่านแล้ว ผู้วิจัยยังได้นำหลักธรรมที่สร้างเสริมความสามัคคีและการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขของคนและสำนักงานเขตกับชุมชน คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ มาประกอบการวิจัย ซึ่งพระผู้มีพระภาคเจ้าได้ทรงตรัสไว้ในพระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๑ ว่า“ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการนี้ สังคหวัตถุ ๔ ประการอะไรบ้าง คือ

๑. ทาน (การให้)
 ๒. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)
 ๓. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
 ๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)
- ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล

ทาน เปยยวัชชะ อตถจริยาในโลกนี้และสมานัตตตาในธรรมนั้นๆตามสมควรสังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคฤมณซึ่งแล่นไปไว้ได้ฉะนั้น

ถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้น่าสรรเสริญ”^{๕๒}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกันประกอบด้วย^{๕๓}

๑. ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

^{๕๒} อิง.จตุกก.(ไทย) ๒๑/๓๒, ๒๕๖/๕๐-๕๑, ๓๗๓.

^{๕๓} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, กรุงเทพมหานคร:บริษัทพิมพ์สวย จำกัด ๒๕๕๐, หน้า ๒๕.

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมนามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อัตถจริยา ทาประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยเหลือนอกกิจกรรมต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาคและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหามาให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) กล่าวไว้ในธรรมกถา ปาฐกถาเมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๖ ในซีดีรอมชุด ฟังที่ไรก็ได้สุขทุกที ลำดับที่ ๓ ถึงความหมายของสังคห ว่า^{๕๔} “สังคห นี้เป็นคำเดียวกับคำว่า สังเคราะห์ แต่ไทยเรามาแปลแล้วความหมายมันแคบลงไป สังคห แปลว่า สังเคราะห์ ตัวศัพท์แปลว่า จับรวมเข้าด้วยกัน สังเคราะห์กลายเป็นว่าเอาองค์ประกอบบางอย่างมาจัดรวมขึ้นมาแล้วเกิดผลใหม่ เป็นผลิตภัณฑ์หรือเป็นสารเคมีอย่างใหม่ก็แล้วแต่ แต่ที่จริงสังคหเป็นศัพท์ที่ทำให้รวมกันได้ หมายความว่าเราอยู่ที่ไหนก็ตามเราต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี เราต้องยึดเหนี่ยวใจคนได้ คนที่จะเกี่ยวข้องเรามี ๓ ระดับ

๑) ระดับสูงกว่าเรา อย่างผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

๒) ระดับเท่ากับเราเป็นผู้ร่วมงาน

๓) ระดับต่ำกว่าเรา ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

สังคห นี้ เป็นคำไวพจน์ (คำพ้องความหมาย) หรือ Synonym กับคำว่า สามัคคี”

“สังคหหลัง กำลังการสังเคราะห์หรือประสานชุมชน ก็คือสังคหวัตถุ มี ๔ ข้อ

๑) ทาน การให้ มีการให้เผื่อแผ่แบ่งปันด้วยเมตตา มีน้ำใจต่อกัน ให้อภัยกรรม

๒) พูด ปิยวาจาก็เช่นเดียวกัน อยู่กันตามปกติก็ปิยวาจาด้วยเมตตาไมตรี พูดดีด้วยไมตรีสุภาพ อ่อนหวาน พูดจามีน้ำใจ

๓) อัตถจริยา ทำประโยชน์ให้แก่เขาหรือบำเพ็ญประโยชน์ อยู่ปกติเขาไม่มีทุกข์เดือดร้อนก็มีเมตตาไมตรีต่อทุกคน

๔) สมานัตตตา แปลว่า มีตนเสมอ เสมอ ภาษาพระแปลว่า สมาน เสมอพระเป็นแบบเข้ากัน ที่นี้เสมอปัจจุบันคือมีแนวโน้มแบบเสมอภาคแบบแย้งกัน เธอได้เท่าไร เธอได้สิบ ฉันก็ต้องได้สิบด้วย นี่คือคอยเพ่งคอยจ้องว่าเสมอภาคแบบนี้ว่าเท่ากันได้ไหม แบบนี้แบบลัทธิแข่งขันแก่งแย่งแบ่งแยก ที่นี้เสมอของท่านคือว่าเขาทุกข์เราก็ทุกข์ด้วยเขาสุขเราก็สุขด้วย ท่านเรียกว่ามีสุขทุกข์เสมอ

^{๕๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ทำงานให้เป็นไว้ ความสุขก็หลาย กำไรก็เยอะ, [ซีดี-รอม], นครปฐม : วัดญาณเวศกวัน, ๒๕๕๖.

กัน ไม่ใช่ว่าเขาทุกข์เราไม่เสมอกันทั้งเลย ที่นี้ถ้าเขาทุกข์เราเสมอในทุกข์ก็หมายความว่าร่วมทุกข์
 อย่างนี้ท่านเรียกว่า สมานสุขทุกข์ตา (สะ-มา-นะ-สุก-ขะ-ตา) แปลว่า เสมอในสุขและทุกข์ก็คือร่วมสุข
 และทุกข์ เพราะฉะนั้นสมานของท่าน มุ่งไปทางความสามัคคี เสมอเพื่อร่วมกัน เพราะฉะนั้นเสมอของ
 พระมาจากคำว่า สมาน (สะ-มา-นะ) แปลว่า เสมอ แล้วแปลเป็นไทย เสมอ ว่า สมาน แล้ว สมาน เรา
 ก็แปลความหมายไทยซ้อนเข้าไปว่า เข้ากันได้ เพราะฉะนั้นเราเอาแบบพระเสมอแบบสมาน สมานคือ
 ทำให้เข้ากันได้กลมกลืนกัน เมื่อมันเสมอมันก็เข้ากันได้ สมานตตตาบางท่านก็แปลว่า ทำตัวให้เข้ากัน
 ได้ ทำตัวให้เสมอกันหมายความว่า เสมอแบบไหนนอกจากเสมอร่วมสุขร่วมทุกข์เสมอแบบสมานเข้า
 กันได้เสมอไม่ดูถูกหมิ่นกันก็สมานเหมือนกัน ไม่เหยียดหยามกันไม่เอาวัดเอาเปรียบกัน ก็ทำให้สมาน
 สามัคคีกัน เสมอแบบไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เสมอกันเรามองเหมือนกันหมด เป็นเพื่อนเหมือนกัน ไม่ใช่
 ว่าเอาคนนี้ผลักดันโน้นที่เขาเรียกว่าเลือกที่รักมักที่ชัง เสมอแบบนี้เป็นเสมอแบบสมานหมดคือ

- ๑) ไม่ดูถูกเหยียดหยามกัน
- ๒) ไม่เอาวัดเอาเปรียบกัน
- ๓) ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
- ๔) ร่วมสุขร่วมทุกข์เสมอในสุขและทุกข์

จากความหมายของสังคหวัตถุข้างต้น สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ เป็นคำบาลี แปลว่า เสมอ
 กัน ร่วมทุกข์ร่วมสุขกัน ส่วนความหมายแบบไทยว่า สังเคราะห์ การสมาน ผสาน สามัคคีเป็นเครื่อง
 ยึดเหนี่ยวหมู่ชนเข้าด้วยกัน

พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ ข้อปฏิบัติสำหรับ
 การสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน^{๕๕}

๑) ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การ
 แบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่
 ถีเหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

๒) ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนารู้จัก
 กาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูด ไม่ใช่วาจาหักล้างเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่น
 หรือวาจาที่เป็นคำหยาบคาย กระด้างกระเดื่อง ดุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัว
 ได้

๓) อัตถจริยา การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกัน
 ของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือการงาน แบ่งเบาภาระของกันและกัน

^{๕๕} พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย), “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบัน
 ครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย :
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔).

