

หลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชน Buddhist Principles for Services People

พระครูธำรงคุณาธาร,

สมเดช นามเกต และ บุญส่ง สิ้นธุ์นอก

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

**Phrakhru Thgamrongkunatarn (Khun Tharo) sisuwan,
Somdet Namket and Boonsong Sinthunok**
Mahaculalongkornrajavidyalaya University, Nongkhai Campus
Corresponding Author, E-mail : jacknitikorn2517@gmail.com

บทคัดย่อ

การให้บริการประชาชนเป็นงานหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทำหน้าที่ส่งต่อการบริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นงานบริการหรือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลหรือเอกชน จัดทำขึ้นในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนหรือลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการ การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคี เชื่อมความสัมพันธ์ ผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้ หลักพุทธธรรมที่ชื่อว่า เป็นอีกหลักพุทธธรรมหนึ่งในคำสั่งสอนทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักธรรมที่เกี่ยวกับการสงเคราะห์กันและกัน เป็นหลักธรรมหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารงานภายในองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น เพราะเป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข และโดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข

คำสำคัญ: พุทธธรรม; หลักสังคหวัตถุ 4; การให้บริการประชาชน

Abstracts

Providing public services is work or activity in which a person or group of persons or entities involved in the provision of services performs the duties of delivering services to the public with the aim of to meet the needs of the people as a whole which is all types of services or activities that the government or private sector Prepared to meet the common needs of people or customers. in order to achieve satisfaction in requesting services Providing services to the people according to the 4 Sangkhahawatthu Dharma is the principle that has been set up for assistance. clinging to each other's sympathy help build unity connect Make goodwill among the group or society. Buddhist doctrine called It is another Buddhist principle in the teachings of Buddhism. It is a principle related to helping each other. It is one principle that helps the administration within the organization go smoothly. because it is the principle that binds people's hearts and unites the people in unity By following the principles of Sangahawatthu 4, which are virtues that bind people's hearts and unite the people. It is the principle that makes people loved and pleasing to the general public. is a plantation add kindness to each other make society happy and by following the 4 Sangahavathu principles, which are virtues that bind people's hearts and bring people together to unity It is the principle that makes people loved and pleasing to the general public. is a plantation add kindness to each other make society happy And from the review of various documents, it was found that scholars have given the meaning of Sangahavathus 4

Keywords: Buddhist; Principles for Serving; People

บทนำ

ประชาชนโดยหลักแล้ว การบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน ส่วนใหญ่แล้วรัฐจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจกรรมที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ แต่รัฐก็ยังต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี เป็นธรรม และสะดวก รวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาลและกลไกของรัฐอันจะเป็นผลดีต่อสังคมโดยรวม (ปรัชญา เวสารัชช, 2540 : 6-8) หลักพุทธธรรมที่ชื่อว่า หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นอีกหลักพุทธธรรมหนึ่งในคำสั่งสอนทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักธรรมที่เกี่ยวกับการสงเคราะห์กันและกัน เป็นหลักธรรมหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารงานภายในองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น เพราะเป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2543 : 11) ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้างเป็นที่ยอมรับนับถือของทุก ๆ คน ทำให้สังคมเป็นสุข

หลักพุทธธรรม : หลักสังคหวัตถุ 4

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มีความจำเป็นที่ต้องอยู่ร่วมกัน มีการพึ่งพาอาศัยกัน การที่มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากผลคือการนำไปสู่ความคิดเห็นที่ตรงกันบ้าง ไม่ตรงกันบ้าง ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งในเวลาต่อมา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ หรือหลักยึดเพื่อให้คนในสังคมยึดถือและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความถูกต้องชอบธรรม และนำความเจริญมาสู่สังคม หลักธรรมสังคหวัตถุ เป็นหลักธรรมหนึ่งที่จะช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ในพระไตรปิฎกได้กล่าวถึง สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) 4 ประการ (องฺ นวก. (ไทย) 23/5/439-441) คือ

- 1) ทาน (การให้)
- 2) ปิยวาจา (วาจาเป็นที่รัก)
- 3) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)
- 4) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

