

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔
- ๒.๓ ประวัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการ เป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการ คือ แนวคิดจิตวิทยาและจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการ ที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย ของการสร้างภาพพจน์สูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจสนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดัง เช่น ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าหมายถึงการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการใช้บริการการบริการ คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นโดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กันสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วย ความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมชาติและเป็นธรรม และความเสมอต้นเสมอปลาย

๒.๑.๑ ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจสนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิตส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

สมิต สัชฌุกร^๑ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังต่อไปนี้

๑) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแวตาทริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียงโดยพฤติกรรม ที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว

๒) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรักใคร่และจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกความเชื่อและค่านิยม

๓) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง^๒ ได้ให้ ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึง การช่วยเหลือสงเคราะห์อนุเคราะห์ผู้อื่น หรือให้ความสะดวกสบายแก่ผู้อื่นเป็นกิจกรรมที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นตามหน้าที่การงานของผู้ให้บริการนั้นๆ

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย^๓ ได้ให้ คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจ ที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดี

จอห์น ดีมิลเลทท์^๔ (John D.Millett) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการคือ

^๑ สมิต สัชฌุกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ – ๑๘.

^๒ สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^๓ ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^๔ Millett, J.D., Management in the public service, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), p. 397-400.

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกันการให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติศาสนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ซึ่งเป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timele Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนผลงานจะดีเลิศเพียงใด หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ถือได้ว่าผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือการให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสมเช่นบุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆจะต้องมีไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือต้องพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลา หรือมีการจัดอบรมเพื่อซักซ้อมความพร้อมความเข้าใจอยู่เสมอ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือพยาบาล เป็นต้น

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือมีการพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้าทันสมัยทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสมกระชับการลดขั้นตอน ที่ไม่สำคัญลงและการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้

สมิต สัณฺณกร^๕ บริการ (Service) พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. ๒๕๓๐ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์^๖ บริการ (Service) คือ พฤติกรรมกิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น การบริการ คือ กระบวนการ / กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการนั้น

^๕ สมิต สัณฺณกร, การตอบรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร, ๒๕๔๖), หน้า ๑๓-๑๔.

^๖ วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์, คุณภาพในการให้บริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๔๓, หน้า ๖-๗.

ในทางวิชาการ คำว่า บริการ (Service) ยังนิยามได้ว่า Service = Economic Activities that Produce time, Place, Form or Psychological Utilities.

การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่เพียงเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่การบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้ การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน^๗ ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ^๘ ได้ให้ ความหมาย บริการว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและมารับประโยชน์นั้น

กรอนรอส (Gronroos)^๙ ได้ให้ คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler)^{๑๐} ได้ให้ คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

คอตเลอร์ ฟิลลิป (Kotler Philip)^{๑๑} ได้ให้ คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

^๗ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุคคัลพับลีเคชั่นส์จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๐๗.

^๘ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ.และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : อีระพลและไซเท็กซ์, ๒๕๓๔), หน้า ๑๗.

^๙ Gronroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^{๑๐} Kotler, Phillip., Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8 th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

^{๑๑} Kotler, Phillip., Marketing Management: Analysis planning Implementation and Control, 8th ed., Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice – Hall Inc., 1997), p.473.

พาราสูรามานไซแทมล์และเบอร์รี่(Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.)^{๑๒}

ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึก ในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่าไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายกัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่

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

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจน

ซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

^{๑๒} 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, p. 79–81.

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัทชื่อเสียงของบริษัทลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าเป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพเช่นเครื่องมืออุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดีการรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติ นั้นอาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

เคทซ์อีลิฮูและเบรนด้าแดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet)^{๑๓} ได้ศึกษา การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการคือ

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่ายทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่อง ที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

^{๑๓} Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

เทพศักดิ์ บุญรัตน์^{๑๔} ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนคือ

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

นริทิพย์ พุ่งกาวิ^{๑๕} ได้ให้ความหมายและขอบเขตการให้บริการด้านการตลาดว่า “เป็นเรื่องที่ค่อนข้างลาบากโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่สามารถมองเห็นได้ยินดมกลิ่นสัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดได้หรือหลายๆ แห่งได้ในเวลาเดียวกันเช่นบริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการข่าวสารอำนวยความสะดวก แก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไม่ตรีจิตที่ดีในเวลานั้นเขาจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่นๆ ได้การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่งแม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลาต่างสถานที่ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผมถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน

ผู้บริหารของตลาดบริการโดยไม่ต้องยุ่งยากใจ ในเรื่องสินค้าคงคลังเพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะมีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้หรือเก็บไว้ในโกดังหรือห้องโชว์แสดงสินค้าไม่อีกเช่นกัน แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการ

^{๑๔} เทพศักดิ์ บุญรัตน์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๓), หน้า ๑.

^{๑๕} นริทิพย์ พุ่งกาวิ, **การตลาดบริการ**, กรุงเทพมหานคร (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓), หน้า ๑.

บริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์การทำสวนอาหารซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบบริการว่าจะมีผลมากน้อยเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรง ให้กับผู้ซื้อในขณะนั้นและยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้จึงมีความเสี่ยงที่มักจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยวโรงแรมสวนสนุก เป็นต้นซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาล จะทำให้มีค่าใช้จ่ายมากเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น

ปฐม มณีโรจน์^{๑๖} ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Provides) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สมชาติ กิจยรรยง^{๑๗} ได้ให้ ความหมายของการบริการ ในความหมายโดยรวมว่า การช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

สุนา อยู่โพธิ์^{๑๘} ได้ให้ ความหมายของคำว่า บริการว่าหมายถึงกิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอ เพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าการบริการ ที่มีคุณภาพคือการบริการที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพ เพื่อสอดรับและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ารับบริการไปแล้ว

โดยสรุป การบริการหมายถึง กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับที่บุคคลนั้น คาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ ในเวลาเดียวกันนอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดี

^{๑๖} ปฐม มณีโรจน์, “ภาพลักษณ์ทนายความในสายตาของประชาชนที่เคยใช้บริการ: กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงราย”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๓.

^{๑๗} สมชาติ กิจยรรยง, *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า*, หน้า ๑.

^{๑๘} สุนา อยู่โพธิ์, *ตลาดบริการ*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, พ.ศ. ๒๕๔๐), หน้า ๘-๙.

๒.๑.๒ ประเภทของการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ^{๑๙} ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้า บริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถ แบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการ และมีการคาดหวังผลกำไรเป็นคำตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบินตอนทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษามลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

๒.๑.๓ ความสำคัญของการบริการ

สมิต ลัษณกร^{๒๐} การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
๒. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

^{๑๙} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๐๗.

^{๒๐} สมิต ลัษณกร, การตอบรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔-๑๕.

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
๖. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ใช้บริการอีก
๓. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

สรุป การบริการและความสำคัญของการบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติงาน และการให้บริการ เมื่อมีการติดต่อประสานงานอย่างมีระบบระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์กันทั้งสองฝ่าย ซึ่งมุ่งตอบสนองผลประโยชน์และผลตอบรับที่พอดีกันส่วนความสำคัญของการบริการ หมายถึง การกำหนดรูปแบบและผลตอบแทนของการให้บริการ เพื่อเป็นการกระตุ้นคุณภาพของการให้บริการที่ดีต่อไป

๒.๑.๔ คุณลักษณะของการบริการ

บริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

๑. มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้(Intangibility) บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นก่อนซื้อหรือหลังซื้อ การจัดโฆษณา การบริการ จะต้องแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการบริการ

๒. แบ่งแยกไม่ได้ (Inseparability) ลักษณะที่แยกจากกันไม่ได้ คือ ผู้ขายบริการคนเดียวไม่สามารถขายในตลาดได้หลายแห่ง ซึ่งเป็นข้อจำกัดของบริการ ทำให้เกิดตัวแทนช่วยในการส่งเสริมการบริการบางอย่างได้ เช่น Travel Agent, Insurance Broker

๓. ไม่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานได้ (Variability Standardize) การบริการจากธุรกิจหรือกิจการเดียวกัน แต่ต่างวาระต่างสถานที่กันจึงบริการไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพของบริการทั้งก่อนการซื้อและหลังการซื้อของผู้บริโภค ได้การกำจัดปัญหานี้ทำได้โดยทำการบริการให้เป็นมาตรฐานให้มากที่สุดโดยการใช้โปรแกรมทางการตลาด วางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของผู้บริโภคว่าสามารถบริการได้ตามโฆษณา

๔. เก็บไว้ไม่ได้ สูญเสียง่าย (Perish Ability) บริการมีการสูญเสียง่ายไม่สามารถเก็บไว้ในสินค้าคงคลังได้ โดยเฉพาะตลาดของการบริการที่มีการขึ้นลงตามฤดูกาล ข้อจำกัดดังกล่าวสามารถแก้ไขได้โดยผู้ให้บริการจะต้องพยายามเพิ่มการเสนอขาย เสนอบริการ (Adjust Supply) ในช่วงที่ผู้บริโภคมีความต้องการใช้มาก หรือพยายามใช้ช่วงที่มีความต้องการของผู้บริโภคน้อยให้เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะบริการที่ขึ้นอยู่กับฤดูกาล

สมิต ลักษณ์กร^{๒๑} การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุด เป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการออกได้ ดังนี้

๑. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำการบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดี ก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

^{๒๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗-๑๘.

งานสำนักงานโดยลักษณะของงาน ก็เป็นงานบริการให้การสนับสนุน การปฏิบัติการ (Operation Support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้งาน ของฝ่ายต่างๆ บรรลุผลงาน งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร งานเอกสารโต้ตอบ การรับเรื่องและการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานภายนอก และเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยงานในองค์การ

คุณลักษณะของการบริการ

๑. ประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่แล้ว การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลักๆ ๒ ส่วน คือส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบคุณภาพได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้อีกส่วนหนึ่งของการบริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาททั้ง ๕ คือ ผู้รับบริการจะไม่สามารถสัมผัส เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือรู้รสของการบริการได้ การให้บริการเป็นการขายในสิ่งที่ไม่มีความมีตัวตนไม่มีรูปลักษณะ ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่จะได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้นๆ แล้ว

จากลักษณะดังกล่าวก็จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความรู้สึกว่าเสี่ยงและไม่มั่นใจต่อการใช้บริการในครั้งแรกเพราะไม่สามารถทดสอบก่อนการใช้ได้ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการนั้นเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการใช้บริการของผู้รับบริการในครั้งต่อไปด้วย

๒. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การบริการจะไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินการร่วมกันไป จึงทำให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น การพูดคุยกันในระหว่างการบริการของทั้งสองฝ่าย

๓. มาตรฐานของการบริการ

การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐาน ให้แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการ จะใช้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคนๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกัน เช่น การบริการในธนาคารแต่ละวัน อาจจะทำให้การบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการมีสภาพอารมณ์ที่ดี มีจิตใจดี การบริการก็จะออกมาดีเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ถ้าอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการเป็นไปในทางตรงกันข้าม ผลของการบริการก็จะออกมาไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งทำให้ความพอใจของผู้รับบริการน้อยกว่าครั้งก่อน

จากการที่การบริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกันดังกล่าวข้างต้น อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาคุณภาพของการบริการก่อนการรับบริการ นั่นคือ ในการรับบริการแต่ละครั้งของ

ผู้รับบริการจะเกิดความไม่แน่ใจในคุณภาพของบริการ ที่จะได้รับว่าจะทัดเทียมกับครั้งก่อนหรือไม่ เช่น ผู้รับบริการเกิดความลังเลใจใน การบริการของพนักงานธนาคารว่าจะให้บริการที่ดีเหมือนครั้งก่อนหรือไม่ นอกจากนี้การบริการที่ไม่มีมาตรฐานก็ไม่สามารถแลกเปลี่ยนกลับคืนได้

สรุป คุณลักษณะของการบริการที่ดีนั้นต้องแยกประเด็น ในสิ่งที่จะต้องบริการคือการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และแบ่งแยกไม่ได้ รวมถึงไม่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานที่ตายตัว และลักษณะของการบริการเป็นการบ่งบอกถึงพฤติกรรมของบุคคล ที่แสดงต่อผู้อื่นเป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกรักใคร่และจิตใจ ที่บุคคลได้กระทำขึ้นเป็นการเชื่อมโยงถึงผู้รับบริการโดยเน้นประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงได้รับเป็นสำคัญ และแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการนั่นเอง

๒.๑.๕ องค์ประกอบของการให้บริการ

กุลธณ ธนาพงศ์ธร^{๒๒} การบริการ ถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ(Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใดในการขายสินค้า โดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นการบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้านได้แก่

๑. ผู้รับบริการเนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ และโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆจะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ดำเนินงานบริการซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภทได้แก่

๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๔) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

^{๒๒} กุลธณ ธนาพงศ์ธร, ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๓๐๓-๓๐๔.

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการ และควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน

๔. ผลิตภัณฑ์บริการการ นำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบาย การบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการ ที่มีคุณภาพสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการองค์การ จะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service offer) ให้แก่ผู้รับบริการโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ ของผลิตภัณฑ์บริการรูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการเพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการมี ส่วนเกี่ยวข้องการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การทั้งด้านกายภาพอันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งทางเข้าออกที่จอดรถป้ายสัญลักษณ์ต่างเป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึงลักษณะการจัดระบบภายในอาคารการวางแผนผังการจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวกับการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจ ที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมและความเสมอภาคซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับกล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการนั้นๆ

มาตรฐานการบริการ

สมิต สัชฌุกร^{๒๓} การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการ จะทำให้การบริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬา

^{๒๓} อ่างแล้ว, สมิต สัชฌุกร, หน้า ๑๗๗-๑๗๘.

