

การบริการที่ดีขององค์กรภาครัฐด้วยหลักพุทธธรรม

Services of a government organization with the main Buddhist Dharma.

พริชจักษณ์ ฉันทวิริยสกุล

Phirachak Chandhaviriyaskul

หน่วยวิทยบริการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Email: phd22555@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มีความพยายามที่จะนำเสนอมุมมองในทางพระพุทธศาสนาที่จะสามารถเข้าไปเสริมการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดีในองค์กรภาครัฐได้อย่างไร ซึ่งพบว่า หลักพุทธธรรมต่าง ๆ ที่นำมาเสนอนั้นสามารถยกสมรรถนะให้กับบุคลากรของรัฐได้อย่างดีเยี่ยม ได้แก่ หลักเมตตาธรรม ที่ประกอบด้วยการเห็นประชาชนมีความสุขอย่างเท่าเทียมกัน หลักศีลธรรมเป็นการมองถึงกฎเกณฑ์การบริการที่ดีจะช่วยให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยต่อการบริการประชาชนอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น หลักการวัชรธรรม เป็นการจำแนกประเภทของบุคคลที่มารับบริการว่าสมควรจะบริการแบบใดจึงจะมีความเหมาะสมที่สุด หลักขันติธรรม เป็นเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจให้กับผู้ให้บริการที่ทนต่อสภาวะแรงกดดันจากการปฏิบัติหน้าที่ พร้อมทั้งหลักปัญญา เป็นการช่วยบอกแนวทางที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีองค์ความรู้ทางการบริการด้วยการฝึกอบรมต่อไป

คำสำคัญ : การบริการที่ดี, องค์กรภาครัฐ, หลักพุทธธรรม.

Abstracts

The article is an attempt to offer a view on Buddhism which are supplementary to the good service in a Government Organization? The main Buddhist Dharma, which found that any offer it can raise performance to personnel of State. Mercy principles fair consists of seeing the happy citizens equally moral compass is looking to good service will help bring some orderliness towards public services is greater. Salute the fair principle as classification of individuals for service, that is, what kind of service would have to be the most suitable. What is the primary psychological strength reinforced with service providers who

endure pressure from duty with the intelligence to help tell the guidelines, staff will need to have knowledge of the service with the following training.

Keywords: good service, a Government Organization, the main Buddhist Dharma.

บทนำ

การบริการที่ดีในองค์กรภาครัฐ นักวิชาการทั่วไปจะเข้าใจคำว่า Service Mind หรือ การบริการประชาชนด้วยดี มีประสิทธิภาพในการบริการซึ่งบุคลากรของรัฐจะเป็นตัวแทนในการทำหน้าที่บริหารที่ประกอบด้วยความคิด ให้เป็นไปตามหลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี จะต้องเป็นตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. 2546 ที่ระบุว่าไว้ 7 ประการได้แก่ 1) เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) เพื่อให้ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) เพื่อให้ มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) เพื่อให้ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และ 7) เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ แต่ถึงอย่างไรก็ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองพยายามที่จะมองถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง เอาประชาชนเป็นศูนย์กลางในการดำเนินกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นในระบบการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐก็ยังมีปัญหาอีกมากที่ยังคงรอประสิทธิภาพในการดำเนินงานในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะการบริหารแบบมีส่วนร่วมหรือใช้ระบบที่มกกันมากขึ้น ซึ่งมีความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติ แม้ผลการวิจัยหลายชิ้นพบว่า ระบบที่มกเป็นระบบการบริหารที่ดีที่สุด หากประเทศไทยโดยเฉพาะหน่วยงานของภาครัฐจะสามารถที่จะจัดการองค์ไปสู่ระบบที่มกได้น่าเชื่อว่า การบริหารภาครัฐในรูปแบบสมัยใหม่อาจจะเป็นคำตอบของประเทศไทยก็ได้ แต่ก็ยังรอรัฐบาลใหม่จะให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับความชัดเจนถึงแนวทางที่นำไปสู่ภาคการปฏิบัติให้เห็นเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้เขียนยังเห็นว่า การบริหารจัดการภาครัฐ โดยเฉพาะประเด็นการบริการที่ดีจะเป็นคำตอบให้กับประชาชนได้จึงอาศัยหลักคิดทางพระพุทธศาสนา มาเสริมเต็มเต็มกิจกรรมการบริหารที่ว่าจะมีทิศทาง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายซึ่งก่อให้เกิดการตอบสนองในลักษณะที่พึงประสงค์มากขึ้นต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ดีในองค์กรภาครัฐ

แนวคิดการสำนักงาน ก.พ ได้กำหนดสมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการ ตามหลักมาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับ

ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยให้คำจำกัดความของสมรรถนะหลัก ว่าเป็นคุณลักษณะร่วมกันของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยเฉพาะการบริการที่ดี (Service Mind) คือ ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย ดังนี้ “การ” หมายถึง งานสิ่ง หรือเรื่องที่ทำ “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่าง ๆ “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ นั้นหมายความว่า การดำเนินกิจกรรมของภาครัฐทั้งหมดจะมุ่งไปสู่การปฏิบัติที่เกี่ยวพันกับประชาชน และหน่วยงานอื่น ๆ หรือการปฏิบัติหน้าด้วยพฤติกรรมที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นหรือประชาชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการ อำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ กล่าวได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ดีจะมุ่งไปที่ประชาชนหรือลูกค้า และหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เข้ามาติดต่อประสานงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และความประทับใจในผลการบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ อาจมองในลักษณะของสมรรถนะทางการบริการที่บุคลากรภาครัฐทุกคนควรที่จะฝึกปฏิบัติด้วยความยินดี เพราะนั่นหมายถึงประสิทธิภาพและคุณภาพต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกองค์กร ซึ่งสามารถจะวัดออกมาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ หรือที่เรียกว่า การประเมินผลการดำเนินงานตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่ได้กำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนที่ต้องการให้ข้าราชการไทย ได้เกิดการพัฒนาทั้งระบบทั่วทั้งองค์กรให้เป็นค่านิยมที่เกิดคุณค่าอย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด และผู้บริหารองค์กรของรัฐทั้งหมดจะต้องให้การสนับสนุนส่งเสริมการบริการที่ดีโดยเฉพาะนโยบายด้านการบริการที่ดีเพื่อไปสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการ

วิเคราะห์หลักพุทธธรรมสำหรับการบริหารที่ดี

การบริการที่ดีถือได้ว่าเป็นหน้าด้านขององค์กรทั้งหมดเพราะนั่นหมายถึงภาพลักษณ์ที่สะท้อนถึงคุณภาพโดยรวมที่จะตัดสินว่าองค์กรดีหรือไม่คืออย่างไรจะนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ทั้งในแง่เชิงบวกและเชิงลบ หากองค์กรใดสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมคนในองค์กรเกี่ยวกับการบริการที่ดีได้ องค์กรนั้นจะได้รับเสียงชื่นชมยินดี แต่หากการบริการแย่งจะปรากฏในลักษณะที่ตรงกันข้ามด้วยเช่นกัน ฉะนั้น ในทัศนะทางพระพุทธศาสนาแม้ว่าจะให้ทัศนะเกี่ยวกับเรื่องไว้อย่างมากมายโดยเฉพาะการนำหลักพุทธธรรมไปประยุกต์ใช้ในระดับองค์กรของภาครัฐเพื่อการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดีเป็นอย่างไร ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า หลักพุทธธรรมแม้ว่าจะมีมากมายที่

สามารถจะนำมาใช้ได้แต่ก็เลือกเพียง 5 ประการเท่านั้นเพราะเห็นว่าปรากฏชัดในความรู้ความเข้าใจขององค์กรของภาครัฐอยู่บ้าง ได้แก่