ทาน ปิยวาจา อตถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร ธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิ่มสลักที่ยึดคฤมรซึ่งแล่นไปได้ นั่น ถ้าไม่พื้มีธรรมเหล่านี้มารดาหรือบิดาก็ไม่พื้ได้การนับถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุ แต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้นบัณฑิตเหล่านั้นจึงถือความเป็นใหญ่และเป็นผู้นำสรเสรีญ (องฺ จตุกก. (ไทย) 21/32/50-51)

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นสัจธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนย่อมสามารถรู้และเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพันทุกข์เข้าถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ซึ่งพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงตรัสไว้ในสังคหวัตถุสูตร ว่า ทานญจ เปยยวชฺชญจ อตถจริยา จ ยา อิธ สมานัตตตจ จ ญมเมสุ ตตถ ตตถยถา รหิ (องฺ จตุกก. (บาลี) 21/32/37) ทาน (การให้) เปยยวชฺช (มีวาจาเป็นที่รัก) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) และสมานัตตตจ (วางตนสม่ำเสมอ) (องฺ จตุกก. (บาลี) 21/32/37)

สังคหวัตถุธรรมเหล่านี้ช่วยอุ้มชูโลก เหมือนลิ่มสลักที่ยึดคฤมรซึ่งแล่นไปได้ ฉะนั้น ในการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุก ๆ คน และปรารถนาที่จะได้ยื่นได้ฟังคำยกย่องสรเสรีญ มากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย พระพุทธองค์ทรงสอนวิธีที่จะทำตนให้เป็นที่รักของสังคมว่า ขั้นแรกให้ปรับที่ตัวของเราเองเสียก่อน คือต้องทำตัวเราให้เป็นคนน่ารักเสียก่อน โดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนผูกใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี เป็นหลักธรรมที่ทำให้คนเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนทั่วไป เป็นการปลูกไมตรี เต็มน้ำใจต่อกัน ทำให้สังคมเป็นสุข และจากการทบทวนเอกสารต่าง ๆ พบว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของหลักสังคหวัตถุ 4 ไว้หลายทัศนะดังนี้

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า สังคหวัตถุ คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ประกอบด้วย 1) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา 2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกันคือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูง ในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูล 3) อตถจริยา ทำประโยชน์แก่เขาคือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม 4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมานคือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2550 : 25) สอดคล้องกับความหมายของสังคหวัตถุ 4 ในทัศนะอื่นที่ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักการสงเคราะห์หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2550 : 11) นอกจากนั้นสังคหวัตถุ 4 ยังเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือเป็นธรรมเครื่องผูกมัดน้ำใจ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายในทัศนะอื่นที่ว่าที่ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี และสอดคล้องกับความหมายในทัศนะที่ว่าสังคหวัตถุ เป็นคุณสมบัติสำหรับยึดเหนี่ยวน้ำใจ เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน 4 ประการ (อรศิริ เกตุศรีพงษ์, 2550 : 42-46)

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคี เชื่อมความสัมพันธ์ ผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้ ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตาในธรรมนั้น ๆ ตามสมควร ธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิ่มสลักที่ยึดคุมรุคซึ่งแล่นไปไว้ได้นั้น

การให้บริการประชาชน

การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546 : 607) สอดคล้องกับความหมายการบริการในทัศนะอื่นที่ว่า การบริการ หมายถึง การช่วยเหลือหรือการอนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน (สมชาติ กิจยรรยง, 2543 : 11) นอกจากนั้นการบริการยังเป็น เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้

การให้บริการสาธารณะของภาครัฐนั้นต้องมุ่งเน้นในการบริการที่ดีแก่ประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ให้บริการที่มีคุณภาพ ให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการประชาชนในทัศนะที่ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการ

ให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภครายอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภค (Ziethaml, V.A., Parasuraman, and L.L., Berry, 1985 : 33-46) นอกจากนี้การเข้าถึงการบริการที่มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วได้นั้นต้องประกอบด้วย ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของการรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ และการยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย (Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, 1986 : 1)

ระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐไว้ว่า บริการเป็นกิจกรรมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง” (Police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1) การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
- 2) การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
- 3) การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
- 4) การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่สำคัญของหลักกว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ

และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2544 : 55-68)

นอกจากนี้ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินไว้ใน หมวด 5 ส่วนที่ 3 มาตรา 78 ดังต่อไปนี้