ที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อยๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐาน หรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการเพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการ ก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัดจึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่นๆมาเปรียบเทียบได้ว่าการปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

การจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไปเพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

งาน	มาตรฐาน
๑. การให้ความสนใจ	๑.๑ ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ๑.๒ ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า ๑.๓ ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ ๑.๔ ต้องฟังลูกค้าพูดและสนับนัยน์ตาด้วย
๒. การให้ความใส่ใจ	๒.๑ ต้องเอาใจใส่และให้การบริการอย่างเท่าเทียมถ้วนทั่ว ๒.๒ ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนียวหนำยเย็นชา ๒.๓ ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
๓. การบริการอย่างตั้งใจ	๓.๑ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ ๓.๒ ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา ๓.๓ ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
๔. การบริการอย่างเต็มใจ	๔.๑ ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ๔.๒ ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
๕. การบริการอย่างจริงใจ	๕.๑ ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้ ๕.๒ ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ ๕.๓ ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
๖. การบริการอย่างเข้าใจ	๖.๑ ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง ๖.๒ ต้องมุ่งงานบริหารที่มีคุณภาพสูง ๖.๓ ต้องให้บริการความต้องการอย่างถูกต้อง
๗. การบริการอย่างรู้ใจ	๗.๑ ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ๗.๒ ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสนใจลูกค้า

งาน	มาตรฐาน
๘. การบริการอย่างมีน้ำใจ	๘.๑ ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ๘.๒ ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย ๘.๓ ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

คุณภาพของการบริการ

อรพินท์ ไชยพยอม^{๒๔} ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

๑. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

๒. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลาและการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

๓. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ เช่น การรักษาให้ยาทางหลอดเลือดดำ การทำแผล การใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาลรวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญ และถูกต้อง คำนึงถึงบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

๔. ศิลปะการให้การดูแล (Art care) ได้แก่ อธิยาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล การรักษาพยาบาล และผลที่เกิดขึ้นจากการรักษา รวมทั้งสอนญาติในการดูแลผู้รับบริการเมื่อกลับบ้าน

๕. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

๖. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการหลังจากการรับการรักษา ความรู้สึกสบายและสดชื่นรวมถึงความเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย

๗. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมด

๘. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมารักษาในอนาคต และให้คำแนะนำต่อไปยังญาติหรือเพื่อนๆ

^{๒๔} อรพินท์ ไชยพยอม, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช” (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒), หน้า ๗.

นันทวัน เหลี่ยมปรีชา^{๒๕} สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างขององค์กร การให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอการบริการที่ดีมีคุณภาพดั่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งจะได้จากข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับผู้รับบริการที่ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากคำบอกเล่าและจากการโฆษณาขององค์กรที่ให้บริการ ผู้รับบริการไม่เพียงแต่สนใจว่า

เขาได้รับ “อะไร” (what) จากบริการนั้นๆ เขายังสนใจด้วยว่าบริการที่เขาได้รับเกิดขึ้น “ที่ไหน” (where) “เมื่อไร” (when) และ “อย่างไร” (how)

ในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบระดับการบริการที่คาดหวังไว้กับการบริการที่ได้รับจริง หากผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีคุณค่าเท่าเทียมหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ดังนั้น ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจ การปรับปรุงคุณภาพนี้สามารถใช้ได้ทั้งในและนอกองค์กร จากแนวคิดที่ว่าทุกคนเป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการของเรา ก็จะทำให้เราพยายามคิดหาวิธีการในการบริการอันก่อให้เกิด

ความพึงพอใจสูงสุด ดังที่ได้กล่าวมาแล้วแสดงว่าการปรับปรุงคุณภาพของการบริการได้ประสบผลสำเร็จไปแล้วขั้นหนึ่ง ความคาดหวังจากการบริการของผู้รับบริการ เป็นผลอันเกิดจากส่วนประกอบหลายอย่างเช่นการได้รับบริการในครั้งก่อน คำบอกเล่าจากผู้อื่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์และอื่นๆ ส่วนระดับคุณภาพของบริการที่ได้รับจริง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้ใช้บริการนั้นๆ แล้วระดับคุณภาพในใจของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อม ในขณะนั้นเช่นเกิดจากการได้เห็นการจัดหรือตกแต่งสถานที่ลักษณะของบริการที่ผู้รับบริการอื่นๆ กำลังได้รับอยู่ในขณะนั้นบุคลิกภาพและความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการและอื่นๆ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการของผู้รับบริการ

๑. รูปธรรม (Tangible) คือ ลักษณะทางกายภาพของบริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การที่ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลา และความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ การที่ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

^{๒๕} นันทวัน เหลี่ยมปรีชา, **บทความวิชาการคุณภาพของการบริการ** : (กรุงเทพมหานคร : วารสารกรมบัญชีกลาง, ๒๕๓๘), หน้า ๒๔-๒๙.

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นักวิจัยบางท่านกล่าวถึงการบริการที่ด้วยคุณภาพ ว่าเกิดจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการบริการที่ได้รับจริงช่องว่างต่างๆมีดังนี้

๑) ไม่รู้ว่าผู้รับบริการคาดหวังอะไร ช่องว่างนี้เกิดขึ้นจากผู้บริหารไม่เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ผู้บริการไม่รู้ว่าลักษณะของการบริการ แบบไหนที่แสดงถึงคุณภาพที่ดีของบริการนั้นๆ ลักษณะของการบริการและระดับความสามารถของผู้ให้บริการ แบบไหนที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการข้อบกพร่องนี้เกิดจากการไม่ได้เรียนรู้ถึงปัญหาที่แท้จริง การขัดข้องในการสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับสูงหรือขนาดขององค์กรนั้นมีความซับซ้อนมากไป

๒) มาตรฐานในคุณภาพการบริการของผู้บริการและผู้ให้บริการไม่ตรงกัน ช่องว่างนี้เกิดจากสิ่งที่ผู้บริหารคิดว่าผู้รับบริการต้องการอะไร แล้วนำเสนอสิ่งนั้นแก่ผู้รับบริการแต่บางครั้งอาจจะไม่ตรงกับที่ผู้รับบริการต้องการจริงๆ ทำให้เกิดการตั้งมาตรฐานที่ผิดๆ ปัญหานี้อาจจะเกิดจากงบประมาณไม่เพียงพอ สำหรับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ หรือความไม่เอาใจใส่ของผู้บริการ

๓) การให้บริการไม่ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ ช่องว่างนี้เกิดจากความแตกต่างระหว่างระดับมาตรฐานที่ตั้งไว้กับระดับของการให้บริการจริงๆ โดยอาจเกิดจากผู้ให้บริการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ ไม่ตรงกับมาตรฐานที่ผู้บริหารกำหนดไว้ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ให้บริการไม่มีความสามารถหรือไม่พร้อมที่จะให้บริการที่ดี

๔) ไม่ทำตามมาตรฐานที่สัญญาไว้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ช่องว่างนี้เป็นผลเนื่องมาจากการให้ข่าวสารอย่างไม่รอบคอบผ่านทางสื่อต่างๆ เช่นการประชาสัมพันธ์ หรือการโฆษณา รวมทั้งการสังเกต ทำให้ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการสูงกว่าความสามารถที่เป็นจริงของผู้ให้บริการ ผลที่ตามมาคือผู้รับบริการจะไม่เกิดความพึงพอใจอย่างแน่นอน

๒.๑.๖ แนวคิดเกี่ยวกับอุดมการณ์การทำงานบริการ

บทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ

พนักงานต้อนรับของธนาคาร มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อโดยให้คำปรึกษา แนะนำให้เกิดกระจำ ซึ่งความหมายของการต้อนรับและบริการคือ การรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ ด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความสะดวก และได้รับความพึงพอใจ

หลักการต้อนรับและการบริการที่ดี

มีศิลปะในการพูดคุยสนทนาสามารถสร้างความประทับใจกับผู้มาติดต่อมีมารยาทดี อภัยภัยไมตรีที่ดี ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นมี บุคลิกภาพที่ดีมีความชัดเจน แนะนำประชาชนด้วยความคล่องแคล่ว มีหลักการถูกต้องและเป็นธรรม บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับธนาคาร

ขั้นตอนการให้บริการ ณ จุดต้อนรับ

๑. เมื่อประชาชนเดินเข้ามาภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พนักงานต้อนรับของธนาคาร ควรเดินเข้าหาประชาชนด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม มีท่าทางเป็นกันเองและ สอบถามอย่างเอาใจใส่ถึงวัตถุประสงค์ที่มาจากนั้นก็ชี้แจงอย่างช้าๆ หากมีเอกสารที่ต้องนำมาใช้ในการพิจารณาให้สอบถามให้เรียบร้อย หากจำเป็นต้องแนะนำให้ไปติดต่อในส่วนอื่น ควรชี้จุดที่ต้องติดต่อให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

๒. หากประชาชนได้รับการแนะนำไปติดต่อ ณ ที่จุดใด พนักงานต้อนรับควรเป็นผู้ให้ ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายนั้นๆ ในเบื้องต้น เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้รับทราบ โดยมีต้องซักถามซ้ำอีก และสามารถดำเนินการได้รวดเร็วมากขึ้นทั้งนี้ พนักงานต้อนรับต้องรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ ในแต่ละวันและนำเสนอหัวหน้าส่วนบริการประชาชน เพื่อทำสรุปรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นต่อไป เพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการบริการต่อไป

ยุทธศาสตร์สำคัญในการให้บริการ

๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึงการจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอในขณะที่ประชาชนกำลังรอรับบริการ เช่นการ ให้บริการโดยจัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดีๆ มีน้ำดื่มบริการ เป็นต้น

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาแบบแรกของหัวใจการให้บริการคือ ความรู้สึกความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำ หน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ด้วยความรวดเร็วและเต็มใจด้วยการเริ่มต้น ทักทายผู้มา ติดต่อดูด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือการ รับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ

๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการเขาหวังจะได้รับ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ

๖. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีในที่นี้หมายถึงเครื่องหมาย และเทคนิควิธีการ ให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบ เพื่อช่วย

ให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจ จากผู้บริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับ^{๒๖}

จิตใจให้บริการ (Service Mind)

การทำงานใดๆ ก็ตามเป็นไปไม่ได้ที่เราจะทำงานเพียงลำพัง แน่หน่อนว่าการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนด้วยกันย่อมเกิดขึ้นไม่มากก็น้อย ทั้งนี้บุคคลที่คุณเองจะต้องติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยนั้นจะประกอบไปด้วยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ประชาชนและผู้มาติดต่อ ทำให้เกิดคำถามถัดไปว่า “แล้วจะอย่างไรให้กลุ่มคนที่ต้องติดต่อด้วยเกิดความพึงพอใจและประทับใจ คำตอบก็คือ การเติมเต็มหัวใจของการบริการ หรือการปลูกฝังจิตสำนึกของการบริการด้วยจิตใจ ให้บริการที่เรียกกันว่า “Service Mind” องค์ประกอบของ Service Mind จะมีคำหลักๆ อยู่สองคำคือ Service = การบริการ + Mind = จิตใจ

ในปัจจุบันนี้ หลายท่านคงจะได้ยินคำว่า การมีจิตใจให้บริการที่ดี หรือคำว่า Service Mind อยู่เป็นประจำหลายคนก็เข้าใจดีหลายคนก็ยังคงงุนงงสงสัยว่าที่จริงแล้ว หนังสือหลายเล่มพบว่าได้ให้ความหมายของคำว่า การมีจิตในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า Service Mind ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันว่า การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า Service มาเป็นปรัชญา โดยแยกอักษรของคำว่า Service ออกเป็นความหมายดังนี้

S = smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทุชิแอสซิม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วนมีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพริสเซน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เคอติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เกื้อบารมณ

^{๒๖} กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, (คู่มือพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม), หน้า ๔-๑๐.

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 ดีโวลต์) แปลว่า อุทิศตน

ดังนั้นคำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันหลายปีทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามอักษรรวมแล้วคำว่า Service แปลว่าการบริการคำว่า Mind แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่ามีจิตใจให้บริการ ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์รื่นเร่และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึงการบริการที่ดีแก่ทุกคนที่มาติดต่อ กับพนักงานต้อนรับธนาคารหรือการทำให้คนเหล่านั้นได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้นการให้บริการอย่างดีนั้น มักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้

ประการแรก คือ ทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับธนาคาร เป็นผู้ถูกเสมอหรือเห็นว่าคนเหล่านี้ต้องได้รับการเอาอกเอาใจ ถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใช้งานไฟเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับธนาคารตลอดเวลา

ประการสองคือ ต้องให้เกียรติทุกคนที่มาติดต่อ กับพนักงานต้อนรับธนาคารต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้เขาเหล่านั้น มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ แล้วเกิดความประทับใจและบอกต่อกัน การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ จึงถือว่าทุกคนที่มาติดต่อกับพนักงานต้อนรับธนาคารเป็นคนพิเศษ เหตุจูงใจของการมีจิตใจให้บริการ (Service Mind)

ดังนั้น การให้บริการที่ดี ย่อมเกิดประโยชน์ทั้งต่อพนักงานต้อนรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังนั้น การสร้างจิตสำนึกในงานบริการให้เกิดขึ้น จึงเป็นสิ่งที่ตนเองควรตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยความพยายามที่จะฝึกฝนนิสัยของการให้หรือการเป็นผู้บริการที่ดี

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔

ผู้วิจัยยังได้นำหลักธรรม ที่สร้างเสริมความสามัคคีและการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขของคนในองค์กรคือหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประกอบการวิจัยซึ่งพระผู้มีพระภาคเจ้าได้ทรงตรัสไว้ในพระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๑ ว่า “ภิกษุทั้งหลายสังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการนี้สังคหวัตถุ ๔ ประการ

อะไรบ้างคือ ๑. ทาน (การให้) ๒. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) ๓. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) ๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) ภิกษุทั้งหลายสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้ ทาน เปยยวัชชะ อตถจริยาในโลกนี้และสมานัตตตา ในธรรมนั้นๆ ตามสมควรสังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลืมสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปไวกได้ฉะนั้นถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุแต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ฉะนั้นบัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้ว่าสารเสรีญ”

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)^{๒๗} ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ ๔ ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคีดังต่อไปนี้

๑) ทาน ให้ปันคือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและศิลปวิทยา

๒) ปิยวาจา พูดอย่างรักกันคือ กล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงามหรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคีเกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓) อตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขาคือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนชวยช่วยเหลือกิจการต่างๆบำเพ็ญสาธารณประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาคและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมานคือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พุทธทาสภิกขุ^{๒๘} ได้กล่าวถึง หลักการบริหารคนว่า การบริหารคนนี้ยังมีสิ่งลึกลับอีกอย่างหนึ่งคือเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจเราไว้ใจเขาเรารักเขาเราหวังดีต่อเขาอย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะต่างๆ ไปเรื่อง สังคหวัตถุ

- การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- การพูดจาไพเราะ
- การบำเพ็ญประโยชน์
- การทำตัวให้เป็นเกลอหรือเป็นเพื่อนมากกว่า ที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความมั่งคั่งในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องเหนี่ยวเหนียวให้เกิดความร่วมมือกันได้

^{๒๗} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด ๒๕๕๐.), หน้า ๒๕.

