

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การให้บริการฌาปนกิจของเจ้าหน้าที่สัปเหร่อในเทศบาลนครพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการ
- ๒.๒ แนวคิดที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบ
- ๒.๔ แนวคิดและบทบาทเกี่ยวกับสัปเหร่อ
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการคือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธผสมผสานเข้าด้วยกัน ในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิตส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่นให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ การบริการ คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอต้นเสมอปลาย

๒.๑.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

สมิต สัจฉกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังต่อไปนี้^๓

๑) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรม ที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ และค่านิยม

๓) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึง การช่วยเหลือสงเคราะห์อนุเคราะห์ผู้อื่น หรือให้ความสะดวกสบายแก่ผู้อื่น เป็นกิจกรรมที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นตามหน้าที่การงานของผู้ให้บริการนั้นๆ^๔

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเกิดทัศนคติที่ดี^๕

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

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

^๓สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพฯ : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓-๑๔.

^๔สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^๕ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

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

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ จะต้องมีไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ ต้องพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความพร้อม ความเข้าใจ อยู่เสมอ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพยาบาล เป็นต้น

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้า ทันสมัย ทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสม กระชับ การลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรอส (Groonroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

พาราสุรามาน 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^๖

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

^๖Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1954), pp. 397-400.

^๗Parasuraman, 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

๑.๒ ความพึงพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

จนซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

๑.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ ซ้ำกันนี้ ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

เคทซ์อีลิฮู และ เบรนด้าแดเนต (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาศูนย์การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^๙

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

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ^{๑๐}

เชลลี เมนาร์ด (Shelly, Maynard W.) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิด ความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึก

^๙Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

^{๑๐}กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา จังหวัดสกลนคร”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๗.

ที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

ดังนั้น จึงเห็น ได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้ทางบวกมากกว่าความรู้สึกลบ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพถึงสภาพความไม่พึงพอใจ^{๑๐}

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๑๑}

อับบราฮัม มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจและมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น จึงได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้^{๑๒}

๑. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

^{๑๐}Vroom, W.H., **Working and Motivation**, (New York : John Wiley and Sons, Inc. 1964), p. 99.

^{๑๑}Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**, (Nursing Research, 1982), p. 170-171.

^{๑๒}นุสรา สิ้นสุข, “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการนักวิชาการที่มีต่อการ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา”, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก, ๒๕๔๗), หน้า ๒๑.

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

๓. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

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

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนคือ^{๓๓}

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

พิทักษ์ ตรุษทิมกล่าวว่าการให้บริการสาธารณะ คือการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย

^{๓๓}เทพศักดิ์ บุญรัตน์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๔๖.

การบริการของรัฐในเชิงรัฐจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

๑. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อ สงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการ ควบคุมมากกว่าส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้อง ผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๓. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีฐานะเป็น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของ เจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน

การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งลักษณะ ดังนี้

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการ เป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการมีฐานะหรือศักดิ์ เท่าเทียมกันกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น โต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ

นริทิพย์ พุงกาวิ ได้ให้ความหมายและขอบเขตการให้บริการด้านการตลาดว่า “เป็นเรื่อง ที่ค่อนข้างลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการ ข่าวสารอำนวยความสะดวก

สะดวกแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดีในเวลานั้นเขาจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่นๆ ได้^{๑๔}

การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่งแม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผมถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน

ผู้บริหารของตลาดบริการโดยไม่ต้องยุ่งยากใจในเรื่องสินค้าคงคลังเพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะมีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้หรือเก็บไว้ในโกดังหรือห้องโชว์แสดงสินค้าไม่อีกเช่นกัน แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่าจะมีผลมากน้อยเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้น และยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ จึงมีความเสี่ยงที่มักจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยวโรงแรม สวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายมากเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น

ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provides) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ^{๑๕}

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๑๖}

สุนา อยู่โพธิ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ว่าหมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าการบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพเพื่อสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ามารับบริการไปแล้ว^{๑๗}

^{๑๔} นรีทิพย์ พุ่งกาวิ, *การตลาดบริการ*, (กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓), หน้า ๑.

^{๑๕} ปฐม มณีโรจน์, “ภาพลักษณ์นายความในสายตาของประชาชนที่เคยใช้บริการ : กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงราย”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๓

^{๑๖} สมชาติ กิจยรรยง, *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า*, หน้า ๑.

^{๑๗} สุนา อยู่โพธิ์, *ตลาดบริการ*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, พ.ศ. ๒๕๔๐), หน้า ๘-๙.

คริสเตียน กรูนรูส (Christian Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๑๘}

ฟิลลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๑๙}

โดยสรุป การบริการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดี

๒.๑.๒ องค์ประกอบของการให้บริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นการบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่^{๒๐}

๑) ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงกันต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

^{๑๘}Gronroos,C., *Service Mangement and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*, (Lexington : Lexington Books, 1990), p.99

^{๑๙}Kotler, Phillip.,*Marketing Manmagement : Analysis planning Implementation and Control*,8th ed.,Englewood Cliffs, (New Jersey:Prentice-Hall Inc., 1997), p.473.

^{๒๐}กุลธนา ธนาพงศ์ธร, *ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*, (นนทบุรี:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

๒) ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

(๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

(๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

(๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

(๔) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓) องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน

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

๕) สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

๒.๒ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔

จากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแนวทางที่สำคัญคือ

สังคหวัตถุ แยกศัพท์เป็น “สงคห” และ “วตถุ” สังคหะ แปลว่า การสงเคราะห์ การช่วยเหลือ การอุดหนุน ส่วน วตถุ แปลว่า เรื่อง เมื่อรวมสองศัพท์เข้าด้วยกัน มีความหมายว่า เรื่องความช่วยเหลือ แต่จะช่วยเหลือด้วยวิธีไหน อย่างไหน ในพระพุทธศาสนาท่านกล่าวไว้ ๔ ประการ จึงจะถือว่าเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นได้

สังคหวัตถุ แปลว่า หลักการสงเคราะห์ หรือหลักสังคมสงเคราะห์ หมายความว่า เมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมเป็นหมู่เป็นคณะ เป็นสังคม คนในสังคมจะต้องรู้จักสงเคราะห์ อนุเคราะห์กันตามฐานะ คนในสังคมจึงจะรักใคร่ปรองดองซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้สังคมราบรื่นมีความสุขที่เป็นหลักการสงเคราะห์ตามแนวพุทธ

พฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ พฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคม เป็นพฤติกรรมการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พฤติกรรมการเสียสละ พฤติกรรมการช่วยเหลือร่วมมือ และพฤติกรรมเอื้ออาทร จากการศึกษาพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความหมายของกลุ่มพฤติกรรมดังกล่าว แล้วนำมาประมวลเพื่อสรุปเป็นความหมายของพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคม โดยมีรายละเอียดของการศึกษาค้นคว้าดังต่อไปนี้

กรมการวัฒนธรรม^{๒๑} กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ หมายถึง (๑) เต็มใจช่วยเหลือ บำบัดทุกข์ และบำรุงสุขให้แก่กันด้วยน้ำใสใจจริง โดยมีเห็นแก่หน้าหรือหวังอามิสภาพผลใดๆ เป็นเครื่องตอบแทน อย่าเป็นคนดูตายในเมื่อพอที่จะช่วยเหลือได้ (๒) ต้องเป็นคนเผื่อแผ่ มีน้ำใจกว้างขวางไม่คับแคบได้อะไรก็ไม่ตระหนี่ หวงแหนไว้บริโภคนคนเดียว อคติที่จะเจือจางให้ผู้อื่นเพื่อให้เขาได้กินได้ใช้มีความสุขเช่นตนบ้างมิได้ (๓) รู้จักใช้เงินทองที่เก็บออมและประหยัดไว้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นบ้าง ตามควรแก่กำลังและฐานะ มิใช่จะตั้งหน้าเก็บออมสะสมไว้ฝ่ายเดียว ขณะเดียวกันก็ไม่เผื่อแผ่เจือจางแก่คนอื่นจนสิ้นเนื้อประดาตัว (๔) ต้องรู้จักเสียสละ คือยอมเสียสละสิ่งที่ตนมีอยู่บ้างจะเป็นทรัพย์สินเงินทอง ความสุขส่วนตัว หรืออย่างสูงแม้แต่ชีวิตอันมีค่าของตนตามโอกาสที่เห็นสมควรและจำเป็น ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกับที่ เครบ (Kreb.1970) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมเอื้ออาทร (Altruism) ว่าเป็นความรู้สึกภายในตัวบุคคลที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการอาสาสมัครที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่นด้วยความตั้งใจที่จะให้ประโยชน์แก่ผู้อื่น โดยไม่หวังว่าจะได้รับสิ่งตอบแทน พฤติกรรมเอื้ออาทรนิยามได้ ๒ ลักษณะ คือ (๑) การคัดเลือกโดยธรรมชาติเป็นนิยามแนวชีววิทยามองว่าความเอื้ออาทร หมายถึงการกระทำที่ผู้กระทำเสียสละ เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นการ

^{๒๑} กรมการวัฒนธรรม, วัฒนธรรมฉบับที่ ๒, (กรุงเทพฯ : ภัคดีประดิษฐ์, ๒๕๒๖), หน้า ๓.

กระทำที่มีผลไปเพิ่มโอกาสการอยู่รอดของผู้อื่น โดยผู้กระทำต้องเสียสละบางอย่างไป (๒) การช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์ฉุกเฉิน นิยามว่าความเอื้ออาทร ลักษณะนี้เป็นพฤติกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น^{๒๒}

ไอเซนเบอร์ก คาเมรอน และไทรอัน ให้ความหมายพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมว่า เป็นการกระทำที่ไม่เพียงแต่เป็นความตั้งใจที่จะทำประโยชน์ต่อผู้รับเท่านั้น แต่ต้องไม่ถูกจูงใจให้กระทำ โดยการคาดหวังรางวัลจากภายนอก ถ้าบุคคลนั้นทำประโยชน์ต่อผู้อื่นโดยบังเอิญ หรือพยายามที่จะกระทำเพื่อให้ตนเองดูดีขึ้น การกระทำเหล่านั้นไม่จัดว่าเป็นการกระทำที่เอื้อต่อสังคม นอกจากนี้ยังได้แบ่งพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมดังนี้ คือ ๑. การช่วยเหลือ (Helping) หมายถึง ความพยายามที่จะแบ่งเบาหรือบรรเทาความต้องการของผู้อื่น โดยไม่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง รวมทั้งการช่วยเหลือให้ผู้อื่นบรรลุถึงเป้าหมายให้ข้อมูล หรือสิ่งของที่ไม่ใช่ของตนเองกับผู้อื่น ๒. การแบ่งปัน (Sharing) หมายถึง การที่เด็กยอมสละหรือให้ยืมสิ่งของที่เป็นของตนเอง หรือสิ่งของที่ตนเองเคยครอบครองอยู่ให้กับผู้อื่น เช่น เครื่องเล่นของใช้ ของกิน เป็นต้น ๓. การปลอบโยน (Comforting) หมายถึง ความพยายามที่จะบรรเทาหรือผ่อนคลายความทุกข์ของผู้อื่น โดยใช้คำพูดหรือการกระทำเพื่อให้ผู้อื่นคลายความกังวลหรือความไม่สบายใจ^{๒๓}

