

แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาการให้บริการ Guidelines for Applying the Four Sangahavatthu for Service Development

บัณฑิต สายแวว¹

Bandit Saiwaew

บทคัดย่อ (Abstract)

แนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาการให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจ มีจิตสำนึก มีใจรักในการให้บริการและมีธรรมะประจำใจ โดยการนำสังคหวัตถุ 4 มาใช้คือ ทาน ให้บริการด้วยจิตเมตตา ปิยวาจา พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน อตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น สมานัตตตา เป็นคนเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน หลักสังคหวัตถุ 4 สามารถประยุกต์ใช้ในการให้บริการ

คำสำคัญ (Keywords): แนวทาง; การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4

Abstract

Guidelines for applying Sanghavatthu 4 principles for service development must have knowledge and understanding, must be conscientious to have love for service and have Dhamma in one's heart. By applying saṅgahavatthu 4 such as giving alms, providing service with a mind of kindness, speaking with sweet words Atthachariya, doing things that are beneficial to others, samānattā, being consistent and acting equally. The Sanghavatthu4 principles can be applied in providing services.

Keywords: Guidelines; Applying the Four Sangahavattus

Received: 2022-02-14 Revised: 2022-03-20 Accepted: 2022-03-27

¹ คณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย Faculty of Buddhism
Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Corresponding Author e-mail:
Bandit_Sai@hotmail.com

บทนำ (Introduction)

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2541) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ” ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรักใคร่และจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้นผู้ให้บริการบางคนจึงมักมองการบริการไปในทางต่ำต้อยถือเป็นภาระที่ต้องดูแลคนอื่นหรือมองไปว่าเป็นดาร์รับใช้คือต้องทำให้คนอื่นมีความสุขความพอใจส่วนตัวเองนั้นต้องมาทีหลังเพราะคนอื่นต้องเหนือกว่า เมื่อนำคำดังกล่าวมาใช้ในการบริการที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนความเข้าใจดังกล่าวจึงเกิดความสับสน ไขว้เขว และสร้างปมบางประการซึ่งทำให้เป็นปัญหาขัดแย้งในตัวของมันเองและเป็นอุปสรรคขัดขวางการพัฒนาประสิทธิภาพในการส่งเสริมบริการที่ดีแก่ประชาชน

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2530) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “ประโยชน์และบริการ” ว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

มิลเลท (Millet) (1954) ได้ให้ความหมายว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการที่เหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) (1954) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “Management in the public service” ว่า ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐบาลที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความพอเพียงเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) (1973) ได้กล่าวในหนังสือ “Bureaucracy and the Public” ว่า การบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

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

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

จากความหมายของการบริการตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การตอบสนองความต้องการของบุคคลและการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการต้องตรงเวลา มีความยุติธรรม มีความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรในการบริการ โดยมีทัศนคติที่ว่า การบริการนั้นจะต้องมีการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายและไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการและผู้ใช้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลดั่งนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ

ว่ามีปัญหาอุปสรรคน้อยเพียงใดและความต้องการที่จะให้มีปรับปรุงการให้บริการโดยตรง การให้บริการนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐและภาคเอกชนที่จะต้องพัฒนาการให้บริการ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสังคหวัตถุ 4

จากการศึกษาค้นคว้าจากพระไตรปิฎกและหนังสือวิชาการงานเอกสารต่างๆ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 ไว้ดังนี้

พระไตรปิฎก ภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยว 4 ประการ

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2550) ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้สามัคคี

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) (2549) ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ 4 หมายถึง กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้

พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้เรียกว่าสังคหวัตถุ หมายถึง วิธีผูกใจคน พระองค์ตรัสว่า รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่าง ๆ ของรถม้าเข้าด้วยกันฉันใด คนในสังคมก็ฉันนั้น คือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน ลิ่มสลักดังกล่าวนี้คือ สังคหวัตถุนักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ได้

องค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4

พระไตรปิฎก ภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ให้องค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ว่า สังคหวัตถุประกอบด้วย 1.ทาน การให้ 2.เพียรวิริยะ วาจาเป็นที่รัก 3.อดทนจริยา การประพฤติประโยชน์ 4.สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้องค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ว่า สังคหวัตถุประกอบด้วย

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

2. พินยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจ รู้จักพูดให้ความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิด ไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขา คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยเหลือนกิจกรรมต่างๆบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาคและช่วยปรับปรุงส่งเสริมด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาณ คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับทุกคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน การให้ทานอาจให้ได้ 2 วิธีด้วยกัน คือ

1. อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้วยกว่า รวมทั้งการให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น

2. วิทยาทานหรือธรรมทาน หมายถึง การให้ธรรมการให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน หรือการให้สิ่งที่ดีเป็นประโยชน์ ดังเช่น เรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหัตถุธรรมประจำใจ ในสมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคเจ้าประทับอยู่ที่เมืองอาฬวี ท่านหัตถกะ ได้ชวนพวกพ้องบริวารประมาณ 500 คน ไปเข้าเฝ้าและสนทนาปราศรัยกับพระพุทธรองค์ พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ตรัสถามว่า หัตถกะ ท่านมีมิตรสหายมากมาย ได้ยินว่าทุกๆ คน เป็นที่รักของท่าน และท่านเองก็เป็นที่รักของทุกๆ คน ท่านสงเคราะห์พวกพ้องของท่านอย่างไรท่านหัตถกะทูลตอบว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์ ได้สงเคราะห์เพื่อนๆ และบริวารมากมายด้วยสังคหัตถุ 4 คือ

- ถ้ารู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการให้ทาน ข้าพระองค์จะสงเคราะห์ ด้วยการให้ทาน
- ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน ข้าพระองค์จะสงเคราะห์ด้วยวาจาที่อ่อนหวาน
- ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็ประโยชน์ ข้าพระองค์จะสงเคราะห์ ด้วยการประพาสสิ่งที่เป็ประโยชน์
- ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวให้เหมาะสม ข้าพระองค์ก็จะสงเคราะห์ด้วยการวางตัวให้เหมาะสม พระเจ้าข้า

พระบรมศาสดาทรงสรรเสริญหัตถกะว่า ท่านทำดีแล้ว สมแล้วที่เป็นสาวกของเรา เพราะเมื่อฟังธรรมก็นำไปพิจารณาไตร่ตรอง และลงมือปฏิบัติตาม ปฏิบัติแล้วก็ได้ผลสมควรแก่การปฏิบัติพระพุทธรองค์ตรัสสอนต่อไปว่า ผู้ที่เป็นใหญ่ เป็นที่ยอมรับของมหาชนในสมัยก่อน ล้วนปฏิบัติตามหลักสังคหัตถุธรรมทั้ง 4 ประการ แม้ในยุคปัจจุบัน ผู้นำก็ต้องสงเคราะห์ บริวารด้วยสังคหัตถุ 4 และถึงในอนาคต ถ้าผู้นำจะให้เป็นที่รัก ก็ต้องสงเคราะห์ด้วยสังคหัตถุ 4 ประการนี้แหละ หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีที่พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงชี้แจงให้เห็นชัดชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ เราใจให้อาจหาญแล้วกล้า ปลอบขโมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมมีกถาแล้ว ลูกจากที่นั่น ถวายอภิวาทพระผู้มีพระภาคเจ้า ทำประทักษิณแล้วจากไป ลำดับนั้น เมื่อหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีเลิกไปไม่นาน พระผู้พระภาครับสั่งเรียกภิกษุทั้งหลายมาตรัสว่า ภิกษุทั้งหลาย เธอ

ทั้งหลายจงทรงจำหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีว่าเป็นผู้ประกอบด้วยธรรมที่นำอัครจริย ไม่เคยปรากฏ 8 ประการ ธรรมที่นำอัครจริย ไม่เคยปรากฏ 8 ประการ อะไรบ้าง คือ หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวี

1. เป็นผู้มึศรัทธา 2. เป็นผู้มึศีล
3. เป็นผู้มึหิริ 4. เป็นผู้มึโอตตปัปะ
5. เป็นพหูสูต 6. เป็นผู้มึจาจะ
7. เป็นผู้มึปัญญา 8. เป็นผู้มึความมกน้อย

จากนั้น พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ตรัสกับพระภิกษุว่า ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย หัตถกนี้เป็นผู้มีคุณธรรมมากมาย แต่ก็ไม่แสดงให้ใครรู้ว่าเป็นผู้มีธรรมะประจำใจ สามารถวางตัวได้สมอดันเสมอ ปลายพระพุทธรองค์ทรงแต่งตั้งท่านหัตถก ให้เป็นอุบาสกสาวกผู้เลิศในด้านการสงเคราะห์พวกพ้องบริวาร แม้พระบรมศาสดาเองก็ทรงทำเช่นนั้นเหมือนกัน คือ ทรงบำเพ็ญ สังคหวัตถุธรรมได้อย่างยอดเยี่ยม และบำเพ็ญอย่างสม่ำเสมอตลอดมา จนกระทั่งบารมีทั้ง 30 ทศเต็มเปี่ยมบริบูรณ์ ทำให้มีสาวกพุทธบริษัทมากมาย ทั้งที่เป็นเทวดา พรหม และอรูปพรหม อีกนับไม่ถ้วน