๔) สมานัตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการ^{๕๖}

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อน โดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ด้วย

ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

อรรถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อรรถจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้ แต่ขาดกำลังใจคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยน

^{๕๖} อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม -มิถุนายน ๒๕๕๐), ๔๓ – ๔๖.

เรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า“สมานัตตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทาประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น บรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึงหลักการบริหารคนว่า การบริหารคนนี้ยังมีสิ่งลึกลับอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เราไว้วางใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะทั่ว ๆ ไป เรื่อง สังคหวัตถุ

- การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- การพูดจาไพเราะ
- การบำเพ็ญประโยชน์
- การทำตัวให้เป็นเกลอ หรือ เป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความมั่งคั่งใน

ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องหล่อเลี้ยงให้เกิดความร่วมมือกันได้^{๕๗}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพลารถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้ เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่ามี ความยินดีกับเขาอย่างจริงใจไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็คงจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจักษ์ดังนี้^{๕๘}

^{๕๗} พุทธทาสภิกขุ, **บริหารธุรกิจแบบพุทธ**, (กรุงเทพมหานคร : อตัมมโย, มปป.), หน้า ๑๕.

^{๕๘} อก.อภฺรฺก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อัคราพเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นแล หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถาม หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถกะ บริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่อย่างไร ฯ

หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ขนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน ฯ

พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากได้ จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจ ให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาจหาญแก่งกล้าปลอบขโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วย ธรรมิกถาแล้ว ลุกจากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วย สังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อตถจริยา (การประพาสประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจํา เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจํา จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคฺลิจดกันเป็นรูปตาข่ายงดงาม น่าดูน่าชม^{๕๙} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา^{๖๐} จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก^{๖๐}

ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวนำใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอตถจริยาและสมานัตตตานี้ จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชา มหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา

^{๕๙} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ -๑๗๑.

^{๖๐} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.

ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตร ที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดีนอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควร

แก่ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔ สรุปได้ว่าสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมอันเป็นเครื่องจรรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคี สร้างความเกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียว และเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคม ซึ่งประกอบด้วย ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อตถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดี มีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวม สัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน การร่วมกันทำงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงาน และสมานัตตาคือ การประพฤติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จักวางตนให้เหมาะสมตามเวลา สถานที่ และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ) กล่าวว่า สังคหวัตถุ ๔ นี้ พระพุทธเจ้าทรงอุปมาเหมือนกับพาหนะที่จะนำคนไปสู่ความสุขความเจริญในโลก เพราะสังคมของมนุษย์เราจำเป็นต้องอิงอาศัยธรรมะทั้งสี่ประการนี้ ทรงชี้อีกมุมที่ตรงกันข้ามว่า ถ้าหากว่าสังคมปราศจากเสียซึ่งธรรมทั้งสี่ประการแล้ว แม้มารดา บิดา ก็จะไม่ได้รับการนับถือบูชาจากบุตรธิดา โลกจะอยู่ไม่ได้เลย จึงเรียกว่าธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์ การสงเคราะห์ก็มีอยู่ ๒ ฝ่าย คือ

อามิสสังคหะ คือ สงเคราะห์ด้วยวัตถุสิ่งของ

ธัมมสังคหะ คือ สงเคราะห์โดยธรรม ถ้าเรามองในแง่ของคนที่มีแสงหาที่พึ่ง สิ่งนี้ก็เป็น การสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของคน เช่น ต้องการความรักและได้รับความรักความอบอุ่น ความปลอดภัย ต้องการที่พึ่งพำนักอาศัย ต้องการพักผ่อนหย่อนใจ หรือว่าต้องการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กัน เป็นต้น ก็ต้องมีธรรมะ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยว หลักที่จะให้เกิดการยึดเหนี่ยวทางใจกันขึ้น มาสรุปรวมอยู่ที่สังคหวัตถุ

แม้แต่แนวคิด การแสวงหาเครื่องรางของขลังที่ชาวบ้านเขาแสวงหากัน แนวของพระเครื่องนั้น คือ เมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี แคล้วคลาด ธรรมะทั้งสี่ประการมีลักษณะก่อให้เกิดเป็นเมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี และแคล้วคลาดจากภัยอันตรายทั้งหลายได้อังคธรรมทั้งสี่ประการนี้ คือ^{๖๑}

๑) ทาน การให้ เป็นลักษณะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ของแต่ตนแก่คนอื่นที่ควรแก่ การให้ การให้มียอยู่ ๒ แนวใหญ่ คือ

๑.๑) การให้ด้วยจิตคิดอนุเคราะห์ หมายถึงการอนุเคราะห์ การสงเคราะห์ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ด้วยอัธยาศัยไมตรีโอบอ้อมอารีต่อบุคคลเหล่านั้น เขาประสบความสำเร็จความขาดแคลน ก็สงเคราะห์เขาเท่าที่จะสงเคราะห์กันได้ และบางครั้งเป็นเรื่องของอัธยาศัยไมตรีในทำนองที่แบ่งกันกินแบ่งกันใช้ เพื่อนบ้านใกล้เคียงกัน มีของอะไรก็แบ่งกันกินแบ่งกันใช้ เป็นการสร้างอัธยาศัยไมตรีอย่างที่เราคนไทยเราถือว่า “รู้คนดีกว่ารู้สังกะสี รู้เหล็กกว่าแพง” อย่างบ้านในชนบทเห็นได้ชัดมาก ถ้าไม่มีหนอนบ่อนไส้ไม่มีใครสามารถขโมยได้ เพราะถึงขโมยก็ออกไปนอกหมู่บ้านไม่ได้ ประเดี๋ยวก็จับได้ นี่คือ ลักษณะโครงสร้างสังคมไทยที่เรานิยมเอาธรรมะไปสั่งสอนกันมาก่อนให้เกิดเป็นความปรารถนาดีความหวังดีต่อกันว่า “เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี” การอนุเคราะห์ คือ แสดงความมีน้ำใจ และ การสงเคราะห์ให้ในกรณีที่เขาขาดแคลน เราก็สงเคราะห์เขา