สุรางค์ ไคว์ตระกูล ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคม (Prosocial Behavior) หรือพฤติกรรมสร้างสรรค์สังคม ว่าเป็นพฤติกรรมที่ผู้แสดงตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น ตั้งใจทำงานให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยไม่หวังผลตอบแทน แม้ว่าการประกอบพฤติกรรมสร้างสรรค์สังคมนี้ จะทำให้ผู้กระทำพฤติกรรมต้องเสียสละทั้งเวลาและทุนทรัพย์ หรือบางครั้งเป็นการเสี่ยงชีวิตก็ได้ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์สังคม หรือพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมในชื่ออื่นๆ เพื่อจำกัดขอบเขตการศึกษาให้แคบลง ตัวอย่างเช่น ความเอื้ออาทร (Altruism) พฤติกรรมช่วยเหลือ (Helping Behavior) และพฤติกรรมการแบ่งปัน (Sharing Behavior)^{๒๔}

พฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคม เป็นการกระทำที่ผู้กระทำตั้งใจกระทำลงไปเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่หวังผลตอบแทนล่วงหน้า แม้ว่าการกระทำพฤติกรรมนั้น ผู้กระทำอาจต้องเสียสละทั้งร่างกาย ทรัพย์สิน เงินทอง เวลา หรือแม้แต่เสียชีวิตก็ตาม และพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคม อาจแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ หรือการแบ่งปัน รวมทั้งการกระทำที่มีเป้าหมายอันยิ่งใหญ่ที่

^{๒๒} อิศริภุญช์ รินโรสงค์ ; สุพจน์พันธนิยะ; และวินัยคำสุวรรณ, การสร้างและพัฒนาแบบวัดความเอื้ออาทร. รายงานการวิจัยฉบับที่๗, สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๓๙), หน้า ๗, อ้างอิงจาก Darley and Latane. 1970.

^{๒๓} วันดี ละออทิพรส, ความสัมพันธ์ของการให้เหตุผลเชิงจริยธรรมที่เอื้อต่อสังคมของเด็กประถมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร, ปรญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๐, อ้างอิงจาก Eisenberg and Tryon, 1984, pp. 101-115.

^{๒๔} สุรางค์ ไคว์ตระกูล, “พฤติกรรมสร้างสรรค์สังคม,” ครุศาสตร์๑๔, (๓) : ๖-๑๖ มกราคม-มีนาคม, ๒๕๒๙, หน้า ๙.

จะช่วยเหลือเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น แม่ชีเทเรซ่า (Theresa) ที่ให้การดูแลช่วยเหลือคนทุกข์ยากของคนทั่วโลกและที่ประเทศอินเดีย โดยการดูแลเอาใจใส่ ให้พระแก่คนป่วย เรือร้าง ผู้กำลังจะตายเด็กทารกถูกทอดทิ้ง โสเภณี ผู้ไร้ญาติขาดมิตร คนพิการ ผู้กำลังหิวโหย หรือโดยการช่วยเหลือสงเคราะห์บุคคลอื่น

จากความหมายของกลุ่มพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมได้ว่า เป็นการกระทำโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ตั้งใจจะช่วยเหลือ หรือ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ผู้อื่น โดยกระทำสิ่งที่เห็นประโยชน์ด้วยการเสียสละกำลังกาย กำลังความคิด สิ่งของ ทรัพย์สิน หรือเวลา ซึ่งพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมอาจแสดงออกมาในรูปแบบของการช่วยเหลือ การแบ่งปันการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น

นอกจากความหมายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมดังที่กล่าวไปข้างต้น พฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมตามแนวพระพุทธศาสนายังมีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาหลายประการเนื่องจากในสังคมของไทยเป็นสังคมแนวพุทธ คนในสังคมส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธมาเป็นเวลาช้านาน โดยที่คนไทยมีการรับรู้และปฏิบัติตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาจากบรรพบุรุษและยึดถือเป็นแนวประพฤติปฏิบัติสืบทอดกันมาสู่รุ่นลูกหลาน จวบจนสมัยปัจจุบันหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่ได้ถ่ายทอดกันมา มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมได้แก่ หลักพรหมวิหาร ๔ ประกอบด้วย

๑. เมตตา คือ มีความรัก ความปรารถนาดีอยากให้เขาเป็นสุข
๒. กรุณา คือ เมื่อผู้อื่นมีทุกข์ก็อยากให้พ้นทุกข์
๓. มุทิตา คือ เมื่อผู้อื่นได้ดีมีความสุขก็พลอยยินดีและส่งเสริมและ
๔. อุเบกขา คือ ถ้าพบผู้อื่นทำผิดศีลธรรมทำให้เสียความเป็นธรรมหรือไม่ชอบธรรมต้องวางใจให้เป็นกลางและให้ผู้อื่นรับผิดชอบต่อหลักการที่เป็นความชอบธรรม

การเอื้อต่อสังคม หมายถึง การมีจิตเมตตาโอบอ้อมอารีเสียสละพักและแรงงานของตนช่วยเหลือบุคคลอื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน เช่นบริจาคเสื้อผ้าอาหาร เสียสละโลหิต การบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวม การช่วยเหลือสาธารณสุข เช่นการสร้างโรงเรียน โรงพยาบาล ถนน ฯลฯ การช่วยเหลือบุคคลในโอกาสอันควร ซึ่งรวมถึงส่งเสริมคนผู้มีความเอื้ออาทร และไม่ยกย่องคนที่ไม่เอื้ออาทร และได้กล่าวถึงหลักธรรมที่ส่งเสริมพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคม ซึ่งประกอบด้วย ๑) ทาน การให้บริจาค ให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปัน ๒) ปิยวาจาการพูดจาไพเราะ พูดดีไม่พูดส่อเสียดผู้อื่น ๓) อตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เห็นประโยชน์แก่ผู้อื่น และ ๔) จาคะ สละให้ปันของตนแก่คนที่ควรให้ปัน (ฆราวาสธรรม) ซึ่งพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมที่ผู้วิจัยศึกษานี้จะใช้หลักธรรมพื้นฐานที่แสดงพฤติกรรมออกมาโดยคำนึงถึงการช่วยเหลือผู้อื่นและการทำประโยชน์ให้กับส่วนรวมที่เรียกว่า สังคหวัตถุ ๔ ประกอบไปด้วย การสงเคราะห์เพื่อนมนุษย์ ๔ ประการ คือ

๑. ทาน คือ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละเงิน การให้ปันสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจทั้งที่เกี่ยวกับการเรียนและในด้านอื่นๆ รวมไปถึงการให้อภัยแก่ผู้อื่น

๒. ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารัก ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ พูดด้วยคำที่น่าฟังชี้แจงในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้กำลังใจ ทำให้เกิดความพอใจแก่ผู้ที่ได้ยินได้ฟัง ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๓. อตถจริยา คือ การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้อื่น เป็นการปฏิบัติสิ่งที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ด้วยกำลังความคิด กำลังกายการทำตนให้เป็นประโยชน์ทุกโอกาสที่จะทำได้

๔. สมานัตตา คือ การปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เอาเปรียบ ไม่ทอดทิ้งเพื่อนเมื่อมีปัญหา รู้จักผูกมิตรกับผู้อื่น มีความสามัคคีในหมู่คณะ

ในหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ดังกล่าวข้างต้นเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการกระทำเพื่อทำประโยชน์เป็นธรรมเพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจ ให้มีความเอื้อเฟื้อและเต็มไปด้วยการแบ่งปันน้ำใจให้แก่กัน จึงเป็นแนวทางที่ทุกคนควรยึดถือปฏิบัติ ถ้าในสังคมใดมีคนที่มีคุณธรรมพื้นฐานภายในตนแล้ว สังคมนั้นก็จะอยู่อย่างสงบสุข ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ เป็นส่วนหนึ่งของการแสดงพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคม ซึ่งพฤติกรรมที่เอื้อต่อสังคมนี้ สอดคล้องกับหลักการของศาสนาในด้านที่เน้นให้มนุษย์ละความเห็นแก่ตัวและสอนให้ช่วยเหลือผู้อื่น

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกันประกอบด้วย^{๒๕}

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

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

๓. อตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกายและชวนช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาละเอียดและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

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

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

พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ ข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน^{๒๖}

๑ ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจบุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

๒ ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนา รู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูด ไม่ใช่วาจาหักล้างเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่น หรือวาจาที่เป็นคำหยาบคาย กระด้างกระเดื่อง ดุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัวได้

๓ อัตถจริยา การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือการทำงาน แบ่งเบาภาระของกันและกัน

๔ สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวางตนเสมอต้นเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการ^{๒๗}

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย

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

^{๒๖} พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย), “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๙.

^{๒๗} อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๐), หน้า ๔๓-๔๖.

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

สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอดันเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกลดอคติ ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น บรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกรว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึงหลักการบริหารคนว่า การบริหารคนนี้ยังมีสิ่งลึกลับอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เราไวใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะต่างๆ ไป เรื่อง สังกัณหัตถุ

- การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- การพูดจาไพเราะ
- การบำเพ็ญประโยชน์
- การทำตัวให้เป็นเกลอ หรือ เป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความ

งดงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้^{๒๘}

^{๒๘} พุทธทาสภิกขุ, **บริหารธุรกิจแบบพุทธ**, (กรุงเทพมหานคร : อตมมโย, มปป.), หน้า ๑๕.

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพชรธำมณี ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้ เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่ามี ความยินดีกับเขาอย่างจริงใจไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่ พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๒๙}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพเวเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้นนั้นแล หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถาม หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูก่อนหัตถกนะ บริษัทของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้อย่างไร ฯ

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรง แสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่นี้ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภคะทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ขนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน ฯ

พระผู้มีพระภาค : “ดีละ ดีละ หัตถกนะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัท จำนวนมากได้ จจริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จัก สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็ ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจให้ อยากรับเอาไปปฏิบัติ เราใจให้อาณาญาติแก่ลูกหลานพลอยโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วย ธรรมีกถาแล้วลุก จากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

^{๒๙} อก.อฎก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วย สังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำ จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคุลีจกดกันเป็นรูปตาข่าย งดงาม น่ารักน่าชม^{๓๐} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา^{๓๑} จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก^{๓๒} ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวนำใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอัถจริยาและสมานัตตตานี้ จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชา มหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็น พันมิตร เป็นกัลยาณมิตร ที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยการประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้ผู้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควร แก่ฐานะ
๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ ๔ สรุปได้ว่าสังคหวัตถุ ๔ เป็น หลักธรรมอันเป็นเครื่องจรรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคีสร้างความ เกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียว และเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคม ซึ่งประกอบด้วย ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อัถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดี มีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวม สัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน การ ร่วมกันทำงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงาน และสมานัตตตา คือ การประพฤติตน อย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จักวางตนให้เหมาะสมตามเวลา สถานที่ และ ตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

^{๓๐}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐-๑๗๑.