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

สมเด็จพระมหาธีรวงศ์^{๒๙} ได้ให้ความหมายตามหลักจริยศาสตร์สังคมของพุทธศาสนา เรื่องสังคหวัตถุ ๔ หรือ หลักปฏิบัติตนตามหลักจิตวิทยาสังคม เพื่อให้เกิดความนิยมชมชอบและเคารพนับถือแก่ผู้อื่นหรือสังคมของชุมชนต่างๆ คือ

๑) ทาน หรือการให้ปันสิ่งของตนเองแก่ผู้อื่นที่ควรปันเพราะทานหมายถึง

๑.๑ ธรรมทานหรือการบริจาคทางจิตใจ

๑.๒ อามิสทานหรือการบริจาคทางวัตถุ

๒) ปิยวาจา หรือการเจรจาใช้คำพูดของตนต่อผู้อื่น ด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เหมาะสมแก่กาลเทศะและเหมาะสมแก่สังคมชุมชนทุกชั้น เพื่อให้ชุมชนหรือบุคคลเหล่านั้นเคารพนับถือปิยวาจานี้ใช้กับมิตรสหายของตนย่อมจะทำให้มิตรสหายเหล่านั้นรักใคร่รู้จักเจรจาสุภาพอ่อนโยนกับครูอาจารย์การใช้หลักจริยศาสตร์สังคมในเรื่องปิยวาจานั้นผู้ใช้จำเป็นต้องมีสติควบคุมตนเองและสามารถบังคับจิตใจตนเองได้ทุกขณะ (mind's control or self-control)

๓) อุตถจริยา หมายถึง การสอนให้บุคคลนั้นมีหน้าที่ทางมนุษยสัมพันธ์ทุกระดับชั้นมีหน้าที่ช่วยเหลืออุปการะหรือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

๔) สมานัตตตา หมายถึง การปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองสม่ำเสมอโดยไม่ถือตัวและให้เข้ากับสังคมของชุมชนได้ทุกชั้น

พระเทพดิลก (ระแบบตญาโณ)^{๓๐} กล่าวว่า สังคหวัตถุ ๔ นี้พระพุทธเจ้าทรงอุปมาเหมือนกับพาหนะที่จะนำคนไปสู่ความสุขความเจริญในโลก เพราะสังคมของมนุษย์เราจำเป็นต้องอิงอาศัยธรรมะทั้งสี่ประการนี้ ทรงชี้อีกมุมที่ตรงกันข้ามว่าถ้าหากว่าสังคมปราศจากเสียซึ่งธรรมทั้งสี่ประการ แล้วแม้มารดาบิดาก็จะไม่ได้รับการนับถือบูชาจากบุตรธิดา โลกจะอยู่ไม่ได้เลยจึงเรียกว่าธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์การสงเคราะห์ก็มีอยู่ ๒ ฝ่ายคืออามิสสังคหะคือสงเคราะห์ด้วยวัตถุสิ่งของ ธัมมสังคหะ คือสงเคราะห์โดยธรรมถ้าเรามองในแง่ของคนที่ไม่แสวงหาที่พึ่งสิ่งนี้ก็เป็นการสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของคนเช่นต้องการความรักและได้รับความรักความอบอุ่นความปลอดภัยต้องการที่พึ่งพำนักอาศัยต้องการพักผ่อนหย่อนใจหรือว่าต้องการร่วมกิจกรรมต่างๆ กันเป็นต้นก็ต้องมีธรรมะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวหลักที่จะให้เกิดการยึดเหนี่ยวทางใจกันขึ้นมา สรุปรวม อยู่ที่สังคหวัตถุแม้แต่นวคติการแสวงหาเครื่องรางของขลังที่ชาวบ้านเขาแสวงหากัน แนวของพระเครื่องนั้นคือเมตตาตามหานิยมคง

^{๒๙} สมเด็จพระมหาธีรวงศ์, ธรรมะสร้างเยาวชน, อ้างใน จุฑาทิพย์ แก้วมณี, การสร้างชุดการสอนหลักธรรม เรื่อง สังคหวัตถุ ๔ โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสำหรับสามเณร ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒ แผนกสามัญศึกษา โรงเรียน พระปริยัติธรรมวัดสุวรรณรังสรรค์ จังหวัดระยอง สังเกตกรรมศาสนา, งานนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, (วิชาเอกหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖), หน้า ๒๕-๒๖.

^{๓๐} พระเทพดิลก (ระแบบตญาโณ), ธรรมปริทรรศน์, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖๒.

กระพันชาตรีแล้วคลาดธรรมดาทั้งสี่ประการ มีลักษณะก่อให้เกิดเป็นเมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี และแคล้วคลาดจากภัยอันตรายทั้งหลายได้ องค์ธรรมทั้งสี่ประการนี้คือ

๑) ทาน การให้เป็นลักษณะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ของแต่ตนแก่คนอื่นที่ควรแก่การให้การให้มีอยู่ ๒ แนวใหญ่คือ

๑.๑) การให้ด้วยจิตคิดอนุเคราะห์ หมายถึงว่า การอนุเคราะห์การสงเคราะห์ช่วยเหลือ เกื้อกูลซึ่งกันและกันด้วยอัธยาศัยไมตรี โอบอ้อมอารีต่อบุคคลเหล่านั้นเขาประสบความสำเร็จ ความขาดแคลนก็สงเคราะห์เขาเท่าที่จะสงเคราะห์กันได้และบางครั้งเป็นเรื่องของอัธยาศัยไมตรี ในทำนองที่แบ่งกันกินแบ่งกันใช้เพื่อนบ้านใกล้เคียงกัน สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า, ธรรมะสร้างเยาวชน, อ่างในจุฬาทิพย์แก้วมณี, การสร้างชุดการสอนหลักธรรมเรื่อง สังคหวัตถุ ๔ โดยใช้กิจกรรมกลุ่มสำหรับสามเณรชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒ แผนกสามัญศึกษาโรงเรียนมีของอะไรก็แบ่งกันกินแบ่งกันใช้ เป็นการสร้างอัธยาศัยไมตรีอย่างที่ดีคนไทยเราถือว่า “รู้คนดีกว่ารู้สิ่งกะลือลือเหลืงกะลือ” อย่างบ้านในชนบทเห็นได้ชัดมาก ถ้าไม่มีหนอนบ่อนใส่ไม่มีใครสามารถขโมยได้ เพราะถึงขโมยก็ออกไปนอกหมู่บ้านไม่ได้ประเดี๋ยวก็จับได้ นี่คือ ลักษณะโครงสร้างสังคมไทย ที่เรานิยมเอาธรรมะไปสั่งสอนกันมาก่อให้เกิดเป็นความปรารถนาดี ความหวังดีต่อกันว่า “เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่โอบอ้อมอารี” การอนุเคราะห์คือแสดงความมีน้ำใจและการสงเคราะห์ให้ในกรณีที่เขาขาดแคลนเราก็สงเคราะห์เขา

๑.๒) การให้เพื่อบูชาคุณความดี เช่น การทำบุญตักบาตรการให้อาหารให้เสื้อผ้าแก่พ่อแม่ปู่ย่าตายายในวันตรุษสงกรานต์ การเสียภาษีให้แก่วัฒนธรรมเหล่านี้เป็นการให้ด้วยสำนึกถึงคุณความดี การให้ก็เป็นการปฏิบัติธรรมะเหมือนกัน อย่าลืมนะว่าขอบข่ายของการให้พอถึงจุดหนึ่งเมื่อเราเป็นพวกเดียวกับเขาแล้วหนักนิตเบาหน้อยก็หนักกันไปกลายเป็น อภัยทาน

“อภัยทาน” คือการให้อภัยเมื่อภัยกันได้ก็เข้าอกเข้าใจกัน ต่อมาก็กลายเป็น “ธรรมทาน” คือจะพัฒนาไปจากจุดที่วัตถุนานแต่มาถึงจุดหนึ่งสามารถกล่าวตักเตือนกันได้อย่างคนแก่คนแก่ในท้องถิ่นชนบท ท่านสามารถจะดูเด็กๆ ที่เหมือนกับลูกหลานของท่านได้เวลามีปัญหากรณีพิพาทอะไร ท่านผู้นี้ไปพูดบางทีก็เลิกแล้วต่อกันได้ นี่ เพราะอะไรเพราะท่านผู้นี้ได้สร้างสมบารมีด้วยการสงเคราะห์ในเชิงวัตรธรรมมาก่อนมีการให้อภัยในความผิดพลาดบกพร่องอยู่ในฐานะที่ว่าตักเตือนกันได้คนเรากว่าที่จะปรับตัวขึ้นมาอยู่ในจุดนี้ได้ก็ต้องใช้เวลาสร้างบารมีพอสมควรหลวงพ่อบางองค์ในต่างจังหวัดมีการมิ่งงานภายในวัด ตำรวจไม่ต้องมาตรวจการณ์ไม่ต้องมาทำอะไร หลวงพ่ออยู่องค์เดียวใครไม่กล้าทำอะไรหรอก จะไปก่อเรื่องก่อราวขึ้นไม่ได้ อย่างนี้หลวงพ่อก็ต้องมีบารมีอยู่มากจนเด็กๆ เรียกหลวงปู่หมดแล้วฉะนั้น สมภารในต่างจังหวัด จึงจำเป็นจะต้องเป็นพระแก่ๆ เพราะเป็นเรื่องของบารมีถ้าไม่มีบารมีเราทำงานไม่ได้ อยู่เป็นหลวงปู่แล้วสามารถที่จะควบคุมอะไรใครก็ได้

๒) ปิยวาจาเจรจาที่อ่อนหวาน ตรงกันข้ามกับคำหยาบแต่ในเชิงปฏิบัติแล้วปิยวาจา คือเจรจาด้วยคำอันเป็นที่รัก ผู้กล่าวด้วยความรักความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นคำดูคำ

ตกเตือนก็ได้แต่ถ้าหากว่าพูดด้วยความรัก หวังดีปรารถนาดี ถือว่าเป็นธรรมเครื่องสงเคราะห์กัน ถ้าหาก อัยยาศัยเริ่มมีความรักความปรารถนาดี ต่อไปจะกระจายตัวไปเองคือจะพูดคำสัตย์คำจริงเองจะไม่ยุยงให้ คนเหล่านั้นเขาแตกกันเพราะรักหวังดี ต่อเขาจะพูดเฉพาะเรื่องที่มีประโยชน์ มันก็จะกระจายตัวเองเป็น วชิสุจริตครบทั้งสี่ แต่เริ่มที่ปิยวาจา คือ วาจาอันเกิดจากใจที่มีความรักและหวังดีปิยวาจาบางครั้งถ้อยคำ อาจไม่ไพเราะ ไม่อ่อนหวานหากพูดด้วยความปรารถนาดี หวังดียังอยู่ในขอบข่ายของปิยวาจา

๓) อัตถจริยาประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่ามีทั้งกายกรรมวจีกรรม มโนกรรมทางกายกรรม ก็ช่วยเหลือชวนช่วยในกิจการงานอย่างในบ้านในเมืองเรา เรากิจการอะไรก็ตาม เช่น ปลูกบ้านต่างจังหวัดบ้านหลังหนึ่งขนาด ๒-๓ ห้อง ปลูกไม่กี่วันก็เสร็จเพราะเขาช่วยเหลือกันนี้ เรียกว่าประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ด้วยกัน ในทางกายช่วยเหลือกันชวนช่วยกันในกิจการงานที่ชอบ ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์กันด้วยวาจาคือพูดในทางที่เสริมสร้างความสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแนะนำชี้แจงแสดงเหตุผลการกระทำบางอย่างต้องคิดถึงใจเขาใจเรา เช่น อยู่ใกล้เคียงเพื่อน คนหนึ่งต้องการจะอ่านหนังสือเราเปิดวิทยุเสียงล้นไม่เป็นอัตถจริยา เพราะทำลายประโยชน์อีกฝ่าย หนึ่งที่เขาจะฟังได้ข้อนี้ ชั้นของวินัยมีวินัยบางข้อเสริมอัตถจริยา เช่น ภิกษุรูปหนึ่งกำลังท่องปาฏิโมกข์ อยู่เราไปชวนคุยเป็นการทำลายประโยชน์ ท่านก็ปรับเป็นอาบัติปาจิตตีย์ นั่นคือสอนให้ประพฤติในสิ่ง ที่เป็นประโยชน์ต่อกันเกื้อกูลกันในบางครั้งบางคราวเรา

ไม่สามารถจะทำได้แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์เขา เช่น เราช่วยเหลือเขาไม่ได้แต่ อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์ของเขา อย่างนี้พออยู่กันภายในสังคมได้อย่าลืมนะตัวประโยชน์ที่มักจะ พูดเพื่อประโยชน์เพื่อเกื้อกูล เพื่อความสุขแก่ข้าพเจ้าทั้งหลาย การกระทำอะไรต้องมุ่งผลประโยชน์ ที่ จะเกิดขึ้นกับการกระทำเหล่านั้นเมื่อเห็นว่าเป็นประโยชน์เกื้อกูลแก่คนอื่น ก็กระทำเช่นช่วยสร้าง สะพานบ้างชวนกันขุดถนน บ้างขุดลอกคูคลอง บ้างล้วนเป็นคุณความดีที่เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจ ให้ คนอื่นเขาเกิดความนิยมนับถือนี่เป็นอัตถจริยา คือ ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกันไม่ได้หมายความว่า จะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งประพฤติเพียงฝ่ายเดียว แต่ทุกคนก็ต้องประพฤติให้เป็นประโยชน์ต่อกัน

๔) สมานัตตาคความมีตนสม่าเสมอไม่ถือตัว ได้แก่การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ควรจะเป็นและที่ตนเป็นไม่แสดงอาการขึ้น ๆ ลง ๆ ๓ วันดี ๔ วันร้าย กำหนดทิศทางลมไม่ค่อยถูกว่าจะเอา อย่างไม่กันแน่อีกอย่างหนึ่งคือไม่ลืมนั่น เช่นเคยเป็นเพื่อนเป็นฝูงกันมาพอได้ดีหน่อยก็ลืมเพื่อน ต้องแสดงอัยยาศัยไมตรีให้ปกติ แม้คนไม่ชอบพูดชอบคุยอะไร ก็ต้องทักทายปราศรัยเรื่องทีออกจะ ปฏิบัติยากดูนิทานเปรียบเทียบออกจะฟังง่ายบางเรื่องเป็นการยอมรับนับถือฐานะกันอย่างสหาย ๓ คน เป็นขอรานคนหนึ่งราชธมาเถยได้เป็นพระราชา อีกคนหนึ่งคิดว่าเพื่อนเราเป็นพระราชาก็แบ่ง แต่งตัวขอรานเข้าไปอันนี้เป็นการไม่ให้เกียรติไม่ยกย่องเพื่อนในฐานะที่ชอบที่ควร เพื่อนก็ให้เงินหน่อย หนึ่งแล้วไล่ออกจากเมืองไปเลยอีกคนหนึ่งแกถือว่าเพื่อนก็คือเพื่อน แต่ในที่ต่อสาธารณชนก็ต้อง วางตัวให้ความเคารพนับถือตามสมควรแก่ฐานะของเพื่อนนี้คือ เป็นหลักของสมานัตตาวางตน

เหมาะสมแก่ฐานะที่ตนเป็นไม่ใช่ว่าพอมีสมาณัตตตาแล้วสมภารจะลงเล่นกับลูกวัดก็ต้องวางตนเหมาะสมกับฐานะ