๑.๒) การให้เพื่อบูชาคุณความดี เช่น การทำบุญตักบาตร การให้อาหาร ให้เสื้อผ้าแก่พ่อแม่ปู่ย่า ตายาย ในวันตรุษสงกรานต์ การเสียภาษีให้แก่รัฐ เหล่านี้เป็นการให้ด้วยสำนึกถึงคุณความดี การให้ก็เป็นการปฏิบัติธรรมะเหมือนกัน อย่าลืมนะว่า ขอบข่ายของการให้พอถึงจุดหนึ่งเมื่อเราเป็นพวกเดียวกับเขาแล้ว หนักนิดเบาหน่อยก็ทนกันไปกลายเป็น “อภัยทาน” คือ การให้อภัย เมื่ออภัยกันได้ ก็เข้าอกเข้าใจกัน ต่อมาก็กลายเป็น “ธรรมทาน” คือ จะพัฒนาไปจากจุดที่วัตถุธาณ แต่มาถึงจุดหนึ่ง สามารถกล่าวตักเตือนกันได้อย่างคนแก่คนเฒ่าในท้องถิ่นชนบท ท่านสามารถจะดุเด็กที่เหมือนกับลูกหลานของท่านได้เวลามีปัญหากรณีพิพาทอะไร ท่านผู้นี้ไปพูด บางทีก็เลิกแล้วต่อกันได้ นี่เพราะอะไร เพราะท่านผู้นี้ได้สร้างสมบารมีด้วยการสงเคราะห์ในเชิงวัตรธรรมมาก่อน มีการให้อภัยในความผิดพลาดบกพร่อง อยู่ในฐานะที่ว่าตักเตือนกันได้ คนเรากว่าจะปรับตัวขึ้นมาอยู่ในจุดนี้ได้ก็ต้องใช้เวลาสร้างบารมีพอสมควร หลวงพ่อบางองค์ในต่างจังหวัด มีการมีงานภายในวัด ดำรงไม่ต่อมาตรวจการณ์ ไม่ต้องมาทำอะไร หลวงพ่ออยู่องค์เดียวใครไม่กล้าทำอะไรหรอก จะไปก่อเรื่องก่อราวขึ้นไม่ได้ อย่างนี้หลวงพ่อก็ต้องมีบารมีอยู่มากจนได้ๆ เรียกหลวงปู่หมดแล้ว ฉะนั้น สมภารในต่างจังหวัดจึงจำเป็นต้องเป็นพระแก้ว เพราะเป็นเรื่องของบารมี ถ้าไม่มีบารมีเราทำงานไม่ได้ อยู่เป็นหลวงปู่แล้วสามารถที่จะควบคุมอะไรใครก็ได้

^{๖๑} พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ), ธรรมปริทรรศน์, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖๒.

๒) ปิยวาจา เจรจาที่อ่อนหวาน ตรงกันข้ามกับคำหยาบแต่ในเชิงปฏิบัติแล้วปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รักผู้กล่าวด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ แต่ถ้าหากว่าพูดด้วยความรัก หวังดี ปรารถนาดี ถือว่าเป็นธรรมเครื่องสงเคราะห์กัน ถ้าหากอริยาศัยเริ่มมีความรัก ความปรารถนาดีต่อไปจะกระจายตัวไปเอง คือ จะพูดคำสัตย์ คำจริงเอง จะไม่ยุยงให้คนเหล่านั้นเขาแตกกันเพราะรัก หวังดีต่อเขาจะพูดเฉพาะเรื่องที่มีประโยชน์ มันก็จะกระจายตัวเอง เป็นวจีสัจจไตรภพทั้งสี่ แต่เริ่มที่ปิยวาจา คือ วาจาอันเกิดจากใจที่มีความรักและหวังดี ปิยวาจาบางครั้งถ้อยคำอาจ^{๖๒}ไม่ไพเราะ ไม่อ่อนหวาน หากพูดด้วยความปรารถนาดี หวังดี ยังอยู่ในขอบข่ายของปิยวาจา

๓) อตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่ามิตทั้งกายกรรม วจีกรรม มโนกรรม ทางกายกรรม ก็ช่วยเหลือชวนช่วยในกิจการงาน อย่างในบ้านในเมืองเราเราก็ช่วยเหลือกัน ไถนาก็ช่วยเหลือกันไถนา มีกิจการอะไรก็ตาม เช่น ปลูกบ้านต่างจังหวัดบ้านหลังหนึ่งขนาด ๒ - ๓ ห้อง ปลูกไม่กี่วันก็เสร็จ เพราะเขาช่วยเหลือกัน นี่เรียกว่าประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์ด้วยกันในทางกาย ช่วยเหลือกันชวนช่วยกันในกิจการงานที่ชอบประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์กันด้วย วาจา คือ พูดในทางที่เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แนะนำชี้แจงแสดงเหตุผล การกระทำบางอย่างต้องคิดใจเขาใจเรา เช่น อยู่ใกล้เคียงเพื่อนคนหนึ่งต้องการจะอ่านหนังสือเราเขย่าวิทยุเสียหน่อย ไม่เป็นอตถจริยา เพราะทำลายประโยชน์อีกฝ่ายหนึ่งที่เขาจะพึงได้ ข้อนี้ชั้นของวินัย มีวินัยบางข้อเสริมอตถจริยา เช่น ภิกษุรูปหนึ่งกำลังท่องปาฏิโมกข์อยู่ เราไปชวนคุย เป็นการทำลายประโยชน์ ท่านก็ปรับเป็นอาบัติปาจิตตีย์ นั่นคือ สอนให้ประพฤติดีในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน เกื้อกูลกันในบางครั้งบางคราว เราไม่สามารถจะทำได้ แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์เขา เช่น เราช่วยเหลือเขาไม่ได้ แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์ของเขา อย่างนี้พออยู่กันภายในสังคมได้ อย่าลืมนะว่า ตัวประโยชน์ที่มักจะพูดเพื่อประโยชน์ เพื่อเกื้อกูล เพื่อความสุข แก่ข้าพเจ้าทั้งหลาย การกระทำอะไรต้องมุ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับการกระทำเหล่านั้น เมื่อเห็นว่าเป็นประโยชน์เกื้อกูลแก่คนอื่นก็กระทำ เช่น ช่วยสร้างสะพานบ้าง ขนกันขุดถนนบ้าง ขุดลอกคูคลองบ้าง ล้วนเป็นคุณความดีที่เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจให้คนอื่นเขาเกิดความนิมนต์ถือ นี่เป็นอตถจริยา คือ ประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งประพฤดิเพียงฝ่ายเดียว แต่ทุกคนก็ต้องประพฤดิให้เป็นประโยชน์ต่อกัน

๔) สมานัตตตา ความมีตนสม่ำเสมอ ไม่ถือตัว ได้แก่การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ควรจะเป็นและที่ตนเป็น ไม่แสดงอาการขึ้น ๆ ลง ๆ ๓ วันดี ๔ วันร้าย กำหนดทิศทางลมไม่ค่อยถูกว่าจะเอาอย่างไรกันแน่ อีกอย่างหนึ่ง คือ ไม่ลืมนั่น เช่น เคยเป็นเพื่อนเป็นฝูงกันมาพอได้ดีหน่อยก็ลืม

^{๖๒} กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, (คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม), หน้า ๒๖๒ - ๒๖๔.