^{๓๑}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบ

๒.๓.๑ ความหมายของความรับผิดชอบ

พุทธทาสภิกขุ กล่าวว่า ความรับผิดชอบ คือการยอมรับรู้แล้วกระทำตอบสนองด้วยความสมัครใจต่อสิ่งที่ต้องกระทำในฐานะที่เป็นหน้าที่ของตน ไม่ใช่เพียงแค่คิดหรือรับอยู่ในใจ^{๓๒}

พระเมธีธรรมาภรณ์ กล่าวถึงความรับผิดชอบว่า เกิดจากความสำนึกมีความตระหนักรู้ในหน้าที่และคิดจะทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ด้วยความเต็มใจ ความรับผิดชอบหมายถึง การแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมดังต่อไปนี้

๑. เอาใจใส่และเพียรพยายามในการทำงาน
๒. ยอมรับในการกระทำของตนเอง
๓. ช่วยเหลืองานส่วนรวมด้วยความเต็มใจ
๔. รู้จักหน้าที่และทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
๕. ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น และรักษาสีทธิของตนเอง
๖. ตรงต่อเวลา
๗. เคารพต่อระเบียบ กฎเกณฑ์
๘. ดูแลรักษาส่วนรวมเสมือนเป็นของตน
๙. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้^{๓๓}

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายความรับผิดชอบว่า หมายถึงยอมรับผลทั้งที่ดีและไม่ดีในกิจการที่ตนได้ทำลงไปหรืออยู่ในความดูแลของตน^{๓๔}

กรมวิชาการ ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบว่า หมายถึง ความสนใจ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเพียรพยายาม ละเอียดยรอบคอบเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในด้านที่เป็นผลดี และผลเสีย ทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นและความรับผิดชอบต่อสังคม^{๓๕}

ก่อ สวัสดิ์พานิช กล่าวว่าความรับผิดชอบ หมายถึง การควบคุมตนเองให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ผลสมบูรณ์ ทั้งนี้รวมไปถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้ถูกต้องตามเกณฑ์ด้วย

^{๓๒} พุทธทาสภิกขุ, การเสริมสร้างจริยธรรมแก่เด็กวัยรุ่น, (กรุงเทพฯ : สมชายการพิมพ์, ๒๕๒๑), หน้า๓๗๖.

^{๓๓} พระเมธีธรรมาภรณ์, (ประยูรธมมจิตโต), พุทธศาสนากับปรัชญา, (บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป จำกัด๒๕๓๓), หน้า๕๙-๖๗.

^{๓๔} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพฯ : บริษัทนานมีบุ๊คพับลิเคชันจำกัด, ๒๕๔๒), หน้า๙๔๔.

^{๓๕} กรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ, การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของเด็กไทยด้านการควบคุมตนเองได้และความรับผิดชอบ, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๔๒), หน้า๘.

คนที่มีความรับผิดชอบย่อมเป็นที่น่าเชื่อถือของคน คุณสมบัติด้านความรับผิดชอบจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีของมนุษย์^{๓๖}

จำเนียร ช่วงโชติ และคนอื่นๆ อธิบายความหมายของความรับผิดชอบว่า หมายถึง ลักษณะนิสัยทัศนคติของบุคคล ซึ่งเป็นเครื่องผลักดันให้ปฏิบัติตามระเบียบเคารพสิทธิของผู้อื่น ทำตามหน้าที่ของตนและมีความซื่อสัตย์สุจริต^{๓๗}

ภิญโญ สาร อธิบายว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง อำนาจชนิดหนึ่งในจิตใจของคน ซึ่งสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ บุคคลบางคนเกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะกระทำการใดตรงกันข้ามกับทำนองคลองธรรมหรือหลักปฏิบัติขององค์กรของตนหรือมีโอกาสโกงอยากโกงแต่ไม่โกง บุคคลนั้นคือคนที่เรียกได้ว่า มีความรู้สึกรับผิดชอบ^{๓๘}

พระเมธีธรรมาภรณ์ กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีความรับผิดชอบว่า มีลักษณะ ๓ ประการคือ ๑) ทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ ไม่บกพร่องต่อหน้าที่ ๒) ไม่ละทิ้งหน้าที่ ๓) ไม่ทุจริตต่อหน้าที่^{๓๙}

กรมการศาสนา กล่าวว่าบุคคลที่มีความรับผิดชอบประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ซื่อตรงต่อหน้าที่
๒. สำนึกรู้สึกรับผิดชอบต่อภาวะและฐานะของตน
๓. รู้จักวางแผนและทำงานอย่างมีระบบ
๔. มุ่งมั่น ในวิชาความรู้และความสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานทุกประการ
๕. ยอมรับผลสำเร็จและความล้มเหลวแห่งการกระทำในการปฏิบัติงานที่ทุกอย่าง
๖. พยายามปรับปรุงแก้ไขหน้าที่การงานที่บกพร่องให้สมบูรณ์
๗. พยายามปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สำเร็จเรียบร้อย รวดเร็ว ด้วยความเต็มใจและจริงใจ^{๔๐}

ชม ภูมิภาค กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบที่จะต้องเอาใจใส่ต่องานรอบคอบ ละเอียดยึดมั่นปฏิบัติตามเกณฑ์^{๔๑}

^{๓๖} ก่อ สวัสดิ์พานิช, **วัยรุ่นและการปรับปรุงบุคลิกภาพ**, (กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช, ๒๕๑๙), หน้า ๕๔.

^{๓๗} จำเนียร ช่วงโชติและคนอื่นๆ, **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล**, (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๒๑), หน้า ๕.

^{๓๘} ภิญโญ สาร, **การบริหารการศึกษา**, (กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๙), หน้า ๑.

^{๓๙} พระเมธีธรรมาภรณ์, (ประยูรเมธิตโต), **พุทธศาสนากับปรัชญา**, (บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป จำกัด, ๒๕๓๓), หน้า ๕๖-๗.

^{๔๐} กรมการศาสนา, **กองศาสนศึกษาแนะแนวการปฏิบัติตามคุณธรรม ๔ ประการและการปฏิบัติตามค่านิยม ๕ ประการ**, (กรุงเทพฯ: ม.ป.พ., ๒๕๓๖), หน้า ๔๒-๔๓.

^{๔๑} ชม ภูมิภาค, **ชุดการศึกษาเพื่อคุณธรรม**, (กรุงเทพฯ: สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๘.

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่าลักษณะความรับผิดชอบ คือ มีความซื่อตรงต่อหน้าที่ มีความสำนึกรู้สึกรับผิดชอบต่อภาวะและฐานะของตน รู้จักวางแผนและทำงานอย่างมีระบบ มีความมุ่งมั่น ในวิชาความรู้และความสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานทุกประการ ต้องยอมรับผลสำเร็จและความล้มเหลวแห่งการกระทำในการปฏิบัติงานที่ทุกอย่าง ปรับปรุงแก้ไขหน้าที่การงานที่ตน บกพร่องให้สมบูรณ์ และพยายามปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สำเร็จเรียบร้อย รวดเร็ว ด้วยความเต็มใจและจริงใจ

๒.๓.๒ ประเภทของความรับผิดชอบ

กรมการศาสนา ร่วมกับคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปลูกฝังค่านิยมของกลุ่มนักบริหารกลุ่มสื่อสารมวลชน กลุ่มสมาคมมูลนิธิ และกลุ่มพัฒนากำลังคน โดยได้แบ่งความรับผิดชอบออกเป็น ๓ ประเภท

๑. ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การรู้จักสำนึกในหน้าที่และบทบาทของตนเองโดยปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยความสามารถของตนเอง มีการวางแผนในการทำงาน เข้าใจแผนงาน และปฏิบัติตามแผนงานจนงานสำเร็จตามจุดประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกันนั้นต้องยอมรับในผลการกระทำของตนและยินดีหาวิธีแก้ไขถ้าหากมีข้อบกพร่องและทำงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด

๒. ความรับผิดชอบต่อครอบครัว หมายถึง รู้จักตระหนักถึงหน้าที่ของตนในครอบครัวปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับบทบาทเพื่อความผาสุกของครอบครัว ร่วมกิจกรรมของครอบครัว ทำให้ครอบครัวมีความสุขความเจริญ

๓. ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อสังคม และปฏิบัติตนให้ถูกต้องเหมาะสม และสร้างประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวม รู้จักเสียสละหน้าที่ส่วนตนเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวม ปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของสังคม^{๔๒}

๒.๓.๓ ความสำคัญของความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ เป็นลักษณะของความเป็นพลเมืองที่ดีที่สำคัญอย่างหนึ่ง ความรู้สึกรับผิดชอบต่อ เป็นลักษณะนิสัยและทัศนคติของบุคคลซึ่งเป็นเครื่องผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามระเบียบเคารพสิทธิของผู้อื่น ทำตามหน้าที่ของตนเองและมีความซื่อสัตย์สุจริต การที่บุคคลมีลักษณะความรับผิดชอบ จะช่วยให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยความราบรื่น สงบสุข

^{๔๒} กรมการศาสนา, อ้างถึงใน กองวิจัยทางการศึกษา, ความหมายของความรับผิดชอบ, (ออนไลน์), แหล่งข้อมูล : www.sahavicha.com/?name=blog&file=readblog&id=231 (๑๐ส.ค.๒๕๕๙)

นอกจากนี้ความรับผิดชอบยังเป็นคุณธรรมที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ หากคนในชาติมีความรับผิดชอบจะเกิดผล ดังนี้

๑. คนที่มีความรับผิดชอบย่อมทำงานทุกอย่างสำเร็จตามเป้าหมายได้ทันเวลา
๒. คนมีความรับผิดชอบย่อมเป็นที่นับถือ ได้รับการยกย่อง สรรเสริญและเป็นประโยชน์ต่อตนเองและต่อสังคม
๓. ความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนให้บุคคลปฏิบัติงานสอดคล้องกับกฎหมาย คุณธรรมจริยธรรม และหลักเกณฑ์ของสังคม โดยไม่มีการบังคับจากผู้อื่น
๔. คนที่มีความรับผิดชอบ จะไม่นำความเสื่อมเสียและสร้างความเสียหายแก่ตนเองและสังคม
๕. คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้เกิดความก้าวหน้าสงบสุข ต่อตนเองและสังคม
๖. คนที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ได้ได้รับความไว้วางใจในการทำงานสำคัญใดๆ และมักจะได้รับคำตำหนิในการทำงาน
๗. คนที่ขาดความรับผิดชอบ จะเป็นคนเฉื่อยชาไม่สามารถแก้ไขอุปสรรคใดๆ ได้ ต้องพึ่งผู้อื่นอยู่เสมอ กลายเป็นคนไม่มีความสามารถ และไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง
๘. คนที่ขาดความรับผิดชอบ มักจะทำงานใดๆ ไม่บรรลุจุดหมาย ไม่ทันเวลา
๙. คนที่ขาดความรับผิดชอบ ไม่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในสังคม ทำให้สังคมวุ่นวายไม่เรียบร้อย ไม่มีระเบียบ^{๔๓}

สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ดังนี้

๑. คนที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนที่มีศักยภาพที่ดี
๒. คนที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนที่มีสมรรถนะที่ดี (Based Competency)
๓. คนที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเสมอ
๔. คนที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนที่มีการวางแผนที่ดี
๕. คนที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนที่ตรงต่อเวลา
๖. คนที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนที่มีวิสัยทัศน์ที่ดี
๗. คนที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนขยันหมั่นเพียร
๘. คนที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนมุ่งมั่นและมีเป้าหมายในการทำงาน

^{๔๓} คณะอนุกรรมการการจัดทาคู่มือการปลูกฝังค่านิยม, ความหมายของความรับผิดชอบ, (ออนไลน์), แหล่งข้อมูล : www.sahavicha.com/?name=blog&file=readblog&id=231 (สืบค้น ๑๐ ส.ค. ๒๕๕๙)

๙. คนที่มีความรับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง
๑๐. คนที่มีความรับผิดชอบ เป็นคนมองโลกในแง่ที่ดีเสมอ
๑๑. คนที่มีความรับผิดชอบ จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
๑๒. คนที่มีความรับผิดชอบเป็นคนน่าเชื่อถือและมีคุณค่าในสังคม
๑๓. คนที่มีความรับผิดชอบจะได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น
๑๔. คนที่มีความรับผิดชอบสามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุขตามหลัก

เศรษฐกิจพอเพียง

๑๕. คนที่มีความรับผิดชอบเป็นคนที่ระเบียบวินัยต่อตนเองและสังคม
๑๖. คนที่มีความรับผิดชอบเป็นคนซื่อสัตย์ ซื่อตรง ต่อตนเองและสังคม
๑๗. คนที่มีความรับผิดชอบเป็นคนที่มีความยุติธรรม
๑๘. คนที่มีความรับผิดชอบเป็นคนที่มีความเป็นประชาธิปไตย
๑๙. คนที่มีความรับผิดชอบเป็นคนที่มนุษยสัมพันธ์ดีกับทุกคน
๒๐. คนที่มีความรับผิดชอบเป็นคนที่ใช้ชีวิตที่สงบสุข
๒๑. คนที่มีความรับผิดชอบเป็นคนที่พบความสำเร็จในชีวิต

จะเห็นได้ว่าความรับผิดชอบ มีความสำคัญมากเพราะจะทำให้มนุษย์อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งแก่ตนเองและสังคม ตลอดถึงประเทศชาติเจริญก้าวหน้า และสังคมโลกเกิดความสันติสุขอย่างถาวร

๒.๔ แนวคิดและบทบาทเกี่ยวกับสัปเหร่อ

๒.๔.๑ แนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่สัปเหร่อ

หนังสือ “ประเพณีเนื่องในการตาย” โดย พระยาอนุนามราชชน มีข้อสันนิษฐานถึงคำ “สัปเหร่อ” ว่า น่าจะมาจากคำว่า สัปบุรุษ แปลว่าคนดี ซึ่งคำนี้ภาษาเขมรออกเสียงว่า สัปเหร่อ^{๔๔}

สำหรับความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๖ สัปเหร่อ (สัป-ปะ-เหร่อ) แปลว่าผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับศพ ตั้งแต่ทำพิธีมัดตราสัง จนกระทั่งนำศพลงฝังหรือเผา^{๔๕}

คำว่า สัปเหร่อ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Undertaker” สำหรับในภาษาบาลีมีคำเรียกเช่นกันคือ คำว่า “ฉวทาหก” หรือ “ฉวทาหก”^{๔๖} แปลว่า ผู้ทิ้งซากศพ ดังนั้นสัปเหร่อจึงเป็นอาชีพที่จัดการเกี่ยวกับศพหรือทำพิธีศพทั้งเผาและฝัง

^{๔๔} บทบาทของสัปเหร่อที่มีต่อสังคมไทย, (ออนไลน์), แหล่งข้อมูล : http://www.Shockfmclub.com/story_detail.php?storyshock_id=385 (๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๙)

^{๔๕} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๖, หน้า ๒๒๓.

ในสมัยพุทธกาลได้ปรากฏว่า “มีอาชีพสัปหฺเรอ” นี้แล้ว ดังปรากฏหลักฐานในพระวินัยปิฎก คัมภีร์มหาวรรคที่พระพุทธเจ้าทรงห้ามภิกษุผู้ที่ไม่จำพรรษาห้ามจำพรรษาในกระท่อมผี และทรงปรับอาบัติแก่ภิกษุผู้จำพรรษาในกระท่อมผีนั่น สาเหตุเนื่องมาจากชาวบ้านไปพบ และได้โจทก์ขานรวมถึงกล่าวติเตียนไปต่างๆ นานๆ เพราะเป็นภาพที่ไม่สวยงามดูคล้ายสัปหฺเรอ^{๔๗}

ในคัมภีร์อรรถกถาชาดก คำว่า “สัปหฺเรอ” หมายถึง ผู้มีหน้าที่เผาศพให้ไหม้ คือคนเฝ้าสุสาน^{๔๘} ซึ่งปรากฏในกุณาลชาดก

ชาติชาย มานิตยกุล ศึกษาเกี่ยวกับวิถีชีวิตสัปหฺเรอในกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวถึงสัปหฺเรอ หรือผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับศพ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ต่างๆ เกี่ยวกับศพ เพื่อให้ศพได้รับการจัดการให้เรียบร้อยและถูกต้องตามประเพณีปฏิบัติ ซึ่งไม่นับรวมถึงกลุ่มญาติ พระภิกษุผู้ขายโลงศพ หรือผู้รับจัดงานเลี้ยงในงานศพ^{๔๙}

จันทราทิพย์ วงษ์กฤษ ได้นิยาม สัปหฺเรอ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ในการแต่งตัวศพ การมัดศพหรือการตราสังศพ การเบิกโลง การตั้งศพ การเตรียมรถสำหรับจูงศพ การปลงศพ ล้างหน้าศพ การเผาศพ การแปรรูป การเก็บอัฐิในการจัดงานศพ^{๕๐}

และจากงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ วรฤทธิ์เรื่องอุไร เรื่อง “สัปหฺเรอกับการจัดการศพของชุมชน” ที่เสนอต่อคณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กล่าวว่า สัปหฺเรอ คือผู้ที่ทำหน้าที่แปรสภาพสังขารร่างกายของคนตายไปแล้วให้สูญสลายไปจากโลกอย่างสิ้นเชิง โดยการฝังซากศพไปในดิน หรือเผาให้หมดไหม้ด้วยไฟ โดยอาจมีวิธีเฉพาะมีงานศพและหายไปเมื่องานศพสิ้นอย่างไรก็ดีผู้ที่รับหน้าที่สัปหฺเรอ มิได้เป็นสัปหฺเรอตลอดเวลา มีการดำเนินชีวิตเหมือนชาวบ้านคนอื่นๆ ทั่วไป สัปหฺเรอมีการประกอบอาชีพเดิม คือเกษตรกร ทำไร่ และทำนา

คำว่าสัปหฺเรออาจอยู่คู่กับสังคมมนุษย์มาช้านาน เนื่องจากการตายนั่นเป็นสิ่งปกติของคนเรา หน้าที่หลักของสัปหฺเรอเริ่มจากเตรียมเมรุเผาศพ โดยจะกวาดเถ้ากระดูกของศพที่เผาก่อนหน้าเพื่อไม่ให้ปะปนกับศพที่กำลังจะเผา และขอซื้อที่จากเฒ่าเฒ่าเจ้าที่ชื่อ “ตากะลี ยายกะลา” ก่อนการเผา สัปหฺเรอจะเปิดโลงและตัดด้ายที่มัดม้อมัดเท้าของศพ จากนั้นล้างหน้าศพด้วยน้ำมะพร้าว เมื่อญาติๆ ผู้ตายช่วยกันเคลื่อนศพไปสู่เมรุแล้ว สัปหฺเรอก็จะดำเนินการเผาตามขั้นตอน กินเวลาประมาณ ๑-๒ ชั่วโมงจึงแล้วเสร็จ สามารถเก็บกระดูกให้ญาติพี่น้องที่รอรับอยู่

^{๔๖} แปล สนธิรักษ์, **พจนานุกรมบาลี-ไทย**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๐๖), หน้า ๑๑๓.

^{๔๗} วิ.มหา. (บาลี) ๔/๒๑๙/๒๙๙.

^{๔๘} ขุ.ชา.อ. (บาลี) ๓๕/๔๐๒.

^{๔๙} ชาติชาย มานิตยกุล, “วิถีชีวิตสัปหฺเรอในกรุงเทพมหานคร”, **ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๐), หน้า ๒๙.

^{๕๐} จันทราทิพย์ วงษ์กฤษ, **คุณภาพชีวิตของสัปหฺเรอในเขตเทศบาลนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, การศึกษาค้นคว้าอิสระคหกรรมมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๐), หน้า ๕.

ในการปฏิบัติหน้าที่สัปเหร่อต้องมีจรรยาที่สำคัญ คือการไม่เลือกปฏิบัติ ต้องเผาศพให้เจ้าภาพทุกรายโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และจะต้องทำหน้าที่ด้วยความเป็น “มืออาชีพ” คือทำด้วยความรับผิดชอบและเรียบร้อยทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การทำความสะอาดเตาเผาในการเตรียมเมรุจนถึงการเก็บกระดูก

บทบาทหน้าที่ของสัปเหร่อในสมัยก่อนที่ยังมีการเผาศพแบบเชิงตะกอน คนที่สามารถเผาศพได้จะมีอยู่หลายคน ในการเผาแต่ละครั้งจะมีชาวบ้านไปช่วยกันประมาณ ๑๐ คน แต่เมื่อมีการเปลี่ยนเตาเผาจากเชิงตะกอนมาเป็นเตาเผาแบบปิด คือเมรุ การจำกัดตัวบุคคลผู้รับหน้าที่เผาศพก็เกิดขึ้น เนื่องจากเมรุเป็นสมบัติที่มีราคาแพงของวัด คนที่จะมาดูแลเมรุจึงไม่ใช่ใครก็ได้ แต่ต้องเป็นคนที่เจ้าอาวาสและชาวบ้านยอมรับ การมีเมรุจึงนับเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ทำให้สถานะของสัปเหร่อชัดเจนขึ้น

ราชการกำหนดหน้าที่สัปเหร่อเป็นงานประเภทที่ ๕ คือพนักงานบริการ และพนักงานขาย ในร้านค้าและตลาด ในหมวด ๕๑ คือเป็นพนักงานให้บริการในเรื่องส่วนบุคคลและบริการ ด้านการป้องกันภัย กำหนดเป็น “สัปเหร่อและเจ้าหน้าที่ฉีดยาศพ” ทำหน้าที่จัดการเผาศพและฝังศพ รักษาศพไม่ให้เน่าเปื่อยด้วยการฉีดสารเคมีในร่างศพ รวมถึงการทำพิธีต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการศพ^{๕๑}

สรุปได้ว่า สัปเหร่อ คือผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับพิธีกรรมความเชื่อการจัดการศพโดยเฉพาะ ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับศพ เพื่อให้ศพได้รับการจัดการให้เรียบร้อยและถูกต้องตามประเพณีปฏิบัติของท้องถิ่น ผู้คนโดยทั่วไปจึงมักเชื่อกันว่าสัปเหร่อจะต้องมีเวทมนต์คาถา หรือเครื่องรางของขลังไว้ใช้งาน และคุ้มภัย เช่น มีดหมอ (ผี) ผ้ายันต์^{๕๒} และถึงจะมีเวทมนต์คาถา แต่สัปเหร่อมักจะไม่วางคาถาให้คนอื่นฟัง เพราะถือว่าเป็นการลบหลู่อาจารย์ หรือทำตนเสมอครู ยกเว้นสัปเหร่อที่มีอายุมาก และเป็นครูของคนอื่นเท่านั้น จึงจะสามารถกล่าวคาถาให้ผู้อื่นฟังได้^{๕๓} สัปเหร่อในอดีตจะต้องเรียนรู้วิธีการจัดการกับศพให้ถูกต้องกับโบราณปฏิบัติ ทั้งกระบวนการเผาและฝัง เรื่องของศาสนพิธีตลอดจนการป้องกันตนเองและผู้อื่น โดยไสยเวทย์ สัปเหร่อจะเรียนรู้กันแบบปากต่อปาก จากการปฏิบัติกับของจริงเริ่มจากการเป็นลูกมือและก็จะจดจำวิธีการสืบทอดกันมา^{๕๔} บทบาทหน้าที่ของสัปเหร่อจึงแสดงถึงว่าเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับพิธีกรรมความเชื่อการจัดการศพโดยเฉพาะ ฉะนั้นเมื่อคนตายเกิดขึ้นจึงมีพิธีกรรมและความเชื่อเกี่ยวกับพิธีศพซึ่งเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของสังคมไทย และมีบุคคลที่ได้รับ

^{๕๑} บทบาทของสัปเหร่อต่อสังคม, (ออนไลน์), แหล่งข้อมูล: http://www.shockfmclub.com/story_detail.php?historyshock_id=385 (๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๙)

^{๕๒} อภิธาน สมใจ, งานศพล้านนาปราสาทนทกหัตถิลิงค์สู่ไม้ศพ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยทางสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑), หน้า ๑๙๐.