อีกประการหนึ่งก็คือไม่ถือตัวเกินไปเวลาได้ดีไม่หลงตัวลืมนั่น **คางคกขึ้นวอ มะพร้าวขึ้นดก ยางจากต้นมี ชีช้าได้ดี** ที่โบราณพูดว่าคางคกขึ้นวอ คือ ถ้าทำอะไรมันเกินๆไปก็เสียหลักของ สมานัตตตาแทนที่คนจะเกิดความนับถือกลับไม่พอใจชิงชังเอาได้ หลักทั้งสี่ประการนี้เป็นการปฏิบัติตัวของคน แต่ไม่ได้หมายความว่ากะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่ง เป็นทุกฝ่ายต้องแสดงออกซึ่งอหิชาศัยเหล่านั้นเช่น เพื่อนกันก็ต้องเสมอดันเสมอปลายแสดงความเป็นกัลยาณมิตร แม้ในยามวิบัติก็ไม่ทอดทิ้งกันหลักของ สมานัตตตา คือ มีตนเสมอแต่ต้องไม่วางตัวต่ำเกินไปเพื่อต้องการให้คนอื่น เขาเห็นว่าเราไม่ถือเนื้อถือ ตัวเล่นหัวจนไม่เป็นเวลาวางตัวสูงเกินไป ก็เสียคุณธรรมทั้งสี่ประการนี้มีในบุคคลใดก็ตามจะเป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน ไว้ได้ก่อให้เกิดความเคารพความรักความนับถือต่อกันและกัน เป็นเหมือนพาหนะที่จะนำพาคนไปสู่ความสุขความเจริญ ที่ต้องการได้เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจภายในจากครอบครัวเป็นต้น ไปจนถึงสังคมคนกลายเป็นพระเครื่อง ๔ องค์ที่ก่อให้เกิดผลทางเมตตามหานิยมคงกระพันชาตรีและ แคล้วคลาดแท้ๆ ทั้งเป็นพุทธวิธีครองใจคนเป็นจุดที่ยึดเหนี่ยวน้ำใจคนไว้ได้

พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย^{๓๑)} ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ ๔ คือข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

๑) ทานการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปันมีน้ำใจต่อกันและกันได้แก่การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกันทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของและแบ่งปันน้ำใจต่อบุคคลในครอบครัวไม่ตระหนี่ ถิ่นเหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

๒) ปิยวาจาการ พูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนโยนพูดด้วยจิตที่ปรารถนา รู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสมและรู้จักการใช้คำพูดไม่ใช่จากหังกลางเชือดเฉือนจิตใจของผู้อื่นหรือวาจาที่เป็นคำหยาบคายกระด้างกระเดื่องดูต่ำเสียดสีอันจะก่อให้เกิดการขัดใจกันในครอบครัวได้

๓) อตถจริยา การช่วยเหลือบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่นได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในครอบครัวเช่นการช่วยเหลือการงานแบ่งเบาภาระของกันและกัน

๔) สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพบทบาทหน้าที่ของตนโดยวางตนเสมอดันเสมอปลายสามารถเข้ากับผู้อื่นได้

^{๓๑)} พระมหาบุญเพียร ปุณณวิริโย (แก้ววงศ์น้อย), “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัวตามแนวพระพุทธศาสนา”, วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๑๙.

อรศิริ เกตุศรีพงษ์^{๓๒} ได้ให้ความหมายว่าสังคหวัตถุ ๔ คือสิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการทานคือการแบ่งปัน วัตถุสิ่งของรวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่นหากเพื่อนร่วมงานขาด-เหลือ อุปกรณ์สิ่งของก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากร ในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปัน เรื่องของความรู้ประสบการณ์อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้วการแบ่งปันเอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้ มีการขับเคลื่อนโดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ด้วยปียาวจาคือการแบ่งปันคำพูดดีๆ คำพูดที่ไพเราะพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกันซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปียาวจา” มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กร เพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลักอัตถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

ดังนั้นหากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อัตถจริยา” แล้วก็ไม่ใช้เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใดหรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จหรืออาจเรียกได้ว่าทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลายการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอดันเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกลดภัยไม่ระแวงกันและเป็นการสร้างความไว้วางใจกันเชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกันหรือไม่เชื่อใจกันพนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์เทคนิคในการทำงานต่างๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันดังนั้นจึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนอกจากนี้การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอการที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่งกล่าวคือในการทำงานหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเองหรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นพนักงานก็จะไม่

^{๓๒} อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “วัฒนธรรมองค์กร ที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, กรุงเทพมหานคร : โปรดักทิวิตี เวิลด์ (Productivity world), ปีที่ ๑๒, ฉบับที่ ๖๘, ๒๕๕๐, หน้า ๔๓-๔๖.

มีการกล่าวโทษกันแต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้นพนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

โดยสรุปสังคหวัตถุ ๔ คือ หลักธรรมอันเป็นเครื่องจรรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคี สร้างความเกื้อกูลกันสร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียวและเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคมซึ่งประกอบด้วยทาน, ปิยวาจา, อัตถจริยาและสมานัตตตา

ทาน คือ การให้การแบ่งปันการให้ในที่นี้เป็นการให้ใน ๒ ลักษณะคือให้เพื่อการสงเคราะห์และการให้เพื่อตอบแทนหรือแลกเปลี่ยน การให้เพื่อการสงเคราะห์เป็นการช่วยเหลือที่ไม่หวังผลตอบแทนใดๆ จากผู้รับโดยมีเจตนาให้เขาเหล่านั้นได้รับสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ส่วนการให้เพื่อตอบแทนหรือแลกเปลี่ยนเป็นการให้โดยมีเงื่อนไขหรือเหตุปัจจัยต่างกันไปเช่นองค์กรให้ค่าตอบแทนหรือค่าตอบแทนพิเศษแก่บุคลากรอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมนี้ถือว่าการตอบแทนการทำงานที่บุคลากรตั้งใจทำงานจนงานนั้นประสบความสำเร็จองค์กรได้รับผลสำเร็จของงานไปบุคลากรได้รับค่าตอบแทนทั้งองค์กรและบุคลากรต่างก็ได้รับการตอบแทนอย่างเหมาะสมตามฐานะของตน, การที่องค์กรให้การพัฒนาด้านความรู้แก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นตัวอย่างของการให้เพื่อแลกเปลี่ยน

ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ปิยวาจาในที่นี้ไม่ได้หมายถึงถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานเท่านั้นแต่หมายรวมถึง การดีเพื่อก่อการว่ากล่าวเมื่อกระทำผิดเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่ผิดพลาดไป

อัตถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวมสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างกันการร่วมกันทำงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์การดูแลเอาใจใส่การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงานอัตถจริยา จึงเปรียบเสมือนการผสานการเชื่อมต่อกันของระบบย่อยในสังคม เพื่อเกิดผลสำเร็จของงานในภาพรวม

สมานัตตตา คือ การประพฤติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติการรู้จักวางตนให้เหมาะสมตามเวลาสถานที่และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่างเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาและองค์กร

สังคหวัตถุ แปลว่า ธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน, ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หมายถึง หลักการครองใจคน, หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้, วิธีทำให้คนรัก, หลักสังคมสงเคราะห์ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน เหมือนลิมสลักรถที่ตรึงตัวรถไว้มิให้ชิ้นส่วนกระจัดไป ทำให้รถแล่นไปได้ตามที่ต้องการ

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช)^{๓๓} สังคหัตถมึสี่ประการคือ

๑. ทาน การให้ การเสียสละ การแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ช่วยปลูกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว แบ่งปันกัน (แบ่งปันไปมา)

๒. ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน (พูดจาจับใจ)

๓. อตถจริยา ช่วยเหลือกัน (ช่วยกิจกันไป)

๔. สมานัตตา การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ โดยประพฤติตัวให้มีความเสมอดันเสมอปลาย วางตัวดีต่อกัน (นิสัยเป็นกันเอง)

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า^{๓๔} เป็นนสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเองและทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกซ์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็น ความรู้อันบริสุทธิ์เป็นธรรมโอสถนนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์มีอานุภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณีมีแต่ความรักความปรารถนาดีต่อกัน

พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงตรัสไว้ในสังคหัตถสูตร^{๓๕} ว่า

ทานญจ เปยวชชญจ อตถจริยา จ ยา อิธ

สมานตตตา จ ธมเมสุ ตตถ ตตถ ยถารหิ

ทาน (การให้) เปยวชชชะ (มีวาจาเป็นที่รัก)

สมานตตตา (วางตนสม่ำเสมอ)

อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)

สังคหัตถธรรม^{๓๖} เหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลุ่มสลักที่ยึดคบริดซึ่งแล่นไว้ได้ฉะนั้น ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักรักของครอบข้างย่อมเป็นที่รักย่อมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะไดยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำให้ตนเป็นที่รักรักของสังคม ว่าขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองก่อน ต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหัตถ ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็น

^{๓๓} พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ป.ธ. ๙ ราชบัณฑิต พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์ ชุดคำวัด, กรุงเทพมหานคร : วัดราชโอรสาราม พ.ศ. ๒๕๔๘.

^{๓๔} อัง.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๓๕} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^{๓๖} เรื่องเดียวกัน

เครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชน ให้มีความสามัคคีเป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรีเต็มน้ำใจต่อกันทำให้

สังคมเป็นสุข ประกอบด้วยหลัก ๔ ประการดังนี้

๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรีมีความโอบอ้อมอารีจะช่วยผูกใจคนไว้ได้การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาทปายี ลภเต มณานิ”^{๓๗} แปลว่าผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ

การให้ทานอาจให้ได้ ๒ วิธีด้วยกัน คือ

๑) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ดีกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น

๒) วิทยาทานหรือธรรมทานหมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนหรือการให้ในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์ทาน ๒ อย่าง คือ อามิสทาน (การให้สิ่งของ) และธรรมทาน (การให้ธรรม) บรรดาทาน ๒ อย่างนี้ธรรมทานเป็นเลิศ^{๓๘}

๒. ปิยวาจา หรือเปยวัชชะ (Kindly Speech : Convincing Speech) ความเป็นผู้มีวาจา น่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดต็มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวาน มีหางเสียง สมานสามัคคีซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่ฉบับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตามพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน พูดจาส่อเสียดเสียดสีกัน อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาทกัน พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ดังปรากฏในอภัยราชกุมารสูตรดังนี้^{๓๙}

ตถาคตรู้วาจาที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น

ตถาคตรู้วาจาที่จริง ที่แท้และประกอบด้วยประโยชน์แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในชื่อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น

ตถาคตรู้วาจาที่ไม่จริงไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น

^{๓๗} อัง.ปญจก. (บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕.

^{๓๘} อัง.ปญจก.อ. ๓/๒/๑

^{๓๙} ชุ.ม. (ไทย) ๒๙/๒๙/๑๑๙.

ตลาคตรูวจาที่จริง ที่แท้และประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตลาคตรูกาลที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนั้นเพราะเหตุไร เพราะตลาคตมีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย^{๔๐}

สรุป พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้

๑. ต้องเป็นความจริง
๒. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
๓. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
๔. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
๕. พูดด้วยจิตเมตตา
๖. พูดถูกกาลเทศะคือถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่าการให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวล น่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิดความแตกแยก พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคีเปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวเหมือนน้ำฝนประสานดินเหนียวที่แตกกระแหงให้เป็นผืนแผ่นดินเดียวกัน

๓. อรรถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services ; Life of Service ; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือการทำตนให้เป็นประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึงทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมเป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติตลอดจน เป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรีต่อกันบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลัง ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะให้ดังงาม”

๔. สมานัตตตา (Eve and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly in All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือการทำตนเสมอต้นเสมอปลายตลอดถึงวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคลเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๔๑}

^{๔๐} ม.ม. ๑๓/๘๕/๘๖.

^{๔๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต.), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์เป็นเพื่อนบ้านกัน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลายให้ความเสมอภาคไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์คือร่วมสุขรวมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหาและร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๔๒}

สังคหัตถ์^{๔๓} ประกอบด้วย

ทาน (Giving; Generosity; Charity)

การให้ เป็นการให้เพื่อการอนุเคราะห์ด้วยความเมตตาปราณี ให้เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจหรือให้เพื่อเป็นการบุญกุศลโดยไม่หวังผลตอบแทนก็ได้การให้เป็นการสร้างไมตรีไว้ต่อกัน เป็นการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่กัน เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ รวมไปถึงการให้ความรู้และ แนะนำสั่งสอนทานนี้ถือว่าเป็นคุณธรรมเบื้องต้นข้อแรกที่มีอานุภาพมากในการที่จะผูกมัดใจของผู้อื่นได้อย่างดียิ่ง

ดังพระพุทธพจน์ที่ว่า “ททํ ปิโย โหติ ภขณฺติํ พหุ นรชนํผู้ไม่ตระหนี่ ให้ทานย่อมเป็นที่รักชนเป็นนมากย่อมคบหาชนนั้น”^{๔๔}

ปิยวาจา (Kindly Speech)

พูดถ้อยคำที่น่าฟัง เป็นการเจรจาอ่อนหวาน เจรจาด้วยวาจาที่ดี ในเชิงปฏิบัติแล้วปิยวาจาคือเจรจา ถ้อยคำอันเป็นที่รักไพเราะพูดให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ พูดถ้อยคำเป็นที่นำมาซึ่งความรัก ความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ไม่เป็นคำที่หยาบคาย ผรุสวาท เมื่อพูดไปแล้วไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจต่อผู้ฟัง หรือเกิดความรู้สึกดูถูกมีปมด้อย เป็นต้น

อรรถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services; Life of Service; Doing Good)

การประพฤติประโยชน์ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือการทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ความสามารถมีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดี

^{๔๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมานุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐ (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐) หน้า ๙.

^{๔๓} อจ. จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐ - ๕๑.

^{๔๔} อจ.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๓๔ - ๓๕/๔๓ - ๔๔.

ของบิดามารดาเป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์คือเมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๔๕}

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่นเสมอในสุขและทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหาและร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม^{๔๖}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพลารถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่นาเคราพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึงต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดเวลาว่าในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้เราต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วยคือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่าเรามีความยินดีกับเขาอย่างจริงใจ ไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็คงจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้างดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังกตคุณธรรมประจำใจ^{๔๗} ดังนี้

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพเวเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี ครั้งนั้นแล หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาคถึงที่ประทับ ถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง

ครั้นแล้วพระผู้มีพระภาคได้ตรัสถามหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่า ดูกรหัตถก บัณฑิตของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่อย่างไร

^{๔๕} อ้างแล้ว, พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), หน้า ๗๑.

^{๔๖} อ้างแล้ว, พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), ธรรมญูชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, หน้า ๙.