เพื่อน ต้องแสดงอัธยาศัยไมตรีให้ปกติ แม้คนไม่ชอบพูดชอบคุยอะไรก็ต้องทักทายปราศรัย เรื่องที่ออกจะปฏิบัติยาก คุณิทานเปรียบเทียบออกจะฟังง่าย บางเรื่องเป็นการยอมรับนับถือฐานะกัน อย่างสหาย ๓ คน เป็นขอทาน คนหนึ่งราชธมาเกย ได้เป็นพระราชาก็คนหนึ่งคิดว่าเพื่อนเราเป็นพระราชาก็แบ่งแต่งตัวขอทานเข้าไป อันนี้เป็นการไม่ให้เกียรติไม่ยกย่องเพื่อนในฐานะที่ชอบที่ควร เพื่อนก็ให้เงินหน่อยหนึ่งแล้วไล่ออกจากเมืองไปเลย อีกคนหนึ่งแกถือว่าเพื่อนก็คือเพื่อน แต่ในที่ต่อสาธารณชน ก็ต้องวางตัวให้ความเคารพนับถือตามสมควรแก่ฐานะของเพื่อน นี่คือ เป็นหลักของสมานัตตตา วางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ตนเป็นไม่ใช่ว่าพอมีสमानัตตตาแล้วสมภารจะลงเล่นกับลูกวัด คือ ต้องวางตนเหมาะสมกับฐานะ^{๖๓} อีกประการหนึ่งก็คือ ไม่ถือตัวเกินไป เวลาได้ดีไม่หลงตัว ลืมตน **คางคกขึ้นวอมะพร้าวต้นตก ยากด้นมี ชี้อ้าได้ดี** ที่โบราณพูดว่า คางคกขึ้นวอม คือ ถ้าทำอะไร ๆ มันเกิน ๆ ไป ก็เสียหลักของสมานัตตตา แทนที่คนจะเกิดความนับถือ กลับไม่พอใจชิงชังเอาได้

หลักทั้งสี่ประการนี้เป็นการปฏิบัติตัวของคน แต่ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งเป็น ทุกฝ่ายต้องแสดงออกซึ่งอัธยาศัยเหล่านั้น เช่น เพื่อนกันก็ต้องเสมอดันเสมอปลาย แสดงความเป็นกัลยาณมิตร แม้ในยามวิบัติก็ไม่ทอดทิ้งกัน หลักของสมานัตตตา คือ มีตนเสมอ แต่ต้องไม่วางตัวต่ำเกินไป เพื่อต้องการให้คนอื่นเขาเห็นว่าเราไม่ถือเนื้อถือตัวเล่นหัวจนไม่เป็นเวลา วางตัวสูงเกินไปก็เสีย

คุณธรรมทั้งสี่ประการนี้ มีในบุคคลใดก็ตาม จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนไว้ได้ ก่อให้เกิดความเคารพ ความรัก ความนับถือต่อกันและกัน เป็นเหมือนพาหนะที่จะนำพาคนไปสู่ความสุขความเจริญที่ต้องการได้ เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจ ภายในจากครอบครัวเป็นต้นไปจนถึงสังคม คนกลายเป็นพระเครื่อง ๔ องค์ ที่ก่อให้เกิดผลทางเมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี และแคล้วคลาดแท้ ๆ ทั้งเป็นพุทธวิธีครองใจคน เป็นจุดที่ยึดเหนี่ยวน้ำใจคนไว้ได้^{๖๔} ดังนี้

ทาน (การให้)

เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)

อรรถจริยา (การประพฤติประโยชน์) ในโลกนี้และสมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) ในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิมสลักเพลาคุมรถที่แล่นไปไว้ได้ ฉะนั้นถ้าไม่มีสังคหธรรมเหล่านี้มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนับถือ หรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านี้จึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้น่าสรรเสริญ จากที่มาของสังคหวัตถุข้างต้น สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ มีที่มาจากหลักธรรมคำ

^{๖๓} กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, (คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม),

สอน ของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ปรากฏลายลักษณ์อักษรในพระไตรปิฎกของพระพุทธศาสนา เปรียบเหมือนสิ่งที่ทำให้ส่วนที่แยกกันเข้าด้วยกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ไปได้

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้กล่าวถึงสังคหัตถุไว้ใน พระสูตรตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต สังคหัตถุสูตร ดังนี้ ภิกษุทั้งหลาย สังคหัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการ

๑. ทาน (การให้)
๒. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)
๓. อัตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

ภิกษุทั้งหลาย สังคหัตถุ ๔ ประการนี้แล ทาน เปยยวัชชะ อัตถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลีมสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปไว้ได้ฉะนั้นถ้าไม่เพียงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดา ก็ไม่เพียงได้การนบถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความยิ่งใหญ่ และเป็นผู้สรรเสริญ นอกจากนั้น สังคหัตถุ ยังปรากฏใน พระสูตรตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกาวรรค สิงคากกสูตร^{๖๕}

พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ให้ความหมายและแสดงองค์ประกอบของสังคหัตถุไว้ คือ สังคหัตถุ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวมี ๔ ประการ ได้แก่^{๖๖}

๑. ทาน หมายถึง การให้
๒. เปยยวัชชะ หมายถึง วาจาเป็นที่รัก
๓. อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์
๔. สมานัตตตา หมายถึง การวางตนสม่ำเสมอ

โดยสรุป หลักสังคหัตถุ ๔ คือ หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน คือ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในหมู่ชนที่อยู่ร่วมกัน เป็นคนไม่เห็นแก่ตัว พุดจกกันด้วยถ้อยคำสุภาพ พุดด้วยจิตที่ปรารถนารู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูด เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น คือเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในชุมชนเดียวกัน เช่น การช่วยเหลือการงาน แบ่งเบาภาระของกันและกัน และปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่กลุ่มชุมชนของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย ทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้

^{๖๕} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๗๓/๒๑๘.

^{๖๖} อง. จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

๒.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

การพัฒนาองค์การและการประเทศนั้น โดยส่วนใหญ่ได้ยึดตามทฤษฎีการพัฒนา ซึ่งทฤษฎีการพัฒนาที่สำคัญมี ๓ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความทันสมัย (Modernization Theory) ทฤษฎีพึ่งพา (Dependency Theory) ทฤษฎีความจำเป็นพื้นฐาน (Basic Needs Theory)

๒.๕.๑ ทฤษฎีความทันสมัย (Modernization Theory) เป็นแนวความคิดเศรษฐศาสตร์เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นสำคัญ มีฐานคิดที่ว่าเมื่อเศรษฐกิจเจริญเติบโต ประเทศชาติก็เจริญก้าวหน้าด้วย^{๖๗}

ทฤษฎีความทันสมัย (Modernization Theory) เป็นทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่คล้ายกับทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม ซึ่งได้กล่าวมาแล้ว นักเศรษฐศาสตร์ให้ความสำคัญของความทันสมัยในเชิงการผลิต การลงทุนโดยกรรมวิธีที่มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูง เช่น เครื่องจักรกลขนาดใหญ่ โรงงานใหญ่ๆ จำนวนมาก ๆ อัตราการขยายตัวของดีกหรืออาคารทันสมัยเพิ่มปริมาณในอัตราสูง ประชาชนมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกมากมาย ในชีวิตประจำวันจะมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย

การพัฒนาที่นำไปสู่ความทันสมัยนั้นจะต้องอาศัยกระบวนการอันก่อให้เกิดอุตสาหกรรม การขยายความเป็นเมือง การยกระดับความมีเหตุผลของประชาชน โดยเน้นการพัฒนาทางวัตถุเป็นสำคัญ มีการกำหนดเป้าหมายหลักไว้ล่วงหน้าในเชิงปริมาณที่ชัดเจน เช่นในอีก ๕ ปีข้างหน้าจะมีถนนเพิ่มขึ้นกี่สาย มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นอีกกี่โรง มีอาคารศูนย์การค้าพาณิชย์กี่แห่ง เป็นต้น

รูปแบบการพัฒนาแบบทันสมัยนี้ ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเห็นผลอย่างชัดเจนทั้งนี้เพราะโดยสภาพทางจิตวิทยาสังคมแล้ว ความหิวหยา ความสะดวกสบายเป็นแรงจูงใจที่สำคัญและทำให้เกิดการเคลื่อนไหวใน ๓ รูปแบบ คือ

๑. การเคลื่อนไหวทางกายภาพ หมายถึงการนำเอาสิ่งใหม่ ๆ หรือของใช้ทันสมัยเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าในการประกอบอาหาร ใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน หากวันใดไม่มีเครื่องอำนวยความสะดวกเหล่านี้ ก็ารู้สึกเดือดร้อนมากเพราะให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้มากเป็นพิเศษนั่นเอง

๒. การเคลื่อนไหวทางจิต เป็นการเคลื่อนไหวทางค่านิยม รสนิยม ความรู้สึกนึกคิดที่ก้าวไกลออกไปจากสภาพของความเป็นจริงในขณะนั้น เช่น คนยากจนที่จะใช้ชีวิตแบบหรูหราฟุ่มเฟือย เมื่อมีเงินนิดหน่อยก็ไปนั่งร้านอาหารราคาแพง เพื่อสนองความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนมั่งมีทั้งนี้เพราะจิตใจได้เคลื่อนไหวออกไปแล้ว การเคลื่อนไหวที่รวดเร็วมาก โดยเฉพาะในประเทศด้อยพัฒนา

^{๖๗} เทิดชาย ช่วยบำรุง, ภูมิปัญญาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเชิงสร้างสรรค์, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า บริษัท เอ.พี. กราฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด ๒๕๕๔), หน้า ๑๖.

๓. การเคลื่อนไหวทางสังคม หมายถึงการเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางสังคมหรือทางเศรษฐกิจ เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงขึ้น ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานมากขึ้นมีความรู้ความสามารถมากขึ้นก็จะได้รับการยอมรับจากสังคมมากขึ้น จึงมีการเคลื่อนไหวทางสถานภาพทางสังคม หรือเมื่อมีรายได้มากขึ้น ฐานะความเป็นอยู่ดีขึ้นก็เกิดการเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจขึ้น เป็นต้น

ความทันสมัยที่สมบูรณ์นั้นก็คือคนในสังคมนั้นๆ มีการเคลื่อนไหวทั้ง ๓ ประการไปพร้อม ๆ กันอย่างสอดคล้องเหมาะสม หากการเคลื่อนไหวตัวใดตัวหนึ่งเคลื่อนไหวไปเร็วมาก ในขณะที่ตัวอื่นๆ เคลื่อนไหวตามช้า จะทำให้เกิดปัญหาสังคมมากมาย เช่น ปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในกลุ่มประเทศพัฒนาทั้งหลายในปัจจุบัน การพัฒนาตามแนวทางนี้ จึงหมายถึงการพัฒนาเพื่อให้เกิดการเคลื่อนไหวใน ๓ ประการข้างต้นของสมาชิกในสังคม และควบคุมให้การเคลื่อนไหวนั้น ดำเนินไปอย่างสอดคล้องสมดุลทั้ง ๓ ประการนั่นเอง

ทฤษฎีความทันสมัยนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนหลายประการ ที่สำคัญคือทำให้เกิดความเข้าใจในการที่จะยอมรับสิ่งใหม่ๆ เข้ามาในชุมชน จะต้องคำนึงถึงให้รอบคอบเพราะไม่เช่นนั้นแล้วชุมชนหรือสังคมนั้นจะมีลักษณะดังคำกล่าวที่ว่า “ทันสมัยแต่ไม่พัฒนา” นั่นเอง

๒.๕.๒ ทฤษฎีพึ่งพา (Dependency Theory) เริ่มเห็นความสำคัญของการพัฒนาสังคม การพัฒนาจึงต้องให้ความสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมควบคู่กัน เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาประเทศโลกที่สามเป็นหลัก โดยมองว่าทั้งเศรษฐกิจและสังคมของโลกมีความเชื่อมโยงแนบแน่นกับประเทศโลกที่สาม ดังนั้น ประเทศโลกที่สามควรยึดทฤษฎีการพึ่งพาเป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศของตน^{๖๘}

ทฤษฎีพึ่งพา (Dependency Theory) ทฤษฎีนี้เกิดจากปัญหาความด้อยพัฒนาที่เรื้อรังในกลุ่มประเทศละตินอเมริกา โดยเป็นการศึกษาถึงปัญหารากเหง้าของความด้อยพัฒนาในประเทศโลกที่สาม โดยมีขอบข่ายที่ ครอบคลุมถึงการพัฒนาแบบพึ่งพา (Self-dependency) ชาตินิยม (Nationalism) โครงสร้าง นิยม (Structuralism) และพัฒนานิยม (Developmentalism) แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ต่อต้าน ลัทธิจักรวรรดินิยม (Imperialism) ซึ่งนักพัฒนาของประเทศด้อยพัฒนาและประเทศที่มีความเจริญ แล้วต่างก็พยายามหาความหลุดพ้นจากสภาพความด้อยพัฒนา โดยการปรับปรุงโครงสร้าง ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ การเมืองระหว่างประเทศที่พัฒนาและประเทศที่ด้อยพัฒนา การปรับปรุง ความสัมพันธ์ทางการผลิตเพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงทางคุณภาพของเศรษฐกิจและสังคม ใหม่จะเห็นได้ว่าแนวทางการศึกษาของทฤษฎีพึ่งพา มีดังนี้

แนวทางการศึกษาแบบนี้เป็นการศึกษาถึงรากเหง้าของปัญหาความด้อยพัฒนานี้ เป็นผลมาจากกระบวนการทางประวัติศาสตร์ที่มีลักษณะเป็นพลวัตมากกว่าเป็นผลมาจากปัญหาภายในประเทศ

^{๖๘} เทิดชาย ช่วยบำรุง, ภูมิปัญญาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเชิงสร้างสรรค์, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า บริษัท เอ.พี. กราฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด ๒๕๕๔), หน้า ๑๖.