หลักเมตตาธรรม

หลักเมตตาธรรมหลายท่านพอจะเข้าใจตรงกันว่า เป็นลักษณะของความรักเพื่อนมนุษย์ทั้งหมดซึ่งนั่นหมายความว่า จุดกำเนิดของการบริการที่ดีจะต้องประกอบด้วยความรักเสมอ ซึ่งในนี้อาจจะมีลักษณะขอบข่ายที่กว้างขวางมากเกินไป หากเรานำมาใช้ในองค์กรพบว่า ความรักที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้บริการต่อประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ จะมีลักษณะของความหวังดี ความปรารถนาดี ความรักใคร่ อยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่เมตตาและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า โดยที่ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง เพราะเป็นหลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบจะต้องมีความเสมอภาคต่อผู้รับบริการทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียม ปราศจากความอคติต่อผู้หนึ่งผู้ใด รวมไปถึงความรู้สึกรัก ความผูกพัน ความไม่ผูกพยาบาท ไม่เคียดแค้นหรือไม่ผูกใจเจ็บ การแผ่ความสุขไปให้บุคลากรในองค์กรด้วยความจริงใจปราศจากกิเลส ตัณหา และอารมณ์เสนาหา ดังนั้น การบริการที่ดีขององค์กรภาครัฐจะต้องวางจิตของตนให้เป็นผู้ที่พร้อมที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรักในประชาชนผู้เสียภาษีและผู้เป็นเจ้าของประเทศให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกหน่วยงาน นอกจากนี้ การปฏิบัติงานดังกล่าวย่อมเป็นผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้อีกด้วยเพราะ หากประชาชนได้รับสิ่งที่เป็นประโยชน์เมื่อกลับไปพร้อมด้วยความประทับใจในอรรถาัยไมตรีจิตที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐ ย่อมที่ส่งผลไปยังสังคมด้วยการประกาศจากปากสู่ปากของประชาชนนั่นเอง

หลักขันติธรรม

หลักขันติธรรมหรือความอดทนกับการบริการที่ดีจะต้องไปด้วยกันเสมอ หากผู้ให้บริการหรือองค์กรภาครัฐขาดซึ่งความอดทนจะนำไปสู่ปัญหาการทะเลาะกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นแน่แท้ เพราะผู้รับบริการจะมีความหลากหลายด้านพฤติกรรมที่หลายประเภทซึ่งให้ผู้รับบริการจะต้องมีความพร้อมและการเรียนรู้ถึงค่านิยม ทัศนคติของประชาชนในพื้นที่และจะต้องวิเคราะห์ถึงบุคลิกและพฤติกรรมของผู้รับบริการให้เป็นแบบใด ถึงจะให้บริการได้ดีที่สุด อีกทั้งจะต้องมองสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างรอบคอบ มีความอดทน อดกลั้น เมื่อมีเหตุการณ์ต่าง ๆ มากกระทบ ทำให้เกิดโทสะ เมื่อใช้โทสะ คือ รู้จักข่มใจตนเข้าช่วยแล้ว แต่ยังไม่สำเร็จ ก็ต้องใช้ขันติ อดกลั้นเข้าช่วยอีกแรงหนึ่ง คือ ต้องรู้จักอดกลั้นต่อเหตุการณ์อันจะยั่วให้เกิดโทสะซึ่งความ

อดทน อดกลั้นจะต้องใช้ให้ได้อย่างน้อย 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ทนลำบากตรากตรำ หมายถึง ความลำบากต่อการบริการไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม เพราะบางครั้งประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีมาก เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจจะต้องดูแลให้บริการหลายคนทำให้เกิดความลำบากที่จะต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ทนตรากตรำ หมายถึง การไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ อย่างเช่น ในสถานที่ที่มีผู้รับบริการแออัดมากเกินไปทำให้อากาศร้อนบ้าง หิวน้ำบ้าง หิวอาหารบ้าง ปวดเมื่อยตามแขน ตามขาบ้าง เป็นต้น ความลำบากนั้นย่อมนำมาซึ่งการลำบากทางกายและใจ แต่ด้วยอาศัยความอดทนแต่กระนั้น เมื่อเกิดการลักษณะดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความท้อแท้ เหนื่อยหน่ายได้ง่าย ๆ แต่หากผู้ให้บริการ มีจิตใจที่ทนต่อความลำบากได้ก็เชื่อแน่ว่า ผู้รับบริการจะเข้าใจในการปฏิบัติงานจึงจะสามารถสยบต่อสภาวะการณเหล่านั้นด้วยดีนั้น ๆ