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้ให้องค์ประกอบของสังคหวัตถุ 4 ว่าสังคหวัตถุประกอบด้วย

1. ทาน หมายถึง การให้ (โอบอ้อมอารี) นักบริหารที่ดีต้องมึน้ำใจรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ทานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาการให้ทางจะช่วยให้ผู้อื่นอื่นไ้ได้ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ทโท คนถมิตฺตานิ ผู้ให้ยอมผูกใจมิตรไ้ได้” นักบริหารอาจให้ทานได้ 3 วิธี คือ

ก. อามิสทาน หมายถึง การให้สิ่งของแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจในยามที่เขาคดดำหรือมีความเดือดร้อน ดังภาษิตอังกฤษที่ว่า “เพื่อนแท้ คือเพื่อนที่ช่วยเหลือในยามตกยาก” การให้รางวัลหรือขึ้นเงินเดือนจัดเข้าในอามิสทาน

ข. วิทยาทาน คือ ธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำหรือสอนวิธีทำงานที่ถูกต้องรวมถึงการจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาและดูงาน

ค. อกัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกันการให้อภัยไม่ทำให้ผู้ให้ต้องสูญเสียอะไร เป็นการลงทุนราคาถูกแต่ได้ผลตอบแทนราคาสูงนั่นคือ ได้มิตรภาพกลับคืนมา และมีคนสนองงานเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่ง

มีภาษิตจีนที่ว่า “มิมิตร 500 คน นับว่ายังน้อยเกินไป มีศัตรู 1 คน นับว่ามากเกินไป” อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุด คือ เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร” เราจะทำอย่างนั้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักให้อภัย

2. ปิยวาจา หมายถึง การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) นักบริหารที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวานดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อ่อนหวานมานมิตร์ล้น

เหลือหลาย

หยาบบ่มีเกลอราย	เกลื่อนไกล้
ดุดวงศศิฉาย ดาวดาษ	ประดับนา
สุริยส่องดาราไร้	เมื่อร้อนแรงแสง

3. อัตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) ตรงกับคำพังเพยที่ว่า “อยู่บ้านท่านอย่านิ่งดูตาย บ้นวับ้นควายให้ลูกท่านเล่น” นักบริหารทำอัตถจริยาได้หลายวิธี เช่น บริการช่วยเหลือยามเขาป่วยไข้ หรือเป็นประธานในงานพิธีของผู้ใต้บังคับบัญชาดังโคลงโลกนิติที่ว่า

อาศัยเรือนท่านให้	วิจารณ์
เห็นท่านทำงาน	ช่วยพร้อม
แม้มีกิจโดยสาร	นาเวศ
พายค้อยช่วยค้าจ้วง	จรดให้จนถึง

4. สมานัตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อนักบริหารไม่ทอดทิ้งผู้ร่วมงานทั้งหลาย เขาจึงจะสามารถสร้างทีมงานขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า “มีทุกข์ร่วมทุกข์ มีสุขร่วมสุข” นักบริหารต้องกล้ารับผิดชอบในผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ปฏิบัติตามคำสั่งของตน นักบริหารต้องออกมาปกป้องคนนั้น ไม่ใช่หนีเอาตัวรอดตามลำพัง ตัวอย่างคนที่มีสมานัตตาก็คือคนที่เป็ “เพื่อนตาย” ในโคลงบทนี้

เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว	แห่งนี้
ทาง่าย หลายหมื่นปี	มากได้
เพื่อนตาย ถ่ายแทนซี	วาวาตม์
หายาก ฝากผีไ้	ยากแท้จักหา

ความสำคัญของสังคหวัตถุ 4

พระมหาบุญมี มาลาชิโร ได้ให้ความสำคัญของสังคหวัตถุ ว่า ในแต่ละวันนั้นส่วนใหญ่คนเราจะใช้ชีวิตอยู่กับเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนมาก หากการอยู่ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเป็นความสุข สถานที่ทำงานจะเป็นเหมือนสวรรค์บนดินของเราเลยทีเดียว พระพุทธเจ้าได้ตรัสสอนหลักธรรมในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หรือกับคนอื่นๆ ที่เราเกี่ยวข้องทั้งหมด ท่านเรียกหมวดธรรมนี้ว่า สังคหวัตถุ หมายถึง วิธีผูกใจคน ซึ่งหากใครนำไปปฏิบัติก็ย่อมจะทำให้เป็นที่รักของคนอื่น พระพุทธเจ้าตรัสว่า “รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มและสลักคอยตรึงส่วนประกอบต่างๆ ของรถม้าเข้าด้วยกันฉันใด คนในสังคมนั้น ก็ฉันนั้น คือรวมกันเป็นกลุ่มหรือองค์กรได้ ก็เพราะลิ่มสลักทำหน้าที่เป็นกาใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกันลิ่มสลักดังกล่าวนี้คือ สังคหวัตถุ”

สังคหวัตถุเป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้คน ผูกไมตรี เอื้อเพื่อเกื้อกูลซึ่งกันและกัน หากนักบริหารท่านใดนำหลักธรรมนี้มาปฏิบัติ เชื่อแน่ว่าจะสามารถครองใจเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างแน่นอนหลักการครองใจเพื่อนร่วมงานมี 4 ประการ คือ

1. ทาน หมายถึง การให้ การแบ่งปัน ช่วยเหลือเกื้อกูล นักบริหารที่ดีจะต้องมีน้ำใจ รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปันแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา การให้หรือการแบ่งปันจะสามารถช่วยผู้อื่นไว้ได้ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ผู้ให้ ย่อมผูกใจมิตรไว้ได้” การทำทานจะไม่สูญเปล่าผู้ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน การให้นั้นไม่ใช่มีความหมายเพียงเพราะให้วัตถุสิ่งของเท่านั้น ในทางพระพุทธศาสนามีความหมายถึง 3 ประการด้วยกันคือ

1.1 อามิสทาน หมายถึง การให้วัตถุสิ่งของแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการให้เพื่อผูกใจ ให้ด้วยความจริงใจ ไม่หวังผลประโยชน์ที่จะได้รับ ให้เพื่อต้องการช่วยเหลือ เช่น ในยามที่เขาคดดำหรือมีความเดือดร้อน เราก็หาทางช่วยเหลือเพื่อให้เขาหลุดพ้นจากวิกฤตการณ์นั้น การให้นี้ก็ต้องพิจารณาให้แต่พอเหมาะสมพอดีและเหมาะสมแก่กาลเทศะด้วย

1.2 วิทยาทาน หรือธรรมทาน หมายถึง การให้คำแนะนำในทางที่ดี หรือสอนวิธีการทำงานที่ถูกต้อง ชักจูงมาในทางที่ถูกต้อง การที่องค์กรจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรหรือส่งไปศึกษาดูงานก็นำรวมเข้าอยู่ในข้อนี้ด้วย นอกจากนั้นแล้วก็ควรที่จะหาโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสฟังธรรมและปฏิบัติธรรมตามโอกาสอันสมควรด้วย ก็จะช่วยให้ตัวเขาพบกับความสุขอันแท้จริง องค์กรก็จะได้ประโยชน์ด้วย

1.3 อภัยทาน หมายถึง การให้อภัยเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือล่วงเกินซึ่งกันและกัน การให้อภัยไม่ทำให้ตัวเราสูญเสียอะไร เป็นการสละความโกรธ ความเกลียดที่มีอยู่ในตัวเราออกไป และเอาความรักความเมตตาเข้ามาแทนที่ ในแง่นี้การให้อภัยแก่กันจึงให้ผลตอบแทนที่สูงคือ ได้มิตรภาพกลับมา และมีคนยินดีทำงานให้เราเพิ่มมากขึ้น ผู้บริการไม่ควรไปสร้างศัตรูกับใคร แต่ควรผูกมิตรภาพไว้ให้มาก จะได้ไม่มีอุปสรรคในการทำงาน มีภษิตจินบพหนึ่งกล่าวไว้ว่า “มีมิตร 500 คน นับว่ายังน้อยเกินไป มีศัตรู 1 คน นับว่ามากเกินไป” เราจึงไม่ควรมีศัตรูเลยจะดีกว่า การให้อภัยและการมีความรักเมตตาต่อกันนี้จะทำให้เรามีแต่คนรัก อับราฮัม ลินคอล์น กล่าวไว้ว่า “วิธีทำลายศัตรูที่ดีที่สุดคือ เปลี่ยนศัตรูให้กลายเป็นมิตร” การที่จะทำได้อย่างนั้น สิ่งสำคัญเราต้องรู้จักให้อภัยแก่กันและกัน จึงจะเปลี่ยนศัตรูให้กลายเป็นมิตรของเราได้

2. ปิยวาจา หมายถึง การพูดไพเราะ อ่อนหวานสุภาพ นักบริหารที่ดีจะต้องรู้จักครองใจคน ด้วยคำพูดด้วยคำที่อ่อนหวาน สุภาพ ไพเราะ คำพูดที่หยาบกระด้างนั้นไม่สามารถที่จะครองใจใครได้ เพราะปกติคนเรามักจะชอบความไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพ การมัดใจคนก็เหมือนกับการมัดสิ่งอื่นๆ ที่ต้องใช้ของที่อ่อนมัด เช่น การใช้เชือกมัดปากถุงก็ต้องใช้ของอ่อนมัดไว้ ของแข็งมัดไม่ได้ ในทำนองเดียวกัน การจะมัดใจคนก็ต้องใช้ถ้อยคำที่อ่อนหวานเช่นเดียวกันจึงจะมัดไว้ได้

3. อัตถจริยา หมายถึง การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หากเราพิจารณาเห็นว่าสิ่งใดที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาก็ควรที่จะตัดสินใจทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือในยามที่เขาคดทุกขได้ยาก การส่งเสริมให้เขาได้ทำความดี เป็นต้น การทำประโยชน์แก่ผู้อื่นนั้นอาจจะไม่ใช่เป็นการทำประโยชน์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรงก็ได้ แต่เป็นการทำประโยชน์แก่สังคมทั่วไปก็ได้ หากเขาเห็นเราทำความดีอย่างจริงจัง เขาก็ย่อมที่จะมีใจยินดีช่วยเหลือเรา เห็นดีเห็นงามกับเรา ดังนั้น การทำประโยชน์แก่ผู้อื่นจึงขึ้นอยู่กับสถานการณ์ว่า สิ่งใด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานเท่านั้น แต่ไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนตามแนวสังคมวัตถุ 4 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชนอย่างดีที่สุด และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของ

ประชาชน ที่ไปใช้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินที่หน่วยสัสดี อำเภอเมืองระยอง โดยใช้แนว สังคห วัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ฉะนั้น เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการของสัสดี และเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ ในการปฏิบัติงานบริการ จึงเสริมการบริการโดยน้อมนำหลักทาง พระพุทธศาสนา ตามแนวสังคหวัตถุ 4 คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาเป็นหลัก ในการประยุกต์ให้บริการประชาชน ตามแนวทางทางพระพุทธศาสนา จึงขอเสริมด้วยหลักธรรมอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกัน คือ

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถ รู้แจ้ง เห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกข์ เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้ จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เป็นความรู้อันบริสุทธิ์ เป็นธรรมโอสถณานเอก ที่สามารถเยียวยา รักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพ้นจากความโลภ ความโกรธ ความหลง เพราะเมื่อใจ ปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจย่อมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานภาพและเกิดเป็นความเมตตากรุณาปราณี มีแต่ ความรักความปรารถนาดีต่อกัน พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร ว่า

ทานญจ เปยยวชฌญจ อตถจริยา จ ยา อิธ

สมานตตตา จ ฌมเมสุ ตตถ ตถถ ยถา รหิ

ทาน (การให้) เปยยวชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (วางตนสม่ำเสมอ) ภิษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล ทาน เปยยวชชะ อตถ จริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้นๆ ตามสมควรสังคหวัตถุธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปไว้ได้ฉะนั้น

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ ยอมรับนับถือของทุกๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราก่อน คือ ต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็น เครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข ดังนั้น เราจึงต้องคอย ศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่า ในแต่ละฐานะที่เราเป็นอยู่มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้อง ปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้เรายังต้องทำตนให้เสมอดันเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัว กับคนอื่นในทางที่ดีอย่างไร แม้ว่าเราจะได้ดีได้ดิบได้ดีแล้ว

ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียง นินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ได้ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขั้นแรก ให้ปรับที่ตัวของ เราก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ซึ่งเป็น คุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนนั้น ประกอบด้วยหลัก 4 ประการด้วยกัน ดังนี้ (พระพรหม คุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2548)

1. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานจะไม่สูญเปล่า ผู้ที่ให้สิ่งที่ดีย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายี ลภเต มณาป” แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ การให้ทานอาจให้ได้ 2 วิธีด้วยกันคือ

1.) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัล ต่าง ๆ เป็นต้น

2.) ธรรมทานหรือวิทยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน ให้รู้ตัวชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ

ใน 2 อย่างนี้ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งพาอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป เมื่อให้อามิสทานแล้วพึงให้ธรรมทานด้วย สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงตรัสเตือนพระภิกษุให้พยายามหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน อันนำไปสู่การทะเลาะวิวาท พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงการพูดที่ประกอบด้วยประโยชน์ ดังปรากฏใน อภยราชกุมารสูตร ดังนี้ ตถาคตรู้ว่าคำที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น ตถาคตรู้ว่าคำที่จริง ที่แท้ แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าวคำนั้น ตถาคตรู้ว่าคำที่จริง ที่แท้ และประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รัก ไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ตถาคตรู้ว่าคำที่ไม่จริง ไม่แท้ ไม่ประกอบด้วยประโยชน์ แต่วาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น ตถาคตรู้ว่าคำที่จริง ที่แท้ ที่ประกอบด้วยประโยชน์ และวาจานั้นเป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนอื่น ตถาคตไม่กล่าววาจานั้น ตถาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น ข้อนั้นเพราะเหตุไร เพราะตถาคตมีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย (กชिरา เทียนส่องใจ, 2550) สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงให้หลักการพูดไว้ดังนี้.-

1. ต้องเป็นคำจริง
2. เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน
3. พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์
4. พูดแล้วเกิดการสมานสามัคคี
5. พูดด้วยจิตเมตตา
6. พูดถูกกาลเทศะ คือถูกเวลาและสถานที่

จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักพูดจาปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อได้ฟังแล้วเกิดกำลังใจ ที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกคนอยากทำความดีให้ยิ่งขึ้นไป ไม่พูดจาส่อเสียดอันก่อให้เกิด ความแตกแยก

พูดแต่คำที่จะทำให้เกิดความสามัคคี เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ขมิโลใจ ประสานใจ ทุกๆ ดวงให้เป็นหนึ่งเดียวกัน

3. อดิจริยา (Useful Conduct; Rendering Services; Life of Service; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน 2 ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

1) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนาตลอดไป

2) การทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตายมีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ

4. สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in Impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม

1) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

2) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2550)

พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วย สังคหวัตถุ 4 คือ ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) อดิจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำ จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคุลิจัดกันเป็นรูปตาข่ายดงาม น่าดูน่าชม และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา นั้น จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาว และมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้องของนกการเวก

จากความหมายของสังคหวัตถุ 4 ตามที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า สังคหวัตถุ คือธรรมเป็นเครื่องการสงเคราะห์ซึ่งกันละกันและยึดเหนี่ยวประสานหมู่ชนไว้ให้เกิดสามัคคี การผูกไมตรีที่ดีประกอบไปด้วย ทาน หมายถึง การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกันและช่วยสงเคราะห์ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจ ปิยวาจา หมายถึง พูดถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจแนะนำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ แสดงความเห็นอกเห็นใจมีเหตุผล อดิจริยา หมายถึง การ

ประพตติสิ่งที่เป็นประโยชน์ช่วยเหลือผู้อื่นและบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่ถือชนชั้นวรรณะไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน สังคหวัตถุ 4 นั้นซึ่งหากใครนำไปปฏิบัติก็ย่อมจะทำให้เป็นที่รักของผู้อื่น การสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน พระพุทธเจ้าตรัสว่า “รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลี้มและสลักคอยตริงส่วนประกอบต่างๆ ของรถม้าเข้าด้วยกันฉันใด คนในสังคมก็ฉันนั้น คือรวมกันเป็นกลุ่มหรือองค์กรได้ ก็เพราะลี้มสลักทำหน้าทีเป็นกาใจเชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน ลี้มสลัก

เอกสารอ้างอิง (References)

- กษิรา เทียนส่องใจ. (2550). *การศึกษาวเคราะห์ภัยทานเพื่อจัดการความขัดแย้งในสังคมไทย ปัจจุบัน*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). “ประโยชน์และบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิตริญา สนั่นเมือง. (2546). *คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพตติผิดวินัยตามบทบัญญัติ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535*. กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต). (2549). *พุทธวิธีการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2546). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส.อาร์.พรินต์ติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2550). *ธรรมานุญชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด.
- รังสกลุญ จิตดี. (2535). *เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัชฌกร. (2543). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- Katz, E. and D. Brenda. (1973). *Bureaucracy and the Public*. New York: Basic Books.
- Millett, J.D., (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw – Hill Book Company.