

Received: August 23, 2021; Revised: October 30, 2021; Accepted: November 8, 2021;  
วันรับบทความ: 23 สิงหาคม 2564; วันแก้ไขบทความ: 30 ตุลาคม 2564; วันตอบรับบทความ: 8 พฤศจิกายน 2564;

## การให้บริการประชาชนของภาครัฐตามหลักพุทธธรรม

### STATE-RUN PUBLIC SERVICES BASED ON BUDDHIST PRINCIPLES

ศิริวัฒน์ ครอบบุญ<sup>1</sup>

ถาวร โคตรชัย<sup>2</sup>

นันทนิษฐ์ สมคิด<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

**Sirawat Krongbun<sup>1</sup>**

**Thaworn Kotchai<sup>2</sup>**

**Nantanit Somkid<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: buddha\_mcu16@hotmail.com

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนของภาครัฐภายใต้หลักการภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม และ 2) เพื่อนำหลักอิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของภาครัฐ กล่าวคือ บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วย การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ตามหลักหรือแนวทางการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า อันจะก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติของภาครัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยงานภาครัฐ มีการนำเอาหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อันจะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท 4 คือ (1) ฉันทะ คือ ความพอใจรักใคร่สิ่งนั้น ความพอใจจะส่งผลไปสู่การทำงานด้วยความเพียร (2) วิริยะ คือ ความพยายามทำสิ่งนั้น ทำงานด้วยความเพียร ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย (3) จิตตะ คือ ความเอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้น มีการตรวจตรา และระมัดระวังความปลอดภัย อันจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของงาน (4) วิมังสา คือ ความพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผลในสิ่ง

นั้น มีการหมั่นตรึงตรองใช้สติปัญญาพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้นๆ ต้องพยายามหาข้อบกพร่องจากงานนั้น ปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การใช้สติปัญญาแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

**คำสำคัญ:** การให้บริการประชาชน; ภาครัฐ; หลักพุทธธรรม;

## Abstract

The objectives of the academic article were 1) to study the state-run public services under the principle ‘The public sector of the people,’ and 2) to apply the Fourfold Iddhipāda (Four Bases for Success) to the state-run public services. It was to study that the efficiency and quality of the public services were accepted by the users; the public services were effectively provided with applied technologies, and based on equitable service, timely service, ample service, continuous service, and progressive service. Such services would lead to achievement of the government's target according to the national strategy and its master plans, and the satisfaction of service recipients.

The application of the Buddhist principles to public services was contributed to the state target achievement and the people's satisfaction. The applied principle of Buddhism, the Fourfold Iddhipāda, accounted for the following: 1) Chanda (will or aspiration). An aspiration was brought about working with perseverance. 2) Viriya (exertion or endeavor). It was an effort to work until the success was achieved. 3) Citta (thoughtfulness). An active thought was endowed with safety investigation and precaution leading to work efficiency. 4) Vimāṇsa (investigation or examination). It was referred to the contemplation to investigate the reason in things, an exertion to think over things, and an attempt to discover defects of work in order to correct or solve problems properly.

**Keywords:** Public Service; Public Sector; Buddhist Principle;

## บทนำ

ความสำคัญของการบริการของประชาชนโดยหลักแล้ว การบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน ส่วนใหญ่แล้วรัฐจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ แต่รัฐก็ต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว

การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาลและกลไกของรัฐอันจะเป็นผลดีต่อสังคมโดยรวม แผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็นเกี่ยวกับการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน ปรับสมดุระบบบริหารจัดการ และพัฒนาระบบบุคลากรอันเป็นพื้นฐานสนับสนุนการพัฒนาอื่น ๆ ที่สำคัญภายใต้หลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” ให้สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชน โดยมี 2 เป้าหมาย คือ (1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และ (2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ซึ่งการให้บริการประชาชนโดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะ ย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพ ในเชิงการบริหารจัดการ การให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชน ที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management – NPM) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549: 112) นอกจากนี้ การเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วได้นั้น ต้องประกอบด้วย ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของการรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ และการยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้ จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย (Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, 1986 : 1) ทั้งนี้ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม (Millet John D., 1954: 397-398) อันจะก่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติของภาครัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ความหมายของการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานในการให้บริการ ทั้งที่เป็นสิ่งจับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการต่างๆ มากมาย ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของการบริการและการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