2. ทนเจ็บใจ หมายถึง ความอดกลั้นเป็นขั้นตื้นสูงสุด เรียกว่า อธิวาสนขันติ ผู้ที่มีอธิวาสนขันติ ย่อมเป็นผู้ที่มีใจสะอาด สบาย ปลอดภัย เพราะเมื่อมีอารมณ์ใด ๆ มากกระทบ ก็สามารถที่จะอดกลั้นไว้ได้ทนไว้ได้ไม่แสดงออกมาซึ่งจะเป็นไปในส่วนของอารมณ์มากกว่า เพราะการให้บริการประชาชน บางครั้งผู้รับบริการอาจทำให้เกิดความหงุดหงิด ทำให้เกิดโทสะบ้าง อาจจะไม่พอใจประชาชนบ้าง แต่ด้วยอาศัยความอดทนชนิด ผู้ให้บริการจะต้องยั้งได้ แสดงออกทางหน้าตาว่า มีความยินดีที่จะให้บริการอย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถที่มีอยู่ จึงจะได้ชื่อว่า นักบริการที่ดี

จะเห็นได้ว่า ความอดทน เป็นสภาพการยับยั้งความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการไม่เกิดความมาดหมางแคลงใจซึ่งกันและกัน ดังนั้น หากองค์กรภาครัฐสามารถที่จะฝึกฝนอบรมให้กับบุคลากรเกิดความอดทน อดกลั้น และสามารถทำงานได้ในสถานการณ์แรงกดดันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรของรัฐอย่างมาก โดยเฉพาะความอดทนทางใจนั้น เป็นสิ่งที่ทำได้ยากแต่หากเจ้าหน้าที่ของรัฐได้มีการฝึกฝนอบรมมาอย่างดีจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถอย่างแน่นอน

หลักปัญญาธรรม

หลักปัญญาธรรม เป็นลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของบุคคล คือ มองเห็นสิ่งทั้งหลายทั้งปวงตามความเป็นจริง มีสติมั่นคง รับรู้อารมณ์ทางอายตนะด้วยจิตใจเป็นกลาง ไม่ปล่อยใจไปตามอารมณ์ที่ชอบและไม่ชอบ รู้เห็นสภาวะอารมณ์นั้น ๆ ตามความเป็นจริงตลอดสาย ไม่ยึดติดจนขุ่นมัว ไม่ถูกชักจูงให้เขวออกไป จนเสียธรรมชาติความบริสุทธิ์ทางจิตใจ ซึ่งก็ต่างจากบุคคลธรรมดาทั่วไป มักถูกอารมณ์ต่าง ๆ ทั้งที่ชอบใจและไม่ชอบใจที่เกิดขึ้นเกาะเกี่ยวผูกพันไว้ ทำให้ติดพันอยู่กับอารมณ์นั้น ๆ ราวไป จนจิตใจขุ่น ซึ่งมีปรากฏอยู่ในสังคิติสูตรมี 3 ประการ คือ ได้แก่

1. สุตมยปัญญา หมายถึง ปัญญาสำเร็จด้วยการฟัง โดยเฉพาะผู้ให้บริการจะต้องรับฟังข้อมูลต่าง ๆ ให้เกิดความเข้าใจอย่างดีเสียก่อนถึงจะไปปฏิบัติงานด้านการบริการได้ เพราะหากไม่รู้แล้วไปบริการจะยังผลให้เกิดความผิดพลาดได้โดยง่าย หากผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญก็ยิ่งทวีความไม่พอใจมากยิ่งขึ้นไป ฉะนั้น การฟังเพื่อการบริการอาจจะมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การฟัง หรือการทำให้องค์ความรู้เกิดขึ้นในตนเองก่อนอันเป็นการเรียนรู้วิธีการทำงานการรับมือกับประชาชนหลายประเภท การดูพฤติกรรมของประชาชน รู้ระเบียบ กติกา กฎเกณฑ์การบริการที่ดี ซึ่งส่วนจะได้จากการประชุม การสัมมนา การฝึกอบรมกันบ่อย ๆ หรือ การถ่ายทอดประสบการณ์ การทำงานจากเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เคยปฏิบัติงานด้านการบริการ และการฟังในขณะที่ปฏิบัติงานบริการซึ่งอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องมีความฉลาดเฉลียวหรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีนั่นเอง เพราะบางครั้งผู้รับบริการอาจไม่ต้องการฟังในสิ่งที่เรากำลังพูดอยู่ เมื่อเป็นอย่างนี้ต้องพูดเท่าที่จำเป็น และจะต้องเป็นฟังมากกว่าฝ่ายพูด หากพูดไปอาจจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความหงุดหงิดได้ง่าย และจะนำไปสู่การถกเถียงกันได้ ในลักษณะการฟังทั้ง 2 ประการบางครั้งก็ให้ประสบการณ์เป็นผู้สอนถึงจะเกิดความเข้าใจ แต่อย่างน้อยผู้ปฏิบัติงานจะต้องศึกษาเรียนรู้ข้อมูลให้พร้อม ชักซ้อมให้ดี ให้มีกิริยาสง่างาม จึงจะนำไปสู่ความรู้ในด้านการบริการที่ดีได้

2. จินตมยปัญญา หมายถึง ปัญญาสำเร็จด้วยการคิด โดยเฉพาะการวิเคราะห์องค์ความรู้ในด้านการบริการเพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ความคิดเป็นหนึ่งในกระบวนการที่สามารถนำมาใช้ได้ผลเป็นอย่างมาก การคิดแบบใหม่ ๆ หรือการคิดนอกกรอบการบริการที่ดีกว่าเดิม บางครั้งอาจจะเรียกว่าจินตนาการทางความคิดที่ต้องการให้ประชาชนได้รับสิ่งดี ๆ กลับไปโดยเฉพาะความพอใจในรูปแบบใหม่ อย่างเช่น ปกติเมื่อประชาชนเข้ามาใช้ในองค์กรของรัฐจะไม่ค่อยมีบุคลากรที่จะมาบริการแบบถึงลูกถึงคนมากนัก นอกจากบุคคลระดับชั้นพิเศษ ที่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการซึ่งเป็นไปโดยปกติ แต่เมื่อพูดถึงประชาชนคนสามัญธรรมดาทั่วไปจะไม่ค่อยมีใครใส่ใจมากนัก ซึ่งจะต้องบริการตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบางครั้งประชาชนก็ไม่ทราบว่าจะเข้ามาแล้วจะต้องไปติดต่อใครหากเป็นคนชราภาพก็ยิ่งไปกันใหญ่ ซึ่งทางองค์กรภาครัฐบางครั้งจะต้องมองถึงจุดนี้ด้วยระบบความคิดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกเพศทุกวัยอย่างเท่าเทียมให้มากที่สุดซึ่งอาจจะจัดเจ้าหน้าที่สัก 1 ท่านเพื่อคอยต้อนรับด้านหน้าขององค์กรที่จะช่วยให้การติดต่อประสานงานเป็นไปด้วยดี ตรงกับความต้องการมากขึ้น ซึ่งบางครั้งอาจจะมีการแนะนำว่าจะต้องทำปฏิบัติกับคนประเภทไหนในสถานการณ์ใด เป็นต้น

3. ภาวนามยปัญญา หมายถึง ปัญญาสำเร็จด้วยการอบรม โดยเฉพาะการอบรมด้วยการฝึกการบริการที่ดีว่าเป็นอย่างไร ซึ่งโดยทั่วไปนั้น การบริการที่ดีจะใช้ภาคเอกชนมากกว่า

ภาครัฐ หากเป็นภาครัฐจะมองในลักษณะของการปฏิบัติตามหน้าที่หรือภารกิจของงานเป็นหลัก ซึ่งเรียกว่าการบริการเช่นกันแต่ไม่ได้หวังผลกำไรอย่างภาคเอกชน แต่ทั้งนี้การฝึกอบรมเพื่อให้เกิดปัญหาอาจมองได้หลายแง่มุมทั้งการบริการแบบเชิงรับ และการบริการแบบเชิงรุก ซึ่งหากจะมองการบริการจะพบว่าบริการเชิงรับมากกว่าเชิงรุก แต่ถึงอย่างไรก็ตามการบริการที่ดีของภาครัฐฝ่ายเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความรู้ในการบริการที่ดี เพราะภารกิจของรัฐก็คือการทำงานให้กับภาคประชาชนได้ตามความต้องการ