การผลิตสินค้าแบบเกษตรกรรมเป็นผลให้เกิดระบบนายทุน – นายหน้า จะเห็นได้ว่าความด้อยพัฒนา (Underdevelopment) ไม่ใช่ภาวะเริ่มต้นของกระบวนการพัฒนา ประเทศที่ทุกสังคมต้องประสบ ประเทศที่พัฒนาแล้วบางประเทศไม่เคยตกอยู่ในสถานะที่ด้อย พัฒนา แต่อาจอยู่ในสถานะที่ไม่พัฒนา (Undeveloped) มาก่อน นอกจากนี้ความด้อยพัฒนา ส่วนมาก เป็นผลมาจากความเป็นระบบทุนนิยมโลกของประเทศพัฒนามีใช่เป็นผลสะท้อน จากลักษณะ บกพร่องทางโครงสร้างเศรษฐกิจสังคม หรือแม้แต่การเมืองภายในประเทศด้อย พัฒนาเอง ซึ่งระบบทุนนิยมนั้นมีมุมมอง คือ ประเทศแม่หรือประเทศศูนย์รวมและประเทศ บริวาร (peripheral countries) ความสัมพันธ์ของประเทศทั้งสองนี้ จะมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวก และทางลบ กล่าวคือ ในลักษณะที่ประเทศบริวารต้องคอยพึ่งพา ประเทศศูนย์อยู่ตลอดเวลา ถูกประเทศศูนย์ (Core) เอาไรต์เอาเปรียบ มีการดูดซึมส่วนเกินทาง เศรษฐกิจจากประเทศบริวารเพื่อ ไปพัฒนาประเทศของตน และสามารถกำหนดวิถีชีวิตความเป็นไป ต่างๆ ในประเทศบริวาร จน ทำให้ประเทศบริวารไม่อาจมีแนวทางพัฒนาประเทศได้อย่างเป็นอิสระ และลักษณะ ความสัมพันธ์ดังกล่าวถูกกำหนดให้ดำรงต่อไป ด้วยเจตนาของประเทศศูนย์ตาม โครงสร้างของระบบทุนนิยมโลก ซึ่งเป็นสาเหตุของความด้อยพัฒนาเรื้อรังในประเทศบริวาร

แต่อย่างไรก็ตาม ถือว่า การพัฒนาของประเทศบริวารนั้นต่างไปจากของประเทศศูนย์ โดยที่สถานะทางโครงสร้างในการที่ตนต้องเป็นประเทศบริวารเป็นตัวทำให้พัฒนาการของประเทศมี ขีดจำกัด ประเทศศูนย์จะอยู่รอดได้ต้องมีประเทศบริวาร แต่ประเทศ บริวารไม่อาจพัฒนาเป็นทุนนิยม เต็มรูปแบบประเทศศูนย์ได้ トラบใดที่ยังอยู่ในระบบศูนย์บริวาร ของระบบทุนนิยมโลกอยู่ในขณะที่ ประเทศศูนย์มีองค์ประกอบทางสังคมที่เอื้อต่อการพัฒนาทุน นิยมเต็มรูป ซึ่งได้แก่ความเป็นอิสระเป็น ตัวของตัวเองมาก มีโครงสร้างที่เอื้อต่อการเร่งการ ผลิตระบบทุนนิยมโลกบังคับให้ประเทศบริวารไม่ สามารถประสบซึ่งลักษณะเช่นนั้นได้ สำหรับมาตรการในการแก้ปัญหาตามแนวทางศึกษานี้ การ ปฏิบัติแบบสังคม นิยมและการตัดความสัมพันธ์เชิงพึ่งพาที่เคยมีมาต่อประเทศศูนย์เท่านั้น ที่จะทำให้ ประเทศ เหล่านี้หลุดพ้นจากความด้อยพัฒนา

๒.๕.๓ ทฤษฎีความจำเป็นพื้นฐาน (Basic Needs Theory) เน้นการตอบสนอง ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ๔ ด้าน คือ ความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) สวัสดิภาพของ ชีวิต (Welfare Needs)เอกลักษณ์ (Identity) และเสรีภาพ (Freedom)^{๒๙}

ทฤษฎีความจำเป็นพื้นฐาน (Basic Needs Theory) ทฤษฎีนี้ได้พัฒนามาจาก ๒ แนวคิด คือ

๑. การพัฒนาเพื่อการจ้างงาน (Employment Oriented Strategy) ขององค์การ แรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization) ซึ่งได้จัดการประชุมสมัชชา ว่าด้วย

^{๒๙} เทิดชาย ช่วยบำรุง, ภูมิปัญญาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเชิงสร้างสรรค์, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า บริษัท เอ.พี. กราฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด ๒๕๕๔), หน้า ๑๖.

การจ้างงานโลกขึ้นเป็นครั้งแรก ณ ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ในปี ค.ศ. 1976 เน้นการใช้แรงงานเข้มข้นแทนการใช้ทุน โดยมีการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

๒. การกระจายรายได้ควบคู่กับการเจริญเติบโต (Redistribution with Growth) และธนาคารโลก (World Bank) โดย Chenery รองประธานธนาคารโลกได้เสนอแนวคิดนี้ ในหนังสือชื่อ Redistribution with Growth (1974) เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน โดยการกระจายรายได้ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่ยากจน

๓. การพัฒนาอีกวิธีหนึ่ง (Another Development) ได้นำ เสนอในที่ประชุมมูลนิธิ Dag Hammars Jold Foundation อดีตประธานองค์การสหประชาชาติ ชาวสวีเดนที่เสียชีวิต ขณะปฏิบัติหน้าที่โดยเครื่องบินตก ในปี ค.ศ. 1975 ได้เรียกร้องให้ใช้ความจำเป็นพื้นฐานเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนา

นักคิดสำคัญของทฤษฎีนี้ ได้แก่ John Galtung และ Paul Streeten (นักเศรษฐศาสตร์

อเมริกันและเป็นบรรณาธิการวารสาร World Development ซึ่งเน้นข้อเขียนแนวการพัฒนาที่ยั่งยืนในปัจจุบัน) Galtung แบ่งความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ไว้ ๔ ด้าน คือ ความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) สวัสดิภาพของชีวิต (Welfare Needs) เอกลักษณ์ (Identity) และเสรีภาพ (Freedom) โดยเฉพาะเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ส่วน Streeten แบ่งความจำเป็นออกเป็น ๒ ส่วน คือทางกายภาพ (วัตถุ) และทางจิตภาพ (ไม่ใช่วัตถุ)

กลยุทธ์ที่สำคัญในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน ได้แก่ การลดอัตราการว่างงาน การเพิ่มผลผลิตให้ถึงระดับความต้องการพื้นฐาน การกระจายบริการสาธารณสุขไปทุกด้าน สาธารณสุข การศึกษา แหล่งน้ำ บ้านเรือน สุขาภิบาลที่เพียงพอแก่ประเทศด้อยพัฒนา

แนวคิดความจำเป็นขั้นพื้นฐานยังไม่มีตัววัดแบบสากล เพราะสภาพความแตกต่างกันของแต่ละสังคม รวมทั้งปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองที่แตกต่างกัน ดังนั้น แต่ละประเทศจึงกำหนดเป้าหมายความจำเป็นขั้นพื้นฐานของตนเอง อย่างไรก็ตามกลยุทธ์ที่ใช้ในการวางแผนจากระดับล่าง (Development from Below) หรือที่เรียกว่าล่างขึ้นบน (Bottom . up Approach)

สำหรับประเทศไทย โครงการพัฒนาสังคม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้นำ แนวคิดนี้มาปรับใช้ โดยกำหนดเครื่องชี้วัดความจำเป็นพื้นฐาน (Basic Minimum Needs Indicators) เรียกย่อว่า .จปฐ. และมีการเก็บข้อมูลครัวเรือน ทั่วประเทศ โดยนำมาใช้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๕ เป็นต้นมา

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์, ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท รพช. จังหวัดอุดรธานีพบว่า ระดับความพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้า รพช. โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านราคาสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการ และด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย อายุ มีความสัมพันธ์กับความพอใจด้านการให้บริการรายได้ ครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพอใจรวมการมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของร้านค้าชนบท รพช. มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรวมและความพึงพอใจเฉพาะด้านทุกด้าน ยกเว้นด้านราคาและการมีบทบาทและตำแหน่งในกลุ่มร้านค้าชนบท รพช. ^{๗๐}มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการให้บริการ

บุญชู รัตกิจนาร, พ.ต.ท., ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา ^{๗๑}

ว่าที่ร้อยตรี วิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี, ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีโดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการจำนวน ๑๘๘ คน อายุระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วได้พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

^{๗๐} ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท รพช. ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุดรธานี”, ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖).

^{๗๑} พ.ต.ท.บุญชู รัตกิจนาร, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕).

ของสำนักงานเขตราชเทวีภาพรวมนั้นไม่แตกต่าง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐.๐๑^{๗๒}

วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ ปีถึง ๒๐ ปี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๓,๐๐๐ บาท และกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เข้าเป็นการเช่ารายเทอม และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภออื่นของจังหวัดนครราชสีมา ส่วนความคิดเห็นต่อการบริการหอพักหญิงของผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านการรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก มีระดับเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพัก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในหอพัก และด้านการบริการเสริมภายในหอพัก ตามลำดับ^{๗๓}

สมโภช จิตุพร ได้ศึกษาวิจัย เกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่อง” ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุเกิน ๔๐ ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งพนักงานวิชาชีพ และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ๑๐ ปี จากปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ของภูมิลำเนา ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และตัวแปรความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในด้านบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเพียงพอของสวัสดิการ และผลประโยชน์ต่าง ๆ และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยทั้ง ๕ ด้าน ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ทุกค่า^{๗๔}

^{๗๒} ว่าที่ร้อยตรีวิชโรจน์ จิตรภรณ์ศรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๕).

^{๗๓} วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู, “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑).

^{๗๔} สมโภช จิตุพร, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓).

นงเยาว์ กิจที่พึง ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็น ๗ ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการ ระชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและการปกครองบังคับบัญชา ประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความพึงพอใจในระดับดี การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อ ประสพการณ์ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ สำหรับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรบริการด้วยความเสมอภาคการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของสถานีตำรวจเพื่อให้ประชาชนได้รับการทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจให้สมกับคำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”^{๗๕}

อรรณู ละมูลจิตต์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความรู้ในงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๗๖}

เทวราช แก้วมา ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายที่ ๓๒ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการติดต่อขอใช้บริการ มีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่

^{๗๕} นงเยาว์ กิจที่พึง, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๘).

^{๗๖} อรรณู ละมูลจิตต์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖).

สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ดำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด แตกต่างกัน^{๗๗}

จักรพันธ์ แข่งขัน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) : กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์” ผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของประชาชนอำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร ไม่แตกต่างกัน^{๗๘}

วินัย ราพรรณ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่” ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพ การให้บริการของพนักงานพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ รายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการที่ใช้ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๗๙}

สุนัย ดีทองอ่อน ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ภูมิฐานะ การได้รับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในการหางาน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่สำเร็จการศึกษา ระยะเวลาการว่างงาน ตำแหน่งที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี^{๘๐}

^{๗๗} เทวราช แก้วมา, “ความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๒ จำกัด”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, ๒๕๕๙).

^{๗๘} จักรพันธ์ แข่งขัน, “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”, **ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๖).

^{๗๙} วินัย ราพรรณ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ, ๒๕๕๖).

^{๘๐} สุนัย ดีทองอ่อน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๗).

โดยสรุป การให้บริการเชิงรุก เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และเป็นการสร้างสัมพันธ์ไมตรีที่ดีต่อกันอีกด้วย

๒.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามหลักพุทธธรรม

มานิตา สุขสำราญ ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์มหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยในการนำหลักพุทธธรรมมาปฏิบัติภายในครอบครัว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมในการสงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกันของบุคคล ในครอบครัว พบว่า การที่สมาชิกหาโอกาสพบปะพูดคุยกันอาทิตย์ละ ๑ ครั้ง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน แม้จะมีเวลาน้อยมาก แต่การให้รู้จักแบ่งเวลาทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความรู้สึกที่ดี การพูดด้วยถ้อยคำ

สุภาพไพเราะอ่อนหวาน แสดงความเห็นใจและปรารถนาดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนบ้านจะก่อให้เกิดความสามัคคี ผูกมิตรไมตรี เป็นการสร้างความสุขต่อครอบครัวและสังคม^{๘๑}

พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา พบว่าในด้านแนวความคิดเกี่ยวกับครอบครัว พระพุทธศาสนาเห็นว่าครอบครัวเป็นสถาบันที่มีความสำคัญสำหรับฆราวาส ซึ่งเป็นสถานที่ใช้ชีวิตร่วมกันของบุคคลที่มีอุดมคติชีวิตเหมือนหรือใกล้เคียงกัน โดยมีสัมพันธภาพทางกายและทางจิตใจต่อกัน อันมีเป้าหมายเพื่อการแบ่งเบาภาระหน้าที่ต่อกัน และการผลิตสมาชิกที่มีคุณภาพให้กับสังคม ลักษณะครอบครัวที่ดีตามหลักพระพุทธศาสนาได้แก่ครอบครัวที่สมาชิกทุกคนในครอบครัวมีคุณลักษณะทางธรรมและสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างถูกต้อง

ด้านแนวคิดเกี่ยวกับการขัดเกลา พระพุทธศาสนาเห็นว่าการขัดเกลา คือ กระบวนการพัฒนาชีวิตของบุคคล ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องขัดเกลาตนเองให้มีคุณภาพอันเป็นกระบวนการพัฒนาชีวิตอย่างต่อเนื่องจนจนการได้บรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดของชีวิต คือ พระนิพพาน ซึ่งการขัดเกลาเป็นกระบวนการที่บุคคลทุกสถานภาพจะต้องปฏิบัติ และส่งเสริมผู้อื่นให้ได้รับการขัดเกลาที่ถูกต้อง แนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการขัดเกลาในครอบครัว ได้แก่ การให้ความสำคัญแก่เด็กในฐานะที่เป็นผู้สืบทอดอารยธรรมของมนุษย์ ที่ผู้ใหญ่จะต้องให้การอบรมสั่งสอนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

^{๘๑} มานิตา สุขสำราญ, “การศึกษาพฤติกรรมของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์มหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในการนำหลักพุทธธรรมมาปฏิบัติภายในครอบครัว”, **วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘).