การช่วยเหลือ หรือการอนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน (สมชาติ กิจยรรยง, 2543 : 11) และเป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ (Kotler, Phillip, 1997 : 473) หรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไป ไม่จำเป็นทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์

ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า (Gronroos, C., 1990 : 99) ซึ่งการบริการสาธารณะ หมายถึง ชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (Jarmo R. Lehtinen, 2001: 12) และการบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ ให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมกันอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน และไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้า (Lovelock, Christopher, 1992: 22) นอกจากนี้ การให้บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์ และมีผู้รับผิดชอบควบคุมดูแลในการให้บริการตามวัตถุประสงค์นั้นๆ กล่าวคือ การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2564) ซึ่งกิจการที่อยู่ในความ อำนวยความสะดวกหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552: 142)

**สรุปได้ว่า** การบริการหรือการบริการสาธารณะของรัฐ คือ งานหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ทำหน้าที่ส่งต่อบริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นงานบริการหรือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น ในการสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการโดยมิได้แสวงหาผลกำไรเหมือนกับการให้บริการของฝ่ายเอกชนที่มุ่งเน้นแสวงหาผลกำไร

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ

**แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ** หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันที หรือเสร็จในขั้นตอน หรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีรูปแบบที่สำคัญ คือ

**รูปแบบที่ 1** การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน

**รูปแบบที่ 2** กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จ

**รูปแบบที่ 3** การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ

**รูปแบบที่ 4** การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

**แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์** หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าหรือประชาชน ผู้รับบริการโดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ การให้บริการแบบออนไลน์สามารถทำได้อย่างน้อย 3 รูปแบบที่สำคัญ ได้แก่

1. การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์
2. การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ
3. การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

**แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่าย** หรือการสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้น เพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายเกิดขึ้นได้อย่างน้อย 3 รูปแบบ คือ

1. การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอก มาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของ การให้บริการ
2. การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอก มาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contract-out)
3. การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

**แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management-CRM)** เป็นการมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์การมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดี หรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป หลักการที่สำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM คือ

1. ใช้ความรู้ที่องค์กรมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์

2. ใช้กลยุทธ์ชนะ-ชนะ (Win-Win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (Value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี (Loyalty) แก่องค์การมากขึ้น

3. ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกัน จะต้องมียุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน

4. เน้นการให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (happy)

5. เปลี่ยนวิธีการจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (Inside out) มาเป็นเป็นการมองลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (Outside in) (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2564)

**สรุปได้ว่า** แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 รูปแบบนั้น สามารถช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้กับองค์กรภาครัฐได้เป็นอย่างดี เพราะปัจจุบัน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีการแสวงหาการปฏิบัติงานราชการที่มุ่งความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ

### ระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

ระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ เป็นกิจกรรมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ สามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ “ตำรวจทางปกครอง” (Administrative police) และ “บริการสาธารณะ” (Public service) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่า ประชาชนได้รับบริการที่ดีที่สุด การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่า การเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย

2. การบริการสาธารณสุขด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณสุขด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณสุขด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณสุขเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณสุขหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณสุข ย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณสุข จึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณสุข คือ นิติบุคคล ผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณสุข จะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทน เพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณสุข (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2544 : 55-68)

**สรุปได้ว่า** ระบบการให้บริการสาธารณสุขของรัฐ สืบเนื่องมาจากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้จัดทำและให้บริการสาธารณสุขเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ ได้อย่างทั่วถึง

### หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณสุข

โดยทั่วไปแล้ว กิจกรรม ซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณสุข ไม่ว่าจะจะเป็นบริการสาธารณสุขประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณสุขที่จัดทำโดยผู้ใด ย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น

กฎหมายของบริการสาธารณสุข หรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานของบริการสาธารณสุขนี้ ได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณสุขนั้น กฎหมายของบริการสาธารณสุขหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณสุขประกอบไปด้วยหลัก 3 ประการ คือ



1. **หลักว่าด้วยความเสมอภาค** หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรก ในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐบาล มิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้น เพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. **หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง** เนื่องจากบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (Principle de continuite) ของบริการสาธารณะ เป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของรัฐ (Principle de la continuite de l'Etat) หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ ถูกกล่าวถึงเป็นครั้งแรก ในคำวินิจฉัยศาลปกครองสูงสุด คดี Winkell ลงวันที่ 7 สิงหาคม ค.ศ. 1909 โดยพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนชื่อ Tardieu ได้กล่าวไว้ว่า “ความต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของบริการสาธารณะ” และหลังจากนั้น คำวินิจฉัยของศาลปกครองที่ตามมา ต่างก็ให้ความสำคัญกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่อง จนกระทั่งในปัจจุบัน หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ จึงได้กลายมาเป็นหลักการขั้นพื้นฐานของบริการสาธารณะที่มีคุณค่า เป็นหลักกฎหมายทั่วไป (principle general du droit)

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ ได้รับการยอมรับจากคณะตุลาการรัฐธรรมนูญเช่นกัน โดยคณะตุลาการรัฐธรรมนูญ ได้ยืนยันหลักดังกล่าวไว้ในคำวินิจฉัยคดี Continuite du service public de la radio-television ลงวันที่ 25 กรกฎาคม ค.ศ. 1979 ว่า “ความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ มีลักษณะเป็นหลักตามรัฐธรรมนูญ” หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคล ผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ จะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีเกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (collectivites territoriales) หรือองค์การมหาชน (etablissemments

publics) องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแล (tutelle) จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

**3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง** บริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (principe d' adaptation หรือ principe de mutabilite) นี้มีความหมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้เกิดขึ้นอย่างชัดเจน จากคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่มีการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นไว้ในคำวินิจฉัยของศาลปกครองว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ไป ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้น ก็น่าจะได้รับเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

หลักเกณฑ์สำคัญ 3 ประการ ที่กล่าวแล้วข้างต้นนี้ ถือเป็นหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานสำหรับการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภท ที่ฝ่ายปกครองจะต้องคำนึงถึงตลอดกระบวนการในการจัดทำบริการสาธารณะของตน (นนทวัฒน์ บรมานันท์, 2552: 43-52)

**สรุปได้ว่า** หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยพื้นฐานจะต้องประกอบไปด้วย หลักเกณฑ์สำคัญ 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็นหลักกฎหมายทั่วไป

## คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งได้นำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุง เพื่อให้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ ในแง่ความคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนิน และเทลเลอร์ (Cronin and Tayloy) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเปิ้ลวิสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

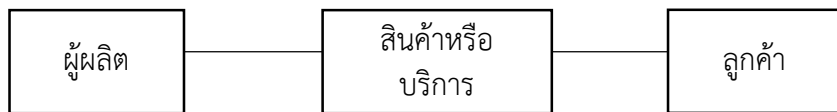
โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัย กล่าวคือ นัยแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัด ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service quality) นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการ จากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิด คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความ

พึงพอใจในมิติต่างๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอ โดย ซีแอมล์ พาราซูรามาน และคณะ

คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชน หรือ ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือ เราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญ คือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง เพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ ดูจะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการ

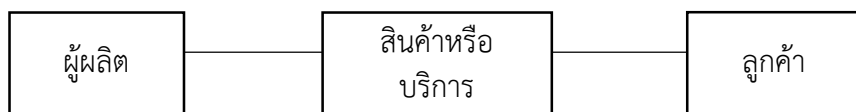
### ความหมายของคุณภาพการบริการ

1. ความหมายแบบเก่า (Narrow idea) คือ ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหนือมาตรฐาน (Standard)



แผนภาพที่ 1 ความหมายแบบเก่า คุณภาพ = มาตรฐานสินค้า

2. ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม



แผนภาพที่ 2 ความหมายแบบใหม่ คุณภาพ = ความพึงพอใจของลูกค้า (จิตติมา ธรรมมา, 2550 : 18-19)

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้น มีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ แต่ในความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของลูกค้า

## ความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน

ความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน เป็นการให้บริการที่รัฐไม่มุ่งผลกำไรใดๆ แต่การให้บริการนั้นเป็นการให้เปล่าโดยรัฐมีเป้าหมาย คือ ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ดังนั้น การให้บริการของรัฐ จึงควรมีการปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม (Millet John D., 1954: 397-398)

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการท่านอื่นได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าที่ต้องการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน (ปราณี อินทวงศ์, 2550: 16-17)

**สรุปได้ว่า** ความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน เป็นระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และเป็นความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ เช่น ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เป็นต้น

### การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ และคุณสมบัติผู้ให้บริการที่ดี

แนวความคิดสร้างจิตสำนึกในการบริการให้เกิดขึ้นในจิตใจ ผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้น ในทัศนะของ ธิติมา ธรรมมา, (2550: 12-17) ได้ให้ความคิดเห็นว่า ผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าถูกต้องเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ

5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

**สรุปได้ว่า** การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีต้องให้บริการอย่างถูกต้อง อดทน บริการอย่างเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา เป็นต้น

### คุณสมบัติผู้ให้บริการที่ดี

ผู้ให้บริการที่ดี จะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความเสียสละ อดทน และบริการด้วยความเต็มใจแก่ผู้มารับบริการ คือ (1) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ (2) ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence) (3) ความจดจำ (Memory) (4) ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) (5) ความจริงใจ (Sincerity) (6) ความมีไหวพริบ (Tact) (7) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) (8) ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness) (9) ความเป็นมิตร (Friendliness) (10) ความสามารถในการนำไปใช้ (Application) (อิติมา ธรรมมา, 2550: 12-17) ซึ่งรัฐมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาลและกลไกของรัฐอันจะเป็นผลดีต่อสังคมโดยรวม

### หลักพุทธธรรม: อิทธิบาท 4

**อิทธิบาท 4** ธรรมที่เป็นเหตุให้ประสบความสำเร็จ หรือหลักการปฏิบัติเพื่อเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่างๆ ซึ่งจะทำให้บรรลุถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงานตามที่ตั้งใจไว้ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของอิทธิบาท 4 ดังนี้

**อิทธิบาท** คือ ทางที่จะไปสู่ความสำเร็จ 4 ประการ ประกอบด้วย 1) ฉันทะ ความพอใจ 2) วิริยะ ความเพียร 3) จิตตะ ความเอาใจใส่ในสิ่งที่ทำ และ 4) วิมังสา ไตร่ตรองค้นคว้าในสิ่งนั้นๆ ถ้า

เรารักสิ่งนั้น เอาใจใส่สิ่งนั้น สิ่งทีลงมือทำนั้นก็สำเร็จและมีความเจริญก้าวหน้า การคิด การทำก็ก้าวหน้าต่อไป เพราะเรารักสิ่งนั้น ถ้าไม่รักมันก็ไปไม่ได้ (พระธรรมโกศาจารย์ (ปัญญา นันทภิกขุ), ม.ป.ป.) การใช้คุณธรรมนำทางไปสู่ความสำเร็จที่ตนประสงค์ ซึ่งต้องมีความพึงพอใจ มีความเพียร มีสมาธิ จึงทำให้เกิดปัญญา” (พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต), 2551: 24)

หลักธรรมที่ไม่เคยล้าสมัย หรือหลักธรรมอันเป็นหลักแห่งความสำเร็จ หรือทางแห่งความสำเร็จ 4 ประการ ในปัจจุบัน แม้เราจะหลงลืมกันไปบ้างว่าคืออะไร แต่ถ้าหากได้ย้อนรำลึกกันบ้างว่า มีอะไรและคืออะไร จะเห็นได้ว่าหลักธรรมอายุสองพันกว่าปีนี้ ไม่มีคร่าวใดที่จะเรียกว่า ล้าสมัย

1. ฉันทะ คือ มีความพอใจกับงานที่ทำอยู่
2. วิริยะ คือ ความพากเพียร ความพยายามไม่ย่อท้อ
3. จิตตะ คือ ความเอาใจใส่รับผิดชอบกับงานที่ทำ
4. วิมังสา คือ ทำงานแล้วไม่ทิ้ง คอยตรวจสอบ ทบทวน ไตร่ตรอง พิจารณา

ดังนั้น หลักความสำเร็จ ปฏิบัติตามหลักธรรมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จแห่งกิจการ ที่เรียกว่า อิทธิบาท (ธรรมให้ถึงความสำเร็จ) ซึ่งมี 4 ข้อ คือ

1) **ฉันทะ: รักงาน** (การเห็นคุณค่า ความรัก ความพอใจ) คือ มีใจรัก พอใจจะทำสิ่งนั้น และทำด้วยใจรัก ต้องการทำให้เป็นผลสำเร็จอย่างดีแห่งกิจหรืองานที่ทำ มิใช่สักว่าทำพอให้เสร็จๆ หรือเพียงเพราะอยากได้รางวัลหรือผลกำไร

2) **วิริยะ: สู้งาน** (ความเพียรเห็นเป็นความท้าทาย ใจสู้ ขยัน) คือ พากเพียรทำ ขยัน หมั่นประกอบ หมั่นกระทำสิ่งนั้น ด้วยความพยายามเข้มแข็งอดทน เอาธุระ ไม่ทอดทิ้ง ไม่ท้อถอย ก้าวไปข้างหน้าจนกว่าจะสำเร็จ

3) **จิตตะ: ใส่ใจงาน** (ความคิด อุทิศตัวต่องาน ใจจดจ่อ จริงจัง) คือ เอาจิตฝักใฝ่ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิดไม่ปล่อยจิตใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย ใช้ความคิดในเรื่องนั้นบ่อยๆ เสมอๆ ทำกิจหรืองานนั้นอย่างอุทิศตัวอุทิศใจ

4) **วิมังสา: ทำงานด้วยปัญญา** (ไตร่ตรอง พิสูจน์ ทดสอบ ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข) ใช้ปัญญาสอบสวน คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลย บกพร่อง ขัดข้อง เป็นต้น ในสิ่งที่ทำนั้นโดยรู้จักทดลอง วางแผน วัตถุประสงค์ คัดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น เพื่อจัดการและดำเนินงานนั้นให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป



นัยสำคัญตามหลักอิทธิบาท 4 มี 2 ทาง คือ ทางหนึ่ง แปลว่า ข้อปฏิบัติที่ให้บรรลุถึงฤทธิ์ อีกอย่างหนึ่งแปลว่า ข้อปฏิบัติที่ให้บรรลุถึงความสำเร็จ (สุชีพ ปุณฺณานุภาพ, 2541: 19)