^{๕๓} อรสม สุทธิสาคร, คนค้นชีวิต, (กรุงเทพมหานคร : สารคดี, ๒๕๔๖), หน้า ๕๒.

^{๕๔} งาม ลิขิต, สัปเหร่อ, (กรุงเทพมหานคร : อนิส อดิกันต์, ม.ป.ป.), หน้า ๓๓-๓๔.

การเรียกขานว่า สัปเหร่อที่มีบทบาทที่สำคัญในการจัดการศพให้ได้รับการจัดการให้เรียบร้อยและถูกต้องตามประเพณีปฏิบัติของท้องถิ่น

๒.๔.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทได้มีหลากหลายทฤษฎีของนักวิชาการประมวลได้ดังนี้

บทบาท ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ หมายถึง การทำหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ เช่น บทบาทพ่อแม่ บทบาทครู หรือหน้าที่ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย^{๕๕}

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า บทบาท หมายถึง หน้าที่หรือพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหวังให้บุคคลกระทำ^{๕๖}

สุชา จันทรเฒ และสุรางค์จันทรเฒ อธิบายถึงความหมายของบทบาทไว้ว่าบทบาทที่ใกล้เคียงกับสถานภาพมาก บทบาทเป็นสิ่งที่บุคคลในสถานภาพต่างๆ พึงกระทำ นั่นคือเมื่อสังคมกำหนดสิทธิและหน้าที่ให้สถานภาพใดอย่างใดแล้ว บุคคลในสถานภาพนั้นๆ จะต้องประพฤติปฏิบัติหน้าที่ของตน^{๕๗}

สุพัตรา สุภาพ ได้กล่าวไว้ว่า บทบาท คือ การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ซึ่งมนุษย์แต่ละคนจะมีหลายบทบาท และแต่ละบทบาทจะมีความสมบูรณ์หรือสมดุลกันพอควร นอกจากนี้ยังได้กล่าวไว้ว่า บทบาทจะกำหนดความรับผิดชอบของงานต่างๆ ที่ปฏิบัติซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ^{๕๘}

งามพิศ สัตย์สรวง ได้ให้ความหมายไว้ว่า บทบาทหมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งคาดหวังสำหรับผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่างๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร เป็นบทบาทที่คาดหวังโดยกลุ่มคนหรือสังคม เพื่อให้คู่สัมพันธ์มีการกระทำการทางการทางสังคมได้ รวมทั้งสามารถคาดการณ์พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้^{๕๙}

จิตยา สุวรรณะชญ^{๖๐} ได้แสดงความคิดเห็นว่า บทบาทเป็นลักษณะพฤติกรรมที่กำหนดและยังได้แบ่งหน้าที่ออกเป็น “บทบาทตามอุดมคติ” (Ideal Role) หรือบทบาทที่ผู้ดำรงตำแหน่งของสังคมควรปฏิบัติและเป็นผลรวมของบทบาทตามอุดมคติ บุคลิกภาพของผู้ดำรงตำแหน่ง อารมณ์ขณะ

^{๕๕} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, หน้า ๖๐๒.

^{๕๖} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๒), หน้า ๓๑๕.

^{๕๗} สุชา จันทรเฒ และสุรางค์จันทรเฒ, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : แพรววิทยา, ๒๕๒๐), หน้า ๔๖.

^{๕๘} สุพัตรา สุภาพ, สังคมวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐.

^{๕๙} เรื่องเดียวกัน หน้า ๓๐.

^{๖๐} จิตยา สุวรรณะชญ, สังคมศาสตร์, แก๊ซเพิ่มเติมครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๐๙), หน้า ๔๒,

แสดงบทบาท และอุปกรณ์ของผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอยู่ ปฏิกริยาของผู้เกี่ยวข้องและได้สรุปฐานะตำแหน่งและบทบาททางสังคมไว้ดังนี้คือ

๑. มีสถานภาพ (Status) อยู่จริงในสังคมและมีอยู่ก่อนจะเข้าไปครองตำแหน่ง
๒. มีบทบาทที่ควรจะเป็น (Ought – to – be – Role) ประจำอยู่ในแต่ละตำแหน่ง
๓. วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ในสังคมนั้นๆ เป็นส่วนหนึ่งซึ่งสังคมในการกำหนดฐานะ ตำแหน่ง บทบาทที่ควรจะเป็น

๔. ฐานะ ตำแหน่ง และบทบาทนั้น ได้มาจากการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ในสังคมนั้น

๕. บทบาทที่ควรจะเป็นนั้น ไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะเหมือนกับพฤติกรรมที่เป็นจริงของคนที่ครองฐานะตำแหน่ง เพราะพฤติกรรมเป็นจริงของปฏิกริยาของคนที่มีต่อบทบาทที่ควรจะเป็นบุคลิกภาพของตนเองและของคนอื่นที่เข้าร่วมพฤติกรรมและเครื่องกระตุ้น(Stimulus) ที่มีอยู่ในเวลาและสถานที่ที่เกิดการติดต่อทางสังคม

ชุดา จิตพิทักษ์ มีความเห็นว่าบทบาทอาจพิจารณาได้ ๒ ความหมายคือ

๑. พิจารณาในโครงการโครงสร้างทางสังคม บทบาท หมายถึง ตำแหน่งทางสังคมที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ ซึ่งแสดงลักษณะโดยคุณสมบัติและกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น

๒. พิจารณาในโครงการการกระทำต่อกันหรือปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บทบาทจึงหมายถึงผลสืบเนื่องที่มีแบบแผนของการกระทำเกิดการเรียนรู้ของบุคคลที่อยู่ในสถานภาพการปฏิสัมพันธ์นั้น^{๖๑}

ปรากฏการณ์อีกอย่างหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับบรรทัดฐาน ก็คือ “สถานภาพ” ทั้งนี้ก็เพราะว่า บรรทัดฐานมิได้ลอยตัวโดยอิสระ ในสังคมหากมีความผูกพันอยู่กับสถานภาพ กล่าวได้ว่า สังคมมนุษย์ ก็คือ “ตาข่ายของสถานภาพ” ซึ่งเป็นกุญแจไขทำให้ทราบถึงกิจกรรมของกลุ่มคนและสมาคม

สถานภาพ ก็คือ ตำแหน่งของบุคคลในสังคมหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทุกสังคมหรือกลุ่มคนย่อมมีตำแหน่งมากมายและบุคคลคนเดียวอาจดำรงตำแหน่งหลายตำแหน่ง ในสังคมเชิงซ้อน คือสังคมที่ประกอบด้วยคนกลุ่มใหญ่ๆ หลายกลุ่มและคนเหล่านั้นมีความแตกต่างกันในด้านชีวิตความเป็นอยู่ การอาชีพ และมีอัตราการย้าย ถิ่นฐานสูงนั้น การปะทะสังสรรค์ทางตำแหน่งมิใช่เป็นไปในทางส่วนตัว เพราะฉะนั้น บรรทัดฐานหรือตำแหน่งช่วยให้สันติใหม่คนนั้นรู้ว่า เขาควรประพฤติหรือปฏิบัติอย่างไร บรรทัดฐานซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานภาพเหล่านั้นก็คือ สิทธิหน้าที่ อกสิทธิ์และภาวะจำยอมซึ่งวินิจฉัยพฤติกรรมของมนุษย์ในการปะทะสังสรรค์ทางสังคม

^{๖๑} ชุดา จิตพิทักษ์, พฤติกรรมบุคคลในองค์กรเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สารมวลชน, ๒๕๒๒)

เมื่อบุคคลดำรงตำแหน่งในสังคมหรือกลุ่มคน บุคคลนั้นย่อมแสดงบทบาท (Role) ตามตำแหน่งนั้นๆ เพราะฉะนั้นโดยปกติวิสัยแล้ว สถานภาพและบทบาทจึงเป็นสิ่งที่ควบคู่กันไปอย่างไรก็ดี บทบาทหรือการปฏิบัติหน้าที่ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลที่เข้าดำรงตำแหน่งนั้นๆ เพราะฉะนั้นบทบาทจึงเป็นรูปแบบที่เคลื่อนไหวหรือรูปการทาง พฤติกรรมของตำแหน่ง กล่าวคือ มีสิทธิหน้าที่และอภิสิทธิ์ต่างๆ แต่บทบาทหรือการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันออกไป

๒.๔.๓ บทบาทของสัปเหร่อ

บทบาทของสัปเหร่อที่มีต่อพิธีศพจึงเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับตำแหน่งทางสังคมหรือกิจกรรม และภาระหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องต้องดำเนินการ จากการศึกษาถึง บทบาทหน้าที่ของสัปเหร่อที่มีต่อพิธีงานศพ จะมีความสอดคล้องกับพิธีกรรมและความเชื่อเกี่ยวกับพิธีงานศพที่ได้ศึกษาไว้ข้างต้น แต่บางพิธีกรรม ความเชื่อหรือขั้นตอนอาจไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบทบาทหน้าที่ของสัปเหร่อ ซึ่งอาจจะเป็นบทบาทหน้าที่ของญาติพี่น้องของผู้ตาย พระสงฆ์ ผู้นำทำพิธีกรรมทางศาสนา เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและรวบรวมพิธีกรรมและความเชื่อเกี่ยวกับพิธีงานศพที่มีความเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของสัปเหร่อ ได้ดังนี้

๑) การบอกหนทาง

การบอกหนทางจะกระทำโดยบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับผู้ป่วยหรือคนลำบากรก่อนใกล้ สิ้นลมหายใจ รวมทั้งสัปเหร่อก็อาจได้รับหน้าที่นี้ได้ เนื่องจากสัปเหร่อก็คือบุคคลที่อยู่ในสังคมเดียวกันกับผู้ป่วยมีความคุ้นเคยกับครอบครัวของคนลำบาก และเป็นผู้ที่ญาติพี่น้องของคนลำบากเชื่อว่าจะสามารถนำทางให้ดวงวิญญาณของผู้ป่วยไปสู่สุคติได้เมื่อยามคนลำบากสิ้นใจ เพราะสัปเหร่อเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับวัดและพระสงฆ์ จึงได้รับความเชื่อถือจากสังคมนั้น^{๖๒}

๒) การอาบน้ำศพ

การอาบน้ำศพจะปฏิบัติโดยญาติพี่น้องและหรือผู้มีความรู้ในการปฏิบัติซึ่งควรจะเป็นหน้าที่ของสัปเหร่อ^{๖๓} หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ในปัจจุบันอาจเป็นหน้าที่ของพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ด้วยเหตุจากอาการเจ็บป่วยที่จะต้องเข้ารับการรักษาและเสียชีวิตในขณะนั้น จะมีการจัดการทำความสะอาดศพ ฉีดยาศพ ตกแต่งสภาพศพเป็นต้น และญาติเป็นเพียงผู้มารับศพกลับไปบำเพ็ญกุศลตามประเพณี

^{๖๒} ชาติชาย มานิตยกุล, “วิถีชีวิตสัปเหร่อในกรุงเทพมหานคร”, ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๐), หน้า ๙๔.

^{๖๓} พวงผกา ประเสริฐศิลป์, ประเพณีไทยกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสวัฒนธรรมโลก, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๒), หน้า ๘๓.

๓) การแต่งตัวศพ

เมื่ออาบน้ำศพแล้วต้องแต่งตัวหีวมศพ ซึ่งจะแตกต่างกันบางแห่งหีวมไปทางซ้ายบางแห่งหีวแบ่งหน้าแบ่งหลัง บางแห่งหีว ๓ หนเท่านั้น และที่เหมือนกันทุกแห่งคือ เมื่อหีวมให้กับศพแล้วจะต้องหักหีวทิ้งหรือโยนลงในโลงบางแห่งหัก ๒ ท่อน บางแห่งหัก ๓ ท่อน ขึ้นอยู่กับสัปเหร่อแต่ละคน แต่ละท้องถิ่น^{๖๔}

การนุ่งผ้าศพจะจัดการแต่งกายศพด้วยชุดเสื้อผ้าที่ดีที่สุด หรือชุดที่ผู้ตายชอบใส่ และบางแห่งนิยมนุ่งผ้าให้ศพโดยการสวมเสื้อกลับกัน^{๖๕} บางแห่งนิยมการนุ่งผ้า ๒ ชั้น ตามประเพณีนิยม เรียกว่าเป็นการนุ่งผ้าสำหรับศพ หรือ “แต่งให้กับผี” ขึ้นอยู่กับผู้มีความรู้หรือสัปเหร่อแต่ละคนแต่ละท้องถิ่น

ส่วนการเอาเงินใส่ปากศพนั้นอดีตกล่าวว่าเพื่อเป็นค่าจ้างแก่สัปเหร่อที่จะนำศพไปเผาและการใส่ไว้ในปากก็เพื่อสะดวกแก่การค้นหา หรือถ้าในกรณีเจ้าภาพสัญญาจะให้ค่าจ้างแก่สัปเหร่อภายหลัง ถ้าไม่ใส่เงินไว้ในปากก่อนเกรงว่าสัปเหร่อจะไม่ยอมในเวลามัดศพเพราะเจ้าภาพอาจบิดพลิ้วไม่ยอมจ่ายค่าจ้าง^{๖๖} อีกนัยหนึ่งกล่าวว่าเมื่อได้เวลาเผาจะนำเงินออกจากปากศพและเก็บไว้เป็นที่ระลึกหรือเครื่องราง^{๖๗}

๔) การมัดตราสัง

ผู้ทำหน้าที่มัดตราสังต้องเป็นผู้ที่ได้ฝึกหัดเคยมัดศพและเรียนรู้คาถาที่จะว่ากล่าวในเวลาผูกมัดศพ หรือสัปเหร่อในการมัดตราสังศพด้วยด้ายหรือฝ้ายดิบขนาดโตเท่านิ้วก้อยผูกเป็น ๓ เปราะ คือ ที่เท้า เอว และคอ

๕) การเบิกโลง

การเบิกโลงจะเป็นหน้าที่ของสัปเหร่อหรือผู้ที่มีความรู้ชำนาญในการใช้คาถาอาคม การประกอบพิธีกรรมเบิกโลงตามขั้นตอนพิธีกรรมความเชื่อประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น

๖) การทำเครื่องประกอบโลง

เมื่อทำการเบิกโลงเสร็จแล้วจะทำเครื่องประกอบโลง ซึ่งจะประกอบด้วยฟากหรือฝือกที่ทำด้วยไม้ไผ่ ถักด้วยหวายเรียงกันทำเป็นหมอนรอง ใช้ใบตองตานี ๓ ยอด มาปูรองกันน้ำเหลืองไหลลงก้นโลง และการทำบันไดหลังโลงหรือบันไดผี^{๖๘}

^{๖๔} เสถียร โกเศศ, การตาย, (กรุงเทพมหานคร : แม่คำผาง, ๒๕๓๑), หน้า ๕๕.

^{๖๕} มณี พยอมยงค์, ประเพณีสิบสองเดือนล้านนาไทย ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม, (เชียงใหม่ : ส.ทรัพย์) หน้า ๔๒๐.

^{๖๖} อุดม เขยกิจวงศ์, ประเพณีพิธีกรรมท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, ๒๕๔๕), หน้า ๓๒๕.

^{๖๗} เสถียร โกเศศ, การตาย, หน้า ๖๐.

^{๖๘} อุดม เขยกิจวงศ์, ประเพณีพิธีกรรมท้องถิ่นไทย, หน้า ๓๒๕.

๗) การตั้งศพ

หลังจากนั้นจะทำการบรรจุศพลงในโลง และตั้งไว้ที่บ้านหรือที่วัดเพื่อบำเพ็ญกุศพลโดยการตั้งศพต้องหันศีรษะไปทางทิศตะวันตกตามประเพณีความเชื่อสืบมา^{๖๙}

๘) การจุดไฟไว้หน้าศพ

ศพที่ยังอยู่ในบ้านเรือน แม้จะนำเข้าโลงแล้วหรือยังก็ตาม จะทำการตามไฟศพไว้ปลายเท้า ซึ่งกล่าวถึงปริศนาหลายประการ เช่น เป็นเครื่องเตือนสติคนเป็นให้หาทางไปแต่ทางสว่างบ้างก็กล่าวถึง คราวตายแล้วธาตุทั้ง ๔ ก็แยกกันไปจึงจุดไฟตามไว้เป็นพยาน^{๗๐} และการให้ความหมายเป็นประทีปส่องให้คนทั้งหลายรู้ว่าตรงนั้นมีศพ จะได้ไม่เดินไปกระทบในเวลากลางคืนหรือใช้เป็นแสงสว่างซึ่งเรียกว่า “ไฟยาม” หรือ “ตะเกียงชีวิต”^{๗๑}

๙) การนำศพออกจากบ้าน

การนำศพออกจากบ้าน มีขั้นตอนที่ยึดถือปฏิบัติหลายขั้นตอน คือ ไม่ห้ามศพลอดซอกการชักฟากสามซัดห่มสามใบ การทำประตูบ้านเมื่อนำศพออกไปพ้นประตูแล้ว จะรื้อทิ้งเพื่อป้องกันไม่ให้วิญญาณผู้ตายกลับมาบ้านได้ การขีดข้าวสารระหว่างทาง การใช้ไม้ขีดนำทาง และห้ามห้ามข้ามนาข้ามสวน

๑๐) การโปรยข้าวตอก

การโปรยข้าวตอกในระหว่างเคลื่อนขบวนศพไปวัด หรือป่าช้าตลอดเส้นทาง

๑๑) การเผาศพ

ก่อนการเผาศพสัปเหร่อจะมีความเชื่อในการทิ้งเบี้ยให้ตากเลียยากลา เพื่อซื้อที่สำหรับฝังหรือเผาศพกับเจ้าของป่าช้า และจะนำโลงศพเดินเวียนเชิงตะกอนจากขวาไปซ้าย ๓ รอบ^{๗๒} ก่อนนำศพตั้งบนเชิงตะกอน หลังจากนั้นจะเปิดฝาโลง ตัดตราสังออก นำน้ำมะพร้าวมาล้างหน้าศพ เพื่อให้ลูกหลานผู้ตายได้ดูหน้าเป็นครั้งสุดท้ายก่อนการเผาศพ นอกจากนั้นยังมีความเชื่อในการโยนผ้าข้ามศพที่กำลังลุกไหม้ ๓ ครั้ง และการชักฟืน ๓ ดุ้น อันเป็นการเสร็จพิธีการเผาศพ

๑๒) วันเผาศพ

วันเผาศพเป็นความเชื่อเกี่ยวกับการกำหนดวันเผาศพ ตามความเชื่อของผู้มีความรู้ด้านพิธีกรรม หรือสัปเหร่อ คือ ถ้าตายวันข้างขึ้นให้เผาวันคี่ ถ้าตายวันข้างแรมให้เผาวันคู่ และยังห้ามเผาในวันศุกร์ เพราะถือว่าเป็นวันมงคล วันที่เป็นสุข ไม่ควรทำให้ทุกข์ ห้ามเผาในวันพฤหัสบดี เพราะเป็น

^{๖๙} พระครูสมุทรประสงค์ ฐิตปุณฺณ, สังเค็ด ราชวดี ดอกไม้รูปเทียน และประเพณีทำศพ, (กรุงเทพฯ : วิจัยพัฒนา, ๒๕๔๑), หน้า ๔๖.

^{๗๐} เสถียร โกเศศ, ประเพณีเกี่ยวกับชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพฯ : สยาม, ๒๕๕๑), หน้า ๑๓๕-๑๓๖.

^{๗๑} มณี พยอมยงค์, ประเพณีสิบสองเดือนล้านนาไทย ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม, หน้า ๔๒๑.

^{๗๒} อุดม เขยกิจวงศ์, ประเพณีพิธีกรรมท้องถิ่นไทย, หน้า ๓๒๘.

วันครู และห้ามเฝ้าวันพระ เพราะเป็นวันที่ต้องรักษาศีล ถ้าเฝ้าวันนี้จะเป็นการรบกวนชีวิตสัตว์ที่อยู่ในศพ^{๗๓}

๑๓) การแปรรูป

ตอนเช้าตรู่ของวันที่ถัดจากวันเฝ้า สัปเหร่อผู้เฝ้าจะมาแปรรูปก่อนพระอาทิตย์ขึ้น ถือว่าเพื่อให้ผู้ตายได้รับอรุณของวันใหม่ จะนำกระดูกของผู้ตายมาทำให้เป็นรูปคน หันด้านที่เป็นศีรษะไปทางทิศตะวันตก แล้วนิมนต์พระสงฆ์มาชักบังสุกุลตาย เสร็จแล้วลบลูบเดิมเสียทำเป็นรูปขึ้นใหม่ให้เป็นรูปคน หันด้านศีรษะไปทางตะวันออก สมมติว่าเป็นการเกิด เจ้าภาพบางรายจะเอาแก้วแหวนเงินทองโปรยลงบนกระดูกประพรมด้วยของหอม นำน้ำผสมขมิ้นซึ่งถือเป็นน้ำแม่คงคา น้ำมะพร้าวถือเป็นหัวใจของจุฬามณี และน้ำหอม นำน้ำทั้งหมดนี้มาพรมกระดูก เรียกว่า กายานร้อยแปด^{๗๔} แล้วจึงนิมนต์พระมาชักบังสุกุลเป็น จึงถือว่าเสร็จพิธี

๑๔) การเก็บอัฐิ

เมื่อแปรรูปเสร็จแล้วจะเก็บกระดูกใส่โกศ ส่วนเถ้าก็ใช้ผ้าขาวห่อไว้ นำไปลอยน้ำ นำไปฝังหรือบรรจุพระเจดีย์ หรือหากมีการทำบุญเลี้ยงพระเพื่ออุทิศส่วนกุศลให้แก่ผู้ตาย เรียกว่า ทำบุญอัฐิ ๗ วันหลังเฝ้า หรือบางแห่งจะทำต่อเนื่องให้เสร็จงานในรวดเดียวเลย^{๗๕}

สรุปจากการศึกษาบทบาทของสัปเหร่อต่อพิธีงานศพมี ๑๔ ขั้นตอน ได้แก่ การบอกหนทาง การอาบน้ำศพ การแต่งตัวศพ การมัดตราสัง การเบิกโลง การทำเครื่องประกอบโลง การตั้งศพ การตามไฟหน้าศพ การนำศพออกจากบ้าน การโปรยข้าวตอก การเผาศพ การกำหนดวันเผาศพ การแปรรูป และการเก็บอัฐิ

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกพจน์ เดชวงศ์ญา^{๗๖} ศึกษาความเชื่อและพิธีเกี่ยวกับความตายของชาวอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ชาวบ้านมีการสืบทอดการประกอบพิธีกรรมมาแต่โบราณ โดยให้ความสำคัญแก่ขั้นตอนและรายละเอียดของพิธีก่อนตาย พิธีเกี่ยวกับศพและพิธีหลังงานศพ ซึ่งถือเป็นภาระและความรับผิดชอบของคนในครอบครัว ลูกหลานญาติพี่น้องที่ร่วมกันจัดขึ้นเพื่อบุคคลอันเป็นที่รักครั้งสุดท้ายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติสืบทอดกันมา ชาวบ้านป่าป่องและชาวบ้านป่าฝาง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งการตายออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ การตายดีและการตายร้าย

^{๗๓} แปลก สนธิรักษ์, *พิธีกรรมและประเพณี*, (กรุงเทพมหานคร : เจริญจิต, ๒๕๓๑), หน้า ๑๗๖.

^{๗๔} อรสม สุทธิสาคร, *คนค้นชีวิต*, (กรุงเทพมหานคร : สารคดี), หน้า ๖๓.

^{๗๕} เสถียร โกเศศ, *ประเพณีเกี่ยวกับชีวิต*, หน้า ๒๖๓.

^{๗๖} เอกพจน์ เดชวงศ์ญา, “การศึกษาความเชื่อเกี่ยวกับความตายของชาวอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙), หน้า ๓๒.

การตายดี คือ การตายตามธรรมชาติ การหมดสิ้นลมหายใจตามอายุขัย การตายด้วยโรคภัยไข้เจ็บ และนอนหลับตาย ส่วนการตายร้าย คือ การตายไม่ปกติที่เกิดจากอุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ การฆ่าตัวตาย และตายจากการคลอดที่ผิดปกติ ผู้วิจัยพบว่า ในการประกอบพิธีกรรมของศพที่ตายดีแตกต่างจากการตายร้าย กล่าวคือ พิธีศพของการตายดีประกอบด้วยขั้นตอนที่พิธีพิธีกันสง่างามและก่อให้เกิดความอบอุ่น ส่วนพิธีศพที่เกิดจากการตายร้ายจะรวบรัดเรียบง่ายและข้อห้ามต่างๆ มากมาย แม้กระทั่งในปัจจุบันชาวบ้านป่าป้อมและชาวบ้านป่าผาง อำเภอต๋อยสะเกิด จังหวัดเชียงใหม่ยังคงประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อที่ได้ปฏิบัติสืบทอดกันมาเช่นเดียวกับในอดีต เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมที่อยู่เคียงคู่กับชุมชนหมู่บ้านจนกลายมาเป็นธรรมเนียมประเพณีและเป็นเอกลักษณ์ของชาวล้านนา

ชาติชาย มานิตยกุล^{๗๗} มุ่งศึกษาวิถีชีวิต ขั้นตอนการประกอบพิธีกรรม และบทบาทและหน้าที่ของสัปเหร่อในกรุงเทพมหานคร พบว่า ขั้นตอนการประกอบพิธีกรรมของสัปเหร่อในกรุงเทพมหานครมี ๑๔ ขั้นตอน ได้แก่ ๑) การอาบน้ำศพ ๒) การแต่งตัวศพ ๓) การรดน้ำศพ ๔) การมัดตราสัง ๕) การเบิกโลง ๖) การตั้งศพ ๗) การสวดอภิธรรมบำเพ็ญกุศล ๘) การเช็นศพ ๙) การทิ้งเบ๊ยให้ตากเลียยกลา ๑๐) การนำน้ำมะพร้าวล้างหน้าศพ ๑๑) การบวชหน้าไฟ ๑๒) การเผาศพ ๑๓) การแปรรูป ๑๔) การเก็บอัฐิ ส่วนด้านบทบาทและหน้าที่ของสัปเหร่อในกรุงเทพมหานครโดยมากที่ปฏิบัติเหมือนกันตามขั้นตอนของพิธีกรรม คือ มีบทบาทและหน้าที่ในการอาบน้ำศพ การแต่งตัวศพ การตั้งศพ การเผาศพ การแปรรูป และการเก็บอัฐิ ขั้นตอนของพิธีกรรมนอกจากนี้บางขั้นตอน คือ การรดน้ำศพ การสวดอภิธรรมบำเพ็ญกุศล การเช็นศพ และการบวชหน้าไฟ เป็นบทบาทและหน้าที่ของพระสงฆ์หรือเจ้าของศพ บางขั้นตอน คือ การมัดตราสังการเบิกโลง การทิ้งเบ๊ยให้ตากเลียยกลา และการนำน้ำมะพร้าวล้างหน้าศพ สัปเหร่อบางคนไม่ปฏิบัติ

ทวีศักดิ์ วรฤทธิ์เรืองอุไร^{๗๘} กล่าวไว้ในบทนำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สัปเหร่อกับการจัดการศพของชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนมอญริมแม่น้ำแม่กลอง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” ว่าในพิธีกรรมศพของไทยพุทธจะมีคนกลุ่มหนึ่งที่ได้รับการเรียกขานว่าเป็น “สัปเหร่อ” เป็นบุคคลที่รับหน้าที่จัดการเรื่องต่างๆ ในงานศพซึ่งเป็นพิธีกรรมที่สำคัญ แต่เรากลับมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสัปเหร่อผู้ใกล้ชิดกับพิธีกรรม ความตาย และร่างไร้วิญญาณค่อนข้างน้อย จึงมีคำถามเกิดขึ้นมาว่า “สัปเหร่อคือใคร” และ “สัปเหร่อมีที่ทางอย่างไรในสังคมที่เขาดำเนินชีวิตอยู่” สัปเหร่อเป็นกลุ่มคนที่มีพลวัตเชื่อมโยงไปกับสังคมค่อนข้างมาก ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดมากที่สุดคือการเปลี่ยนคำจากสัปเหร่อมา

^{๗๗} ชาติชาย มานิตยกุล, “วิถีชีวิตสัปเหร่อในกรุงเทพมหานคร”, **ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์, ๒๕๕๐), หน้า ๒๙.

^{๗๘} ทวีศักดิ์ วรฤทธิ์เรืองอุไร, “สัปเหร่อกับการจัดการศพของชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนมอญริมแม่น้ำแม่กลอง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี”, **วิทยานิพนธ์คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๕๖.

เป็น “เจ้าหน้าที่มาปณสถาน” ดังนั้นการศึกษาเรื่องสัปเทร่อ จึงน่าจะมีประโยชน์ในฐานะเป็นหลักฐานบางประการต่อความเคลื่อนไหวของสังคมได้

พระอริการพิพัฒน์พงษ์ ฐานวุฑโฒ (ใจกว้าง)^{๗๙} ศึกษาความเปลี่ยนแปลงการจัดงานศพของชาวพุทธ : กรณีศึกษา บ้านหมื่น ตำบลนาปรัง อำเภอบง จังหวัดพะเยา ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า การจัดพิธีศพในพระพุทธศาสนาตั้งแต่สมัยพุทธกาล นับตั้งแต่การจัดพระบรมศพของพระศาสดา พระพุทธบิดา พุทธสาวกจบจนถึงพิธีการจัดงานศพของชาวพุทธในประเทศไทย นับตั้งแต่เจ้านายชั้นสูงในราชวงศ์ จนถึงพระสงฆ์และสามัญชนทั่วไป โดยเฉพาะล้านนา ล้วนเป็นการแสดงออกถึงความมกตัญญูตวาทิตของอนุชนรุ่นหลังที่ต้องการสักการะศพ ให้ดวงวิญญาณไปสู่สุคติที่ดีเหมือนกันแล้วแต่ว่ากาลเวลา สถานที่ และความนิยมของท้องถิ่น ดังจะเห็นความแตกต่างกันคือ การจัดพิธีศพในครั้งพุทธกาลก็จะจัดแบบเรียบง่ายเน้นเนื้อหาสาระ ไม่มีการเก็บศพไว้หลายวันสูงสุดก็ไม่เกิน ๗ วัน การจัดศพไม่ซับซ้อนมากมาย เน้นการสักการะศพด้วยของหอมต่างๆ มีการทำบุญอุทิศกุศลให้ผู้ล่วงลับ มีการละเล่นตามความเหมาะสมตามความต้องการของญาติ เช่น กรณีการจัดพิธีศพของพระสารีบุตร และพิธีศพทุกศพมีการเผาเป็นที่สุดแม้พระบรมศพของพระศาสดาแล้วมีการนำอัฐิมาบรรจุเป็นสถูปเจดีย์ไว้ให้มหาชนได้สักการะเพราะเป็นบุคคลสำคัญ ส่วนการจัดพิธีศพของชาวพุทธล้านนา นั้นสามารถแยกพิธีกรรมการจัดศพออกเป็น ๓ ประเภทคือ การจัดศพเจ้านายชั้นสูง การจัดพิธีศพของพระสงฆ์ และการจัดพิธีศพของสามัญชนทั่วไป การจัดพิธีศพนั้นส่วนใหญ่ก็มีจุดมุ่งหมายอันเดียวกันคือต้องการส่งให้ดวงวิญญาณของผู้ล่วงลับไปสู่สุคติที่ดี การจัดพิธีศพของเจ้านาย และพระสงฆ์ นั้นจะมีความแตกต่างจากสามัญชนทั่วไป ที่เครื่องสักการะศพ มีการใส่ปราสาทศพที่มีความสูงใหญ่ และงดงามบนหลังนกหัสดีลิงค์ และมีการชักลากไปสู่ที่เผาหรือมีการจัดสร้างเมรุชั่วคราวในการเผาศพ และมีการกำหนดสถานที่เผาตามแต่ฐานันดรศักดิ์ เช่นที่วัด หรือที่ข่วงเมรุ หรือที่ป่าช้า เป็นต้น และมีการได้รับพระราชทานเกียรติจากราชวงศ์ชั้นสูง เช่นงานพระศพพระราชชายาเจ้าดารารัศมี เป็นต้น ส่วนศพพระสงฆ์ก็ได้รับการจัดศพที่ยิ่งใหญ่ไม่แพ้ศพเจ้านายเหมือนกันเพราะเป็นที่นับถือของประชาชนทั่วไป หากเป็นพระสงฆ์ที่ได้รับพระราชทานสมณศักดิ์ และพระสงฆ์ที่บวชมาเป็นเวลานาน ได้รับยกย่องให้เป็น “ครูบา” ส่วนงานศพของสามัญชนทั่วไปก็จะจัดตามฐานะในอดีตไม่มีการใส่ปราสาทศพ ไม่มีการลากจูง จะจัดพิธีศพต้องคำนึงจารีตประเพณีและข้อห้ามของชุมชนเป็นหลัก เป็นการจัดพิธีศพที่ดูเรียบง่ายเสราโคศ ต่อมาภายหลังการจัดพิธีศพไม่ว่าจะเป็นศพของเจ้านาย พระสงฆ์ หรือสามัญชน ดูเหมือนไม่แตกต่างกันมากนัก มีการทำบุญอุทิศกุศล มีปราสาท การชักลากไปสู่ที่เผามีดนตรีแห่ มีการเลี้ยงอาหารแขกที่มาร่วมงาน ขึ้นอยู่กับฐานะของเจ้าภาพศพนั้นๆ ที่ไม่ให้ผิดจารีต

^{๗๙} พระอริการพิพัฒน์พงษ์ ฐานวุฑโฒ (ใจกว้าง), “ความเปลี่ยนแปลงการจัดงานศพของชาวพุทธ : กรณีศึกษา บ้านหมื่น ตำบลนาปรัง อำเภอบง จังหวัดพะเยา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔),หน้า ๓๖.

ประเพณี และให้สมเกียรติแก่ผู้วายชนและฐานะของตนเองส่วนพิธีกรรมในการจัดงานศพของบ้านหมื่น ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีรูปแบบพิธีกรรม เริ่มจากพิธีกรรมเตรียมพร้อมรับกับความตาย ซึ่งเป็นพิธีที่ประกอบขึ้นเพื่อสร้างกำลังใจให้กับผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยมีสภาพจิตใจที่เข้มแข็ง จิตใจไม่ฟุ้งซ่าน และเพื่อเตรียมตัวเตรียมใจก่อนที่จะเสียชีวิต ขั้นตอนพิธีกรรมประกอบด้วย การเทศน์คัมภีร์มหาวิบาก การบูชาข้าวพระเมืองแก้ว พิธีदानขัว (ถวายสะพาน) พิธีกรรมขอขมาแก้วตั้งสาม (ขอขมาพระรัตนตรัย) ต่อมาเมื่อมีการเสียชีวิตจะมีพิธีกรรมการจัดงานศพ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การแจ้งข่าวการตาย หลังจากนั้นมีการอาบน้ำศพ การจัดแต่งตัวให้ศพ แล้วก็นำศพบรรจุโลงหรือหีบศพ และมีการตั้งศพบำเพ็ญกุศล สวดอภิธรรมศพตามวันเวลาที่กำหนดขึ้น ในระหว่างการตั้งศพนั้นมีการจัดเตรียมสิ่งของและเครื่องไทยทานเพื่อถวายพระในวันฌาปนกิจศพ คือ การประดิษฐ์ดอกไม้ประดับงานศพ สร้างปราสาทใส่ศพ สร้างเรือนทาน

สำหรับอุทิศให้ผู้ตาย เมื่อถึงวันที่กำหนดการฌาปนกิจศพจะนิมนต์พระสงฆ์มารับไทยทานที่บ้าน หลังจากนั้นมีการเคลื่อนศพไปสู่ป่าสุสานเพื่อประกอบพิธีกรรมต่อไป หลังจากเผาศพเสร็จแล้วในวันรุ่งขึ้นมีการดับกองฟอน และนิมนต์พระสงฆ์มาเจริญพระพุทธมนต์เพื่อให้เกิดความเป็นสิริมงคลแก่ครอบครัวต่อไป รูปแบบและพิธีกรรมการจัดงานศพของบ้านหมื่น ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงหลายประการ ในส่วนพิธีกรรมก่อนตายส่วนใหญ่ยังถือปฏิบัติอยู่ แต่สำหรับพิธีกรรมหลังการตายมีพิธีกรรมหลายอย่างเปลี่ยนแปลงไป แต่สาระของพิธีกรรมทางพระพุทธศาสนายังคงอยู่ และอาจกล่าวได้ว่ามีการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบมากขึ้น ส่วนรูปแบบขั้นตอนพิธีกรรมอื่นที่เป็นส่วนของชาวบ้านมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เช่นการอาบน้ำศพ การนุ่งผ้าศพ การประดิษฐ์ดอกไม้ประดับโลงศพ การใช้ปราสาทใส่ศพ การสร้างเรือนทาน มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสมัยนิยม รวมถึงรูปแบบการประกอบพิธีกรรมด้านอื่นๆ เช่นการเลี้ยงหาใช่ ขั้นตอนการใส่พินเป็นชั้นๆ ตามเดือนที่เผาศพ การก่อกองไฟหน้าป่าช้า การสวดชัยภูมิ พิธีกรรมขั้นตอนบางอย่างได้เลิกไปไม่ถือปฏิบัติ และรับเอาวัฒนธรรมอื่นมาปฏิบัติแทน

พระครูกลุณธรรมโฆษ (รุ่ง กลุณโณ)^{๕๐} การศึกษาคติธรรมจากประเพณีงานศพ : กรณีศึกษาชุมชนตำบลตรว อำเภอสรีนคร จังหวัดสุรินทร์ ผลจากการศึกษาแนวคิดความตายและประเพณีการจัดงานศพที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท พบว่า ความตาย คือกระบวนการจบของชีวิต หมายถึงการสิ้นใจ, การสิ้นสภาพของการมีชีวิต แนวคิดเรื่องความตายในทางพระพุทธศาสนาเถรวาท มองว่าความตายเป็นเรื่องปกติธรรมดาของชีวิต แต่สาระแห่งการตายสามารถนำมาสร้างสิ่งดีงาม นำมาเป็นเครื่องเตือนสติไม่ให้ประมาทหมัวเมาในวัยในชีวิต เป็นอุปกณ์ในการสอนธรรม และปฏิบัติธรรมบำเพ็ญเพียรให้บรรลุผลต่อไป ส่วนประเพณีการจัดงานศพที่

^{๕๐}พระครูกลุณธรรมโฆษ (รุ่ง กลุณโณ), “การศึกษาคติธรรมจากประเพณีงานศพ : กรณีศึกษาชุมชนตำบลตรว อำเภอสรีนคร จังหวัดสุรินทร์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๔๓.

ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาทนั้น สมัยพุทธกาลจัดพิธีกรรมเกี่ยวกับการตายเฉพาะบุคคลสำคัญ เช่น พระพุทธเจ้า พระพุทธบิดา และพระพุทธรูปบางรูป ส่วนบุคคลทั่วไปไม่ปรากฏว่ามีพิธีกรรมด้านนี้ แต่มีการจัดการเกี่ยวกับศพอย่างเรียบง่ายโดยการเผา การฝัง การทิ้งศพให้เป็นอาหารของสัตว์ การนำศพลอยแม่น้ำ และผลจากการศึกษา ประเพณีการจัดงานศพในชุมชนตำบลตรวพบว่า ชุมชนตำบลตรวเป็นชุมชนชาวกวยหรือส่วย มีข้อปฏิบัติเมื่อมีคนป่วยใกล้ตาย มีประเพณีการปฏิบัติต่อศพ มีประเพณีการปฏิบัติในการสวดศพ มีประเพณีการบวชนาคและการจุณศพ มีประเพณีการปฏิบัติ ในการเผาศพ และมีประเพณีการเก็บอัฐิและทำบุญอุทิศให้แก่ผู้ตาย เป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ปัจจุบันประเพณีการจัดงานศพของชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมบ้าง อย่างเช่นแต่เดิมนั้นมัก นิยมฝังศพไว้ก่อน แต่ปัจจุบันเมื่อตายแล้วมักนิยมทำบุญอุทิศปณิกคือเผาให้แล้วเสร็จ ซึ่งแต่ละชุมชนก็จัดงานศพตามฐานะของเจ้าภาพ แต่ในขั้นตอนพิธีการต่างๆ ชุมชนก็ยังยึดถือเอาประเพณี และข้อปฏิบัติที่ทำสืบๆ ต่อกันมา ตามความเชื่อดั้งเดิมบวกกับความเชื่อทางพระพุทธศาสนา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้แก่ผู้ตาย

บุญยืน ศิริรักษ์^{๔๑} การศึกษาประเพณีเกี่ยวกับการตายในพระพุทธศาสนาเถรวาท : ศึกษาเฉพาะกรณีประเพณีเกี่ยวกับการตายในสังคมไทย ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การตายในทัศนะของพระพุทธศาสนาเถรวาทนั้นมีความหมายเกี่ยวกับความสิ้นสุดของชีวิต โดยพระพุทธศาสนาเห็นว่า การตายเป็นสิ่งที่เป็นไปตามกฎธรรมชาติที่มนุษย์ทุกคนจะต้องตายไม่มีใครสามารถที่จะหลีกเลี่ยงการตายไปได้ นอกจากนั้นพระพุทธศาสนาเห็นว่ามนุษย์ไม่ควรกลัวการตาย แต่พึงวางท่าทีเพื่อที่จะปฏิบัติต่อการตายได้อย่างเท่าทัน ไม่หวั่นไหวเพราะอำนาจของการตาย ตามปกติโดยทั่วไปมนุษย์จะกลัวต่อการตาย และเมื่อมีการตายเกิดขึ้นมนุษย์ก็ควรใช้การตายนั่นเป็นสื่อในการสอนหลักธรรมเรื่องความไม่แน่นอนของชีวิต ประเพณีเกี่ยวกับการตายนั้นพระพุทธศาสนาสอนให้ทำอย่างเรียบง่ายไม่ฟุ่มเฟือยในสังคมไทยมีความเชื่อต่อการตายในหลากหลายมิติ ดังนั้นจึงมีขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อมีการตายที่ค่อนข้างซับซ้อน เพราะประเพณีเกี่ยวกับการตายนั้มีองค์ประกอบของความเชื่ออยู่ ๔ ประเภทคือ (๑) ความเชื่อในศาสนาพราหมณ์ เป็นความเชื่อเรื่องวิญญาณ (๒) ความเชื่อในศาสนาพุทธ (๓) ความเชื่อในเรื่องโหราศาสตร์ (๔) ความเชื่อเรื่องไสยศาสตร์ และความเชื่อท้องถิ่น เมื่อมีความเชื่อเช่นนี้ย่อมทำให้การประกอบพิธีกรรมมีความหลากหลาย ในประเพณีเกี่ยวกับการตายในสังคมไทยนั้นมีปัญหาหลายๆด้านโดยเฉพาะปัญหาด้านค่านิยมและความเชื่อที่ผิดๆ โดยเชื่อว่าการจัดงานศพต้องทำอย่างอลังการหรือความสนุกสนานในงานด้วยการเล่นการพนัน

^{๔๑}บุญยืน ศิริรักษ์, “การศึกษาประเพณีเกี่ยวกับการตายในพระพุทธศาสนาเถรวาท : ศึกษาเฉพาะกรณีประเพณีเกี่ยวกับการตายในสังคมไทย”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๖๕.

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การให้บริการพยาบาลของสัปเหร่อเทศบาลนครพิษณุโลกตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักธรรมที่ประยุกต์ใช้ในการให้บริการคือ หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสัปเหร่อ ด้านเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ด้านพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ ด้านช่วยเหลือบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ด้านความเป็นผู้มีน้ำใจความสม่ำเสมอ

ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