1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศไทยอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2) จัดระบบการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัดเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6) ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมายที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐดำเนินการอย่างเป็นอิสระเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักนิติธรรม

7) จัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง รวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระเพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

8) ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2548 : 46-48)

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการประชาชน สืบเนื่องมาจาก บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

โดยทั่วไปแล้วการจัดทำบริการ คือกิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใด ย่อมจะต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น กฎหมายของบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานของบริการสาธารณะนี้ได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึง สถานภาพของบริการสาธารณะนั้น กฎหมายของบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะประกอบไปด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐบาลมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะ เป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (Principle de continuite) ของบริการสาธารณะเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากหลักที่ว่าด้วยความต่อเนื่องของรัฐ (Principle de la continuite de l'Etat) หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ถูกกล่าวถึงเป็นครั้งแรกในคำวินิจฉัยศาลปกครองสูงสุดคดี Winkell ลงวันที่ 7 สิงหาคม ค.ศ. 1909 โดยพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนชื่อ Tardieu ได้กล่าวไว้ว่า “ความต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของบริการสาธารณะ” และหลังจากนั้นคำวินิจฉัยของศาลปกครองที่ตามมาต่างก็ให้ความสำคัญกับหลักว่าด้วยความต่อเนื่องจนกระทั่งในปัจจุบัน หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจึงได้กลายมาเป็นหลักการขั้นพื้นฐานของบริการสาธารณะที่มีคุณค่า เป็นหลักกฎหมายทั่วไป (principle general du droit)

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ได้รับการยอมรับจากคณะตุลาการรัฐธรรมนูญเช่นกัน โดยคณะตุลาการรัฐธรรมนูญได้ยืนยันหลักดังกล่าวไว้ในคำวินิจฉัยคดี Continuite du service public de la radio-television ลงวันที่ 25 กรกฎาคม ค.ศ. 1979 ว่า “ความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีลักษณะ

เป็นหลักตามรัฐธรรมนูญ” หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีเกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (collectivites territoriales) หรือองค์การมหาชน (etablissements publics) องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแล (tutelle) จะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

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

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้เกิดขึ้นอย่างชัดเจนจากคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่มีการกล่าวหาตักเตือนหรือให้ข้อคิดเห็นไว้ในคำวินิจฉัยของศาลปกครองว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่ว ๆ ไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็จะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

หลักเกณฑ์สำคัญ 3 ประการที่กล่าวแล้วข้างต้นนี้ ถือเป็นหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานสำหรับการจัดทำบริการสาธารณะทุกประเภทที่ฝ่ายปกครองจะต้องคำนึงถึงตลอดกระบวนการในการจัดทำบริการสาธารณะของตน (นันทวัฒน์ บรมานันท์ ศ.ดร., 2552 : 43-52)

ความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม (Millet John D., 1954 : 397-398) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการท่านอื่นได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าที่ต้องการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน (ปราณี อินทวงศ์, 2550 : 77)

การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าถูกต้องเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝีมือระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ (จิตติมา ธรรมมา, 2550 : 38)

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีต้องให้บริการอย่างถูกต้อง อดทน บริการอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นต้น

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

การเป็นผู้ให้บริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ 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) (จิตติมา ธรรมมา, 2550 : 38)

ในฐานะที่พระพุทธศาสนาเป็นศูนย์รวมด้านจิตใจ มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อชีวิต สมควรอย่างยิ่งที่คนไทยผู้นับถือพระพุทธศาสนา จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสวดมนต์เป็น พื้นฐาน ถือว่า

การสวดมนต์เป็นวิถีชีวิตของชาวพุทธส่วนหนึ่ง ครั้นการสวดมนต์นั้นถ้าสวดมนต์ได้ถูกต้องอักขรไม่วิบัติก็จะเป็นคุณค่าอย่างยิ่ง นอกจากนี้ การสวดมนต์ถือว่ามีศักดิ์สิทธิ์ที่พระสงฆ์คัดเลือกมาจากพระไตรปิฎก ซึ่งเป็นพุทธพจน์ จึงเรียกว่า พุทธมนต์ คือ พุทธพจน์อันศักดิ์สิทธิ์ของพระพุทธเจ้าที่พระสงฆ์สาวกของพระองค์มีสมาธิจิตอันแน่วแน่สวดพร้อม ๆ กัน เพื่อให้สัมฤทธิ์ตามความหมายแห่งถ้อยคำพุทธพจน์ที่นำมาสวดนั้น ความมุ่งหมายของการสวดมนต์ถือเป็นมงคลที่อุบาสก อุบาสิกา ในประเทศไทยปัจจุบันปฏิบัติกัน นอกจากเพื่อเป็นสิริมงคลแล้วยังเชื่อว่าสามารถป้องกันภัยพิบัติ ความวินาศแห่งชีวิตอีกด้วย การที่บุคคลที่สนับสนุนหรือรับผิดชอบการทำงานของคนอื่น ๆ หรือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบอย่างเป็นทางการต่อการสนับสนุนความพยายามในการทำงานของคนอื่น หรือสร้าง

แรงบันดาลใจให้คนในองค์กรทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้โดยทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์การที่กล่าวนั้นทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุดิบอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบเงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพึงพอใจให้กับสังคม การวางแผนต่อการยึดติด จะทำให้ผู้บริหารเป็นผู้หลุดพ้นจากการยึดติดต่อสิ่งทั้งปวง จะทำให้เกิด สมาธิหรือสติ ด้วยแนวคิดที่ว่าผู้บริหารเข้ามาสวมหัวโขนในตำแหน่งผู้บริหารในระยะเวลาหนึ่ง ๆ เท่านั้น ไม่ได้เป็นตลอดไป มีระยะเวลาในการบริหารที่จำกัด ช่วงระยะที่ดำรงตำแหน่งต้องทำหน้าที่อย่างเต็มที่ เมื่อออกจากตำแหน่งแล้วจะได้ไม่เสียดายว่า ไม่ได้ทำ การวางแผนต่อการยึดติดนี้ทำให้เกิดต้นทุนในการบริหารที่สำคัญ ที่เรียกว่า วิสัยทัศน์ (Vision)

การวางแผนต่อการมีอคติ จะทำให้ผู้บริหารเป็นผู้หลุดพ้นจากการปิดกั้นด้วยอวิชชาทั้งปวง จะทำให้เกิดปัญญาในการทำงาน ด้วยแนวคิดที่ว่า อคติ ที่ประกอบด้วย ฉันทาคติ ลำเอียงเพราะความรักใคร่ชอบพอสันับสนุนญาติมิตร หรือผู้จ่ายสินบน โทสาคติ ลำเอียง เพราะความโกรธเกลียด ลงโทษฝ่ายที่ตนเกลียดชังมากกว่า โมหาคติ ลำเอียงเพราะความหลงหรือความโง่เขลา ไม่รู้ทันเหตุการณ์ที่แท้จริง ภยาคติ ลำเอียงเพราะความขลาดกลัวเกรงใจ เกรงอิทธิพล กลัวจะเสียผลประโยชน์ จะทำให้เกิดการบริหารงานบุคคลผิดพลาดในงานและหน้าที่ การบริหารงานบุคคลเป็นงานที่ยากที่สุด การที่ผู้บริหารหลุดพ้นจาก อคติ 4 ที่มีต่อคนในองค์การแล้ว จะทำให้เกิดความเป็นธรรมในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการได้จากผู้มีอำนาจที่จะเป็นผู้ทำให้เกิด ผดุงรักษา และนำมาใช้สำหรับการเป็นค่านิยมหลักขององค์การนั้น ๆ การวางแผนต่อการมีอคตินี้ ให้เกิดต้นทุนในการบริหารที่สำคัญ ที่เรียกว่า ความเท่าเทียม

สรุป

ความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน เป็นระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้จัดทำและให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา ธรรมมา. (2550). *รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพิบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคฟอร์แมทไทยแลนด์.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2543). *ธรรมนุญชีวิต*. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2550). *ธรรมนุญชีวิต ฉบับชาวบ้าน*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบันลือธรรม.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2550). *ธรรมนุญชีวิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 80). กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวยจำกัด.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2552). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4 ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2548). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี.
- อรศิริ เกตุศรีพงษ์. (2550). สังคหวัตถุ 4 : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้. *วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต*. 12 (68), 42-46.

- 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.
- Ziethaml. V.A. Parasuraman. and L.L. Berry. (1985). Problem and Strategic in Service Marketing. *Journal of Marketing* 49.