งาม การเชื่อมั่นในศักยภาพของเด็กที่สามารถฝึกฝนพัฒนาตนเองได้ การปลูกฝังจิตสำนึกในความกตัญญูกตเวที การรู้จักหน้าที่ของตนเองที่พึงปฏิบัติต่อผู้อื่น การเข้าใจในความแตกต่างของบุคคล และตระหนักถึงกระบวนการแห่งเหตุปัจจัยของสรรพสิ่ง

ส่วนที่สอง วิธีการขัดเกลาในสถาบันครอบครัวตามหลักพระพุทธศาสนามีลักษณะสำคัญ คือ การให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยต่อการขัดเกลากุศลทุกด้าน ทั้งที่เป็นองค์ประกอบภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งสมาชิกในครอบครัวจะต้องขัดเกลาตนเองให้มีคุณสมบัติตามหน้าที่อย่างสมบูรณ์ ในส่วนของการอบรมสั่งสอนบุตรมีลักษณะสำคัญ คือ การปลูกฝังให้บุตรได้พัฒนาทั้งด้านพฤติกรรม จิตใจ และสติปัญญาอย่างครบถ้วน อีกทั้งจะต้องกระทำการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เล็กจนเติบโตใหญ่ โดยบุคคลเกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตนเป็นกัลยาณมิตรในการส่งเสริมการขัดเกลาให้บรรลุ

ส่วนที่สาม วิธีการประยุกต์การขัดเกลาทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาใช้กับสถาบันครอบครัว ได้แก่ วิธีการขัดเกลาที่พระพุทธองค์ทรงนำมาปฏิบัติในสังคมสงฆ์ คือ การวางระเบียบกฎเกณฑ์การปฏิบัติร่วมกับสมาชิกในครอบครัว การส่งเสริมสนับสนุนให้กำลังใจแก่สมาชิกในครอบครัวเมื่อปฏิบัติตนถูกต้อง การลงโทษหรือห้ามปรามเมื่อมีการกระทำความผิดกฎเกณฑ์การเปิดโอกาสให้สมาชิกในครอบครัวได้ตรวจสอบและแนะนำตักเตือนกันได้ และการเปิดโอกาสให้สมาชิกในครอบครัวได้สำนึกตนในกรณีที่ได้เผลอพลั้งทำผิดพลาดไป^{๔๒}

พถกษา พุทธรักษ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตาทายังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่าง ๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาส และเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสม และทำให้ทราบถึงปัญหา

^{๔๒} พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย), “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

อุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น^{๘๓}

พัชรินทร์ นาคอุย ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการติดตามภาระหนี้สินของธนาคารตามหลักพุทธธรรม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า การใช้หลักสาราณียธรรมมีประโยชน์ในการติดตามภาระหนี้สิน รองลงมา คือ หลักธรรมโลกบาลและหลักธรรมคิหิสุข ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการศึกษาครั้งนี้ คือ ธนาคารมีนโยบายในการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ร่วมกับกฎข้อบังคับในการติดตามภาระหนี้สินของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยการนำเอาหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาเข้ามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมพนักงานติดตามภาระหนี้สินของธนาคาร เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกหนี้^{๘๔}

ราชนัย ธงชัย ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอเมืองจังหวัดระยอง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทานเป็นอันดับแรกรองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัตถจริยา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มีอาชีพทำการเกษตรกรรมและประมงน้ำเค็ม จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการ และได้รับรู้ถึงสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับจากการตรวจเลือกเป็นทหารกองประจำการ และโทษที่จะได้รับตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และถือว่ามีความผิดทางอาญาจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทางราชการ เพื่อประโยชน์ของประชาชน^{๘๕}

^{๘๓} พุกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๘๔} พัชรินทร์ นาคอุย, “การบริหารจัดการติดตามภาระหนี้ของธนาคารตามหลักพุทธธรรม”, **วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๘๕} ราชนัย ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสวัสดิ์อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นโดยส่วนมากแล้วเป็นงานวิจัยที่ศึกษากลุ่มประชากรในระดับปฏิบัติการซึ่งได้ศึกษาปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ आयงาน สถานภาพ และลักษณะของงาน ที่ส่วนใหญ่แล้วมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการศึกษาวิจัยทั่วไป

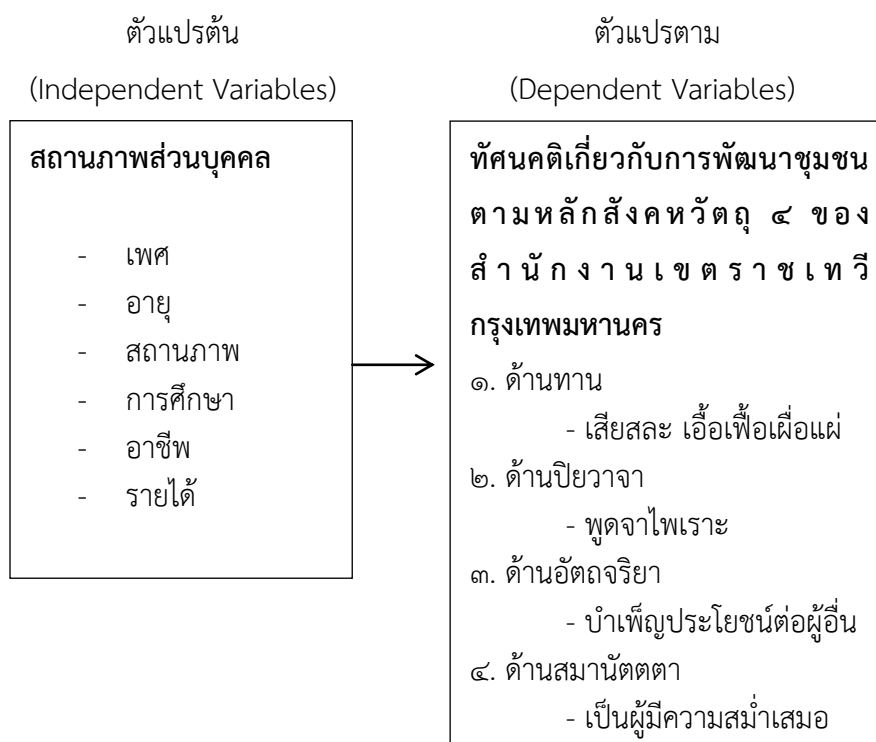
สำหรับงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดไว้นี้ ได้กำหนดปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่างไว้เช่นเดียวกับงานวิจัยข้างต้น แต่เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยด้านสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา เพื่อให้ปัจจัยทางพระพุทธศาสนานี้เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความผูกพันเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกับประชาชนต่อไป

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักการรวมที่การประยุกต์ใช้ในการให้บริการ คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ด้านพุดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ ด้านช่วยเหลือบาเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ด้านเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ ดังแสดงตามแผนภูมิที่ ๒.๖.๑ ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๑ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย