

การให้บริการขององค์กรตามหลักสังคหวัตถุ 4

Organizational Services According to Sanghahavatthu 4 Principles

ภาณุวัฒน์ เครือวัน¹

Panuwat Kruewan

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ พบว่า พระพุทธเจ้าได้ทรงชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของสังคหวัตถุ ว่าเป็นคุณธรรมที่ช่วยอุ้มชูโลก และเป็นหลักธรรมสำคัญในการสงเคราะห์ เกื้อกูลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ เสียสละ และยินดีในความสุขของผู้อื่น เป็นเครื่องมือในการช่วยไกล่เกลี่ยความแตกแยกในหมู่คณะ และบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ทำให้สังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

คำสำคัญ (Keywords): การให้บริการ; ตามหลักสังคหวัตถุ 4

Abstract

Studying the concept of Sangha-vatthu was found that the Lord Buddha had pointed out the importance of Sangha-vatthu. that it is a virtue that helps support the world and it is an important principle in supporting and helping one another, to know how to share, to know how to give, sacrifice, and delight in the happiness of others. It is a tool to help mediate divisions among the groups and provide benefits to the public and make society live together happily.

Keywords: Services; Sanghahavatthu 4 Principles

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ มุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิงลูกค้า ใครมีลูกค้ามาก และลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่ และยังคงต่อไปยังคนอื่นด้วย ซึ่งเหล่านี้ยังหมายรวมถึงองค์กรของภาครัฐอีกด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานหรือองค์กรของภาครัฐหรือเอกชน จำเป็นที่

Received: 2022-02-14 Revised: 2022-03-25 Accepted: 2022-04-13

¹ คณะศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย Faculty of Religion and Philosophy Mahamakut Buddhist University. Corresponding Author e-mail: Kruewan.kkrt@hotmail.com

จะต้องหาวิธีการพัฒนาการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

ดังนั้น ไม่ว่าในหน่วยงานของภาครัฐหรือเอกชน จำเป็นต้องมีการตื่นตัวในการให้บริการตลอดเวลา การหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มารับบริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service – Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการการทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ดังนี้

1. ผลดีต่อคนอื่น คือ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งผู้รับบริการทุกคน ที่มารับบริการล้วนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของราชการหรือเอกชน คือ

ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

ต้องการประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่ายประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

ต้องการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่งด้วย

2. ผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วย ดังนี้

เกิดความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ งานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้น

เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า

หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก 5 คน แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะไม่บอกความไม่ได้ออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

เกิดมีกำลังใจ เนื่องจากการให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

เกิดความคิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

3. ผลดีต่องาน ในการให้บริการที่ดีจะทำให้เกิดผลดีต่องานด้วย ดังนี้

งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือลูกค้าซื้อบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีและประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

ความหมายของการให้บริการ

กรมการปกครอง ให้ความหมาย การให้บริการ ไว้ว่า การบริการที่ดีหมายถึง การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ (พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร, 2552)

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง ให้ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน “การบริการ” ว่าเป็นการรับใช้อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล ซึ่ง เมื่อนำเอาคำว่า บริการมาผนวกกับคำว่า “ประชาชน” เป็น “การบริการประชาชน” หมายถึง การรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนนั่นเอง ถือว่าการบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด (กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง, 2527)

วิฑูรย์ สิมะโชติ กล่าวว่า การบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้น ๆ การบริการ หมายถึง สิ่ง

สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) ซึ่งการบริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2543)

ประยูร กาญจนดุล ให้ความหมาย “การให้บริการสาธารณะ” ว่าเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย และเป็นกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการอยู่อย่างเป็นนิจ โดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าการบริการสาธารณะหยุดชะงักลง ประชาชนจะต้องได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย (ประยูร กาญจนดุล, 2491)

นอกจากนี้ ประยูร กาญจนดุล ยังได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

ปรีชญา เวสารัชช กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ คือการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ (ปรีชญา เวสารัชช, 2540)

จากการศึกษาของ ปรีชญา เวสารัชช ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังต่อไปนี้

1. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติ หรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่ยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นนี้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจ แต่เริ่มต้น เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

2. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอก ควรมีลักษณะเรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องขอบัตรห้องสมุด ก็ไม่ต้องให้ระบุว่ามีภูมิลำเนาอะไร เป็นต้น

3. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการ จะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่ก็ได้จะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ต้องเดินกรอ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม คือให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

4. ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้มาติดต่อมิใช่คนว่างงานหรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภาระที่ต้องทำ นอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้อง

พยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียว

5. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอร้องได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปใช้หน่วยงานอื่นดูแล เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความรู้สึกที่ตื้ออย่างแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันกระต่ายขาเดียวว่าทำให้ไม่ได้ และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความเห็นใจ แต่อย่างใด หลักการของการบริการที่ดี คือ เจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจแล้ว

ในส่วนของการทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี หรือเกลียดชัง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐก็มีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่ง ปรัชญา เวสารัชช์ ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้เห็นปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหยาบหรือตามแฟชั่น หากเป็นหญิงไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย การแต่งหน้าเพียงเบา ๆ ใช้สีสันทันทีไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรขโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มีการนั่งตั้งกล่าวนี้หาได้ยากมาก และหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

2.1 มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย

2.2 มีการซักถามความต้องการ

2.3 การอธิบาย

2.4 วิธีการพูดที่สุภาพ

พิจารณาจากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐทั้งหมดแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า “การบริการภาครัฐ” หรือ “การบริการสาธารณะ” จะประกอบด้วยลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1. ต้องมีลักษณะเป็นกิจกรรม กิจการ หรือภารกิจที่ถูกกระทำขึ้นอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ และหยุดชะงักไม่ได้ 2. ต้องมีลักษณะเป็นการดำเนินการจัดการโดยภาครัฐ หรืออาจเป็นองค์กรอื่น แต่

ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐ 3. ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ เกื้อกูล และสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่หวังผลตอบแทน

สมิต สัจฉกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณา ลักษณะของการบริการได้ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2543)

1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว
2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม
3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน (สมชาติ กิจยรรยง, 2543)

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้ (ศุภนิตย์ โชครัตนชัย, 2536)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

เคท และ ดาเน็ต, แบรินดา (Kate and Danet, Brenda) ได้เสนอแนวความคิดต่อหลักการให้บริการประชาชนไว้อย่างน่าสนใจ บุคคลทั้งสองได้นำการศึกษาการบริการประชาชนแล้วมีความเห็นว่าจะต้องศึกษาหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ (Kate and Danet, 1973)

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) เป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และสามารถทำได้ง่ายด้วย ทั้งนี้โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ มีการสอบถามเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะ

เรื่องหรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมานอกจากจะทำให้งานล่าช้า และยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยยากลำบาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universalism) เป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีเหตุผล ยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน หรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ไม่ถือเขาถือเรา โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติ และ ไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลังถือว่าเป็นการบริการไม่เสมอภาค

3. การวางตัวเป็นกลาง (affective neutrality) เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง เน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อ หรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างไร และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรือ ชมเช้กริยาท่าทางสุภาพ หรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายยิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจ หรือรำคาญ

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millet) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลัก 5 ประการ คือ (Millet, John D. 1954)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาพหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากร

แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion) (พิทยา บวรวัฒนา, 2548)

กลุณ ธนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ (กลุณ ธนาพงศ์ธร, 2530)

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชนุกร ได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุติธรรมปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า “บริการ” มีความหมายว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการ จึงถือเป็นการปฏิบัติ หรือดำเนินกิจกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคคลอื่น โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหัตถุ

พระไตรปิฎก ภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้กล่าวถึง สังคหัตถุ ซึ่งสมเด็จพระสังฆมามาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ใน สังคหัตถุสูตร ว่า

ภิกษุทั้งหลาย สังคหัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) 4 ประการนี้

สังคหัตถุ 4 ประการ อะไรบ้าง

1. ทาน (การให้)
2. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก)
3. อัตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
4. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

จากหลักคำกล่าวข้างต้น พระพุทธองค์ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของสังคหัตถุ ว่าเป็นคุณธรรมที่ช่วยอุ้มชูโลก และเป็นหลักธรรมสำคัญในการสงเคราะห์ เกื้อ ชิงกันและของคนในสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). ได้ให้ความหมายของสังคหัตถุ 4 คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2550)

1. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

2. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สนิทสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

พุทธทาสภิกขุ ได้เสนอหลักคำสอนเกี่ยวกับสังคหัตถ์ 4 คือ หลักการสงเคราะห์ หรือเรื่องการสงเคราะห์กันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีลักษณะพฤติกรรมที่รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ เสียสละ ยินดีในความสุขของผู้อื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไกลเกลียดความแตกแยกในหมู่คณะ บำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา สมานัตตตา (พุทธทาสภิกขุ, 2525)

1. ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทาน มากกว่า อมิสทาน ธรรมทาน ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้หลุดไปด้วยตนเอง

2. ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารักนิยมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำไพเราะ อ่อนหวาน ที่ประกอบด้วยสัจจะ คือ ความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย

3. อุตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกุตถจริยา คือการทำความดีประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด

4. สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้ เสมอต้นเสมอปลาย

บุญสิริ ขวลิตรำรง ได้กล่าวถึงความหมายของสังคหัตถ์ว่า ธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์กัน ซึ่งมีอยู่ 4 ข้อ คือ (บุญสิริ ขวลิตรำรง, 2529)

1. ทาน หมายถึงการให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่า ทุกคนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือจากกันและกันอยู่ในด้านต่างๆ ในด้านวัตถุเช่น ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคบริโภคต่างๆ ในด้านกำลังใจ ช่วยกระทำกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูดจา ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ ให้การแนะนำ ในข้อที่ควรจะทำจะแนะนำต่างๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่เจือจานทุกคนทั้งผู้ใหญ่ ทั้งผู้น้อย ต่างก็ควรจะมีทาน คือให้การช่วยเหลือกัน ผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้น้อย ผู้น้อยให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ ด้วยมีจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการ หรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

2. ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจ ก็เป็นวาจาที่อาจเสียใจแทงน้ำใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเสียใจ เจ็บใจ ไม่สบายใจ เพราะฉะนั้นจึงสมควรที่ทุกคนจะต้องมีสติควบคุมใจ ควบคุมวาจา ที่จะพูดออกไปให้เป็นวาจาที่สุภาพ ที่เหมาะสม แม้ว่าในบางครั้งอาจต้องทำงานเหน็ดเหนื่อยก็ตาม สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

3. อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อกันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดจนประเทศชาติ สิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้ง กาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

4. สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอด้านเสมอปลาย ซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดจนกฎหมายบ้านเมือง ในทางพระพุทธศาสนาก็คือพระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสังคหวัตถุ พบว่า พระพุทธเจ้าได้ทรงชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของสังคหวัตถุ ว่าเป็นคุณธรรมที่ช่วยอุ้มชูโลก และเป็นหลักธรรมสำคัญในการสงเคราะห์ เกื้อกูล ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ เสียสละ และยินดีในความสุขของผู้อื่น เป็นเครื่องมือในการช่วยไกล่เกลี่ยความแตกแยกในหมู่คณะ และบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ทำให้สังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

เอกสารอ้างอิง (References)

- กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. (2527). การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ. *วารสารข้าราชการ*. 29(5), 23 - 24.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญศิริ ขวลิธอำรง. (2529). *ธรรมโอสธ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์การพิมพ์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). *กฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: บริษัทกราฟิคฟอรัมเมท (ไทยแลนด์) จำกัด.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2550). *ธรรมานุชีวิต ฉบับชาวบ้าน*. กรุงเทพฯ: สถาบันบันลือธรรม.
- พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์ขจร. (2552). *แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท) ในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2548). รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887 – ค.ศ. 1970). พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พุทธทาสภิกขุ. (2525). พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภาพใจ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). คุณภาพ คือ ความอยู่รอด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.ส.ท. จำกัด.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. (2536). การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10. กรุงเทพฯ: สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร, 2543.
- Groonroos, C., (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington : Lexington Books.
- Kate and Danet. (1973). *Brenda, Bureaucracy and the Public*. New York: Basic Book Inc.
- Kotler, Phillip. (1997). *Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control*. 8th edition, Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice – Hall Inc.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service: The Question for Effective Performance*. New York: McGraw – Hill Book Company.