ตอบสนองต่อความคาดหวังในฐานะประชาชนซึ่งเป็นผู้เสียภาษีให้กับภาครัฐ ฉะนั้นลักษณะของปัญหาที่จะนำไปบริการแก้ไขแก่ประชาชนนั้นก็คือ ปัญหาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาให้กับชาวบ้านได้ ปลอดภัยความทุกข์ของชาวบ้านได้ ปัญญาชนิดเรียกว่า ปัญญาสำหรับการบริการที่ดี

กล่าวได้ว่า หลักปัญญาดังกล่าวมีความสำคัญอย่างมากเพราะจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการเกิดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนในการบริการประชาชน ด้วยการศึกษาริเริ่มจนเกิดความเข้าใจ คิดในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อการบริการที่ดีกว่าเดิม รวมทั้งปัญหาที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้จึงจะถึงได้เชื่อว่า การบริการของภาครัฐประสบผลสำเร็จอย่างงดงาม

บทสรุป

การบริการที่ดีในความหมายโดยทั่วไปที่นักวิชาการได้กำหนดไว้ก็คือ คำว่า Service Mind หรือจิตบริการ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดีของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. 2546 และเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนถึงแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญทุกคนต้องปฏิบัติให้เป็นไปเพื่อตอบสนองตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ลดขั้นตอนต่าง ๆ สะดวก รวดเร็วและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ทุกระดับ สำหรับแนวทางการส่งเสริมการบริการที่ดีทางพระพุทธศาสนาได้พยายามที่จะกำหนดลงไป ที่ประชาชนเป็นศูนย์กลางแห่งการสร้าง ความเมตตาต่อกัน ปฏิบัติไปเพื่อความเป็นมนุษย์ด้วย ไม่เลือกที่รักมักที่ชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง มีพยายามที่จะอาศัยระเบียบต่าง ๆ โดยเฉพาะลักษณะการแต่งกาย การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดีจะต้องมีความเรียบร้อย สามารถสร้างความงามแก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งการให้เคารพเอื้อเฟื้อ ความเกื้อกูล และการต้อนรับอย่างเป็นกันเองให้มากที่สุดซึ่งจะต้องดูระดับของประชาชนคนธรรมดาทั่วไปหรือเป็นบุคคลผู้มีตำแหน่ง ในฐานะทางสังคมด้วยว่า ควรปฏิบัติต่างกันอย่างไร ซึ่งประกอบด้วยบุคคลหลายประเภทบางครั้งผู้ให้บริการอาจจะเกิด

ความท้อแท้ ขาดกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาซึ่งจะต้องยึดหลักให้ได้ว่า งานด้านการบริการเป็นงานที่มีความเสียสละอย่างมากจะต้องใช้ความอดทน อดกลั้นต่อทุก ๆ สถานการณ์อย่างรอบคอบอย่างระมัดระวังอย่างที่สุดซึ่งทางองค์การภาครัฐอาจจะเสริมด้วยการศึกษาเรียนรู้ก่อนที่จะมาปฏิบัติงานจริง ๆ พยายามสร้างความคิดในการบริการในรูปแบบใหม่ และการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้มากที่สุด ดังคำที่ว่า “งานบริการที่ดี คือ คักดีและศรีขององค์กร”

บรรณานุกรม

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- กถิน อรรถโยธิน. (2511). **อธิบายวิภาค น.ธ.ตรี**. กรุงเทพฯ: ธรรมบรรณาการ.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ:ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ: แชนพอร์พริ้นติ้ง.
- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2551). **มิติใหม่ในการบริหารมนุษย์**. กรุงเทพฯ: กราฟฟิซซเต็มส์.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2551). **การจัดการทุนมนุษย์**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). **การจัดการความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2546). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2562). **พุทธธรรม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย . (2539). **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย..
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). **วิจัยธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิระ โอภาสพงษ์. (2543). **ทุนมนุษย์**. กรุงเทพฯ: เออาร์ บีซีเนส.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2555). **กรอบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (อัดสำเนา)**. สำนักงานข้าราชการพลเรือน.