## บทสรุป

การให้บริการประชาชนของภาครัฐ ตามหลักหรือแนวทางการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการนั้น เป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของประชาชน ย่อมเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งรัฐทำหน้าที่ส่งต่อการบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อจัดทำและให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก จากหลักหรือแนวทางการให้บริการของภาครัฐ ในปัจจุบัน พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคมากมายในการให้บริการประชาชน เช่น กรณีปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หากทุกภาคส่วนของหน่วยงานภาครัฐ มีการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานก็จะสามารถให้การทำงานนั้นๆ บรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจของประชาชนได้ โดยเฉพาะหลักอิทธิบาท 4 คือ (1) ฉันทะ (ความพอใจรักใคร่สิ่งนั้น) คือ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น ความพอใจจะส่งผลไปสู่การทำงานด้วยความเพียร (2) วิริยะ (ความพยายามทำสิ่งนั้น) คือ ความเพียร พยายาม การทำงานด้วยความเพียรจะนำไปสู่การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย (3) จิตตะ (ความเอาใจใส่ฝักใฝ่สิ่งนั้น) คือ การเอาใจใส่ฝักใฝ่ในงานสิ่งนั้น มีการตรวจตรา และระมัดระวังความปลอดภัยสิ่งนี้ จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของงาน (4) วิมังสา (ความพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผลในสิ่งนั้น) คือ การหมั่นตรองใช้สติปัญญาพิจารณาเหตุผล และใช้สติปัญญานั้นแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น และทันที่ ภายใต้อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

## องค์ความรู้ที่ได้รับ

หน่วยงานภาครัฐมีการนำเอาหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อันจะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท 4

คือ ธรรมที่เป็นเหตุให้ประสบความสำเร็จ หรือหลักการปฏิบัติเพื่อเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่างๆ ซึ่งจะทำให้บรรลุถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงานตามที่มุ่งหวังไว้ ประกอบด้วย (1) ฉันทะ ความพอใจรักใคร่สิ่งนั้น คือ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น ความพอใจจะส่งผลไปสู่การทำงานด้วยความเพียร (2) วิริยะ ความพยายามทำสิ่งนั้น คือ ความเพียร พยายาม การทำงานด้วยความเพียร จะนำไปสู่การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย (3) จิตตะ ความเอาใจฝักใฝ่สิ่งนั้น คือ การเอาใจใส่ฝักใฝ่ในงานสิ่งนั้นมีการตรวจตรา และระมัดระวังความปลอดภัยสิ่งนี้ จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของงาน และ (4) วิมังสา ความพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผลในสิ่งนั้น คือ การหมั่นตรិตรองใช้สติปัญญาพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้นๆ

## เอกสารอ้างอิง

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล. ประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2564). *แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. หน่วยที่ 5, รัฐประศาสนศาสตร์กับการให้บริการสาธารณะ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2564 แหล่งสืบค้น [http://www.drmange.com/images/ulldown\\_1253695845/Chapter\\_5.pdf](http://www.drmange.com/images/ulldown_1253695845/Chapter_5.pdf).*
- ธิดิมา ธรรมมา. (2550). *รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพิบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. นครสวรรค์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.*
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.*
- \_\_\_\_\_. (2552). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 4 (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.*

- ปราณี อินทวงศ์. (2550). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ปัญญา นันทภิกขุ). (ม.ป.ป.). *พจนานุกรมธรรมของท่านปัญญานันทะ*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2551, 20 มิถุนายน). *ธรรมในใจของนักบริหารไฮโซ*. กรุงเทพมหานคร: ไทยรัฐ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท.
- สุชีพ ปุญญานุภาพ. (2541). *คุณลักษณะพิเศษแห่งพระพุทธศาสนา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- Groonroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the moment of Truth in Service Competition*. Lexington: Lexington Books.
- Jarmo R. Lehtinen. (2001). *Customer Relationship Management*. McGraw-Hill Companies: 1<sup>st</sup> Edition, December 15.
- Kotler, Phillip. (1997). *Marketing management: Analysis planning Implementation and control*, 8<sup>th</sup> edition, Englewood Cliffs, (new Jersey: Prentice – Hall Inc.
- Lovelock, Christopher. (1992). Seeking Synergy in Service Operations: Seven Things Maketers Need to Know About Service Operation”. *European Management Journal*.
- Millet John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. (1986). *Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration*. Bangkok: Thammasat University Press.