^{๔๗} อัง.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการเหล่านั้น ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ

ข้าแต่พระองค์ผู้รู้ว่าคุณนี้ควรสงเคราะห์ ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยทาน
 คุณนี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน
 คุณนี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่ เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการ
 ประพฤติสิ่งที่ เป็นประโยชน์

คุณนี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ
 ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็โภครพัยในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ชนทั้งหลายจึงสำคัญ
 ถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน ฯ

พระผู้มีพระภาค : “ติละ ติละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์บริษัท
 จำนวนมากได้ จริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์
 ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาลก็ล้วนแต่จัก
 สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในปัจจุบัน ก็
 ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล”

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัดเจนใจให้
 ยอมรับเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาจหาญแกล้วกล้าปลอดขโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมีกถาแล้วลุก
 จากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ ๔
 คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อัถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การ
 วางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ ทานเป็นประจำ
 จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคฺลิจดกันรูปตาข่าย
 งดงาม นุ่มนวล^{๔๘} และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา นั้น จะทำให้มีพระชิวหาใหญ่ยาว และมีพระสุ
 รเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวกที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะก้องกังวาน สามารถ
 เหนี่ยวรั้งใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้นส่วนอานิสงส์ของอัถจริยาและสมานัตตตานี้จะทำให้มี
 ญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชา มหาอำมาตย์ เศรษฐี มหา
 เศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็น
 พันธมิตร เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็นอย่างดี^{๔๙}

^{๔๘} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐ - ๑๗๑.

^{๔๙} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๖/๑๙๓.)

นอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้ผู้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่

ฐานะ

๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
๕. ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

สรุปการให้บริการประชาชนนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้การบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมาดปรารถนา เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถเมื่อปัญหาติดขัดหรือขัดข้องด้านเอกสาร ก็คิดหาวิธีแก้ไข ช่วยแก้ปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีประทับใจกลับไป

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความพอใจแก่ประชาชนทุกคนที่ไปขอบริการได้ จึงต้องมีหลักธรรมอื่นๆ เข้ามาช่วยเสริม เพื่อให้สังคหวัตถุธรรมที่นำมาใช้ในการให้บริการนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด

๒.๓ ประวัติความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

จุดเริ่มต้น ธ.ก.ส.

พ.ศ. ๒๕๐๙ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรรายจำเนียร สาระนาถ ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรกได้วางรากฐานการดำเนินงานพร้อมทั้งอุดมการณ์การทำงานให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนละเว้นการอันควรต่างๆ โดยได้อบรมสั่งสอนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เบียดเบียนลูกค้า เพราะงานสินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อน ต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญยิ่งขึ้น ขอให้ท่านละเว้นการอันควรละเว้น ไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้าจงทำงานหนัก เร่งรัด ฉับไว ถูกต้อง และแม่นยำ กอปรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งพนักงาน ธ.ก.ส. ถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบัน

ปรับบทบาท ฐานการพัฒนาชนบท

ทศวรรษที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๐๙-๒๕๑๙) มุ่งลดบทบาทเงินกู้ยืมในระบบ

ในทศวรรษแรก ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตระยะสั้น และระยะปานกลาง แก่เกษตรกรให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว เพื่อลดบทบาทของเงินกู้ยืมในระบบ โดยสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน โดยใช้บุคคลในกลุ่มค้ำประกันรับรองรับผิดชอบร่วมกัน สร้างรากฐานความพร้อมของเกษตรกรเพื่อสร้างรายได้ และฐานะทางการเงินที่มั่นคงให้แก่เกษตรกร

ทศวรรษที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๒๐-๒๕๒๙) พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการครบวงจร

ช่วงทศวรรษที่ ๒ ธ.ก.ส. ได้พัฒนาแนวทางปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นโดยการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน ในรูปแบบของสัญญาเครดิตเงินสด เพื่อให้เกษตรกรเบิกรับเงินกู้โดยสะดวก และเริ่มดำเนินงานบนพื้นฐานความร่วมมือกับส่วนราชการและเอกชน ในการช่วยหาปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาการเกษตรอย่างครบวงจร ในรูปของวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และเชื่อมโยงการตลาด โดยการจัดตลาดกลางพืชผลการเกษตรตลอดจนการรับจำนำข้าวเปลือก

ทศวรรษที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๓๐-๒๕๓๙) ช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน-จัดตั้งสถาบันเกษตรกร

ช่วงทศวรรษที่ ๓ ได้พยายามขยายการให้บริการเกษตรกรให้ทั่วถึงและครอบคลุมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน ซึ่งปกติจะไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ ธ.ก.ส. จึงกำหนดหลักเกณฑ์เป็นการเฉพาะเพื่อให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรดังกล่าว อาทิ การแปรรูปผลผลิตช่วยสร้างงานและรายได้ให้แก่เกษตรกร ขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ารวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) เพื่อเป็นองค์กรของเกษตรกรลูกค้าในการสร้างอำนาจต่อรองทางการตลาด และได้ริเริ่มโครงการวัฒนธรรมบริการ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

ทศวรรษที่ ๔ (พ.ศ.๒๕๔๐-๒๕๔๙) น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาชนบท

ช่วงทศวรรษที่ ๔ ธ.ก.ส. ได้ปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยขอแก้ไข พ.ร.บ. ธ.ก.ส. ให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอื่นเพื่อเสริมรายได้ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิต ตลอดจนได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเกษตรกรลูกค้า เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่

ชุมชนควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังปลูกฝังให้พนักงานดูแลและให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง นอกจากนี้ ในปี ๒๕๕๒ ธ.ก.ส. ได้จัดตั้งกองทุนขึ้นโดยใช้ชื่อว่า กองทุนธนาคารอิสลาม (Islamic Banking Fund) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม และสามารถดำเนินการได้ภายใต้กรอบ พ.ร.บ. ธ.ก.ส

ทศวรรษที่ ๕ (พ.ศ.๒๕๕๐-ปัจจุบัน) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย

เข้าสู่ทศวรรษที่ ๕ ธ.ก.ส. ยังคงมุ่งมั่นกับการกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีสำนึกรับผิดชอบ และใช้ชีวิตพอเพียงบนมาตรฐานเดียวกัน ทุกช่วงเวลาที่ผ่านมา ธ.ก.ส. มุ่งมั่นต่อพันธกิจที่มีต่อเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกร และเศรษฐกิจภาคเกษตรในชนบทให้เติบโตได้อย่างมั่นคงยั่งยืน

วัตถุประสงค์ ธ.ก.ส.

- ๑) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตรสำหรับการ
 - (๑) ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม
 - (๒) ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้
 - (๓) พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร
 - (๔) ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร
- ๒) ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม
- ๓) ดำเนินงานเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้าน หรือชุมชน รวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกร หรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูป และการตลาด หรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

๔) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์เพื่อใช้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขตวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์

แนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions : SOD)

กระทรวงการคลังในฐานะกระทรวงเจ้าสังกัดได้กำหนดแนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions) ที่จะใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจและชี้ประเด็นที่รัฐวิสาหกิจควรให้ความสำคัญและเร่งดำเนินการ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ซึ่งแนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐมี ๒ ระดับ ดังนี้

๑. แนวนโยบายสำหรับรัฐวิสาหกิจในภาพรวม

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions : SFIs) ถือเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาโดยมีบทบาทหลักในการเติมเต็มช่องว่างทางการเงินในภาวะที่กลไกตลาดไม่ทำงาน ทำให้มีความต้องการใช้บริการทางการเงินบางส่วนในระบบไม่ได้รับการตอบสนองจากสถาบันการเงินเชิงพาณิชย์ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการดำเนินนโยบายกึ่งการคลังของรัฐบาลและการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ดังนั้น SFIs จึงต้องดำเนินการตามพันธกิจในการสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ประชาชน และผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงินเชิงพาณิชย์ได้ รวมทั้งมีบทบาทในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนรายย่อย และช่วยเหลือทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมายตามนโยบายรัฐ ทั้งนี้ SFIs จะต้องดำเนินการตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความมั่นคงทางการเงิน โดย SFIs อาจมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการทางการเงินบางส่วนในเชิงพาณิชย์เพื่อให้เป็นแหล่งรายได้สำหรับการดำเนินงานตามพันธกิจของ SFIs แต่ควรมีการกำหนดเป้าหมายสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อตามพันธกิจและเชิงพาณิชย์ที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงพันธกิจในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาและความมั่นคงทางการเงินของ SFIs ควบคู่กันไป

๒. แนวนโยบายสำหรับ ธ.ก.ส.

แนวนโยบายที่ ๑ : การขยายบทบาทการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท

๑.๑ สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร โดยส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวของชุมชนเป็นเครือข่ายธุรกิจ การขยายบทบาทการให้สินเชื่อเพื่อการลงทุน (Investment Loan) พัฒนาและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลตลาดและข้อมูลการผลิตสินค้าเกษตร ร่วมกับส่วนงานภาครัฐ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลผลิตทางการเกษตร ตลอดจนสนับสนุนการปรับเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าขั้นปฐมภูมิเป็นสินค้าเกษตรแปรรูปที่มีมูลค่าสูง มีคุณภาพ และมาตรฐานสากล และสามารถเชื่อมโยงการค้าด้านการเกษตรและด้านวัตถุดิบกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการเกษตรไทยให้มีการขยายตัวได้อย่างยั่งยืน

๑.๒ ดูแลให้สหกรณ์ภาคการเกษตรมีความเข้มแข็ง และสนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนารูปแบบการประกอบธุรกิจร่วมกับองค์กรการเงินชุมชนและสถาบันการเงินชุมชน เช่น การให้สินเชื่อองค์กรการเงินชุมชนและสถาบันการเงินชุมชน (Wholesale Funding) เพื่อเพิ่มแหล่งเงินทุนให้แก่องค์กรการเงินชุมชนและสถาบันการเงินชุมชน และการให้องค์กรและสถาบันดังกล่าวเป็นช่องทางการให้บริการแก่ธนาคาร (Banking Agent) นอกจากนี้ ยังรวมถึงการสร้างวินัยทางการเงินและให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) และการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาภาระหนี้สินครัวเรือนของประชาชน และเกษตรกรรายย่อยที่เป็นลูกค้าหลักของ ธ.ก.ส. ทั้งในส่วนที่เป็นหนี้ในระบบ และนอกระบบ

๑.๓ ขยายบทบาทการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชนรายย่อย (วงเงินสินเชื่อไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท) ในชนบททั้งที่เป็นเกษตรกรและไม่ใช่เกษตรกร โดยพัฒนารูปแบบการให้บริการทางการเงินแก่กลุ่มดังกล่าวให้เหมาะสม

๑.๔ สนับสนุนการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวมตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนและเป็นศูนย์รวมต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและประชาชน ผู้มีรายได้น้อยที่อาศัยอยู่ในชุมชน ทั้งนี้ จะต้องสนับสนุนการพัฒนาชุมชนแบบองค์รวมที่รวมถึงการสร้างเครือข่ายการพัฒนาชุมชน การสร้างผู้นำชุมชนที่เข้มแข็ง การสนับสนุนด้านเงินทุนปัจจัยพื้นฐานและระบบงานที่จำเป็น ต่อการผลิต

แนวนโยบายที่ ๒ : การสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินของเกษตรกร

๒.๑ พัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการเงินแก่เกษตรกร โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้มีความหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเกษตรกร และทั่วถึงยิ่งขึ้น ตลอดจนพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันรายย่อย (Micro Insurance) และการประกันภัยพืชผล (Crop Insurance) เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรมีเครื่องมือ ในการบริหารความเสี่ยงที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

๒.๒ เพิ่มบทบาทการให้สินเชื่อห่วงโซ่อุปทานการเกษตร (Supply Chain) เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของภาคการเกษตรให้ครบวงจร โดยรวมทั้งธุรกิจต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

๒.๓ พัฒนารูปแบบการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Mobile Banking เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ธนาคารและลดต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคาร และส่งเสริมการใช้บริการ ทางการเงินและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพื่อลดการใช้เงินสดในการทำธุรกรรม ทางการเงินและการชำระค่าสินค้าและบริการ โดยมีค่าธรรมเนียมการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับที่เหมาะสมและไม่เป็นภาระต่อผู้ใช้บริการจนเกินควร

๒.๔ ศึกษาแนวทางและความจำเป็นในการขยายบทบาทการให้บริการทางการเงินให้แก่เกษตรกร สหกรณ์และผู้ประกอบการด้านการเกษตรที่มีการขยายการลงทุนในภาคการเกษตรไป

ยังกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อสนับสนุนให้รูปแบบการประกอบธุรกิจของภาคการเกษตรไทยให้มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

พันธกิจ (Mission)

เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบ ธ.ก.ส. ได้กำหนดพันธกิจสำคัญ ๕ ประการ ดังนี้

- ๑) บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตร และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ
- ๒) พัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชน สถาบันการเงินชุมชน และสถาบันเกษตรกร อย่างเกื้อกูล แบ่งปัน และเป็นธรรม
- ๓) บริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้าและการดำเนินงาน
- ๔) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ
- ๕) มุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อความมั่นคง และยั่งยืน

ค่านิยม (Core Values)

ธ.ก.ส. ยึดหลัก SPARK ในการบริหารงานเพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบต่อองค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งประกอบด้วย

Sustainability (S) ความยั่งยืนทั้งองค์กร พนักงาน เกษตรกร ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม

Participation (P) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Accountability (A) ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการและพนักงาน

Respect (R) ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น

Knowledge (K) การส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรมให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้

ความสามารถพิเศษขององค์กร (Core Competency)

ธ.ก.ส. ได้เพิ่มเติมความสามารถพิเศษที่จำเป็นในอนาคต ได้แก่ ความเชี่ยวชาญตลอดห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร (Value Chain Financing) เพื่อให้ ธ.ก.ส.เป็นที่ปรึกษาทางการเงินอย่างมืออาชีพ ดังนั้น ความสามารถพิเศษขององค์กรประกอบด้วย

- ๑) การให้สินเชื่อรวมกลุ่ม โดยให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม
- ๒) ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามายาวนานมีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง
- ๓) การจัดการการเรียนรู้และพัฒนาให้กับลูกค้า ทั้งด้านการผลิต การจัดการการตลาดสิ่งแวดล้อม และการดำรงชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง
- ๔) มีการบริหารจัดการแบบเครือข่าย (Networking) ที่ครอบคลุมในการพัฒนาชนบท
- ๕) ความเชี่ยวชาญตลอดห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร (Value Chain Financing)

จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ธนาการเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL CO-OPERATIVES เคียงคู่รู้ค่าประชาชน จริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

คณะกรรมการธนาการกำหนดให้มีจริยธรรมทางธุรกิจของธนาการ โดยให้ทั้งกรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงานทุกระดับ ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้ธนาการมีการดำเนินงานอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม เคารพสิทธิ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ซึ่งครอบคลุมเรื่องต่างๆ ที่ธนาการให้ความสำคัญ ประกอบด้วย

๑. การเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน

ธนาการเคารพกฎหมาย วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและหลักสิทธิมนุษยชนสากล ในทุกพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจ โดยไม่ฝ่าฝืนและปฏิบัติตาม

๒. การสนับสนุนภาคการเมือง

ธนาการเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางการเมือง ธนาการสนับสนุนการดำเนินการใดๆที่เป็นไปตาม ระบอบการปกครองในประเทศนั้น และธนาการสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของธนาการ ใช้สิทธิทางการเมืองของตนตามครรลองของกฎหมาย เพื่อให้ธนาการดำเนินธุรกิจโดยปราศจากความ กีดกันทางการเมืองและภาคประชาชน

๓. การมีส่วนได้ส่วนเสียและผลประโยชน์ขัดกัน

ธนาการกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน กระทำการใดๆ โดยยึดถือผลประโยชน์ของ ธนาการ เป็นสำคัญ และไม่เกี่ยวข้องในกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

๔. การเก็บรักษาความลับ การเก็บรักษาข้อมูล และการใช้ข้อมูลภายใน

ธนาคารจะรักษาข้อมูลที่เป็นความลับมิให้รั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อธนาคาร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ธนาคารไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้ข้อมูลภายในหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและเสมอภาคต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕. การปฏิบัติต่อลูกค้า

ธนาคารคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและมุ่งมั่นให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพ ด้วยราคาที่เป็นธรรม และมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า จริยธรรมทางธุรกิจ

๖. การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

ธนาคารมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ไม่บิดเบือนข้อมูล หลอกลวงหรือใช้วิธีอื่นใด ที่ไม่ถูกต้องตามครรลองของการแข่งขัน โดยในบางครั้งธนาคารมีความจำเป็นต้องร่วมมือกับคู่แข่งทางการค้า ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ไม่มีการปกปิดข้อเท็จจริงที่ไม่ชอบด้วย กฎหมาย

๗. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานโดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความเป็นธรรม มุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตบนศักยภาพที่แท้จริง เคารพสิทธิของผู้ถือหุ้น ในการได้รับข้อมูลที่จำเป็น และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

๘. การจัดซื้อ จัดหาและการปฏิบัติต่อคู่ค้า

ธนาคารถือว่าผู้รับเหมา คู่ค้า/ผู้ขายและผู้ร่วมทุน เป็นส่วนสำคัญที่เอื้ออำนวยให้ธุรกิจของธนาคารดำรงอยู่ได้ ธนาคารจึงมีนโยบายปฏิบัติต่อกันในฐานะที่เป็นคู่ค้าในทางธุรกิจที่เสมอภาคกัน ดังนั้นการจัดซื้อจัดหาของธนาคารจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร มีการจัดทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรและเคารพในข้อตกลงนั้น โดยกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานยึดมั่นหลักการที่ไม่รับผลประโยชน์จากกิจกรรมการจัดซื้อ จัดหา

๙. การรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม ธนาคารมีจิตสำนึกถึงบทบาทหน้าที่การเป็นสมาชิกที่ดีต่อสังคม โดยให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างธนาคารและสังคม บนพื้นฐานของความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม เพื่อร่วมสร้างองค์ความรู้ และนำไปสู่การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ภายใต้แนวคิด ความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารที่ “ยึดมั่นหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นแนวทาง การบริหารจัดการเพื่อให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น” ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญที่จะนำไปสู่ การพัฒนา ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม ตลอดจนการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ให้คงอยู่อย่างยั่งยืน

๑๐. การปฏิบัติต่อกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

ธนาคารปฏิบัติต่อกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานบนพื้นฐานของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และให้ความเคารพต่อสิทธิหน้าที่ส่วนบุคคล

ธนาคารให้ความสำคัญกับคุณค่าพนักงานของธนาคาร โดยส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม มีพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์ของ ธนาคาร ๓ เป็นหลัก รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมภายนอก ภายใต้ขอบเขต นโยบายของ ธนาคาร

ธนาคาร จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนโดย เสมอภาค ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีผิว ศาสนา ความพิการ หรือสถานะอื่นใดที่ไม่ เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานธนาคารจัดให้มีสภาพการจ้างงานที่ยุติธรรม ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ตามความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน มีโอกาสก้าวหน้าในธนาคารอย่างเป็นธรรม และดูแลไม่ให้เกิดการคุกคามหรือข่มขู่ระหว่างพนักงาน หรือผู้ที่ เกี่ยวข้องกับธนาคาร

ธนาคารส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการกำหนดทิศทางการทำงานและการ แก้ไขปัญหาของธนาคาร โดยมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากพนักงานทุกระดับอย่างเท่า เทียมและเสมอภาค ธนาคารจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน เช่น ชีวประวัติ ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงานหรือข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ การเปิดเผยหรือการถ่ายโอน ข้อมูลส่วนตัวของ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานสู่สาธารณะจะทำได้ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจาก กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานผู้นั้น เว้นแต่ได้กระทำไปตามระเบียบธนาคารหรือตามกฎหมาย

๑๑. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญ ของการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มี ประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ธนาคารกำหนดนโยบายกำกับดูแลให้มีระบบการควบคุมภายใน ที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ โดยสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และตามที่คณะกรรมการการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด โดยยึด หลักการ ดำเนินงานและติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม มีการ รายงาน ทางการบัญชีและการเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างถูกต้อง และมุ่งมั่น เป็นธนาคารที่มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพโดยมีฝ่ายตรวจสอบภายในสอบทานการ ปฏิบัติงาน และ มีคณะกรรมการการตรวจสอบกำกับดูแล รวมถึงกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานให้ ความสำคัญในการ ควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

๑๒. การรับการให้ของขวัญ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด

ธนาคารกำหนดให้การให้ หรือการรับของขวัญ หรือของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด การเลี้ยง หรือการรับเลี้ยง กระทำได้ในวิสัยที่สมควร แต่ต้องไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของธนาคาร

๑๓. ความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านความปลอดภัย มั่นคง อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม และกำหนดให้มีระบบการจัดการในระดับสากล กรรมการ ผู้บริหาร และ พนักงานให้ความสำคัญและปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย มาตรฐาน และข้อกำหนดทางด้าน ความปลอดภัย มั่นคง อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ในแต่ละพื้นที่ที่ธนาคารเข้าไป ดำเนิน ธุรกิจอย่างเคร่งครัด ธนาคารสนับสนุน การเปิดโอกาสให้ชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วน ร่วมในการให้ข้อคิดเห็น สำหรับโครงการต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน รวมทั้งธนาคารสนับสนุน การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ วัสดุหรืออุปกรณ์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑๔. ทรัพย์สิน ทรัพย์สินทางปัญญา และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารโทรคมนาคม

ธนาคารมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการใช้ทรัพย์สิน ของธนาคารให้เกิดประโยชน์อย่าง เต็มที่ และดูแลมิให้เสื่อมสูญหายหรือนำไปใช้ เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลอื่น ธนาคาร สนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารทำการศึกษาและวิจัยผลิตภัณฑ์ บริการ รวมทั้งความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของธนาคาร เพื่อให้การปฏิบัติงานของธนาคารเป็นไป อย่าง ราบรื่นและบรรลุวิสัยทัศน์ของธนาคาร ธนาคารจัดให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อใช้ในการ ดำเนินธุรกิจ โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องใช้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ปฏิบัติตาม กฎหมาย และนโยบายด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร

นอกจากนี้ธนาคารยังมีความระมัดระวังในการใช้งานทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น โดยต้องเคารพ ลิขสิทธิ์ของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา

จรรยาบรรณของ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

คณะกรรมการธนาคารกำหนดให้มีจรรยาบรรณของ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน โดยให้ทั้ง กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรของธนาคารมีการ ดำเนินงานอย่าง ถูกต้องตามหลักจริยธรรม เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเสมอ ภาค เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ซึ่งครอบคลุมเรื่องต่างๆ ที่ธนาคารให้ความสำคัญ ประกอบด้วย

๑. การเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติ ตามข้อบังคับ ระเบียบคำสั่งต่างๆของธนาคาร อย่างเคร่งครัด รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสิทธิ มนุษยชนสากลที่เกี่ยวข้องกับกิจการของธนาคาร แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องอ่านและทำความเข้าใจในข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของธนาคาร

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องเคารพในสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลรวมทั้งเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรี ไม่แบ่งแยกการศึกษา ยศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา และเพศ

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยคำนึงถึง ประโยชน์อันชอบธรรมของธนาคาร ถึงแม้จะมีช่องว่างของกฎหมายหรือช่องว่างของ ข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารก็ตาม

๒. การสนับสนุนภาคการเมือง กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีสิทธิเสรีภาพ ในการใช้สิทธิทางการเมืองและสามารถ มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองภายใต้บทบัญญัติแห่ง รัฐธรรมนูญ

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงหลีกเลี่ยงการเข้าไปรับหน้าที่เป็นกรรมการ พรรคการเมือง เป็นตัวแทนพรรคการเมืองในกิจกรรมสาธารณะต่างๆ หรือเป็นสมาชิกขององค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่นหรือไม่แสดงด้วยวิธีใดๆ ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าธนาคารเกี่ยวข้อง สนับสนุน หรือ ผักไผ่ทางการเมืองหรือพรรคการเมือง

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่แอบอ้างความเป็นพนักงานหรือนำ ทรัพย์สิน อุปกรณ์ เครื่องมือใดๆ ของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการใดๆ ในทาง การเมือง จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

(๓) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองในสถานที่ ทำงานหรือในเวลางานอันอาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางความคิด

๓. การมีส่วนได้ส่วนเสียและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การตัดสินใจและการ ดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับกิจการธนาคารของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน จะต้องทำเพื่อผลประโยชน์ สูงสุดของธนาคาร โดยปราศจากอิทธิพลของความต้องการส่วนตัว ครอบครัว หรือบุคคลผู้ใกล้ชิดใดๆ แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร โดยไม่ กระทำการใดๆ ที่จะ ทำให้ธนาคารสูญเสียประโยชน์ ไม่เพียดบังประโยชน์ของธนาคารไปเป็น ประโยชน์ส่วนตนหรือ ลูกค้ำ

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทนใดๆ เป็นการส่วนตัวจาก ลูกค้ำ คู่ค้าของธนาคาร หรือจากบุคคลใดอันเนื่องจากการทำงานในนามธนาคาร

(๓) การทำธุรกิจใดๆ ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่และ เวลาทำงานของธนาคาร

(๔) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่เข้าเป็นหุ้นส่วนหรือ ผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจตัดสินใจ หรือเป็นกรรมการ หรือผู้บริหาร ในกิจการที่เป็นการแข่งขัน หรือมีลักษณะเดียวกับธนาคาร แต่ในกรณีที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที และในกรณีที่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานเข้าไปเกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือเหตุการณ์ใดๆ ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที

(๕) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ไม่พึงแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ ข้อมูลใดๆ ของธนาคารซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจ ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของธนาคาร

(๖) การทำธุรกิจใดๆ กับธนาคารทั้งในนามส่วนตัว ครอบครัวหรือในนามนิติบุคคลใดๆ ที่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานนั้นมีมีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องเปิดเผยส่วนได้ส่วนเสียต่อธนาคารก่อนเข้าทำรายการ

(๗) ห้ามกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้อนุมัติในการตกลงเข้าทำรายการ หรือกระทำการใดๆ ในนามธนาคาร

(๘) ผู้ทำรายการในนามธนาคารมีหน้าที่ต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ของคู่ค้าว่าเกี่ยวข้องกับ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานหรือไม่ ก่อนทำรายการเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น

๔. การเก็บรักษาความลับ

การเก็บรักษาข้อมูล และการใช้ข้อมูลภายใน กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องรักษาข้อมูลของธนาคารและของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของธนาคารที่ยังไม่ควรเปิดเผย และไม่ให้อาวุโสหรือข้อมูลใดๆ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการยังไม่อนุญาต แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานไม่พึงเปิดเผยข้อมูลของธนาคารและข้อมูลของลูกค้า โดยไม่ได้รับ อนุญาตจากคณะกรรมการธนาคาร หรือผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบทบังคับของกฎหมาย

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทำการจัดทำสำเนา ส่งโทรสาร หรือจัดเก็บข้อมูลอย่างเหมาะสม ปลอดภัย เพื่อป้องกันมิให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลหรือความลับเหล่านั้น

(๓) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องหลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงความลับในที่สาธารณะ

๕. การปฏิบัติต่อลูกค้า

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยมุ่งมั่นและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี มีคุณภาพ ราคาที่เป็นธรรม อันจะส่งผลให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพแก่ลูกค้า

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องติดตามประเมินผลผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้าแล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

(๓) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงมีความจริงใจต่อลูกค้าและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า ไม่สร้างความหวังให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่ธนาคารไม่สามารถทำได้

(๔) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ควรรีบแจ้งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

(๕) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงสนใจให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยการ แนะนำให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการหรือเมื่อลูกค้ามีปัญหา

๖. การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องตั้งมั่นที่จะแข่งขันทางการค้าอย่างยุติธรรม โดยคำนึงถึง จริยธรรมในการประกอบการค้า

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่แข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสีกลั่นแกล้งหรือบิดเบือน ข้อเท็จจริงของคู่แข่ง ขณะเดียวกันต้องหลีกเลี่ยงการตกลงหรือการพูดคุยถกเถียงกับพนักงานของ หน่วยงานหรือสถาบันการเงินอื่นๆเกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้ง ภูมิประเทศ การตลาด การจัดสรร ลูกค้าอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์บริการ หรือแผนธุรกิจ ต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคาร

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหา ข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายเงิน สินจ้างให้แก่พนักงานของคู่แข่ง เป็นต้น

(๓) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องไม่ทำการตกลงใดๆ กับคู่แข่งชั้นหรือบุคคลใด ที่มีลักษณะ เป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า

๗. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นตามสิทธิที่มีตามที่กฎหมายกำหนด

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับ ผู้ถือหุ้นโดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความ เป็นธรรม มุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตบนศักยภาพที่แท้จริง

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นในการได้รับข้อมูลที่เป็นจริงและ ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

๘. การจัดซื้อจัดหาและการปฏิบัติต่อคู่ค้า

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารโดยไม่คำนึงถึง ผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงให้ข้อมูลที่เป็นจริงอย่างครบถ้วนแก่ผู้รับเหมา คู่ค้า/ผู้ขายและ ผู้ร่วมงาน

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงหลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ การรับเชิญไปใน งานเลี้ยงประเภทสังสรรค์ งานเลี้ยงรับรอง การรับเชิญไปร่วมงานที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัว หรือ หมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องให้เพื่อป้องกันข้อครหาและการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในโอกาสหลัง

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ต้องการจัดซื้อ จัดหา สินค้าและบริการ ต้องคำนึงถึง ความต้องการ ความคุ้มค่า ราคา และคุณภาพ การจัดซื้อ จัดหาต้องดำเนินการอย่างโปร่งใส ให้ข้อมูลแก่คู่ค้าอย่างเท่าเทียม ถูกต้อง ไม่มีอคติ ไม่เลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า สร้างการแข่งขัน ที่เป็นธรรมระหว่างคู่ค้า วิธีการจัดซื้อ จัดหาหลัก วิชาการรองรับ มีความรัดกุม สอดคล้องกับ สถานการณ์ ในการติดต่อคู่ค้าให้ผู้ติดต่อเก็บเอกสารหลักฐาน การเจรจา การร่างสัญญา การทำสัญญา และการปฏิบัติตามสัญญาไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ตามระยะเวลาที่กำหนด

(๔) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร ที่ต้องการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ไม่ควรทำ การจัดซื้อจัดจ้างโดยให้ระยะเวลากระชั้นจนเกินไป ควรใช้เวลาคู่ค้าอย่างพอเพียง ในการเตรียม ตัว ข้อสัญญาไม่ควรเป็นการเอารัดเอาเปรียบจนเกินไป และควรมีนกกฎหมายเป็นที่ปรึกษาใน การทำสัญญา

(๕) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องไม่เรียกรับประโยชน์จากการจัดซื้อจัดหา ต้องวางตัวเป็น กลางไม่ใกล้ชิดกับคู่ค้าจนทำให้คู่ค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากเกินไป และปฏิบัติตามข้อปฏิบัติในจรรยาบรรณว่าด้วยการมีส่วนได้ส่วนเสียและความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างเคร่งครัด

(๖) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องปฏิบัติตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคาร อย่างเคร่งครัดให้เกิดความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

๙. การรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ตระหนักในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม รวมทั้ง มีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และต้องไม่กระทำการใดๆ ที่มีผลเสีย หายต่อทรัพยากรธรรมชาติสภาพแวดล้อม และระบบนิเวศที่เกี่ยวข้อง

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงจัดกิจกรรมหรือสนับสนุนการจัดกิจกรรมของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันเป็นกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์และการบริการสังคมอย่างต่อเนื่อง

๑๐. การปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน และ ไม่ละเมิดสิทธิรวมทั้งเคารพในเกียรติและศักดิ์ศรี ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงาน

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นพนักงานธนาคาร ทั้งด้านกิริยามารยาท การวางตัว และการแต่งกายเพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ตนเองและธนาคาร

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่ยุ่ง ใส่ร้ายป้ายสีหรือเป็นต้นเหตุแห่งการทะเลาะวิวาท อันเป็นการก่อให้เกิดการแตกแยกสามัคคี และต้องมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สามัคคี และรักษาไว้ให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่พนักงาน

(๓) ผู้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติตนให้เป็นที่เคารพนับถือของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่พึงกระทำการใดๆ อันเป็นการไม่เคารพนับถือผู้บังคับบัญชา

(๔) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ทุกคนต้องไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดหรือคุกคาม ไม่ว่าจะเป็นทางวาจา หรือการกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานของเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ ความพิการทั้งทางร่างกายและจิตใจ

(๕) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เอาใจใส่ เพื่อสร้าง คุณภาพ ประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ

๑๑. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ให้ความร่วมมือและสนับสนุน ในระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในของธนาคาร จัดให้มีและดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบของการตรวจสอบภายในที่ดีตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในระเบียบ คณะกรรมการตรวจเงิน

แผ่นดินว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน พ.ศ. ๒๕๕๖ รวมทั้ง มีการพิจารณาวินิจฉัย และให้ข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายใน โดยคณะกรรมการบริหาร หรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อสั่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามความเหมาะสม และทันเวลา

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจ และให้ความร่วมมือ ในระบบ การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน รวมถึงกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้อง และมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ และมีการรายงานการรับ การเบิกจ่ายแม่นยำถูกต้อง สม่าเสมอ รวดเร็ว เป็น นิสัย มีการสอบทานและปฏิบัติตามระบบที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อกำหนดในสัญญา ที่เกี่ยวข้องกัธนาการ กระบวนการดำเนินงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ภายในขอบเขตอำนาจ ที่ได้รับมอบหมาย อย่างเคร่งครัด สม่าเสมอและต่อเนื่อง

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีหน้าที่สนับสนุนการทำงาน และให้ ข้อมูลที่ถูกต้อง ตามความเป็นจริงต่อหน่วยงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีภายนอก

(๔) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องทางการเงิน และ รายงานในทันที เมื่อพบข้อผิดพลาดหรือความไม่ชอบมาพากล

๑๒. การรับ การให้ของขวัญ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานพึงการระมัดระวังในการรับหรือมอบประโยชน์อันเป็น สิ่งจูงใจหรือ สิ่งการให้ผู้อื่นซึ่งรวมทั้งคู่สมรสและญาติของพนักงาน รับและมอบประโยชน์แทนตน ซึ่ง อาจมีผลต่อ การตัดสินใจทางธุรกิจในอนาคต หรือเพื่อหวังผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือ การพิจารณา ความดีความชอบประจำปี ได้แก่ ของขวัญ ของที่ระลึก เงิน ทรัพย์สินใด หรือประโยชน์ อื่นใดที่อาจ คำนวณเป็นเงินได้เช่น การลดหนี้หรือการลดหนี้ให้เปล่า การให้ยืมโดยไม่คิดดอกเบี้ย การ ให้ใช้บริการโดย ไม่คิดค่าบริการหรือคิดดอกเบี้ยหรือค่าบริการน้อยกว่าที่คิดกับบุคคลอื่นโดยปกติทาง การค้า และการอื่น ซึ่งเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้นั้นได้รับประโยชน์อันอาจคำนวณเป็นเงินได้หรือไม่ต้อง ออกค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.) กำหนด

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องไม่เรียกร้อง ไม่รับเงิน ผลประโยชน์หรือสิ่งของ ที่ไม่สมควร ไม่สุจริต หรือเกินปกติวิสัยจากผู้เกี่ยวข้องในกิจการของธนาการ

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องไม่เรียกร้อง ไม่รับเงิน ผลประโยชน์หรือสิ่งของ จากบุคคล หรือนิติบุคคลที่ร่วมทำธุรกิจด้วย ไม่ว่าจะเป็นการเรียกร้อง หรือรับเพื่อตนเองหรือผู้อื่น

(๓) กรณีที่นิติบุคคลหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจกับธนาคาร ให้สิ่งของหรือผลประโยชน์ แก่ผู้บริหารหรือพนักงานเพื่อเป็นสินน้ำใจ ผู้บริหารหรือพนักงานต้องใช้ดุลยพินิจพิจารณาถึง ความเหมาะสม สมควรหรือ/และถูกต้องด้วย โดยคำนึงถึงกฎระเบียบของทางราชการ หากผู้บริหารหรือพนักงานไม่รับแล้วจะเป็นการเสียน้ำใจ และกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ดี ทางธุรกิจก็ให้รับได้แต่ต้องมีมูลค่าไม่เกินข้อห้ามที่เจ้าหน้าที่ของรัฐพึงรับได้

(๔) ไม่พึงกระทำการให้และรับของขวัญซึ่งมีมูลค่าเกินกว่าปกติที่วิญญูชนพึงให้กันระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าโอกาสใดๆก็ตาม

(๕) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตลอดจนครอบครัว ต้องหลีกเลี่ยงการให้หรือรับสิ่งของ หรือ ประโยชน์อื่นใดจากคู่ค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ยกเว้นแต่เพื่อประโยชน์ ในการดำเนินธุรกิจตามปกติหรือในเทศกาลหรือประเพณีนิยม

๑๓. ความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารและ ประกันคุณภาพ ความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม ต้องคำนึงและถือปฏิบัติตามข้อกำหนดและมาตรฐานทางด้านคุณภาพ ความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงตรวจสอบความพร้อมของสุขภาพและร่างกายของตนเอง ก่อนปฏิบัติงาน และไม่ปฏิบัติงานหากร่างกายไม่พร้อมเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอันตรายจาก การทำงาน

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ที่ต้องทำงานที่มีความเสี่ยงต่อชีวิตหรือสุขภาพ ต้องศึกษาข้อมูล ต่างๆ เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยหรืออาจเป็นอันตราย โดยในการปฏิบัติงานใน ขั้นตอนใดที่มีความเสี่ยงหากไม่มีความมั่นใจในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ให้หยุดหรือชะลอการ ดำเนินงานนั้นและให้ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญโดยทันที รวมทั้งควรรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยด่วนเมื่อพบเห็นสิ่งผิดปกติบริเวณสถานที่ทำงานที่อาจจะมีผลกระทบต่อความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม

(๓) ผู้บังคับบัญชาในสายงานต่างๆ มีหน้าที่กำหนดหรือเผยแพร่แนวทางในการป้องกันและควบคุม ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้กับพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

(๔) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดให้เกิด ประโยชน์สูงสุด

(๕) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พึงให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามมาตรฐาน หรือข้อตกลง ในเรื่องต่างๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อช่วยป้องกันหรือลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

๑๔. ทรัพย์สินทางปัญญา และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปกป้องและดูแลรักษา ทรัพย์สิน ทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคาร มีความเคารพลิขสิทธิ์ของเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้ง มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยใช้สื่อโทรคมนาคมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร และถูกต้องตามหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แนวทางปฏิบัติ

(๑) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการใช้ทรัพย์สินของธนาคารให้ เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และดูแลมิให้เสื่อมสูญหายหรือนำไปใช้ เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือ เพื่อบุคคลอื่น

(๒) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องเปิดเผยและมอบผลประโยชน์ในการคิดค้นและพัฒนา ที่จัดทำขึ้นในระหว่างการทำงานให้แก่ธนาคาร ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนและไม่ว่าทรัพย์สิน ทางปัญญานั้นได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายแล้วหรือไม่ก็ตาม

(๓) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยี สารสนเทศต่างๆ เพื่อประโยชน์ของธนาคารเท่านั้น ห้ามใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน

(๔) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องปฏิบัติงานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง หากปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ภายนอกสำนักงานให้ตรวจสอบลิขสิทธิ์ก่อนปฏิบัติงาน และห้ามติดตั้งและใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ลิขสิทธิ์ไม่ถูกต้องในธนาคารโดยเด็ดขาด

(๕) กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ต้องเก็บรักษารหัสผ่านของตนให้เป็นความลับ ไม่บอกบุคคลอื่น เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นเข้าถึงรหัสผ่านของตน รวมทั้งไม่ใช้อินเทอร์เน็ตเข้าไปยังเว็บไซต์ ที่ไม่คุ้นเคยและอาจจะเป็นอันตรายกับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร

(๖) อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อโทรคมนาคม ถือเป็นทรัพย์สินของธนาคาร กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องร่วมกันบำรุงรักษาอุปกรณ์ฯ ในหน่วยงานของตน ให้มีความพร้อม แก่การใช้งานอยู่เสมอและจะต้องระมัดระวังมิให้เกิดการชำรุดเสียหาย หรือสูญหาย หากพบเห็น ความชำรุดเสียหาย หรือสูญหายเกิดขึ้นกับอุปกรณ์ฯ จะต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลอุปกรณ์ให้ทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการผู้บริหารและพนักงาน

การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการผู้บริหารและ พนักงานธนาคารได้บรรจุความรู้ด้านจรรยาบรรณพนักงาน จรรยาบรรณธุรกิจและแนวทางการกำกับดูแล กิจกรรมที่ดีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ผ่านสื่อการเรียนรู้ต่างๆ การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับ

โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยพนักงาน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะติดตามดูแลในระดับ คณะกรรมการธนาการ หน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน มีหน้าที่ต้องทำความเข้าใจ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และลงนาม รับทราบจรรยาบรรณทางธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานเมื่อเข้าเป็นพนักงานและ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง โดยเมื่อมีข้อสงสัยหรือข้อซักถาม ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชา ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคคลที่ธนาการกำหนดให้มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการติดตาม การปฏิบัติตามจรรยาบรรณผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้รวมทั้งแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ เมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ กับหน่วยงานหรือ บุคคลที่ธนาการมอบหมาย

ผู้บริหาร มีหน้าที่ในการดำเนินการต่างๆ ดังต่อไปนี้ เพิ่มเติม

- ๑ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
- ๒ ถ่ายทอดนโยบาย วิธีปฏิบัติ รวมถึงรับฟังความเห็นอย่างเปิดกว้างเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม จรรยาบรรณ
- ๓ กำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงาน เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือหน่วยงานที่ดูแลทรัพยากรบุคคล ต้องดำเนินการต่างๆ ดังต่อไปนี้ เพิ่มเติม
- ๔ รับผิดชอบชี้แจงให้พนักงานทราบถึงหน้าที่ในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- ๕ การเตรียมให้ผู้จัดการหรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้มอบจรรยาบรรณธุรกิจ และ จรรยาบรรณกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานเข้าใหม่
- ๖ ดูแลปรับปรุงจริยธรรมทางธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานให้มี ความเหมาะสมและทันสมัย การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตาม จริยธรรมทางธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน
- ๗ ฝึกอบรมพนักงานให้มีความรับผิดชอบและจัดให้มีระบบการจัดการ ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ทางกฎหมายและกฎระเบียบของธนาการ แนวทางยกย่องและลงโทษ เมื่อมีกรณีที่ถูกร้องเรียนหรือปรากฏเหตุว่ามีการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของ กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามควรแก่กรณี เพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการที่ถูกต้องหรือตักเตือนหรือการสั่งให้ผู้ฝ่าฝืนนั้น ปรับปรุงตนเองหรือให้การพัฒนาแล้วแต่กรณีทั้งนี้ผู้ที่ทำผิด จรรยาบรรณจะต้องได้รับการพิจารณาทางวินัย ตามระเบียบที่ธนาการกำหนดไว้และยังอาจได้รับโทษ ตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย ระยะเวลาในการทบทวนจริยธรรมทางธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ธนาการจะมีการทบทวนจริยธรรมทางธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน เป็นประจำทุกปี

แนวปฏิบัติหลักที่ต้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เมื่อพบเห็นเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงการรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้องหรือ ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง ทั้งนี้การกระทำต่อไปนี้เป็นการทำผิดจรรยาบรรณ

๑) ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

๒) แนะนำ ส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

๓) ละเลยเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ในกรณีที่ตนทราบหรือ ควรทราบ

๔) ไม่ให้ความร่วมมือหรือขัดขวางการสืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงที่อ้างว่าได้มีการฝ่าฝืนหรือ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

๕) การกระทำอันไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่น เนื่องจากการที่ผู้นั้นรายงานการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ผู้รับข้อร้องเรียนและรับแจ้งเบาะแส กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่พบเห็นการฝ่าฝืนกฎหมายหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ สามารถสอบถามข้อสงสัยหรือส่งข้อร้องเรียนไปยังบุคคล ดังนี้

๑ ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจทุกระดับ

๒ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

๓ ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบ

๔ ผู้จัดการ

๕ กรรมการตรวจสอบ

๖ กรรมการธนาการ การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

มาตรการหรือแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนและได้รับการแจ้งเบาะแส กระบวนการดำเนินงานรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. รวบรวมข้อเท็จจริง ผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณนั้นด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลที่มีความเหมาะสมดำเนินการ

๒. การประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล ผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้ประมวลผล และกลั่นกรองข้อมูล เพื่อพิจารณาขั้นตอนและ วิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง โดยอาจ

๑) ดำเนินการด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทนตน หากเห็นว่าเป็นเรื่อง ที่ตนมีอำนาจที่จะกระทำได้ หรือ

๒) รายงานต่อบุคคลที่มีอำนาจดำเนินการและเกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆเป็นผู้ดำเนินการประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล

๓. กำหนดมาตรการดำเนินการ ผู้ที่ดำเนินการตามข้อ ๒ กำหนดมาตรการดำเนินการ ระวังการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณและบรรเทาความเสียหาย ให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหาย โดยรวมทั้งหมด ทั้งนี้ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ ผู้รับข้อร้องเรียน จะเป็นผู้รายงานผลต่อคณะกรรมการ ตรวจสอบ และ/หรือคณะกรรมการธนาคาร เช่น เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือ ฐานะทางการเงินของธนาคาร หรือขัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หรือเกี่ยวข้อง กับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

๔. รายงานผล ผู้รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลตามข้อ ๓ ให้ผู้ร้องเรียนทราบหากผู้ร้องเรียนเปิดเผย ตนเอง สิทธิหรือความคุ้มครอง ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ธนาคารให้คำมั่นสัญญาว่าจะรับฟังทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเอาใจใส่ รวมทั้ง ให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย กำหนดระยะเวลาการสอบสวนอย่างเหมาะสม ชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกปิด เป็นความลับ ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกกลั่นแกล้งทั้งในระหว่างการสอบสวน และภายหลัง การสอบสวน ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับ ความคุ้มครอง ดังนี้

๑) ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือ สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ธนาคารสามารถรายงานความคืบหน้า แจ้งข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือ บรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๒) ธนาคารจะถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึง ความปลอดภัยและความเสียหายของผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๓) กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียน สามารถร้องขอให้ธนาคารกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือธนาคาร อาจกำหนด มาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิด ความเดือดร้อนหรือความไม่ปลอดภัย

๔) ผู้รายงาน ผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับ การบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

๒.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมโภช จตุพร^{๕๐} ได้ศึกษาวิจัย เกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่อง”ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุเกิน ๔๐ ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งพนักงานวิชาชีพ และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ๑๐ ปี จากปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ของภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และตัวแปรความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในด้านบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเพียงพอของสวัสดิการ และผลประโยชน์ต่างๆและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยทั้ง ๕ ด้าน ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ทุกค่า

สมหมาย บัวจันทร์^{๕๑} ได้ทำการวิจัยเรื่อง” การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการประชาชนตาม หลักสัณคหวัตถุ ๔ ของสำนักงาน เขตบางแคกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสัณคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือ ด้านทานด้านอัตถจริยาและลำดับสุดท้ายคือ ด้านปิยวาจาเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ เพศ อายุสถานภาพสมรส อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคนซึ่งภาครัฐยัง ขาดทิศทางและนโยบายที่แน่ชัดทั้งยังขาดความต่อเนื่องขาดการประสานงาน และร่วมมือระหว่าง หน่วยฝึกอบรมต่างๆทำให้การพัฒนา

^{๕๐} สมโภช จตุพร. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓), หน้า ก.

^{๕๑} สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสัณคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาวิชารัฐประศาสน ศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

บุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนา กำลังคนภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญเจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแคคือเจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการแสดงออกที่เป็นมิตรและจริงใจมีความยืดหยุ่นในการให้บริการรวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถ นำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการโดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือ ผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย

ราชันย์ ธงชัย^{๕๒} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว สังกหัตถ์ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว สังกหัตถ์ ๔ ของ หน่วยสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ด้าน ทานเป็นอันดับแรก ($x = ๓.๙๖$) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ด้านปิยวาจา ($x = ๓.๙๕$) และสุดท้ายคือความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ด้านสมานัตตตา ($x = ๓.๘๕$) โดยภาพรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($x = ๓.๘๘$) ด้านปัญหาและอุปสรรคการลงบัญชีทหารกองเกิน ณ หน่วยสัสดี อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดระยอง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนที่มี อาชีพทำการเกษตรกรรมและประมงน้ำเค็มจึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากทางราชการและได้รู้ถึงสิทธิ และประโยชน์ที่พึงได้รับการตรวจสอบเลือกเป็นทหารกองประจำการและโทษที่จะได้ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้จากกรณีที่ไม่มารับหมายภายในระยะเวลาที่กำหนดและถือว่ามีความผิดทางอาญาจึงจำเป็น อย่างยิ่งที่ราชการควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารจากทาง ราชการเพื่อประโยชน์ของประชาชน

มณีนุช ไพรีดี^{๕๓} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การนำหลักสังคหัตถ์ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร้เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร้เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ท่านรู้สึกภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและดีที่สุดเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙, ๔.๐๗ และ ๔.๐๗ ตามลำดับและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ องค์กร

^{๕๒} ราชันย์ ธงชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนว สังกหัตถ์ ๔ ของหน่วยงานสัสดี อำเภอเมืองจังหวัดระยอง” *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), บทคัดย่อ.

^{๕๓} มณีนุช ไพรีดี, “การนำหลักสังคหัตถ์ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทพรอพเพอร์ตี้แคร้เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย)”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

สนับสนุนให้ท่านมีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนพนักงานภายในองค์กรและผู้บริหารตามโอกาสสมควรซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๑ เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ระยะเวลาการทำงาน และฝ่าย / แผนก ที่สังกัดพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทุกด้านผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างสังคหวัตถุ ๔ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ปัจจัย ด้านสมานัตตา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก และปัจจัยด้านอัตถจริยา และปิยวาจา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงส่วนปัจจัยด้านทานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางผลการศึกษาแนวทางการนำหลัก หลักสังคหวัตถุ ๔ ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่าองค์กรควรเพิ่ม ด้านทานด้วยการฝึกอบรมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงาน ด้านปิยวาจาโดยปรับปรุงระบบการสื่อสารด้วยการรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานทุกระดับ ด้านอัตถจริยาองค์กรควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานและปรับปรุงระบบการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและด้านสมานัตตา ควรปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค และเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมตามศักยภาพของตน

รภัสสา พานิกุล^{๕๔} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปีมีสถานภาพโสดเป็นลูกจ้างมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาทและมีประสบการณ์ในบริการเพียง ๑ ครั้ง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และ ด้านสมานัตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มี เพศ อายุและประสบการณ์ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของ ศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มี สถานภาพสมรส สถานภาพการ

^{๕๔} รภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

ทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕ ๙๐

โสภณ สวาชาโต^{๔๔} ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการ บริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายมีสถานภาพสมรสมีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีชั้นยศ ในระดับชั้น ประทวน มีรายได้สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า ๑๕ ปีไม่มีหุ้นอื่นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์และมีภูมิลำเนา ในภาคกลางผลการศึกษาค้นคว้าความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ออมทรัพย์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเป็นสมาชิกสหกรณ์เพื่อต้องการออมทรัพย์โดยสะสมค่าหุ้นรายเดือนมีความเข้าใจว่าสหกรณ์คือองค์กรที่ประชาชนร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสหกรณ์เป็นของสมาชิก ซึ่งถือหุ้นไว้ในสหกรณ์เท่านั้นสหกรณ์ออมทรัพย์มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์โดยการถือหุ้นและรับฝากเงินบุคคลที่จะเป็นสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ได้คือข้าราชการในกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนสมาชิกมีการออกเสียงในที่ประชุมได้คนละ ๑ เสียงเมื่อสหกรณ์มีกำไร กำไรเหล่านั้นจัดสรรโดยที่ประชุมใหญ่แห่งบรรดาสมาชิกหรือผู้แทนสมาชิกสหกรณ์คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้โดยการเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่บุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้สหกรณ์ประสบความสำเร็จคือสมาชิกสหกรณ์, กรรมการ, ผู้จัดการความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจตระเวนชายแดนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยาและ ด้านสมานัตตตา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านทาน และด้านปิยวาจา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางส่วน ด้านอัตถจริยาและด้านสมานัตตตา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากการเปรียบเทียบการบริหาร จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีสถานภาพอายุระยะเวลา ที่เป็นสมาชิกการมีหุ้นนอกจากสหกรณ์ออมทรัพย์และภูมิลำเนาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ บริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่ แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวน

^{๔๔} โสภณ สวาชาโต, “ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนตาม หลักสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

ชายแดนที่มีเพศ การศึกษาระดับ ชั้นยศและรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์

ปณณธร เจริญชัยพฤกษ์^{๕๖} ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้าง ความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” ผลการวิจัยพบว่าการประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทานและ ด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมากทั้งหมด ตามลำดับผลการวิจัยพบว่าการผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ถามว่าท่าน ไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่แม้จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าอยู่ในระดับปานกลางผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพอายุรายได้และระยะเวลาการทำงานต่างกันมีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ เพศ และการศึกษาพนักงานมีคะแนนการเห็นด้วยไม่ ต่างกันผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ด้านสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานโรงพยาบาล กรุงเทพกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกโดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ๒ ด้าน คือ ด้านปิยวาจา และ สมานัตตตา และอยู่ในระดับปานกลางคือด้านทาน และ อัตถจริยา ปัญหาและ อุปสรรคในการประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลกรุงเทพ ได้แก่ ๑) การสนับสนุนการเลื่อนระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่เป็นธรรม ๒) การ ติดต่อประสานงานระหว่างแผนกมีการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ๓) การพัฒนาความรู้ความสามารถมี โอกาสน้อยและ ๔) พนักงานบางคนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมที่โรงพยาบาลจัดขึ้นแนวทางการ ปรับปรุงประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรคือ ๑) ควรปรับปรุงการ เลื่อน ระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเป็นระบบและยุติธรรม ๒) ควรปรับปรุงระบบการติดต่อประสานงาน ระหว่างแผนกให้เหมาะสม ๓) ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงาน ให้มากกว่านี้ และ ๔) โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมาร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น

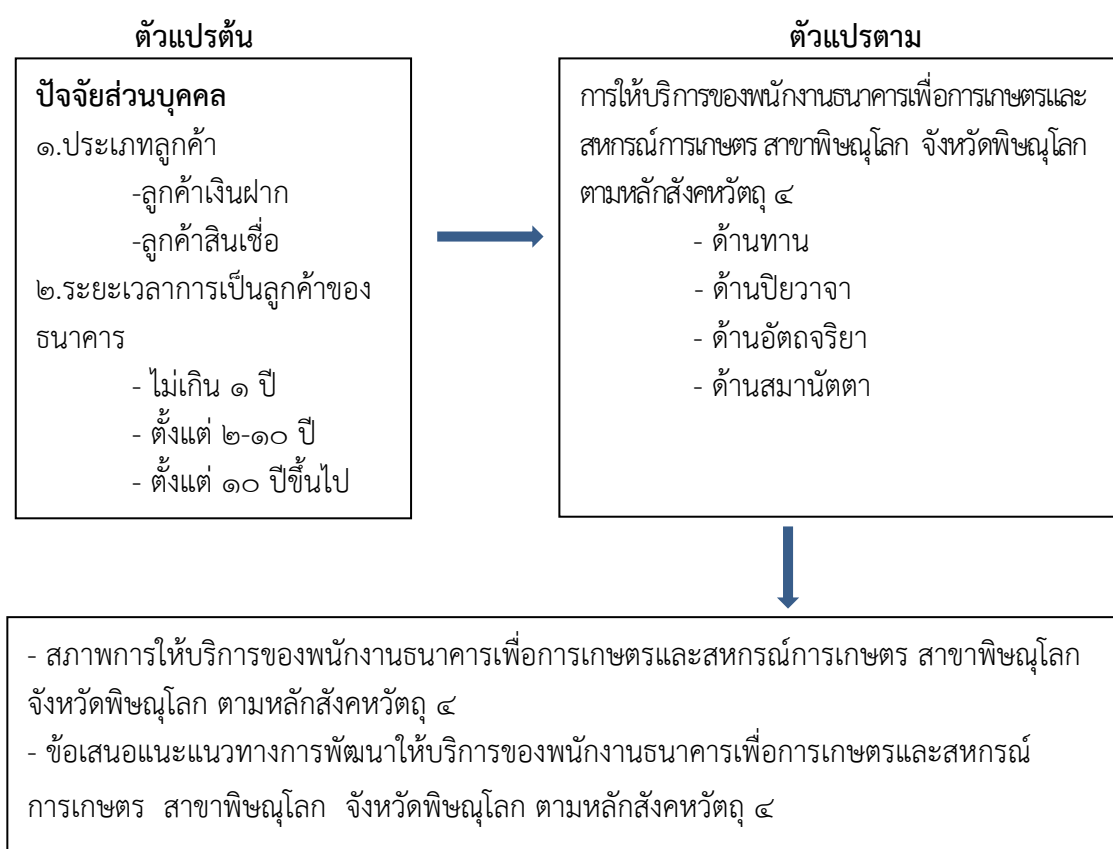
จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ หลักสังคหวัตถุ ๔ ผู้วิจัยสรุป ได้ว่าพนักงานต้องอาศัย หลักธรรมเข้ามาช่วยในงานบริการ เพื่อให้งานด้านบริการมีความประทับใจ ดังนั้นไม่ว่าหน่วยงานใดก็

^{๕๖} ปณณธร เจริญชัยพฤกษ์, “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัทยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

ตามที่ได้ให้บริการที่ทำงานเกี่ยวกับประชาชนควรประยุกต์ใช้ หลักธรรมเข้ามาช่วยในการทำงาน โดยเฉพาะหลัก สัจจกัณฑ์ ๔ คือ ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา สมานัตตตา

๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาพืชไร่โลก จังหวัดพืชไร่โลก ตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ประเภทลูกค้า และระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร และตัวแปรตาม(Dependent Variables) คือ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอุตถจริยา ด้านสมานัตตตา



แผนภูมิที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย