

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปลูกฝังความสำนึกกับบุคคลต่างๆ ให้มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมหรือสาธารณะ จะเป็นการสร้างคุณธรรมจริยธรรม ให้เกิดขึ้นกับบุคคลโดยทั่วไป โดยเฉพาะ เด็กและเยาวชน รวมทั้งประชาชนทั่วไป สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากภายในกายของคน "จิตสาธารณะ" เป็นความสำคัญในการปลูกจิตสำนึกให้ผู้คนรู้จัก การเสียสละ การร่วมแรงร่วมใจร่วมมือในการทำประโยชน์ เพื่อสังคมและส่วนรวม อีกทั้งจะช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและสังคม การช่วยกันพัฒนาคุณภาพชีวิต อันจะเป็นหลักการในการดำเนินชีวิต เป็นการแก้ปัญหาและสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขกับสังคมอย่างได้ผลเป็นเชิงประจักษ์ได้

“การตระหนักรู้ และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมร่วมกัน การตระหนักรู้ตน ที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม หรือการคำนึงถึงผู้อื่นที่มีความสัมพันธ์ที่เป็นสังคมเดียวกัน เป็นการแสดงออกเพื่อสังคมส่วนรวม การบริการชุมชน การทำประโยชน์เพื่อสังคม ถ้าเป็นวัตถุหรือสิ่งของทุกคนสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้”

ดังนั้นจิตสาธารณะ จึงเปรียบได้กับความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ถึงการเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็นสาธารณะร่วมกัน การใช้สิทธิและหน้าที่ที่จะดูแล รวมทั้งการบำรุงรักษาสิ่งของที่เป็นของส่วนรวมร่วมกันเช่น การช่วยกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมโดยไม่ทิ้งขยะลงที่พื้นทั่วไปต้องทิ้งขยะในที่จัดไว้ให้ ไม่ทิ้งขยะลงในแหล่งน้ำ การดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ หลอดไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างตามถนนหนทาง การใช้น้ำธรรมชาติและน้ำประปาอย่างประหยัดร่วมกัน การใช้กระแสไฟฟ้าสาธารณะให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ตลอดจนช่วยเหลือดูแลผู้ตกทุกข์ได้ยาก อันเป็นการให้โอกาสกับผู้ด้อยโอกาสตามสมควร แต่ต้องไม่ทำให้ตนเองและครอบครัวเดือดร้อน และการช่วยเหลือต้องไม่ขัดต่อกฎหมายบ้านเมือง อันเป็นประโยชน์ของส่วนรวม หากคนในสังคมขาดจิตสาธารณะแล้ว ก็จะทำให้เกิดผลกระทบมากมายเช่น ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น ในครอบครัวมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันน้อยลง แก่งแย่ง ทะเลาะเบาะแว้ง เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก เห็นแก่ตัว ชิงดีชิงเด่น เบียดเบียนสมบัติขององค์กรเพื่อมาเป็นสมบัติของตนเอง องค์กรไม่ก้าวหน้า ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานลดลง ทำให้ชุมชนเกิดความอ่อนแอ เพราะต่างคนต่างอยู่ ไม่มีการพัฒนา ยิ่งปล่อยนานยิ่งทรุดโทรม เกิดอาชญากรรมในชุมชน ขาดศูนย์รวมจิตใจ ขาดผู้นำที่นำไปสู่การแก้ปัญหา เพราะแต่ละคนมองเห็นเรื่องของตนเองเป็นใหญ่ เกิดวิกฤตการณ์ภายในประเทศบ่อยครั้งและแก้ปัญหาไม่ได้ เกิดการเบียดเบียนทำลายทรัพยากรและสมบัติของส่วนรวม ประเทศชาติล้าหลัง ขาดพลังของคนในสังคม เมื่อนำมาตรการได้ออกมาใช้ก็ไม่ได้ผลเนื่องจากไม่ได้รับความร่วมมือ เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก แก่งแย่งแข่งขัน ทุจริตคอร์รัปชัน ทำให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบระหว่างประเทศ ทำให้เกิดปัญหา เช่น การสะสมอาวุธ การกลั่นแกล้ง แก่งแย่งหรือครอบงำทางการค้าระหว่างประเทศเกิดการรังเกียจเหยียดหยามคนต่างชาติพันธุ์ของตนเองดูถูก

ดังนั้น จิตสาธารณะ หรือจิตสำนึกสาธารณะ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็น อันจะเป็นประโยชน์ในทุกระดับของสังคม ถ้าหากได้มีการพัฒนาให้เกิดขึ้นได้อย่างเข้มแข็ง ตั้งแต่บุคคลในระดับครอบครัว ทั่วโลก ย่อมส่งผลดีในระดับที่สูงขึ้นเป็นลำดับ และที่สำคัญที่สุด

การที่คนมาอยู่ร่วมกันเป็นสังคมย่อมต้องมีความสัมพันธ์ในรูปแบบพึ่งพากัน คนในสังคมซึ่งมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันไป ถ้าคนในสังคมขาดจิตสำนึกสาธารณะ ซึ่งนอกจากจะมีผลกระทบต่อบุคคล ครอบครัว องค์กรแล้ว การขาดจิตสำนึกสาธารณะยังมีผลกระทบต่อชุมชนระดับประเทศ และระดับโลก^๑

ความเจริญรุ่งเรืองทางด้านวัตถุในปัจจุบัน เป็นสาเหตุที่ทำให้สังคมโดยทั่วไปให้ความสำคัญในการแสวงหาเงินทอง แสวงหาอำนาจบาตรมีมากกว่า ที่จะทำให้ความสำคัญทางด้านจิตใจ สังคมในปัจจุบันจึงกลับเสื่อมโทรมลงอย่างเห็นได้ชัด ปัญหาต่างๆที่มีมากมาย การปลุกฝังความสำนึกให้กับบุคคล เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม จึงควรบังเกิดขึ้นในสังคม ด้วยเหตุนี้ในปัจจุบัน จึงมีการกล่าวถึงคำว่าจิตสาธารณะมากขึ้น เพื่อให้ผู้คนได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะมากกว่าตนเอง นั้น หมายถึงว่า ทุกคนต้องมีการให้ มากกว่าการรับ เพราะสิ่งเหล่านี้ ถ้าสามารถปลุกฝังให้เด็กและเยาวชนได้ตระหนัก สังคมย่อมได้รับแต่ความสุขอย่างแน่นอน คำว่า จิตสาธารณะ จึงมีความสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์โดยรวม

การให้บริการสาธารณะสุขและสุขภาพอนามัยนับเป็นการบริการที่สำคัญยิ่งต่อสังคม โดยเฉพาะการให้บริการต่อเพื่อนมนุษย์ หรือสัตว์ต่างๆ ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมทุกข์ เกิด แก่ เจ็บ ตาย ด้วยกัน ซึ่งพวกเขาเหล่านั้น มีความเจ็บป่วย มีความทุกข์ทรมาน ทางแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล หรือบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ ต่างก็มุ่งหวังให้ผู้รับบริการมีความปลอดภัยจากภาวะแทรกซ้อนจากโรคต่างๆและให้หายทุเลาอาการ โดยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเฉพาะผู้ใช้บริการต่างมีความต้องการและคาดหวังจากผู้ให้บริการ คือ บุคลากรทางการแพทย์อย่างยิ่งที่จะหายจากการเจ็บป่วย ฉะนั้นผู้ช่วยพยาบาลซึ่งถือว่าเป็นผู้ให้บริการในเบื้องต้น จึงควรมีจิตอาสาหรือจิตสาธารณะอย่างมาก

ในโรงพยาบาลแต่ละโรงพยาบาล จะมีความเกี่ยวข้องร่วมกันกับบุคลากรหลายฝ่ายทั้งบุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ บางโรงพยาบาลจะมีแพทย์ฝึกหัดร่วมด้วย, พยาบาลเวชปฏิบัติ, ผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย, เภสัชกร, ผู้ช่วยเภสัชกร, ทันตแพทย์, ผู้ช่วยทันตแพทย์, เทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่เอกซเรย์, เจ้าหน้าที่ประสานงาน, เจ้าหน้าที่ธุรการ, นักสังคมสงเคราะห์, เจ้าหน้าที่รับส่งผู้ป่วย, พนักงานขับรถรับส่งผู้ป่วย ฯลฯ ซึ่งการทำงานต้องมีการประสานงานกัน เกี่ยวโยงกันในทุกๆหน้าที่ ซึ่งแต่ละบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันกับบุคคลอื่นจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงานมีคุณธรรม จริยธรรม และทัศนคติที่ดีในการช่วยเหลือดูแลมนุษย์ด้วยความเมตตา กรุณา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถทำงานเป็นทีมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

ในขณะเดียวกันการอยู่ร่วมกันในสังคมเพื่อให้สังคมมีความสุข มีความสงบสุข การเป็นผู้ให้ย่อมเป็นสุข เป็นที่พึงปรารถนาของผู้รับ และการให้ยังแสดงถึงจิตสำนึกในความเสียสละ

^๑ ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคมสัญญา, สำนักไทยที่พึงปรารถนา, (กรุงเทพมหานคร : เดือนตุลาคม ,๒๕๔๓), หน้า ๒๒-๒๔

เอื้อเพื่อแผ้วถางผู้ให้เป็นอย่างดี การเป็นผู้ให้หรือจิตสาธารณะจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมที่จะนำมาแห่งความสุขอย่างยั่งยืนถาวร จิตสาธารณะเป็นลักษณะสำคัญของการเป็นพลเมืองดีของประเทศ เพราะบุคคลที่มีจิตสาธารณะจะเป็นผู้ที่ตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนรวมของสังคม และตระหนักในสิทธิของตน ไม่ล่วงล้ำสิทธิผู้อื่น^๒

โดยที่ผู้ศึกษาตระหนักถึง การมีจิตสาธารณะของบุคลากรของโรงพยาบาลเขาย้อย ซึ่งมีความสำคัญและน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องทำการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร และพยายามปลูกฝังจิตสาธารณะ ให้แก่ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ที่ต้องให้บริการกับประชาชนทางด้านสุขภาพและการสาธารณสุข เพื่อให้ทุกคนได้ตระหนักต่อการมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม การมีจิตสาธารณะมากขึ้นจึงเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปลูกฝังจิตสำนึกให้มีจิตสาธารณะ อันเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดความเข้มแข็งต่อการบริการ อย่างยั่งยืนในสังคมไทยอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยเห็นว่า การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะนำมาใช้โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่ ยอมรับนับถือมีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตรประจำวันได้หลายอย่าง โดยเฉพาะการให้บริการประชนนั้นในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนได้หลายประการ หลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการบริการและการอยู่ร่วมกันของสังคมที่ผู้วิจัยสนใจในการวิจัยโดยเฉพาะ หลักพรหมวิหาร ๔ คือ

เมตตา หมายถึง ความรัก รักที่มุ่งมั่น เพื่อปรารถนาดี โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ จึงจะตรงกับคำว่าเมตตาในที่นี้ ถ้าหวังผลตอบแทนจะเป็นเมตตาที่เจือด้วยกิเลส ไม่ตรงต่อเมตตาในพรหมวิหารนี้

กรุณา หมายถึง ความสงสาร หมายถึง ความปราณี ปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ความสงสารปราณีนี้นี้ก็ไม่หวังผลตอบแทนเช่นเดียวกัน สงเคราะห์สรรพสัตว์ที่มีความทุกข์ตามกำลังกาย กำลังปัญญา กำลังทรัพย์

มุทิตา หมายถึง มีจิตอ่อนโยน จิตที่ไม่มีความริษยาเจือปน มีอารมณ์แจ่มใสตลอดเวลา คิดอยู่เสมอว่า ถ้าคนทั้งโลกมีความโชคดีด้วยทรัพย์ มีปัญญาเฉลียวฉลาดเหมือนกันทุกคนแล้ว โลกนี้จะเต็มไปด้วยความสุข สงบ ปราศจากอันตรายทั้งปวง คิดยินดี โดยอารมณ์พลอยยินดีนี้ไม่เนื่องเพื่อผลตอบแทน การแสดงถึงความยินดีในพรหมวิหาร คือ ไม่หวังผลตอบแทนใดๆทั้งสิ้น

อุเบกขา หมายถึง ความวางเฉย นั่นคือ มีการวางเฉยต่ออารมณ์ที่มากระทบ ความวางเฉยในพรหมวิหารนี้ หมายถึง เฉยโดยธรรม คือ ทรงความยุติธรรมไม่ลำเอียงต่อผู้ใดผู้หนึ่ง

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมพรหมวิหารธรรมที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

^๒ อ้อมใจ วงษ์มณ ฑา (๒๕๕๓) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้รับอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ หน้า ๔

ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน การศึกษาเพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ และการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๒.๔ เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอในการใช้หลักพุทธธรรมที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตโดยทบทวนเอกสารจากพระไตรปิฎก เอกสาร ตำรา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ในงานบริการโดยมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็นหลักพรหมวิหาร ๔ ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา ที่จะเป็นแนวทางพัฒนาและส่งเสริมในด้านการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง รายได้ /เดือน

ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ จิตสาธารณะของบุคลากรโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี เกี่ยวกับการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ซึ่งประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จำนวน ๑๕๒ คน

๑.๓.๔ ขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาวิจัย สถานที่ใช้เป็นพื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ถึงเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาล เขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ เปรียบเทียบการใช้การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากร ในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๔.๓ แนวทางและข้อเสนอแนะในการศึกษาการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อ จิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ บุคลากรที่มี เพศ ต่างกัน การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของ บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

๑.๕.๒ บุคลากรที่มี อายุ ต่างกัน การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของ บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

๑.๕.๓ บุคลากรที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิต สาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

๑.๕.๔ บุคลากรที่มี อายุงาน ต่างกัน การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะ ของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

๑.๕.๕ บุคลากรที่มี ตำแหน่ง ต่างกัน การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะ ของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

๑.๕.๖ บุคลากรที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิต สาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

๑.๕.๗ การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ มีความสัมพันธ์ต่อจิตสาธารณะของบุคลากรใน โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี อย่างไร

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

พรหมวิหาร หมายถึง เอาใจจับอยู่ในอารมณ์แห่งความประเสริฐ หรือเอาใจไปขังไว้ใน ความดีที่สุด ซึ่งมีคุณธรรม ๔ ประการ

เมตตา หมายถึง ความรัก รักที่มุ่งมั่น เพื่อปรารถนาดี โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ จึงจะ ตรงกับคำว่าเมตตาในที่นี้ ถ้าหวังผลตอบแทนจะเป็นเมตตาที่เจือด้วยกิเลส ไม่ตรงต่อเมตตาในพรหม วิหารนี้

กรุณา หมายถึง ความสงสาร หมายถึง ความปราณี ปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ความ สงสารปราณีนี้ก็ไม่หวังผลตอบแทนเช่นเดียวกัน สงเคราะห์สรรพสัตว์ที่มีความทุกข์ตามกำลังกาย กำลังปัญญา กำลังทรัพย์

มูทิตา หมายถึง มีจิตอ่อนโยน จิตที่ไม่มีความริษยาเจือปน มีอารมณ์แจ่มใสตลอดเวลา คิดอยู่เสมอว่า ถ้าคนทั้งโลกมีความโชคดีด้วยทรัพย์ มีปัญญาเฉลียวฉลาดเหมือนกันทุกคนแล้ว โลกนี้จะเต็มไปด้วยความสุข สงบ ปราศจากอันตรายทั้งปวง คิดยินดี โดยอารมณ์พลอยยินดีนี้ไม่เนื่องเพื่อผลตอบแทน การแสดงถึงความยินดีในพรหมวิหาร คือ ไม่หวังผลตอบแทนใดๆทั้งสิ้น

อุเบกขา หมายถึง ความวางเฉย นั่นคือ มีการวางเฉยต่ออารมณ์ที่มากระทบความวางเฉยในพรหมวิหารนี้ หมายถึง เฉยโดยธรรม คือ ทรงความยุติธรรมไม่ลำเอียงต่อผู้ใดผู้หนึ่ง

จิตสาธารณะ (Public mind) หมายถึง คุณลักษณะทางจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับการมองคุณค่าหรือการให้คุณค่าแก่การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและสิ่งต่างๆ ที่เป็นสิ่งสาธารณะที่ไม่มีผู้ใดผู้หนึ่งเป็นเจ้าของหรือเป็นสิ่งที่คนในสังคมเป็นเจ้าของร่วมกัน

จิตสาธารณะด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบอันเกิดจากจิตสำนึกทางด้านศีลธรรม จริยธรรม ยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

จิตสาธารณะด้านความเสียสละ หมายถึง การรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง ให้เป็นผู้มีใจกว้างขวาง ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น ยอมเสียสละความสุขสบายหรือผลประโยชน์ของตนเองเพื่อส่วนรวมโดยมิได้หวังผลตอบแทน

จิตสาธารณะด้านความสามัคคี หมายถึง การมีความพร้อมเพรียงกัน ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันร่วมมือกันในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ตลอดจนไม่ปิดกั้นความคิดเห็นของบุคคลอื่น ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวมร่วมกัน

จิตสาธารณะด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม หมายถึง การมีจิตสำนึกที่ดีในการสงวนอนุรักษ์ ฟื้นฟู และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างยั่งยืน

บุคลากร หมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๗.๑ ทำให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๗.๒ ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบระหว่างการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๑.๗.๓ ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ กับการศึกษาการใช้หลักพุทธธรรมที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ กับการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา โดยแบ่งหัวข้อเรื่องตามลำดับ ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ

๒.๑.๑ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ

๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ

๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ

๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสาธารณะ

๒.๒.๑ ความหมายของจิตสาธารณะ

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสาธารณะ

๒.๒.๓ ความสำคัญของการมีจิตสาธารณะ

๒.๒.๔ องค์ประกอบของการมีจิตสาธารณะ

๒.๒.๕ รูปแบบของจิตสาธารณะ

๒.๓ หลักพรหมวิหาร ๔ และหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับพรหมวิหาร

๒.๔ ประวัติย่อ ของโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสาธารณะ

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักพรหมวิหาร ๔

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการ กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีเมตตาริจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^๓ นักวิชาการบางท่านให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^๔ ในขณะที่นักวิชาการบางท่านได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้ จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า^๕ ในทำนองเดียวกัน ก็ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับ ความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้^๖

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมหนึ่งที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและคำนิยาม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึงการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^๗

สรุปว่า ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ ซึ่งเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง

^๓เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

^๔Kotler, Phillip., Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control, 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

^๕Gronroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^๖สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ – ๑๘.

^๗สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแล เอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

มีผู้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^๙ ในทำนองเดียวกัน มีผู้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๑๐}

นักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๑๑}

มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้^{๑๒}

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับการคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึงการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๑๓}

ดังนั้นคำจำกัดความของการบริการคือ “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้

^๙เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

^{๑๐}Kotler, Phillip., Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

^{๑๑}Groonroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^{๑๒}สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร:สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓-๑๘.

^{๑๓}สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีตลอดจนให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๓๓}

๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความเพียงพอให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะมีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นักทฤษฎีชาวตะวันตก ท่านหนึ่ง ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่นช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่าง

^{๓๓} Millett, J.D., *Management in the Public Service*, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397 – 400.

มีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๑๔}

นอกจากนี้ยังมีนักทฤษฎีท่านอื่น ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๑๕}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในทำนองเดียวกันยังมีนักทฤษฎีอีกท่านที่ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ซึ่งในเรื่องเดียวกันนี้ ก็มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้^{๑๖}

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

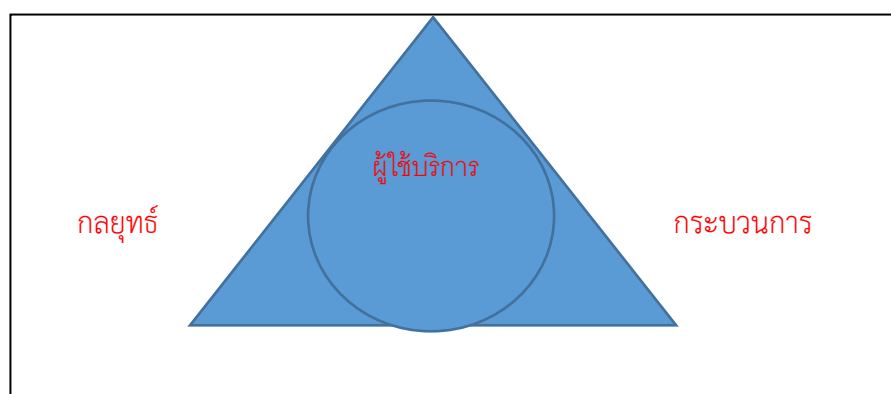
ในเรื่องเดียวกันนี้ มีนักทฤษฎีอีกท่าน ที่ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการ บริการ เรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้อง ประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็น วัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ความ

^{๑๔} พินยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

^{๑๕} Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

^{๑๖} Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.

ร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจ ไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้นไป นอกจากนี้ Karl Albrecht ยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน ไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไป นั่นหมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “ สามเหลี่ยมแห่งบริการ ” (The Service Triangle)^{๑๗}



แผนภาพที่ ๑ สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่า การสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการต้องมีการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

๑. กลยุทธ์การบริการ(Service Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลักที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติจะต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่ เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เหมาะสม มีความแม่นยำเที่ยงตรงและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนได้เป็นอย่างดี

๒. ระบบงาน (Task System) หรือกระบวนการต้องเน้นระบบการบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะ เจ้าขุนมูลนาย และประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูงซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้บริการที่ดีไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ

๓. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

การที่จะทำให้สามเหลี่ยมแห่งการบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาระบบการบริการขององค์กรขึ้นให้มีความชัดเจน

^{๑๗} อ่างใน สมคิด เรื่องอร่าม “ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น) ๒๕๔๙.

ในเรื่องเดียวกัน มีนักวิชาการได้กล่าวว่า การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติไว้ว่าการให้การช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีข้อควรคำนึงดังนี้^{๑๔}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการ วัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความรีบเร่งของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมกันทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น

๒.๑.๓ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข

^{๑๔} สมิต สัจฉกร ,การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ , หน้า ๑๗๓ – ๑๗๔

เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ น้ำประปา เป็นต้น^{๑๙}

สรุปว่า การบริการ แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ การบริการเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหาผลกำไรจากการบริการนั้น และการบริการสาธารณะ จุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อให้เกิดความสงบสุข

๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้น ซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (Product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ และโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑.๑.๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้วและเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๑.๑.๒) การรับรู้เกิดจากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณา ภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑.๒.๑.๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยนใจง่าย

๑.๒.๑.๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติ และเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

๑.๒.๑.๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน

๑.๒.๑.๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

๑.๒.๒) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

^{๑๙} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ , Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า

๑.๒.๒.๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๑.๒.๒.๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของบริการกับค่าบริการ

๑.๒.๒.๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๑.๒.๒.๔) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑ ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒ ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๒.๓ ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๒.๔ ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์กรให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๓.๑ นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและระหว่างพนักงาน ด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการ องค์กรต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดี สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลลัพธ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์กรจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบ

การให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๔.๑ การบริการหลัก (Core service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบินบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๔.๒ การบริการตามความคาดหวัง (Expected service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๔.๓ การบริการตามความคาดหวัง (Exceeded service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการให้บริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผังการจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการ ยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร นั้นๆ อีกด้วย^{๒๐}

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบได้เป็น

๑. ผู้ให้บริการ(Provider) ได้แก่ ผู้ที่นำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้ การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ^{๒๑}

สรุปว่า องค์ประกอบของการบริการ ต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ ๕ ด้านได้แก่ ๑) ผู้รับบริการเนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ ๒)ผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ๓)องค์การธุรกิจโดยมีปัจจัยหลายด้านประกอบกัน เช่น

^{๒๐}อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดลพัฒน์กิจ,Service Psychology จิตวิทยาบริการ,หน้า๒๘-

^{๒๑}อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ,Service Psychology จิตวิทยาบริการ,หน้า๒๐๗

นโยบาย,การบริหารงาน,วัฒนธรรมองค์กร,รูปแบบการบริการรวมทั้งคุณภาพการบริการ ซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการผู้รับบริการเสมอ ๔)ผลิตภัณท์บริการ ๕)และสภาพแวดล้อมในการให้บริการทั้งภายในและภายนอก

๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ

มีผู้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคร่วมเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารเชิงลึกในแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคร่วมเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆกัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ ได้แก่

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ(Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้(Dependability)

๒. การตอบสนอง(Responsiveness) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจน

ซับซ้อนเกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

๕. อธิยาศัยไมตรี(Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ(Credibility) ซึ่ง

พิจารณาชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ จะต้องทำการวิจัยต่อไป

นักวิจัยดังกล่าวได้ทำการศึกษา อีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competency) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และ รวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติการสื่อสาร (Communication) และ มิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็น มิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ^{๒๒} เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R.^{๒๓} ได้แก่

๑. ความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้ารวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

สรุปว่า คุณภาพในการให้บริการ ปัจจุบันมีผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการหลากหลายมิติ ฉะนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิจัยจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

^{๒๒}อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ , Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๖๓

^{๒๓}จอร์จ เควิก , บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual , แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี), ๒๕๔๘ , หน้า ๘๓-๘๔

๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ ให้ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัว ซึ่งเมื่อแยกออกมาแล้วจะให้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถนำมายึดเป็นหลักปฏิบัติในการให้บริการได้ดังนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจเต็มใจทํา ไม่ใช่ทํางานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้^{๒๔}

มีผู้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ คือ^{๒๕}

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ คือ ให้ทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเบ็ดเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว ทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจน

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ทําที่ ทักษะและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

^{๒๔} จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร : พอร์แททพริ้นติ้ง , ๒๕๓๙), หน้า ๗-๘

^{๒๕} ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ ,สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น , (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์ , ๒๕๔๐), หน้า ๗๕-๗๘

๑. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการจะต้องมีศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน บางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายย่อมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดความประทับใจ

๓. กิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันเชื่อว่าอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลา มีเรื่องเข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจ และอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตา ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔. การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งที่กำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็จะต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างล้าช้า ไร้ความรู้สึก ไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไรร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

๕. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้ พูดจาทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

๖. บุคลิกภาพดี ได้แก่ การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ตำแหน่ง หน้าที่ การงาน ซึ่งถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจ

การให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจประชาชนให้บริการนั้น นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้แก่ก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

๑. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ
๒. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
๓. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
๔. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา
๕. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน
๖. ให้บริการด้วยความเสมอภาค
๗. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
๘. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
๙. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด

๑๐. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

สรุปว่า คุณลักษณะของการบริการที่ดี สิ่งสำคัญคือ การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ มีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และจริงใจในการให้บริการกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสาธารณะ

จิตสาธารณะในสังคมไทยปัจจุบัน มีความสำคัญเด่นชัดขึ้นมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช ๒๕๔๒ มาตรา ๗ มีความมุ่งหมายและกระบวนการในการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้อง เกี่ยวกับ การเมืองการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริม สิทธิ หน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพ กฎหมาย ความเสมอภาคและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจ ในความเป็นไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้ง ส่งเสริม ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทยและความรู้อันเป็นสากล ตลอดจน อนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถ ในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างต่อเนื่อง^{๒๖}

การที่จิตสาธารณะมีความสำคัญ เนื่องจากว่า คนมาอยู่รวมกันเป็นสังคมย่อมต้องมีความสัมพันธ์ในรูปแบบการพึ่งพากัน หากคนในสังคมขาดจิตสาธารณะจะมีผลกระทบหลายๆ ส่วน ได้แก่ บุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน ประเทศ และระดับโลก^{๒๗} ยกตัวอย่าง เช่น ผลกระทบที่ใกล้ตัวและเห็นชัดที่สุด คือ ผลกระทบในระดับบุคคล หากบุคคลใดไม่มีจิตสาธารณะ ย่อมสร้างความเดือดร้อนให้กับตนเองและสร้างความเดือดร้อนให้กับคนอื่น ได้แก่ การทิ้งขยะมูลฝอยไม่ถูกที่ การไม่รักษาสีของที่เป็นของสาธารณะ เป็นต้น

๒.๒.๑ ความหมายของจิตสาธารณะ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจิตสาธารณะ ซึ่งจิตสาธารณะเป็นคำใหม่มีใช้เมื่อไม่นานมานี้ เมื่อวิเคราะห์จากความหมายอย่างง่ายว่าจิตสำนึกที่มีต่อสาธารณะ จึงทำการศึกษาแนวคิดของคำว่าจิตสำนึกและสาธารณะ เรื่องของจิตสำนึกมีการศึกษาและค้นคว้ากันอย่างกว้างขวาง ทั้งในเชิงปรัชญา จิตวิทยา สังคมศาสตร์ และรัฐศาสตร์ มีนักวิชาการจำนวนมากได้ให้ความหมายและคำจำกัดความเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า จิตสาธารณะ หมายถึง ทั่วไป สามัญ “สาธารณะ” ทั่วไป เป็นของกลางสำหรับส่วนรวม สามัญ ต่อมาในปีพุทธศักราช ๒๕๒๕ ราชบัณฑิตยสถานได้บัญญัติศัพท์และแปลความหมายเพิ่มเติมว่าเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับประชาชน ด้านสังคมวิทยา ราชบัณฑิตยสถานบัญญัติศัพท์ว่า จิตใจเอื้อสาธารณะ หมายถึง ความสนใจในสวัสดิการ

^{๒๖} มาตรา ๗, พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒.

^{๒๗} ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรมและ สังคม สัจจร, สำนักไทยที่พึ่งปรารถนา,(กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย,๒๕๔๓), หน้า ๒๒ – ๒๙.

ชุมชน รวมทั้งการมีความเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะทำงานเพื่อสาธารณะประโยชน์^{๒๘} และในขณะเดียวกัน คำว่า Public หมายถึง ที่สาธารณะชุมชนการเปิดเผย การเผยแพร่ สิ่งที่เป็นของทั่วไป เช่น ถนนหลวง สิ่งที่เป็นของรัฐบาลและ สิ่งที่เป็นของประชาชน^{๒๙} นอกจากนี้จิตสำนึกสาธารณะ หมายถึง ความสำนึกใส่ใจและพร้อมจะมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะ รวมถึงความเคารพและวางแผนในสมบัติส่วนรวม ซึ่งมีใช้ เฉพาะครอบครัว ญาติมิตร คนรอบข้างหรือชุมชนละแวกบ้านเท่านั้น หากกลุ่มไปถึงบุคคลอื่นที่ไม่รู้จัก ไม่เคยพบ แต่ก็รู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ตนสังกัด^{๓๐} ส่วนความหมายของคำว่า “สาธารณะ” เป็นผลที่ได้มาจากการประเมิน คำนึงถึงความสำคัญ ซึ่งมีฐานอยู่ที่ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความเห็น ความสนใจ หรือเป็นชีวิตภายในของบุคคล ความตระหนัก ความคิด ทัศนคติ อารมณ์ แรงจูงใจ และความรู้สึกที่ได้รับจากประสบการณ์ในขณะนั้นคำว่า Public แปลเป็นไทย หมายถึง “สาธารณะ” ในประเทศไทยมักใช้กับสถานที่ สิ่งของ เครื่องใช้ที่เป็นของส่วนกลาง ทุกคนมีสิทธิที่จะใช้ประโยชน์จากสิ่งนั้นได้ แต่แท้จริงความหมายของคำว่า สาธารณะเป็นคำที่มีความหมายกว้าง และสามารถใช้ได้กับสิ่งของ บุคคล สถานที่ และการกระทำ^{๓๑} บางท่านได้ให้ความหมายของคำว่าจิตสำนึกสาธารณะ หรือจิตสำนึกต่อส่วนรวมไว้ว่า หมายถึง คุณลักษณะทางจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับการมองเห็นคุณค่า หรือการให้คุณค่าแก่การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคมที่ไม่มีผู้ใดผู้หนึ่งเป็นเจ้าของหรือเป็นสิ่งที่คนในสังคมเป็นเจ้าของร่วมกัน เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตได้จากความรู้สึก นึกคิดหรือพฤติกรรมการกระทำที่แสดงออกมา^{๓๒} นอกจากนี้ บางท่านได้ให้ความหมายของคำว่า จิตสำนึกสาธารณะว่า เป็นคำเดียวกับคำว่า จิตสำนึกทางสังคม หมายถึง การตระหนักถึงและคำนึงถึงส่วนรวมร่วมกัน หรือคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมความสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกับตน^{๓๓}

สรุปว่า “จิตสาธารณะ” หมายถึง ความตระหนักของบุคคลถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะช่วยเหลือสังคม ทางจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับการมองเห็นคุณค่า หรือการให้คุณค่าแก่การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคมที่ไม่มีผู้ใดผู้หนึ่งเป็นเจ้าของหรือเป็นสิ่งที่คนในสังคมเป็นเจ้าของร่วมกัน เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตได้จากความรู้สึก นึกคิดหรือพฤติกรรม

^{๒๘}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖), หน้า ๓๑๒.

^{๒๙}สอ เสถบุตร, New Model English-Thai Dictionary, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐), หน้า ๕๙๒.

^{๓๐}ไพศาล วิสาโล, วิธีสังคมไทย ชุดที่ ๔ ประชาสังคมและวัฒนธรรมชุมชน, (กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้วการพิมพ์, ๒๕๔๔), หน้า ๑๕.

^{๓๑}พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, ขาวสารทางการเมืองของคนไทย. (กรุงเทพมหานคร : เจาพระยา, ๒๕๓๑), หน้า ๖๐.

^{๓๒}ชัยสิทธิ์ เถลิ้มมีประเสริฐ และคณะ, รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ณ ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน. (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๐), หน้า ๑๐.

^{๓๓}กนิษฐา นิตินพัฒนา และคณะ, จิตสำนึกทางสังคมของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๑), หน้า ๘.

การกระทำที่แสดงออกมา^{๓๔} นอกจากนี้ บางท่านได้ให้ความหมายของคำว่า จิตสำนึกสาธารณะว่าเป็นคำเดียวกับคำว่าจิตสำนึกทางสังคม หมายถึง การตระหนักรู้และคำนึงถึงส่วนรวมร่วมกัน หรือคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมความสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกับตน^{๓๕}

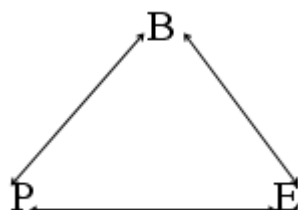
สรุปว่า “จิตสาธารณะ” หมายถึง ความตระหนักของบุคคลถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะช่วยเหลือสังคม

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสาธารณะ

จากการศึกษางานวิจัยย้อนหลังเกี่ยวกับการพัฒนาจิตสาธารณะ มักจะใช้ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy Theory) เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ปัญญาสังคมของนักจิตวิทยาท่านหนึ่ง เขาเรียกทฤษฎีใหม่นี้ว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social cognitive theory)^{๓๖} ซึ่งได้อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ องค์ประกอบภายในมนุษย์และสิ่งแวดล้อม ต่างมีอิทธิพลต่อกันและกันในลักษณะที่แต่ละองค์ประกอบต้องสัมพันธ์กันอย่างถ้อยที่ถ้อยอาศัย ความสัมพันธ์เกิดระหว่างองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ

๑. ความคาดหวังหรือ ความเชื่อ และปัจจัยภายในตัวบุคคล (A)
๒. พฤติกรรม (B)
๓. สิ่งแวดล้อม (E)

ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ๓ ปัจจัย มีลักษณะต่อเนื่องกันเป็นขั้นตอนเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกันไว้ (Inter Locking System) ในบางครั้ง สิ่งแวดล้อมอาจมีส่วนในการทำให้เกิดพฤติกรรมได้มากกว่าองค์ประกอบภายในตัวบุคคล แต่ในบางเวลาองค์ประกอบภายในตัวบุคคลก็อาจจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมมนุษย์มากกว่าสิ่งแวดล้อม ดังแสดงในภาพ



จากภาพที่ ๒ แสดงการกำหนดซึ่งกันและกันของปัจจัยภายในตัวบุคคล เจื้อนไขเชิงพฤติกรรม และเจื้อนไขเชิงสภาพแวดล้อม

^{๓๔}ชัยสิทธิ์ เณลิมมีประเสริฐ และคณะ, รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ณ ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน. (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๐), หน้า ๑๐.

^{๓๕}กนิษฐา นิต์ชนพัฒนา และคณะ, จิตสำนึกทางสังคมของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๑), หน้า ๘.

^{๓๖}Bandura Albert, *Social Foundations of Thought and Action, A Social Cognitive Theory*. (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1986), pp. 393-398.

๒.๒.๓ ความสำคัญของการมีจิตสาธารณะ

การที่คนมาอยู่รวมกันเป็นสังคมย่อมต้องมีความสัมพันธ์ในรูปแบบพึ่งพากัน คนในสังคมซึ่งมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันไป ถ้าคนในสังคมขาดจิตสำนึกสาธารณะ ซึ่งนอกจากจะมีผลกระทบต่อบุคคล ครอบครัว องค์กรแล้ว การขาดจิตสำนึกสาธารณะยังมีผลกระทบต่อชุมชนระดับประเทศ และระดับโลก ดังนี้^{๓๗}

ผลกระทบต่อบุคคล ทำให้เกิดปัญหา คือ

๑. ชุมชนอ่อนแอ ขาดการพัฒนา เพราะต่างคนต่างอยู่ สภาพชุมชนมีสภาพเช่นไร ก็ยังคงเป็นเช่นนั้น ไม่เกิดการพัฒนาและยั่งยืนไปก็มีแต่เสื่อมทรุดลง

๒. อาชญากรรมในชุมชนอยู่ในระดับสูง

๓. ขาดศูนย์รวมจิตใจ ขาดผู้นำที่นำไปสู่การแก้ปัญหา เพราะคนในชุมชนมองปัญหาของตัวเองเป็นเรื่องใหญ่ ขาดคนอาสาบำเพ็ญการพัฒนา เพราะกลัวเสียทรัพย์ กลัวเสียเวลา หรือกลัวเป็นที่ครหาจากบุคคลอื่น

ในระดับชาติถ้าบุคคลในชาติขาดจิตสาธารณะแล้วจะทำให้เกิด

๑. วิกฤตการณ์ภายในประเทศบ่อยครั้งและแก้ปัญหาลำบาก อาทิ วิกฤตการณ์เศรษฐกิจ สังคมขาดเสถียรภาพทางการเมือง การชุมนุมขับไล่รัฐบาลหรือผู้นำประเทศ

๒. ประเทศชาติอยู่ในสภาพล้าหลัง เนื่องจากขาดพลังของคนในสังคม เมื่อผู้นำประเทศนำมาตรการใดออกมาใช้ก็จะได้ผล เพราะไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน

๓. ประเทศชาติไร้เกียรติ ไร้ศักดิ์ศรี ทำให้ประชาชนในประเทศอื่นมองด้วยสายตาเหยียดหยาม ดูหมิ่น ดูแคลนว่าเป็นประเทศด้อยพัฒนา

ในระดับโลก ถ้าบุคคลขาดจิตสาธารณะจะทำให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบระหว่างประเทศ ทำให้เกิดปัญหาในระดับต่างๆ ดังนี้

๑. เกิดการสะสมอาวุธกันระหว่างประเทศ เพราะขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน กลัวประเทศอื่นจะโจมตี จึงต้องมีอาวุธที่รุนแรง มีอำนาจในการทำลายสูงไว้ในครอบครองเพื่อข่มขู่ประเทศอื่น และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็มักมีแนวโน้มในการใช้ความรุนแรงของแสนยานุภาพทางสงครามในการตัดสินปัญหา

๒. เกิดการก่อกวน แกล้งแหย่งหรือครอบงำทางการค้าระหว่างประเทศ พยายามทุกวิถีทาง เพื่อให้เกิดการได้เปรียบทางการค้า ทำให้ประเทศด้อยกว่าขาดโอกาสในการพัฒนาประเทศของตน

๓. เกิดการรังเกียจเหยียดหยามคนต่างเชื้อชาติ ต่างเผ่าพันธุ์หรือต่างท้องถิ่น มองชนชาติอื่น เผ่าพันธุ์อื่นว่ามีความเจริญหรือมีศักดิ์ศรีด้อยกว่าเชื้อชาติและเผ่าพันธุ์ของตนเอง ดูถูกหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อชาติอื่น

จิตสาธารณะเป็นคุณธรรมหนึ่งของพลเมือง เป็นคุณค่าและจิตสำนึกเป็นจิตวิญญาณของสังคม บุคคล องค์กร หรือสังคม สังคมที่ไม่มีคุณค่าและจิตสำนึก ทำให้ขาดพลังในการสร้างสรรค์ เมื่อ

^{๓๗} ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจกร, *สำนึกไทยที่พึงปรารถนา*, (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยฯ, ๒๕๔๓), หน้า ๒๒-๒๙.

เกิดจิตสาธารณะจะทำให้เกิดประชาสังคมก่อให้เกิดความเข้มแข็งของสังคม ซึ่งจะทำให้ การเมือง เศรษฐกิจ ศิลธรรมดี^{๓๘}

ระบบการศึกษาในปัจจุบันนอกจากสอนให้คนอ่านออกเขียนได้ กระบวนการเรียนการสอนยังเน้นการท่องจำมากกว่าให้รู้จักคิด ประกอบกับวัฒนธรรมไทยที่ได้รับการสั่งสอนจากบรรพบุรุษให้เชื่อฟังตามผู้ใหญ่หรือผู้ปกครองอบรมสั่งสอน เป็นกระบวนการที่ทำให้ประชาชนไม่พึ่งตนเอง ขาดการไตร่ตรอง ดังนั้นถ้านักศึกษาขาดจิตสาธารณะจะทำให้เกิดผลด้านความเป็นพลเมือง นักศึกษาเป็นวัยที่มีการพัฒนาในทุกด้าน จิตสาธารณะจึงเป็นคุณธรรมประการสำคัญ ที่จะส่งเสริมทางด้านเจตคติของนักศึกษา ทำให้มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่เห็นแก่ตัว มีความเป็นพลเมืองและเห็นความเท่าเทียมกันของมนุษย์ เป็นแรงผลักดันในภาคพลเมือง ทำให้สังคมมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางตามความต้องการของพลเมือง ทำให้ประเทศขับเคลื่อนด้วยอำนาจประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานของประชาธิปไตย ถ้านักศึกษาขาดจิตสาธารณะจะไม่มีความเป็นพลเมือง เป็นเพียงประชาชนที่ไม่รู้จักสิทธิและหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งไม่เคารพสิทธิของผู้อื่น จะเจริญเติบโตไปเป็นประชาชนที่ไม่รู้จักการพึ่งตนเอง (Passive) รวมทั้งจิตใจคับแคบไม่ช่วยเหลือสังคม ขาดความสามัคคี ไม่สามารถเรียนรู้ ทำงาน หรือดำรงชีวิตร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ก่อให้เกิดผลเสียทั้งในระดับสังคม ประเทศ และสังคมโลก^{๓๙}

เนื่องจากในปัจจุบันกระบวนการโลกาภิวัตน์ไม่เพียงเชื่อมโยงระบบธุรกิจและการตลาดเท่านั้น แต่มีผลกระทบต่อทุกระบบในสังคม ซึ่งบริบทนี้เชื่อมโยงกับระบบสุขภาพของบุคคล อย่างแยกกันไม่ได้ ทำให้มีผลต่อแบบแผนการดำเนินชีวิต จิตสาธารณะจึงเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยต้องตระหนัก เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ คุณธรรม มีความรู้สึกร่วมกับชุมชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคมในแง่มุมต่างๆ^{๔๐} การมีจิตสาธารณะจึงมีความสำคัญต่อนักศึกษาในด้านความเป็นพลเมือง และด้านการออกไปประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต การนำไปใช้จึงต้องศึกษารายละเอียดและองค์ประกอบของการมีจิตสาธารณะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

๒.๒.๔ องค์ประกอบของการมีจิตสาธารณะ

มีการกล่าวถึงองค์ประกอบของการมีจิตสาธารณะไว้ ดังนี้

๑) องค์ประกอบด้านความคิด เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคิดที่เป็นส่วนของการรู้ หรือเกิดความรับรู้ของความเป็นหลัก เช่น การรับรู้ ความทรงจำ ความมีเหตุผลและการใช้ปัญญา เป็นต้น

^{๓๘} ประเวศ วะสี, ยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจสังคมและศิลปวัฒนธรรม, (กรุงเทพมหานคร : หมอชาวบ้าน, ๒๕๕๑), หน้า ๒๐.

^{๓๙} Throne, S., Leadership and empowerment, Journal of nursing education, (36 (9): 1997), pp. 437 - 441.

^{๔๐} Mayo, K., Social responsibility in nursing education. Journal of Holistic Nursign. (Abstract from CINAHL : 1996010969).

๒) องค์ประกอบด้านความรู้สึก เป็นส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นความคิดอีกต่อหนึ่ง เป็นส่วนของความรู้สึกทางใจของความสำนึก ที่รวมเอาความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกหรือด้านลบ

๓) องค์ประกอบทางด้านการปฏิบัติหรือการกระทำ (Behavior) เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดแนวโน้มทางปฏิบัติหรือปฏิกิริยาตอบสนองเมื่อมีสิ่งเร้าที่ เหมาะสม ซึ่งส่วนนี้ต้องอาศัยความเข้าใจหรือความคิดรวบยอดเกี่ยวกับสิ่งนั้นเป็นพื้นฐาน^{๔๑}

ในทำนองเดียวกันได้มีการกล่าวถึงการมีจิตสำนึกสาธารณะ ซึ่งเรียกอีกคำหนึ่งว่า จิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญและมีความหมายอย่างยิ่งในสังคม ทำให้เกิดประชาสังคมคือเป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็ง ซึ่งหมายถึงชุมชนแห่งสำนึก (Consciousness Community) ที่สมาชิกของชุมชนต่างเป็นส่วนหนึ่งของระบบโดยรวมที่มีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่น ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน คนในชุมชนต้อง มองอนาคตร่วมกัน เรียนรู้และทำความเข้าใจร่วมกันโดยอาศัยการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ให้เห็นถึงสถานการณ์ แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงพร้อมควบคู่ไปกับการปฏิบัติ

๒) ประชาชนสำนึกถึงพลังของตนเองจะสามารถร่วมแก้ไขเปลี่ยนแปลงสังคมได้ คือการทำให้เกิดกลุ่มที่ให้ความสนใจต่อสาธารณะจำนวนมาก ทำให้เกิดความเข้มแข็งเป็นพลังทางสังคมไม่รอคอยให้ผู้อื่นแก้ปัญหาให้กับตนเอง ซึ่งการที่บุคคลจะสำนึกถึงพลังของตน ต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของสังคม

๓) ความรัก เอื้ออาทร สามัคคี การรวมกลุ่มของบุคคลในสังคมมีความหลากหลายจึงจำเป็นต้องสร้างขึ้นบนฐานแห่งความรัก ความเมตตา ความเอื้ออาทรและความสามัคคี ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมเกิดขึ้นได้ ซึ่งความแตกต่างนี้เป็นสิ่งดีและไม่จำเป็นต้องนำไปสู่ ความแตกแยกเสมอไป ดังนั้นเงื่อนไขแห่งความรักสมานฉันท์จะเป็นส่วนเชื่อมโยงให้เกิด ความร่วมมืออย่างมีพลัง

๔) การเรียนรู้ที่มีการปฏิบัติร่วมกัน สำนึกสาธารณะนั้นเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถบังคับให้เกิดได้ ดังนั้นต้องสร้างเงื่อนไขหรือกิจกรรมร่วมกันที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนการพัฒนาให้เกิดความต่อเนื่อง

๕) การมีเครือข่ายและการติดต่อสื่อสาร การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ สื่อสารและเครือข่ายเป็นส่วนที่ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งเป็นทางนำไปเกิดจิตสาธารณะ^{๔๒}

สรุปว่า องค์ประกอบของการมีจิตสาธารณะ มี ๒ด้าน ดังนี้คือ ด้านความคิดซึ่งเกิดจากการรับรู้ของความสำนึกเป็นหลัก,มีวิสัยทัศน์ที่ดี,มีความรัก เอื้ออาทร สามัคคี จะส่งผลต่อการกระทำที่ดีงาม

^{๔๑} อ้อมใจ วงษ์มณฑา, จิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี, สารนิพนธ์ภาควิชาบริหารการศึกษา, (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ : ปัตตานี, ๒๕๕๒).

^{๔๒} อนุชาติ พวงสำลี และวีรบูรณ์ วิสารทสกุล, ประชาสังคม คำ ความคิดและความหมาย, หนังสือชุดประชาสังคมลำดับที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา ๒๕๔๐), หน้า ๗๕.

นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวถึงบุคคลที่มีจิตสาธารณะว่าต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

๑) การทุ่มเทและอุทิศตน สิทธิของพลเมืองจะต้องสอดคล้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม บุคคล ไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามสิทธิเท่านั้น แต่ต้องปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือให้บริการแก่บุคคลอื่น เพื่อพัฒนาสังคมด้วย อาทิ ถ้าต้องการให้ผู้แทนราษฎรมีความรับผิดชอบต่อความต้องการและประโยชน์ของประชาชน ประชาชนก็ต้องให้ความใส่ใจและติดตาม ไม่เพียงทำการหย่อนบัตรเลือกตั้งเท่านั้น ต้องเสียสละเวลาให้ในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการเมืองระดับท้องถิ่นและในสถาบันต่างๆ

๒) การพบความแตกต่างระหว่างบุคคล จากกระแสปัจเจกชนนิยม ส่งผลให้คนในสังคมมีลักษณะปิดกั้นตนเอง ไม่ไว้วางใจผู้อื่น เลือคบเฉพาะกลุ่มที่มีความเหมือนกัน ไม่สนใจการเมือง ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจของสังคมเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม เกิดข้อขัดแย้ง การยุติข้อขัดแย้ง โดยการฟังเสียงข้างมาก ไม่นำไปสู่ประโยชน์ของส่วนรวม ดังนั้นผู้มีจิตสาธารณะต้องเป็นพลเมือง ในฐานะที่เป็นเอกลักษณ์ทางการเมืองสมัยใหม่ มีความอดทน ตระหนักว่าการมีส่วนร่วมไม่ทำให้ได้อย่างที่ต้องการเสมอไป ต้องเคารพและยอมรับความแตกต่างที่หลากหลาย และหาวิธีอยู่ร่วมกับความขัดแย้ง โดยการแสวงหาทางออกร่วมกัน การจำแนกประเด็นปัญหา การใช้เหตุผลในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตัดสินใจ ต้องมีการพูดแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันให้มากที่สุดเพื่อหาข้อยุติ สร้างการเข้าร่วมรับรู้ ตัดสินใจและฉันทกกำลัง เพื่อให้เกิดการยอมรับจากทุกฝ่าย

๓) คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม คนในสังคมต้องคิดถึงการเมืองในฐานะกิจการเพื่อส่วนรวมและเพื่อคุณธรรมมากขึ้น

๔) การลงมือกระทำ การวิพากษ์วิจารณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้นต้องลงมือกระทำ โดยเริ่มจากครอบครัวในการวางพื้นฐาน ให้การอบรมด้านจริยธรรมของพลเมือง มหาวิทยาลัยไม่เพียงเป็นสถานที่ฝึกทักษะและให้ความรู้ต้องรับช่วงต่อในการสร้างค่านิยมที่เหมาะสมต่อจากครอบครัว รวมทั้งเครือข่ายสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างเพื่อนบ้าน ที่ทำงาน สโมสร สมาคมต่างๆ เชื่อมโยงบุคคลที่สนใจเรื่องของตนเข้าเป็นกลุ่มที่ ใส่ใจผู้อื่นช่วยดำรงรักษาประชาคม สังคม และกฎจริยธรรม รวมทั้งสถาบันที่มีอิทธิพลสูงต่อสังคม คือสถาบันศาสนาและสื่อมวลชนนับว่ามีบทบาทสำคัญในการร่วมสร้างให้สังคมเข้มแข็ง^{๔๓}

มีผู้ทำการศึกษาจิตสำนึกสาธารณะในบริบทประชาสังคมไทย เป็นการวิจัยเชิงพัฒนาการ และสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมในชุมชนเมืองและชุมชนชนบท พบว่าคุณลักษณะของการมีจิตสำนึกสาธารณะประกอบด้วย

- ๑) ความรัก ความเอื้ออาทร
- ๒) ความเชื่อใจ
- ๓) การเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
- ๔) การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

^{๔๓} ยุทธนา วรณปิติ, สำนักพลเมือง : ความเรียงว่าด้วยประชาชนบนเส้นทางประชาคม (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิการเรียนรู้และพัฒนาประชาคม, ๒๕๕๒), หน้า ๑๘๑ - ๑๘๓.

๕) การมีปฏิสัมพันธ์กันโดยใช้ความสามารถ เครือข่ายและการมีส่วนร่วม^{๔๔}

ได้มีการกล่าวถึงองค์ประกอบของจิตสาธารณะ จะต้องพิจารณาจากความรู้ความเข้าใจหรือพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะดังนี้

๑) การหลีกเลี่ยงการใช้หรือการกระทำที่จะทำให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อของส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม และการถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาของส่วนรวมในวิสัยที่ตนสามารถทำได้

๒) การเคารพสิทธิในการใช้ของส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยไม่ยึดครองของส่วนรวมนั้นเป็นของตนเอง ตลอดจนไม่ปิดกั้นโอกาสของบุคคลอื่นที่จะใช้ของส่วนรวมนั้น ซึ่งแบ่งนิยามออกเป็น ๓ องค์ประกอบและ ๖ ตัวชี้วัด ดังนี้^{๔๕}

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด
๑. การหลีกเลี่ยงการใช้หรือการกระทำที่จะทำให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อส่วนรวม	๑.๑ การดูแลรักษา ๑.๒ ลักษณะของการใช้
๒. การถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแล	๒.๑ การทำตามหน้าที่ที่ถูกกำหนด ๒.๒ การรับอาสาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อส่วนรวม ๒.๓ การทำกิจที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นกิจที่หนึ่ง
๓. การเคารพสิทธิในการใช้ของส่วนรวม	๓.๑ ไม่นำของส่วนรวมมาเป็นของตนเอง แบ่งปันหรือเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ใช้ของส่วนรวม

มีผู้^{๔๖}ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของจิตสาธารณะจะต้องพิจารณาจากความรู้ความเข้าใจหรือพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑) การใช้ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของนักเรียนในการใช้ของส่วนรวม การรักษาทรัพย์สิน การดูแลรักษาความสะอาด การไม่ทำลายทรัพย์สินที่เป็นสาธารณสมบัติในโรงเรียน ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ให้เกิดความชำรุดเสียหาย โดยแสดงออก ดังนี้

^{๔๔} วิรัตน์ คำศรีจันทร์, องค์ความรู้ท้องถิ่นอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม :การจัดตั้งตนเองและการเรียนรู้ทางสังคมของภาคประชาชน, โครงการวิจัยและพัฒนาประชาคมพุทธมณฑล มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๔.

^{๔๕} ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร และคณะ, วิถีชีวิตและพฤติกรรมการอนุรักษ์ แหล่งน้ำของแม่บ้านและเยาวชนริมคลองแสนแสบ, รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), ๒๕๔๔.

^{๔๖} เจษฎา หนูรุ่ง, ปัจจัยจิตลักษณะที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักเรียนช่วงชั้นที่ ๓ โรงเรียนสาธิตในสังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ปริญญาญานพนธ์ กศ.ม, (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา), (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), ๒๕๕๑.

(๑) ดูแลรักษาสิ่งของเมื่อใช้แล้วมีการเก็บรักษาให้คงอยู่ในสภาพดี

(๒) ลักษณะของการใช้ ใช้ของส่วนรวมอย่างประหยัดและทะนุถนอม

๒) การถือเป็นหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมุ่งปฏิบัติเพื่อส่วนรวมในการดูแลรักษาของส่วนรวม ในโรงเรียนทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนในวิสัยที่ตนสามารถทำได้ โดยแสดงออก ดังนี้

(๑) ทำตามหน้าที่และเคารพกฎระเบียบที่กำหนด

(๒) รับอาสาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อส่วนรวมคอยสอดส่องดูแลสาธารณสมบัติ

ของส่วนรวม

๓) การเคารพสิทธิ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเคารพสิทธิในการใช้ของส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม การไม่ยึดครองของส่วนรวมมาเป็นของตน ตลอดจนไม่ปิดกั้นโอกาสของบุคคลที่จะใช้ของส่วนรมนั้น โดยแสดงออก ดังนี้

(๑) ไม่นำของส่วนรวมมาเป็นของตนเอง

(๒) แบ่งปันและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ใช้ ของส่วนรวม

๒.๒.๕ รูปแบบของจิตสาธารณะ

รูปแบบของจิตสาธารณะหรือจิตสำนึกสาธารณะนั้น มีการแบ่งรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งแบ่งรูปแบบของจิตสำนึกไว้ ดังนี้ มีผู้^{๔๗}กล่าวถึงจิตสำนึกว่ามีอยู่ ๓ ด้านหลักๆ คือ

๑) จิตสำนึกเกี่ยวกับตนเอง (Self Consciousness) เป็นจิตสำนึกเพื่อพัฒนาตนเอง ทำให้ตนเองเป็นบุคคลที่ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จิตสำนึกด้านนี้การศึกษาไทยมุ่งเน้นปลูกฝังมานาน เกิดบ้างไม่เกิดบ้างไปตามสภาพการณ์ เป็นจิตสำนึกแบบคลาสสิกที่ทุกสังคมพยายามเหมือนกันที่จะสร้างให้เกิดขึ้นให้ได้ เช่น ความขยัน ความรับผิดชอบ ความมานะอดทน เป็นต้น เป็นจิตสำนึกที่ถูกปลูกฝังและมีมานาน ตามสภาพสังคมไทย

๒) จิตสำนึกเกี่ยวกับผู้อื่น (Others Oriented Consciousness) เป็นจิตสำนึกของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของคนในกลุ่มชนหนึ่งสังคมหนึ่ง เช่น ความเห็นอกเห็นใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความสามัคคี เป็นต้น เป็นจิตสำนึกที่คนไทยส่วนใหญ่ถูกหล่อหลอมมาจากพื้นฐานดั้งเดิมของวัฒนธรรมไทยอยู่แล้ว ซึ่งสร้างกันได้ไม่ยากนัก

๓) จิตสำนึกเกี่ยวกับสังคมหรือจิตสำนึกสาธารณะ (Social or Public Consciousness) เป็นจิตสำนึกที่ตระหนักถึงความสำคัญในการอยู่ร่วมกัน หรือคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมความสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกัน เป็นจิตสำนึกที่คนไทยยังไม่ค่อยมีและขาดกันอยู่มาก เพราะพื้นฐานความเป็นมาของสังคมไทย สมควรที่จะรีบพัฒนาขึ้นโดยเร็ว เช่น จิตสำนึกด้านเศรษฐกิจ จิตสำนึกด้านการเมือง จิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม จิตสำนึกด้านสุขภาพ เป็นต้น

สรุปว่า จิตสาธารณะ เปรียบได้กับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดถึงการเป็นเจ้าของในสิ่งที่ เป็นสาธารณะร่วมกัน เพราะฉะนั้น การที่จะมีจิตสาธารณะที่ดีจะต้องประกอบด้วย ๓ ด้านครบถ้วนดังนี้

^{๔๗}สมพงษ์ สิงหะพล, “ต้องสอนให้เกิดจิตสำนึกใหม่,” วารสารสีมาจารย์, ๑๓(๒๗)(มิถุนายน - ตุลาคม, ๒๕๔๒), หน้า ๑๕ - ๑๖.

ด้านตนเอง ต้องพัฒนาตนเองให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ไม่เบียดเบียนผู้อื่น คำนึงถึงผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สามัคคีกัน และด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

๒.๓ หลักพรหมวิหาร ๔ และหลักธรรมที่เกี่ยวข้องพรหมวิหาร^{๔๘}

พระพุทธเจ้า ตรัสถึง พรหมวิหาร ๔ ไว้ว่า ดูกุรโธณะ ก็พราหมณ์เป็นผู้เสมอด้วยพรหมอย่างไร พราหมณ์ในโลกนี้เป็นอุกโตสุชาติทั้งฝ่ายมารดาและบิดา มีครุฑเป็นที่ถือปฏิสนธิหมดจดดีตลอด ๗ ขาวบรรพบุรุษ ไม่มีใครจะคัดค้านได้โดยอ้างถึงชาติ เขาประพฤติโกมารพรหมจรรย์เรียนมนต์อยู่ตลอด ๔๘ ปี ครั้นแล้ว ย่อมแสวงหาทรัพย์สำหรับบูชาอาจารย์เพื่ออาจารย์โดยธรรมอย่างเดียว ไม่แสวงหาโดยไม่เป็นธรรม ก็ธรรมในการแสวงหาอันอย่างไร คือ ไม่ใช่แสวงหาด้วยกลกรรม พานิชยกรรม โครภกรรม การเป็นนักรบ การรับราชการ ศิลปะอย่างใดอย่างหนึ่ง เขาถือกระเบื้องเที่ยวภิกขาจารอย่างเดียว มอบทรัพย์สำหรับบูชาอาจารย์แก่อาจารย์แล้ว ปลงผมและหนวดนุ่งห่มผ้ากาสาเย ออกบวชเป็นบรรพชิต เขาบวชแล้วอย่างนี้ มีใจประกอบด้วยเมตตาแผ่ไปตลอดทิศหนึ่งอยู่ ทิศที่ ๒ ที่ ๓ ที่ ๔ ก็เหมือนกัน ตามนัยนี้ทั้งเบื้องบน เบื้องล่าง เบื้องขวาแผ่ไปตลอดโลก ทัวสัตว์ทุกเหล่า ในที่ทุกสถาน ด้วยใจประกอบด้วยเมตตา อันไพบุลย์ ถึงความเป็นใหญ่หาประมาณมิได้ ไม่มีเวร ไม่มีความเบียดเบียนอยู่ มีใจประกอบด้วยกรุณา....ประกอบด้วยมุทิตาประกอบด้วยอุเบกขา แผ่ไปตลอดทิศหนึ่ง ทิศที่ ๒ ที่ ๓ ที่ ๔ ก็เหมือนกัน ตามนัยนี้ ทั้งเบื้องบน เบื้องล่าง เบื้องขวาง แผ่ไปตลอดโลก ทัวสัตว์ทุกเหล่า ในที่ทุกสถานด้วยใจประกอบด้วยอุเบกขา อันไพบุลย์ ถึงความเป็นใหญ่ หาประมาณมิได้ ไม่มีเวร ไม่มีความเบียดเบียนอยู่ เธอเจริญพรหมวิหาร ๔ ประการนี้แล้วเมื่อตายไปย่อมเข้าถึงสุคติพรหมโลก ดูกุรโธณะ พราหมณ์เป็นผู้ชื่อว่าเสมอด้วยพรหมอย่างนี้แล้ว^{๔๙}

คำว่า “พรหม” ศัพท์นี้ใช้พูดกันในศาสนาพราหมณ์มาก่อน จนมาถึงพระพุทธเจ้าเกิดขึ้นก็ทรงนำศัพท์ พรหม มาใช้แต่ท่านหมายความว่าไปอีกอย่างหนึ่ง คือ หมายความว่า ผู้เป็นพรหมต้องประกอบด้วยธรรม ๔ อย่าง คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ที่เรียกว่า พรหมสี่หน้า คือ หน้าหนึ่งเมตตา หน้าหนึ่งกรุณา หน้าหนึ่งมุทิตา หน้าหนึ่งอุเบกขา เป็นพรหมสี่หน้า

เมตตา เป็นข้าศึกแก่พยาบาท เมื่อมีเมตตาก็กำจัดพยาบาทเสีย ในที่นี้ได้แก่ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ และรักใคร่ผู้ร่วมงาน

กรุณา เป็นข้าศึกแก่วิหเสา หรือวิหิงสา เราแปลกันว่าเบียดเบียน ทำร้ายสัตว์อื่น ผู้อื่นด้วยอำนาจ โมหะ ความหลง ไม่เห็นความทุกข์ลำบากของเขา เห็นแต่ความสนุกของตน เมื่อมีกรุณาปรารถนาให้พ้นทุกข์เกิดขึ้นก็กำจัดวิหเสาเป็นข้าศึกได้ ในที่นี้ได้แก่ การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น

มุทิตา แปลตามศัพท์ว่าบันเทิงใจ หรือเบิกบานไปตามความดี ความชอบ ความสุขของผู้อื่น เป็นข้าศึกแก่อิสสา หรือริษยา ภาษาบาลี เรียกว่าอิสสา แต่ภาษาไทยใช้เป็นริษยา คือ เห็นได้ดีได้สุข ทนไม่ได้ เดือดร้อนใจ มุ่งหมายทำลายความดี ความสุขความชอบของเขา เป็นข้าศึกแก่อิสสาหรือ

^{๔๘} วชิรญาณวงศ์ , สมเด็จพระสังฆราชเจ้า, **ธรรมมานุกรม**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๒๗) , หน้า ๓๐๐-๓๐๑

^{๔๙} อด. ปญ.จก.(ไทย)๒๒/๑๔๒/๒๓๒.

ริษยา เพราะเมื่อเห็นใครได้ดี เห็นใครได้สุข ก็พลอยยินดีไปตามเขา เป็นการกำจัดความลิสสาหรือ ริษยาไม่ให้มีในใจ ในที่นี้ได้แก่ ยินดีและแสดงความชื่นชมกับเพื่อนร่วมงานที่ได้ ๒ ชั้น หรือ วันเกิด

อุเบกขา วางใจเป็นกลาง เพราะพิจารณาเห็นว่าใครทำดีก็ได้ดี ใครทำชั่วก็ได้ชั่ว ไม่ยื่นเข้าไปเกี่ยวข้องกับพัวพันเป็นทางปัญญา เป็นข้าศึกโดยตรงกับอคติ อะไรที่เป็นข้าศึกแก่อุเบกขาแล้วก็ต้องใช้ อุเบกขากำจัดเสีย ถ้าจะใช้แต่กรุณาจะต้องช่วยคนที่ผิด ตัวเองก็เป็นผิด จึงต้องใช้อุเบกขา ในที่นี้ได้แก่ วางเฉยเมื่อเพื่อนร่วมงานถูกลงโทษหรือตรงต่อการทำงาน

หลักพรหมวิหาร๔

พจนานุกรม ศัพท์ศาสนาสาทุก อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน^{๕๐} อธิบาย ความหมายของพรหมวิหาร ๔ ว่าเป็นธรรมหมวดหนึ่งในพระพุทธศาสนา มีความหมายหลายนัย คือ (๑) เป็นธรรมเครื่องอยู่ของพรหม และทำให้เป็นพรหมเสมอด้วยพรหม โดยมุ่งประเด็นที่ว่า เมื่อผู้บำเพ็ญสมาธิ เจริญเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขาแล้ว ย่อมส่งผลให้บรรลุญาณได้ตามลำดับ (๒) เป็นธรรมเครื่องอยู่ของผู้ประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐหลักความประพฤติที่ประเสริฐ เมื่อมีธรรม ๔ ประการนี้ประจำใจ ย่อมมีความรักสรรพสัตว์ ปราปรณาช่วยสรรพสัตว์ที่ประสบทุกข์ให้พ้นทุกข์ ไม่ริษยาในความได้ดีมีสุขของสรรพสัตว์และวางใจเป็นกลางได้เมื่อช่วยสรรพสัตว์นั้น ๆ ไม่สำเร็จ (๓) เป็นธรรมเครื่องอยู่ของผู้เป็นใหญ่ คือ ผู้นำหรือผู้ปกครอง โดยมุ่งให้ผู้นำหรือผู้ปกครองมีความรัก ความปรารถนาดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพื้นฐานช่วยเหลือเขาเมื่อเขาประสบความทุกข์ ยินดีด้วย เมื่อเขาได้รับความสำเร็จ และวางใจเป็นกลางไม่ตกอยู่ในอคติ พรหมวิหาร ๔ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า อัปมัญญา ๔ เพราะมุ่งประเด็นที่ว่า แม้ไปไม่จำกัดในมนุษย์และสัตว์ทั้งหลาย เป็นพรหมวิหารของ พระอริยะ

ในพระอภิธรรมปิฎก ธรรมสังคณี ฉบับภาษาไทย อธิบายถึงพรหมวิหาร ๔ คือ ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ , ธรรมประจำใจอันประเสริฐ, หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์, ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหัวใจและกำกับความประพฤติ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์ สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ^{๕๑}

ในมหาภิณัมมัตถสังคหฎีกา ได้อธิบายความหมายของ พรหมวิหาร ไว้ว่า “เทวดาทั้งหลายที่มีความเจริญด้วยคุณพิเศษ มีมาน อันเป็นสิ่งประณีตมาก ฉะนั้นเทวดาเหล่านั้น ชื่อว่า พรหม”^{๕๒} เมื่อเป็นเช่นนี้เท่ากับว่า บุคคลใดก็ตาม เมื่อสามารถประพฤติตามหรือดำรงอยู่ในหลักพรหมวิหารนั้น เท่ากับว่า บุคคลนั้นคือ ผู้ที่อยู่ในฐานะเป็นพรหม เป็นผู้ใหญ่ เป็นผู้ที่ควรแก่การกระทำหน้าที่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำว่า “พรหมวิหาร” เป็นภาษาบาลี แปลความหมายไว้ว่า ธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างพรหม หรือของท่านผู้ใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย ๒ อย่าง คือ

^{๕๐} ราชบัณฑิตยสถาน , พจนานุกรมศัพท์ศาสนาสาทุก อังกฤษ - ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, พิมพ์ครั้งที่ ๒.(กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด อรุณการพิมพ์ , ๒๕๔๘), หน้า ๑๒๐-๑๒๑

^{๕๑} อภ.ส. (ไทย) ๓๔/๑๙๐/๗๕.

^{๕๒} พระสัมมัทธมโชติกะ ธัมมาจริยปรมัตถโชติกะ, มหาภิณัมมัตถสังคหฎีกา, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๐) , หน้า ๑๐๖.

๑. พรหม หมายถึง พรหม หรือท่านผู้ใหญ่

๒. วิหาร หมายถึง เป็นเครื่องอยู่^{๕๓}

เมื่อนำ ๒ ศัพท์มารวมกันตามหลักภาษา “พรหมวิหาร” จึงหมายถึง ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม หรือธรรมประจำใจของพรหม กล่าวคือ พรหมเป็นเทพเจ้าสูงสุดในศาสนาพราหมณ์ที่สร้างโลกและอภิบาลโลกตามทัศนะของพราหมณ์ เพราะถือว่า มนุษย์อยู่กันไปพองถึงกับหนึ่งโลกจะพินาศ และพระพรหมจะสร้างโลกขึ้นมาใหม่และจะลิขิตชีวิตมนุษย์ว่าจะเป็นอย่างใด แต่ทัศนะของพระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ทุกคนมีส่วนรับผิดชอบในการสร้างสรรค์และอภิบาลสังคม ด้วยเหตุนี้ ทุกคนต้องทำตัวเป็นพรหม^{๕๔} หรือคุณธรรมความเป็นพรหม และในการปฏิบัติในลักษณะนี้ เป็นการสร้างสรรค์ตนเองด้วยหลักพรหมวิหาร และพรหมวิหารเมื่อนำมาใช้กับมนุษย์ในฐานะที่มนุษย์สร้างสรรค์และอภิบาลโลกด้วยตัวมนุษย์เอง

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ^{๕๕} ให้ความหมายคำว่า พรหมวิหาร^๕ หมายถึง ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจกำกับความประพฤติ จึงจะเชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบดังนี้

๑. เมตตา หมายถึง ความรักใคร่ปรารถนาดี อยากให้เขามีความสุข มีจิตแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั้งหลาย

๒. กรุณา หมายถึง ความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจอันปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์

๓. มุทิตา หมายถึง ความยินดี ในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตผ่องใสบันเทิง กอปรด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอ ต่อสัตว์ทั้งหลาย ผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุข เจริญงดงามยิ่งขึ้นไป

๔. อุเบกขา หมายถึง ความวางใจเป็นกลาง อันจะทำให้ดำรงอยู่ในธรรมที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียงตรงดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชังพิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจในเมื่อไม่มีกิจควรทำ เพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้วเขาควรรับผิดชอบตนเอง หรือเขาควรได้รับผลอันสมกับที่ตนรับผิดชอบของตน ดังนั้นผู้ดำรงตนในพรหมวิหาร ย่อมช่วยเหลือมนุษย์ทั้งหลายด้วยเมตตา กรุณา และยอรักษารักรวมไว้ด้วยอุเบกขา ดังนั้น แม้จะมีกรุณาที่จะช่วยเหลือปวงสัตว์แต่ก็ต้องมีอุเบกขาด้วยที่จะมิให้เสียธรรมพรหมวิหารนี้ บางทีแปลว่า

^{๕๓} สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส , สารานุกรมพระพุทธศาสนา , (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย , ๒๕๒๙) , หน้า ๓๒๑.

^{๕๔} แสวง บุญเฉลิมวิภาส , รวมคำบรรยายหลักวิชานักกฎหมาย , พิมพ์ครั้งที่ ๔ (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน , ๒๕๔๓) , หน้า ๖๖.

^{๕๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๓ , (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส .อาร์. พรินติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด , ๒๕๔๘) , หน้า ๑๔๒-๑๔๓.

ธรรมเครื่องอยู่ของพรหม ธรรมเครื่องอยู่อย่างพรหม ธรรมประจำใจที่ทำให้เป็นพรหมหรือให้เสมอด้วยพรหม หรือธรรมเครื่องอยู่ของท่านผู้มีคุณอันยิ่งใหญ่

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต)^{๕๖} ยังได้กล่าวถึง พรหมวิหาร ๔ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อปัมมัญญา ๔ เป็นหลักธรรมที่แผ่สม่ำเสมอโดยทั่วไปในมนุษย์และสัตว์ทั้งหลาย ไม่มีประมาณ ไม่จำกัดขอบเขต ซึ่งพรหมวิหารมีในผู้ใด ย่อมทำให้ผู้นั้นประพฤติปฏิบัติเกื้อกูลแก่ผู้อื่นด้วย “สังคหัตถ์” เป็นต้น ซึ่งสังคหัตถ์ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือยึดเหนี่ยวบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี หลักการสงเคราะห์ ประกอบด้วย หลักธรรม ๔ ประการ คือ

๑. ทาน (การให้) คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันและกันด้วยสิ่งของ ตลอดถึงให้ความรู้ และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจา (วาจาที่เป็นที่รัก) คือ คำพูดสุภาพไพเราะ อ่อนหวาน สมานสามัคคีให้เกิดไมตรี และความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยินดี

๓. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) คือ การชวนชววยช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา(ความมีตนเสมอ) คือ ทำตนเสมอดันเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุข ทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม

ประยูตร์ หลงสมบุรณ์^{๕๗} ให้ความหมายของคำว่า “พรหมวิหาร” เป็นคำภาษาบาลี แปลว่า ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของผู้ใหญ่ ธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ มี ๔ ข้อ คือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช (เจริญ สุวฑฺฒโน)^{๕๘} ทรงเรียบเรียงหนังสือ ขุดรวมธรรม ตอนที่ว่าด้วยพรหมวิหาร ๔ สามารถสรุปความได้ว่า พรหมวิหาร ๔ เป็นคุณธรรมสำหรับเป็นที่อยู่ของจิตใจแห่งพรหม คือ ผู้ใหญ่หรือผู้ประเสริฐ เป็นธรรมเป็นที่อยู่ซึ่งมีทั้งความดีและความสุข โดยให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้ดังนี้ ขั้นแรกให้ปฏิบัติด้วยจิตคิดเกื้อกูลแผ่ออกไปในสัตว์บุคคลทั้งหลาย คือ เมตตาซึ่งมีอาการเป็นความคิดเกื้อกูล ต่อจากนั้นเมื่อได้เห็นหรือได้ยินหรือได้คิดว่าเรามีความทุกข์เดือดร้อนก็ปฏิบัติช่วยบำบัดทุกข์ได้ คือ กรุณาซึ่งมีอาการช่วยบำบัดทุกข์ จากนั้นครั้งได้เห็นเขามีสุขไม่มีทุกข์ ก็พลอยยินดีบันเทิงใจ คือ มุทิตาซึ่งมีอาการพลอยยินดี และเมื่อไม่มีกิจที่ควรจะทำต่อไป ก็อุเบกขา คือ ดูอยู่เฉย ๆ

ปัญญานันทภิกขุ (ป็น ปัญญานนโท) ได้กล่าวถึง พรหมวิหาร ว่า เป็นหลักใจได้แก่ ผู้ใหญ่ที่ดียอมดำรงตนมั่นคงอยู่ในพรหมวิหาร ๔ ประการเป็นประจำในผู้น้อยเป็นนิจ คือ มีเมตตารักใคร่

^{๕๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส .อาร์. พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๒๔-๑๒๗.

^{๕๗} ประยูตร์ หลงสมบุรณ์, **พจนานุกรม มคอ - ไทย**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสารจำกัด ๒๕๔๖). หน้า ๕๒๓.

^{๕๘} สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช (เจริญ สุวฑฺฒโน), **รวมธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด มหาชน, ๒๕๔๓), หน้า ๑๙๕ - ๒๐๒.

ปรารถนาให้ผู้ย่อยได้รับความร่มเย็นเป็นสุขโดยทั่วกัน ๑ กรุณาสงสารช่วยเหลือผู้ที่น้อยที่ทุกข์ยากจนเต็มความสามารถ ๑ มุทิตา พลอยยินดีต่อผู้ย่อยที่มีความเจริญขึ้น แม้จะได้รับยกย่องดีกว่าตนก็ไม่คิดริษยา ๑ อุเบกขา วางตนเฉยๆ ในเวลาที่เห็นผู้ย่อยต้องได้รับโทษ หรือรับความวิบัติที่ตนไม่สามารถจะช่วยให้ หรือตนช่วยแล้วแต่ไม่สำเร็จ^{๕๙}

พระเทพสภณ (ประยูร ธมมจิตโต)^{๖๐} ได้กล่าวถึงพรหมวิหาร ๔ ซึ่งสามารถสรุปความได้ว่า นักบริหารต้องมีพรหมวิหารธรรม คือ ธรรมสำหรับผู้ใหญ่ ๔ ประการ เพราะเมตตาจะทำให้ นักบริหาร รู้จักมองแง่ดีของเพื่อนร่วมงานและจดจำไว้เพื่อจะได้ใช้คนให้เหมาะสมกับลักษณะที่ดีต่อเขา กรุณาจะทำให้ นักบริหาร เปิดใจรับฟังปัญหาของผู้อื่น มุทิตา ทำให้นักบริหาร ส่งเสริมให้คนทำงานมีโอกาพัฒนาความรู้ความสามารถจนได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และอุเบกขาจะทำให้ ผู้บริหาร มีความยุติธรรมในการให้รางวัลและลงโทษ โดยรู้เท่าทันคนร่วมงานทุกคน

พระมหาสมชาย สิริจนโท (หานนท์) ได้ให้ความหมายของหลักพรหมวิหาร ๔ ว่า การเจริญภาวนาโดยธรรม ที่แผ่ออกไปในสรรพสัตว์ทั้งหลายโดยมีสตಿಯ่างสม่ำเสมอไม่ประมาณ ไม่จำกัดขอบเขตโยมากเรียกว่า พรหมวิหาร ๔ แปลว่า ธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างประเสริฐหรือคุณธรรมประจำตัวของท่านผู้มีจิตใจกว้างขวางยิ่งใหญ่^{๖๑}

ดนัย ไชยโยธา^{๖๒} ได้ให้ความหมายของพรหมวิหาร ๔ หมายถึง ธรรมอันเป็นเครื่องอยู่ของพรหม หลักธรรมสำหรับผู้ใหญ่หรือผู้ปกครอง ห หลักธรรมนี้เป็นธรรมสำหรับทุกคน เช่น บิดา มารดา ครูอาจารย์ หัวหน้าหน่วยงานและนักบริหาร ซึ่งพรหมวิหารธรรมมี ดังนี้

๑. เมตตา ความรักใคร่เอ็นดู หมายถึง ความปรารถนาดีต่อผู้อื่นให้มีความสุขความสำเร็จและความเจริญรุ่งเรืองตามสมควรแก่สภาพ

๒. กรุณา ความสงสารคิดจะช่วยให้พ้นทุกข์ หมายถึง ความปรารถนาจะช่วยผู้อื่นให้พ้นความทุกข์ยาก เห็นอก เห็นใจช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน

๓. มุทิตา ความมีจิตพลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี หมายถึง การแสดงความยินดีเมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จ เช่น เลื่อนฐานะ ตำแหน่ง ยศ เป็นต้น มุทิตาเป็นคุณธรรมที่สามารถกำจัดความอิจฉาริษยาได้ เพราะการอิจฉาริษยาผู้อื่นย่อมมีแต่ความทุกข์จิตใจจะหาความสุขสงบไม่ได้ แต่บุคคลที่มีมุทิตาจะมีความสุขใจ หน้าตาสดใส แจ่มใส และเป็นที่รักของคนทั่วไป

๔. อุเบกขา ความวางเฉย ไม่ดีใจ ไม่เสียใจ เมื่อผู้อื่นถึงความวิบัติ ซึ่งหมายถึง ความวางใจเป็นกลาง

^{๕๙} ปัญญานันทภิกขุ(ปิ่น ปัญญานันโท), **หน้าที่ของคน (ฉบับสมบูรณ์)**, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา , ๒๕๔๑), หน้า ๑๘๘.

^{๖๐} พระเทพโสภณ (ประยูร ธมมจิตโต) ศาสตราจารย์พิเศษ เสถียรพงษ์ วรรณปก, **มณีแห่งปัญญา**, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา และสถาบันบันลือธรรม , ม.ป.ป.), หน้า ๔๓-๔๕.

^{๖๑}พระมหาสมชาย สิริจนโท (หานนท์) . “ พระพุทธธรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวทางของพระเทพวรคุณ (สมาน สุเมโธ) ” , **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๔๗หน้า ๔๑.

^{๖๒} ดนัย ไชยโยธา , **พจนานุกรมพุทธศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเอส พรินติ้งเฮาส์ , ๒๕๔๔), หน้า ๑๔๖-๑๔๗.

ซึ่งผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำที่ดีพึงยึดหลักพรหมวิหาร ๔^{๖๓} เพื่อให้เกิดความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินกิจการทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

พรหมวิหาร ๔ เป็นหมวดธรรมซึ่งพระโพธิสัตว์ทรงบำเพ็ญและเผยแผ่อบรมสั่งสอนในระหว่างบำเพ็ญบารมีหลายยุคหลายสมัย การเจริญพรหมวิหาร ๔ จึงเป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันมาตั้งแต่ก่อนพุทธกาล ดังข้อมูลที่ปรากฏในพระสุตันตปิฎกหลายแห่ง เช่น มฆเทวสูตร^{๖๔} มหาสุทสสนสูตร^{๖๕} และมหาโควินสูตร^{๖๖} เป็นต้น แต่การเจริญพรหมวิหาร ๔ เหล่านั้นสามารถทำให้บรรลุผลได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ^{๖๗} ยังไม่มีความสมบูรณ์พร้อมด้วยเหตุผล และวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผล อย่างครบถ้วนบริบูรณ์ เหมือนการเจริญพรหมวิหาร ๔ ซึ่งปรากฏอยู่ในคำสอนของพระพุทธศาสนา ดังพุทธพจน์ในเมตตาสหคตสูตรว่า

เมตตาเจโตวิมุตติ ที่บุคคลเจริญแล้วอย่างไร มีอะไรเป็นคติ มีอะไรเป็นอย่างยิ่ง มีอะไรเป็นผลมีอะไรเป็นที่สุด..... อนึ่ง อุเบกขาเจโตวิมุตติ....ภิกษุทั้งหลาย ในโลกนี้ พร้อมทั้งเทวโลก มารโลก พรหมโลก ในหมู่สัตว์พร้อมทั้งสมณพราหมณ์ เทวดา และมนุษย์ เรายังไม่เห็นบุคคลที่จะทำให้ยินดีได้ด้วยการตอบปัญหาเหล่านี้ เว้นตถาคตนี้^{๖๘}

จากพุทธพจน์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ด้วยพระปัญญาคุณ พระวิสุทธิคุณ และพระมหากรุณาธิคุณ ของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า องค์ธรรมในพรหมวิหาร ๔ คือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา จึงได้ถูกรวบรวมไว้ เป็นหมวดธรรมหนึ่งในพระพุทธศาสนา พร้อมทั้งมีโอกาสแสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์ ทั้งแบบแยกส่วนและแบบบูรณาการ สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังจะเห็นได้จากที่พระพุทธองค์ทรงนำการเจริญพรหมวิหาร ๔ มาใช้ตอบปัญหาแก่ชาวเสฏฐมานพและภารัทวาชมานพ ซึ่งมาทูลถามพระพุทธองค์เรื่องทางไปสู่พรหมโลกว่า การละนิวรณ์ ๕ ให้จิตใจสงบ การเจริญเมตตาจิต กรุณาจิต มุทิตาจิต และอุเบกขาจิต เป็นเหตุให้เป็นไปเกิดในพรหมโลก^{๖๙} และทรงแนะนำให้ภิกษุแผ่เมตตาให้แก่ตระกูลพญา ๔ ตระกูล เพื่อป้องกันคุ้มครองรักษาตน ^{๗๐} เป็นต้น

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเมตตา

คำว่า “เมตตา คือ ความมีไมตรี ความปรารถนาดี ความอยากให้ผู้อื่นมีความสุข และประสบแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์”^{๗๑} ซึ่งโดยความหมายก็ได้แก่ ความเป็นมิตรนั่นเอง คนผู้ที่ปรารถนาดีต่อกันหรือชนผู้ปรารถนาให้คนอื่นหรือสรรพสัตว์อื่นมีความสุขและประสบแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ ชื่อว่า

^{๖๓} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๗๑/๔๙.

^{๖๔} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๓๐๙/๓๗๓-๓๘๑.

^{๖๕} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๓๒๗/๒๕๖-๒๕๗.

^{๖๖} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๖๒/๑๙๔.

^{๖๗} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๓๒๙/๒๕๗.

^{๖๘} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๒๓๕/๑๗๖-๑๗๗.

^{๖๙} ที.ส. (ไทย) ๙/๕๑๘-๕๕๙/๒๓๐-๒๔๗.

^{๗๐} วิ.จ. (ไทย) ๗/๒๕๑/๑๕.

^{๗๑} พระธรรมปิฎก(ป.อ. ปยุตโต) , **พุทธธรรม** , เล่มที่ ๓ บทที่ ๑๑-๑๕ , พิมพ์ครั้งที่ ๘ , (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๔๒) , หน้า ๕๐๗.

มิตร สมดังพุทธภาษิตว่า “มาตา มิตต สเก ขเร” แปลว่า มารดาชื่อว่าเป็นมิตรในเรือนของตน”^{๗๒} เนื่องจากราตาต่างปรารถนาให้บุคคล หรือสรรพสัตว์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับตนมีความสุข เจริญรุ่งเรืองและประสบแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ ดังนั้นจึงได้ชื่อว่าเป็นมิตร

พระธรรมปิฎก แบ่งเมตตาที่แปลว่าความรักนี้ ออกเป็น ๒ ประการ คือ “รักเทียม กับ รักแท้”^{๗๓}

๑. รักเทียม คือ ความรักที่เป็นอกุศล เป็นความรักที่เห็นแก่ตัว เช่น ความรักระหว่างเพศ หมายถึง ความรักใคร่ เยื่อใยเฉพาะบุคคล เป็นความรักที่ต้องเสพเวทนา อันเกิดจากการสัมผัสกาย หรือในรูป เสียง กลิ่น รส และโผฏฐัพพะของคนที่เรารัก เป็นความรักของปุถุชนที่อยากเอาบุคคลอื่น มาบำเรอความสุขของตน เป็นความรักที่อิงอาศัยเวทนา หมายความว่า คู่รักจะยังรักกันได้ตราบเท่าที่ทั้งคู่สามารถที่จะตอบสนองเวทนาให้แก่กันและกันได้ แต่เมื่อไม่สามารถตอบสนองให้กันและกันได้ แล้ว ความรักชนิดนี้ก็จะเสื่อมหายไป และจะเกิดผลเสียหายตามมาจะเห็นได้ว่า ความรักเทียมมี ลักษณะคับแคบ จำเพาะเจาะจง โดยปรารถนาบุคคลที่เรารักชอบใจถูกใจเป็นใหญ่ เป็นการยึดติดผูกพันเฉพาะตน เป็นความรักที่เกิดจากตัณหา คือ ความรักที่ต้องการเอาคนอื่นมาทำให้เรามีความสุข เป็นความรักที่ต้องการครอบครองเป็นเจ้าของ เป็นความรักที่ตื้นตันเร้าร้อน เป็นสาเหตุให้เกิดความหึงหวง ความรักประเภทนี้เป็นความรักที่เจือด้วยราคะจัดเป็นรักเทียม เป็นความรักที่ยังไม่สมบูรณ์ มีจุดบกพร่อง ซึ่งจำเป็นจะต้องพัฒนาไปสู่ความรักประเภทที่ ๒ คือ ความรักแท้ที่เป็นเมตตา

๒. ความรักแท้ หมายถึง ความปรารถนาดี ความอยากให้คนที่รักมีความสุข และประสบแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์นั่นเอง เป็นความรักที่บริสุทธิ์ รักโดยอาการเผื่อแผ่ เป็นความปรารถนาดี ทำให้เปิดใจกว้างออกไปและผ่องใสเบิกบาน ต้องการให้ผู้ที่เรารักมีความสุข และอยากทำทุกอย่างให้เขามีความสุข การที่จะทำให้ผู้อื่นมีความสุขนั้น คือ การเสียสละ สละความสุขส่วนตัวเพื่อความสุขของคนที่เรารัก หรือเพื่อความสุขของทั้งคู่ ซึ่งถือว่าการปฏิบัติที่ชัดเจนในอันที่จะทำให้ตนเองและคนอื่นมีความสุข พระธรรมปิฎกกล่าวถึงความรักแท้ว่า “ความปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข เป็นความหมายที่สำคัญของคำว่า ความรัก และความรักแท้นี้มีชื่อพิเศษเรียกว่า เมตตา หรือความรักต้องการให้ผู้อื่นเป็นสุข”^{๗๔} ผู้ที่มีความรักแท้ จึงเป็นผู้มีความสุขอย่างแท้จริง ทั้งยังสามารถทำให้บุคคลอื่นมีความสุขอีกด้วย พระธรรมปิฎกกล่าวว่า “ความรักแท้ที่ต้องการให้คนอื่นเป็นสุข จะเห็นได้ง่าย ๆ เหมือนความรักของพ่อแม่ พ่อแม่รักลูก คือ อยากให้ลูกเป็นสุข ถ้าเราอยากให้ลูกเป็นสุข เราก็ต้องพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ลูกเป็นสุข เพื่อจะได้เห็นลูกมีความสุข พอเห็นลูกมีความสุข พ่อแม่ก็มีความสุขด้วย”^{๗๕}

^{๗๒} ส. ส. (ไทย) ๑๕/๑๖๑/๕๐.

^{๗๓} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), ความรักจากวาเลนไทน์ สู่อุบัติเป็นไทย . พิมพ์ครั้งที่ ๑๔ (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม , ๒๕๓๘) , หน้า ๘-๑๐

^{๗๔} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) , ความสุขที่สมบูรณ์ , พิมพ์ครั้งที่ ๒ (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม , ๒๕๔๐) , หน้า ๑๓.

^{๗๕} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) , ความสุขที่สมบูรณ์ , พิมพ์ครั้งที่ ๒ (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม , ๒๕๔๐) , หน้า ๒๐.

จากข้อความข้างต้น ความรัก ความปรารถนาดีของพ่อแม่จะเป็นความรักอันเป็นเมตตาได้ ก็ต่อเมื่อความรักและความปรารถนาดีนั้นไม่มีเงื่อนไข โดยไม่ใช้ชีวิต ร่างกายของลูกเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม พระธรรมปิฎกกล่าวว่า “ความรักของพ่อแม่ที่มีต่อลูก ถือกันว่าเป็นตัวอย่างที่ดีของเมตตา พ่อแม่รักลูก ห่วงดีต่อลูก ยินดีในความดำรงอยู่ด้วยดีของลูก อยากให้ชีวิตของลูกเจริญงอกงาม ข้อนี้เรียกว่าเป็นคุณธรรม คือ เมตตาของพ่อแม่”^{๗๖}

ในหนังสือจิตวิทยาแห่งความรัก ไชย ญ พล ได้ แบ่งความรักออกเป็น ๓ ประการ คือ

๑. ความรักที่ปรารถนาจะได้อย่างเดียว เป็นความรักที่อยู่บนพื้นฐานของจิตใจที่ยังขาดบกพร่อง ไม่สมบูรณ์ การรักผู้อื่นเป็นเพียงภาษาของการเรียกร้อง เพื่อผลประโยชน์ของตนเท่านั้น

๒. ความรักที่ปรารถนาจะให้และต้องการได้ เป็นความรักที่อยู่บนพื้นฐานของจิตใจระดับกลางทั่วไป ซึ่งจะยินดีในการสละให้ ช่วยเหลือเกื้อกูล แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องการการตอบแทนด้วย

๓. ความรักที่ปรารถนาจะให้อย่างเดียวโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เป็นความรักที่อยู่บนพื้นฐานของจิตใจที่สมบูรณ์ ดวงใจเช่นนี้พร้อมที่จะให้ความรักแก่สิ่งทั้งปวง ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต^{๗๗}

สรุปว่า เมตตา คือ ความรัก ความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมโลก อยากให้เขาเหล่านั้นประสบแต่ความสุขความเจริญ ความเป็นมิตรต่อกันและกัน ความเป็นผู้รักใคร่สนิทสนม การคอยช่วยเหลือกัน ซึ่งเป็นคุณธรรมความดีภายในจิตใจ แล้วแสดงผลออกมาทางการกระทำหรือคำพูด เช่น การทำดี พูดดีต่อกันและกัน เมตตา คือ ความรักประเภทนี้แบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ ความรักที่เป็นอกุศล และความรักที่เป็นเมตตา

๑. ความรักที่เป็นอกุศล เป็นความรักที่เกิดจากอกุศล คือตัณหา หรือราคะนั่นเอง เป็นความรักที่ต้องการความเป็นอยู่ดีแห่งชีวิตของผู้อื่น เพียงเพื่อเป็นเงื่อนไขสำหรับตนจะได้ใช้ประโยชน์หรือเสพสุข และต้องการตอบสนอง หากคู่รักไม่สามารถตอบสนองได้ความรักชนิดนี้ก็จะคลายและหายไปในที่สุด เพราะเป็นความรักที่แปรผันไปตามสถานการณ์ นับเป็นความรักที่ไม่สมบูรณ์ จำเป็นต้องพัฒนาให้กลายเป็นความรักที่สมบูรณ์ต่อไป

๒. ความรักที่เป็นเมตตา คือ ความรักที่บริสุทธิ์ เป็นความรักที่เกิดจากปัญญาอันสุขุมลุ่มลึก เป็นความรักที่ไม่มีเงื่อนไข ไม่หวังผลตอบแทน พร้อมทั้งจะเสียสละความสุขส่วนตัวให้แก่เพื่อนร่วมโลก ดีใจ เบิกบานใจที่ได้แผ่ความรัก ความหวังดี ความปรารถนาดีไปให้แก่เพื่อนร่วมสุขร่วมทุกข์ เป็นความรักที่ไม่ก่อให้เกิดความทุกข์ลำบากทั้งแก่ผู้ให้และผู้รับ เพราะเป็นความรักที่ไม่เจือด้วยอกุศล แต่ตรงกันข้ามความรักชนิดนี้มีบ่อเกิดมาจากปัญญา ผู้คนในโลกควรจะพัฒนาตนให้มีความรักประเภทนี้ให้มากขึ้น เพื่อความสุขของตนเองและเพื่อนร่วมโลก

ในอังคุตตรนิกายได้กล่าวถึงอานิสงส์ของการเจริญเมตตาไว้ ๑๑ ประการ คือ^{๗๘}

(๑) หลับเป็นสุข

^{๗๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พุทธธรรม, เล่มที่ ๓ ฉบับปรับปรุงและขยายความ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๕๖), หน้า ๕๐๘

^{๗๗} ไชย ญ พล , จิตวิทยาแห่งความรัก, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พลัสเพรส, ๒๕๔๐), หน้า ๒๓.

^{๗๘} อง.ทสก. (ไทย) ๒๔/๑๕/๔๒๕-๔๒๖.

- (๒) ตื่นเป็นสุข
- (๓) ไม่ฝันลามก
- (๔) เป็นที่รักของมนุษย์ทั้งหลาย
- (๕) เป็นที่รักของอมมนุษย์ทั้งหลาย
- (๖) เทวดาทั้งหลายย่อมรักษา
- (๗) ไฟ ยาพิษ หรือศัตรูกล้ำกรายไม่ได้
- (๘) จิตตั้งมั่นโดยรวดเร็ว
- (๙) สีสหน้าย่อมผ่องใส
- (๑๐) เป็นผู้ไม่หลงลืมสติตาย
- (๑๑) เมื่อยังไม่แทงตลอดคุณวิเศษอันยอดเยี่ยม ย่อมเข้าถึงพรหมโลก

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับกรุณา

กรุณา หมายถึงความสงสาร ปราบปรามให้เขาพ้นจากความทุกข์ ความเดือดร้อน ความลำบากต่าง ๆ ย่อมเกิดขึ้นแก่สาธุชนคนดี เมื่อได้ประสบพบเห็นคน หรือสัตว์ผู้ใดผู้หนึ่งให้ตนเองได้รับความทุกข์ยาก เดือดร้อนในอนาคต ซึ่งเป็นเหตุให้สาธุชนเหล่านั้นไม่สามารถทนนิ่งเฉยอยู่ได้ มีความรู้สึกหวั่นไหว เพราะถูกความกรุณากระตุ้นเตือน ปราบปรามต้องการช่วยเหลือให้เขาเหล่านั้นพ้นจากความทุกข์ เป็นต้น ที่ได้รับอยู่ หรือที่จะได้รับในอนาคต

กรุณาดังกล่าวมานี้ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ อย่างคือ

๑. กรุณาเทียม หรือกรุณาที่เจือด้วยอกุศล ได้แก่ กรุณาของผู้อื่นที่ประสงค์จะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ แล้วได้ลงมือทำการช่วยเหลือ จะช่วยเหลือเขาได้หรือไม่ก็ได้ก็ตาม ขณะทำการช่วยเหลือมีความลำบากใจ กลัวว่าจะช่วยเหลือเขาให้พ้นความทุกข์ยากลำบากไม่ได้ หรือบางครั้งแม้พยายามช่วยเหลืออย่างเต็มที่แล้ว แต่ก็ช่วยเหลืออะไรไม่ได้เลย ดังนั้นจึงมีความรู้สึกเสียใจ เศร้า โศก เดือดร้อนใจไปกับเขาด้วย ซึ่งสภาวะจิตที่เป็นเช่นนี้เกิดมาจากโทมนัสเวทนาซึ่งเป็นอกุศล มิใช่เป็นกรุณา ดังนั้นผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องพัฒนากรุณาเทียมนี้เพื่อให้เป็นกรุณาแท้ต่อไป

๒. กรุณาแท้ หรือกรุณาที่เป็นกุศล ได้แก่ กรุณาของผู้ที่เมื่อประสบพบเห็นคนที่ได้รับความทุกข์ หรือผู้ที่ได้รับความทุกข์ในอนาคต ถูกความกรุณากระตุ้นเตือนให้ช่วยเหลือเขาเหล่านั้นโดยวิธีการต่าง ๆ ตนเองจะช่วยเหลือผู้ประสบทุกข์ให้พ้นจากความเดือดร้อนได้หรือไม่ก็ตาม จิตใจย่อมมีแต่ความเบิกบานแจ่มใส ไม่ขุ่นข้องหมองใจ เสียใจ แม้บางครั้งจะพยายามช่วยเหลือผู้ประสบทุกข์อย่างเต็มที่แล้ว แต่ช่วยเหลือเขาไม่ได้เลย ก็จะไม่รู้สึกเดือดเนื้อร้อนใจ โดยคอยเพียงว่าตนเองทำดีที่สุดแล้ว อันเนื่องจากกรุณาที่แท้ ซึ่งเป็นมหากุศล

ฉะนั้น ผู้ที่กรุณาแท้เท่านั้นตนเองจึงจะมีความสุขอย่างแท้จริง สามารถช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ยากลำบากได้ด้วย และตนเองมีได้ทุกข์ร้อนด้วย ดังพระนิพนธ์ของสมเด็จพระญาณ

สังวรว่า “อันความกรุณานั้นมหัศจรรย์ยิ่ง..... ความทุกข์ยากเดือดร้อนของตนเอง แม้มากมายก็จะกลายเป็นเรื่องเล็ก เมื่อเป็นไปเพื่อให้กรุณาของตนสำฤทธิ์ผลได้ช่วยคนอื่น สัตว์อื่นให้เป็นสุข”^{๗๙}

สรุปความว่า กรุณาแท้ เป็นมหากุศลจิตที่ต้องการช่วยเหลือให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์โดยตนเองเต็มเปี่ยมไปด้วยสภาพจิตที่เบิกบานแจ่มใส สดชื่น ไม่มีความเศร้าโศกเสียใจแต่ประการใดเลย แม้ว่าตนเองจะช่วยเหลือเขาพ้นทุกข์ได้หรือไม่ได้ก็ตาม ส่วนกรุณาเทียม เป็นโทมนัสเวทนา ซึ่งเป็นอกุศลจิตอันเกิดมาจากการที่ตนต้องการช่วยเขาให้พ้นจากความทุกข์ แต่ช่วยเหลือไม่ได้ดังนั้นก็รู้สึกเสียใจ ความจริงกรุณาเทียมนี้เมื่อเกิดขึ้นครั้งแรกก็เป็นมหากุศลจิต แต่ต่อมาเพราะการกระทำไว้ในใจไม่แนบกาย ไม่สมควร มหากุศลจึงได้เสื่อมไป อกุศลจิต คือ โทมนัสเวทนาเกิดขึ้นมาแทน ดังนั้นผู้บำเพ็ญเพียรจำต้องพยายามพัฒนาให้เป็นมหากุศลจิต ซึ่งเป็นกรุณาแท้ต่อไป

ลักษณะของกรุณา

ในคัมภีร์อรรถกถาได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า กรุณา มีความเป็นไปโดยอาการปลดปล่อยทุกข์ มีการอดกลั้นไม่ได้ต่อความทุกข์ของผู้อื่นเป็นกิจ มีการไม่เบียดเบียนเป็นเครื่องปรากฏ

ในคัมภีร์วิมุตติมรรค ได้อธิบายไว้โดยตั้งเป็นคำถาม และแสดงคำตอบของปัญหาไว้ดังนี้

ถาม : อะไรคือกรุณา? อะไรเป็นปัจจุปัญฐาน ? อะไรเป็นลักษณะ ? อะไรเป็นรส ? และเป็นปทัฏฐานของกรุณา.....?

ตอบ : เปรียบเหมือนมารดา บิดาผู้มองดูบุตรน้อยคนเดียวของตนรู้สึกสงสาร กล่าวว่าเจ้าเป็นทุกข์จริงหนอฉันใด บุคคลผู้สงสารสรรพสัตว์ก็ฉันนั้นเหมือนกัน นี่คือกรุณา บุคคลย่อมอยู่อย่างมีกรุณาไม่ฟุ้งซ่าน นี้เรียกว่า ปัจจุปัญฐาน ความไม่ปรากฏสิ่งที่ไม่เป็นลักษณะความสุขเป็นรส ความไม่เบียดเบียนเป็นปทัฏฐานของกรุณา.....^{๘๐}

จากข้อความที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า กรุณา หมายถึงความสงสาร ความมีเอื้อเฟื้อใคร่จะช่วยเหลือ ปราบปรามให้ผู้อื่น ตลอดถึงสรรพสัตว์ที่ประสบทุกข์อยู่พ้นจากความทุกข์และความเดือดร้อน เบื้องต้น ปราศจากเวรภัย ปราศจากทุกข์โศก เป็นลักษณะที่เต็มเปี่ยมด้วยไมตรี มุ่งความปราศจากทุกข์ และความเดือดร้อนทั้งปวงเสมอเหมือนกันหมด กรุณาเป็นกุศลจิต ซึ่งมักจะเกิดมีขึ้นแก่สาธุชนคนดีงาม มีลักษณะที่เป็นนามธรรม และบุคคลสามารถกระทำให้ปรากฏผลเป็นรูปธรรมได้ด้วยพฤติกรรมทางกาย และวาจาที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความสงสารอยากให้พ้นไปจากความทุกข์ ต่างๆ และเป็นความปรารถนาดีที่คิดจะช่วยเหลือโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ คุณธรรมข้อนี้ย่อมเกิดขึ้นกับสาธุชนทั่วไป แต่สำหรับคนชั่วช้าแล้วเมื่อเขาเห็นคนอื่นตกทุกข์ได้ยากแทนที่จะช่วยเหลือ แต่ไม่เลยมีแต่จะซ้ำเติม เช่น เมื่อมีอุบัติเหตุคนดีคิดช่วยเหลือแต่คนชั่วคิดหยิบฉวยทรัพย์สินสมบัติของผู้ประสบอุบัติเหตุ

ปฏิบัติธรรมของกรุณา

คำว่า ปฏิปักษ์ คือ สิ่งที่เป็นศัตรูกัน เป็นสิ่งที่ตรงกันข้าม หรือสิ่งที่เป็นอันตรายต่อกรุณา ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องป้องกันมิให้บังเกิดขึ้น กรุณาเป็นฝ่ายกุศล ธรรมที่เป็นปฏิปักษ์กับกรุณาก็ต้องเป็นธรรมฝ่ายอกุศล ซึ่งมีอยู่ ๒ ประการ โดยจัดเป็นข้าศึกไกลอย่างหนึ่ง และข้าศึกใกล้อย่างหนึ่ง ดังนี้

^{๗๙} สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก , รสแห่งความเมตตาชุ่มเย็นยิ่งนัก (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา), ๒๕๔๔ , หน้า ๓๗.

^{๘๐} พระอุปัชฌาย์ธรรม, วิมุตติมรรค, หน้า ๑๘๐

ข้าศึกใกล้ของกรุณา ได้แก่ โทมนัส แปลว่า “ความทุกข์ใจ, ความเสียใจ” ^{๘๑} พระผู้มีพระภาคเจ้าได้ตรัสถึงโทมนัสไว้ว่า “ดูกรภิกษุทั้งหลาย ก็โทมนัสเป็นอย่างไรทุกข์ที่เป็นไปทางใจอันไม่แฉ่มขึ้น ซึ่งเกิดโดยการสัมผัสอารมณ์ทางใจอันบุคคลเสวยแล้วรู้สึกไม่แฉ่มขึ้นนี้เรียกว่า โทมนัส” ^{๘๒}

โทมนัสมีอรรถวิเคราะห์ว่า “ทุกข์โต มโน ทุม.นโม ,ทุม.มโน ภาโว โทมนส.ส” แปลว่า ใจเป็นทุกข์ ชื่อว่า ทุมมนะ ภาวะที่ใจเป็นทุกข์ ชื่อว่าความทุกข์ใจ” ^{๘๓} กรุณาและโทมนัสมีลักษณะเข้ากันได้ เพราะมีส่วนของตนเข้ากันได้โดยมองในแง่ชีวิตของสัตว์ทั้งหลายเหมือนกัน คือ กรุณามีทุกข์ิต สัตว์บัญญัติเป็นอารมณ์ หมายความว่า กรุณาจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ท่านผู้บำเพ็ญเพียรเหล่านั้นเกิดหวั่นใจ ใครคิดช่วยเหลือเพื่อให้สัตว์เหล่านั้นพ้นทุกข์ เป็นต้น

โทมนัสจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเขามองดู หรือได้รับรู้ รับทราบถึงสัตว์ต่างๆ ผู้กำลังเป็นทุกข์ แล้วรู้สึกเป็นทุกข์ไปด้วย หรือเขาเองปรารถนาสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วไม่ได้สิ่งนั้น

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับมูทิตา

มูทิตา หมายถึง ความยินดี ความพลอยยินดีต่อความสำเร็จต่อคุณงามความดีของผู้อื่น หรือต่อการได้ลาภ ได้ยศ ได้รับความสุข ได้รับความสรรเสริญของผู้อื่น ย่อมเกิดขึ้นแก่สาธุชน เมื่อได้ประสบพบเห็นผู้อื่น หรือสัตว์ผู้ประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบคุณงามความดีได้รับความสุขในปัจจุบัน หรือผู้ประกอบคุณงามความดีแต่ปัจจุบันตกทุกข์ได้ยากมีความลำบาก แม้บุคคลประเภทหลังนี้ก็สามารถเจริญความพลอยยินดีไปให้ได้ โดยนึกถึงผลของคุณงามความดีที่เขาเคยได้ทำไว้ในกาลก่อน อันจะให้ผลเป็นความสุขความเจริญรุ่งเรืองในสัมปรายภพข้างหน้า

มูทิตา คือ ความพลอยยินดีนี้ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ อย่างคือ

๑. มูทิตาเทียม คือ มูทิตาที่เจือด้วยอกุศล ได้แก่ มูทิตาของผู้ที่พลอยยินดีต่อความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของผู้อื่น แต่มีการยึดมั่นถือมั่นหรือมีขอบเขตจำกัด มูทิตาประเภทนี้ย่อมจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อพ่อแม่ญาติพี่น้องเพื่อนๆ และคนคุ้นเคยผู้เป็นที่รักกันเท่านั้นประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นมูทิตาของปุถุชนชาวโลกทั่วไป เป็นมูทิตาที่มุ่งหวังประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เมื่อบิดามารดาของตนได้เลื่อนยศเป็นต้น ผู้เป็นบุตรหลาน หรือญาติพี่น้องที่เกี่ยวข้องก็พลอยยินดีไปด้วย โดยนึกคิดในใจว่าตนเองก็พลอยมีหน้ามีตา มีชื่อเสียงไปด้วย มูทิตาประเภทนี้เป็นมูทิตาที่เจือด้วยกิเลส ซึ่งเป็นมูทิตาที่ยังไม่สมบูรณ์ไม่ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติต้องพัฒนาให้มีสภาพเป็นมูทิตาแท้ต่อไป

๒. มูทิตาแท้ คือ มูทิตาที่เป็นกุศล ได้แก่ มูทิตาของผู้ที่เมื่อประสบพบเห็นคนผู้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ หรือผู้ที่กำลังกระทำความคุณงามความดีอยู่ก็มีความรู้สึกพลอยยินดีกับเขาไปด้วย ไม่จำกัดว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จนั้นจะเป็นพ่อแม่ญาติพี่น้อง คนคุ้นเคยกัน คนไม่คุ้นเคยกัน รวมถึงคนที่เป็นคนตรูกัน ก็สามารถพลอยยินดีต่อความสำเร็จของเขาเหล่านั้นได้ เป็นต้น โดยมีได้มีความคิดเลยว่าตนเองจะได้รับประโยชน์อันเนื่องมาจากความสำเร็จของเขา อีกอย่างหนึ่งตนเองก็มีได้มี

^{๘๑} พระธรรมปิฎก(ป.อ. ปยุตโต) , พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ,๒๕๔๓) , หน้า ๑๒๑

^{๘๒} ที.ม.(ไทย) ๑๐/๒๕๕/๓๔๒; ม.มูล.(ไทย) ๑๒/๑๔๖/๑๑๘ ; ม.อุป.(ไทย) ๑๔/๗๐๑/๔๕๒.

^{๘๓} ที.ม.(ไทย) ๑/๗๖/๙๔ ; ๑๐๔/๑๖๘ ; ๑๗๗/๒๔๘.

ความรู้สึกเดือดเนื้อร้อนใจ ริษยาต่อเขา โดยเฉพาะต่อผู้ที่เป็นศัตรูกัน ในทางตรงกันข้ามท่านผู้เจริญมุทิตาแท้จะมีสภาพจิตใจที่เบิกบานแจ่มใส ไม่ขุ่นมัว อันเนื่องมาจากมุทิตาแท้มีสภาพเป็นมหากุศล

สรุปความว่ามุทิตาแท้เท่านั้นเมื่อบุคคลบำเพ็ญแล้ว ตนเองจึงจะมีความสุขอย่างแท้จริงไม่มีความเดือดร้อนกายใจ เนื่องจากเป็นมหากุศลจิต โดยตนเองเต็มเปี่ยมไปด้วยสภาพจิตที่เบิกบาน สดชื่น แจ่มใส พลอยยินดีต่อความสำเร็จของทุกผู้ทุกคน โดยไม่มีการยึดมั่นถือมั่นว่าเป็นพี่น้องเป็นต้น ส่วนมุทิตาที่เจือด้วยอกุศล เป็นสภาพของโลภะซึ่งเป็นอกุศลจิต ยังมีอุปาทานมีขอบเขตจำกัด รวมถึงการที่ตนพลอยยินดีด้วย ก็เพราะมีความหวังจะได้รับประโยชน์ด้วย มุทิตานี้เมื่อเกิดขึ้นครั้งแรกก็เป็นมหากุศลจิต ต่อมาเพราะโยนิโสมนสิการ การกระทำไว้ในใจไม่แยกคายมหากุศลจึงเสื่อมไป อกุศลจิตจึงเกิดขึ้นแทน ดังนั้นผู้บำเพ็ญเพียรจำต้องพยายามพัฒนาให้เป็นมหากุศลจิต ซึ่งเป็นมุทิตาแท้ต่อไป

ลักษณะของมุทิตา

ในคัมภีร์อรรถกถาได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “มุทิตา” มีความยินดีด้วยเป็นลักษณะมีความไม่ริษยาเป็นกิจ มีอันกำจัดการไม่ยินดีด้วยเป็นผลปรากฏ มีอันได้เห็นสมบัติของสัตว์ทั้งหลายเป็นบรรทัดฐาน มีความสงบแห่งความไม่ยินดีด้วยสมบัติ มีอันเกิดความสนุกสำราญเป็นความวิบัติ”^{๘๔}

ในคัมภีร์วิมุตติมรรค ได้อธิบายไว้โดยตั้งเป็นคำถามและแสดงคำตอบของปัญหาไว้ดังนี้

ถาม : อะไรคือมุทิตา อะไรเป็นปัจจุปัญฐาน อะไรเป็นลักษณะ อะไรเป็นรส และปทัฏฐานของมุทิตา

ตอบ: เปรียบเสมือนมารดาบิดาผู้มองบุตรน้อยคนเดียวของตนมีความชื่นชม และพูดว่า “สาธุ” ฉันทิ โยคีเจริญมุทิตาเพื่อสรรพสัตว์ก็ฉันทิ ความสงบนิ่งแห่งจิตในมุทิตานี้เรียกว่าปัจจุปัญฐาน ความชื่นชมเป็นลักษณะ ความไม่หวาดกลัวเป็นรส ความสิ้นไปแห่งความไม่ชอบเป็นปทัฏฐานของมุทิตา^{๘๕}

จากข้อความดังกล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า มุทิตาเป็นความพลอยยินดีต่อทรัพย์สมบัติ คุณงามความดี ความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของผู้อื่น ปราศจากความอิจฉาริษยา เป็นลักษณะที่เต็มเปี่ยมไปด้วยไมตรี ชื่นชมยินดีต่อทุกผู้ทุกคนเหมือนกับหมด มุทิตาเป็นกุศลจิต ซึ่งมักจะเกิดขึ้นแก่สาธุชน มีลักษณะที่เป็นนามธรรม และบุคคลสามารถกระทำให้ปรากฏผลเป็นรูปธรรมได้ด้วยพฤติกรรมทางกาย และวาจาที่เต็มไปด้วยความพลอยยินดีโดยไม่มีเงื่อนไข คือ ไม่หวังประโยชน์อันใดเพื่อตน คุณธรรมข้อนี้มักจะเกิดขึ้นกับสาธุชนทั่วไป แต่สำหรับคนชั่วช้าต่ำทรามแล้ว เมื่อเขาเห็นคนอื่นประสบความสำเร็จแทนที่จะพลอยยินดีต่อเขา แต่ไม่เลยกลับรู้สึกไม่พอใจเกิดความอิจฉาริษยาเขากลับคนอื่นได้ดีเท่าเทียมตนเอง หรือได้ดีกว่าตน ซึ่งเป็นต้นเหตุประเภทวิภวตัณหา เขาก็จะมีแต่ความเดือดร้อนโดยส่วนเดียว

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับอุเบกขา

อุเบกขาพรหมวิหาร คือ ความวางใจเป็นกลางที่ท่านผู้บำเพ็ญเพียรเจริญให้เกิดขึ้นแล้วแผ่ไปในสัตว์ทั้งหลาย โดยอาการที่แปลกไปจากพรหมวิหาร ๓ ข้างต้น คือ ไม่มีความพยายามชวนชวายเป็นให้เขามีความสุข โดยนัยว่าขอให้สัตว์ทั้งหลายจงเป็นผู้ไม่มีเวรเถิด ไม่มีความพยายามจะช่วยเหลือ

^{๘๔} ชุ.ชา. จต.ตาสีล (ไทย) ๒/๑๒๓.

^{๘๕} พระอุปติสสเถระ, วิมุตติมรรค, หน้า ๑๘๑.

เขาให้พ้นจากความทุกข์ โดยนัยว่าขอให้สัตว์ทั้งหลายจงเป็นผู้พ้นจากความทุกข์เกิด และไม่มี ความพลอยยินดีต่อผู้อื่น โดยนัยว่าขอให้สัตว์ทั้งหลายจงเป็นผู้พ้นจากความทุกข์เกิด และไม่มี ความพลอยยินดีต่อผู้อื่น โดยนัยว่าสัตว์ทั้งหลายบังเกิดจริงหนอ แต่เจริญไปโดยนัยที่พระอรรถกถาจารย์กล่าวไว้ว่า “สัตว์ทั้งหลายเป็นผู้มีกรรมเป็นของๆตน สัตว์เหล่านั้นจักมีความสุข จักพ้นจากความทุกข์ หรือจัก เสื่อมจากสมบัติที่ได้แล้วก็ด้วยความชอบใจของกรรม ดังนี้”^{๘๖}

อุเบกขาพรหมวิหารนี้ ย่อมเกิดขึ้นแก่ท่านผู้บำเพ็ญพรหมวิหาร ๓ ข้างต้นจนได้บรรลุฌานที่ ๓ โดยจตุกกนัย หรือ ที่ ๔ ในปัญจกนัย เป็นสภาพที่บริสุทธิ์ ละเอียดย สุกุมลุ่มลึกกว่าพรหมวิหาร ๓ ข้างต้น และเมื่อสาธุชนนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ก็ย่อมเกิดขึ้นได้ เมื่อได้ประสบกับ สถานการณ์ที่เมื่อเจริญเมตตา กรุณา หรือมุทิตาไปแล้วเป็นการไม่สมควร เช่น สถานการณ์ที่ญาติสนิท ของตนได้ทำอกุศลกรรม มีการปล้นฆ่าผู้อื่น เป็นต้น ต่อมาถูกตำรวจจับได้แล้วส่งฟ้องศาล ศาล พิพากษาให้ประหารชีวิต ในสถานการณ์เช่นนี้หากเจริญเมตตาปรารถนาให้เขามีความสุข แต่ในขณะ นั้นเขากำลังได้รับทุกข์ คือ กำลังจะถูกประหารชีวิต เมตตาย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ หากเจริญกรุณาปรารถนา ให้เขาพ้นจากความทุกข์ หรือพยายามให้เขาพ้นจากการถูกประหารชีวิตโดยให้สินบน ก็ย่อมจะถูกติเตียนว่าช่วยเหลือคนผิด ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่สมควร และในฝ่ายกฎหมายบ้านเมืองก็ถือว่าผิดด้วย ประการต่อมาคือมุทิตา ความพลอยยินดี ยังไม่สามารถเจริญให้เกิดมีได้เลย ดังนั้นสถานการณ์เช่นนี้ สาธุชนควรเจริญอุเบกขา คือ วางใจเฉย หรือวางใจเป็นกลาง ปล่อยให้ดำเนินไปตามกฎหมายอัน สมควรแก่การกระทำของเขา

อนึ่งในสถานการณ์ที่ดี เมื่อคนผู้เป็นที่รักเป็นต้น ทำการงานหน้าที่ของตนดี เขามีความสุข ความเจริญในการดำเนินชีวิต ไม่มีสิ่งใดต้องเป็นกังวลใจ ผู้ปฏิบัติก็สามารถเจริญอุเบกขานี้ไปได้ ใน ปกรณ์วิเสสวิสุทธิมรรคแสดงอุปมาว่า “มารดาอย่าไม่แสดงความชวนชวยด้วยเหตุไรๆต่อบุตรผู้ จัดแจงการงานของตนดี”^{๘๗} และในสมังคโลวาสินี ในปัญจสุทธานิและในปรมัตถมัณฑุสสุภาภิกกล่าวไว้ว่า “เหมือนดังนายสารถี เมื่อมาวิ่งถูกทางเรียบสนิท ก็นั่งคุมสงบนิ่งคอยดูเฉยอยู่”^{๘๘}

อุเบกขานี้แบ่งออกเป็น ๒ ประการ คือ

๑. อุเบกขาเทียม หรืออุเบกขาที่เจือด้วยอกุศล คือ อวิชชา ได้แก่ อุเบกขาแบบโง่ๆ เป็น ความวางเฉยในสถานการณ์ที่ไม่ควรวางเฉย เช่น เมื่อได้พบเห็นคนทั่วๆไปก็มีความวางเฉยไม่สนใจต่อ เขาเหล่านั้น ความจริงสถานการณ์เช่นนี้ ควรจะเจริญเมตตา แผ่ความปรารถนาดีให้ทุกคนที่ ตนได้ประสบพบเห็นมีความสุขความเจริญ โดยการแสดงออกทางกาย หรือทางวาจาเท่าที่ตนเองจะ กระทำได้ เมื่อได้ประสบพบเห็นผู้ที่ตกทุกข์ได้ยาก หรือผู้ที่เจ็บป่วยกำลังต้องการการช่วยเหลือ ตนเอง กลับวางเฉยไม่ช่วยเหลือ ความจริงสถานการณ์เช่นนี้ควรจะเจริญกรุณาและทำการช่วยเหลือเขาทันที เพื่อให้เขาพ้นจากอันตรายที่เกิดขึ้น หรือเมื่อได้ประสบพบเห็นผู้กำลังบังเกิดทุกข์อยู่ เหตุเพราะ

^{๘๖} พระอุปติสสเถระ, วิมุตติมรรค, หน้า ๑๒๒.

^{๘๗} วิสุทธิ.ธ.(ไทย) ๒/๑๒๗

^{๘๘} ม.ม.(ไทย)๒/๒๒/๒๕.

ประสบความสำเร็จ ได้เลื่อนยศเป็นต้น ตนเองกลัววางเฉยไม่แสดงความยินดีต่อความสำเร็จของเขา ความจริงสถานการณ์เช่นนี้ คงจะเจริญงอกงามแต่ความพลอยยินดีต่อความสำเร็จของผู้อื่น

อุเบกขาเทียมนี้เป็นความวางเฉยที่มีขอบเขตจำกัด คือ หากเป็นคนที่เป็นกลางๆและคนที่ เป็นศัตรูเมื่อเขาทำทุจริตเป็นต้นแล้วได้รับการลงโทษ ตนเองก็วางเฉยได้ แต่หากเป็นผู้ที่เป็นที่รัก มี บิดามารดาเป็นต้น ก็ไม่สามารถวางเฉยได้ ดังนั้นอุเบกขาประเภทนี้สามารถให้คำจำกัดความได้ว่ายังม ีความยึดมั่นถือมั่นอยู่ เป็นอุเบกขาที่เจือด้วยกิเลส เป็นสภาพที่ยังไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ผู้ปฏิบัติจำต้อง พัฒนาให้มีสภาพเป็นอุเบกขาแท้ต่อไป

๒. อุเบกขาแท้ หรืออุเบกขาที่เป็นกุศล ได้แก่ อุเบกขาที่ประกอบด้วยปัญญาของท่านผู้ บำเพ็ญเพียรที่เจริญไปโดยการกระทำไว้ในใจว่า สัตว์ทั้งหลายเป็นผู้มีกรรมเป็นของ ๆคน เขาทำกรรม อันใดไว้ ดีก็ตาม เจาก็เป็นผู้รับผลของกรรมอันนั้น โดยไม่มีขอบเขตจำกัดว่าคนนั้นจะเป็นพ่อแม่ที่ น้อง ญาติ คนทั่วไป ตลอดจนคนที่เป็นศัตรูกัน เจริญอุเบกขาไปโดยอาการสม่ำเสมอทั้งนั้น ท่านผู้ เจริญอุเบกขาแท้จะมีสภาพจิตที่เบิกบาน ประณีต แจ่มใส และเป็นสุขอย่างละเอียด^{๘๙}

สรุปความว่าอุเบกขาแท้เท่านั้น เมื่อบุคคลบำเพ็ญแล้วตนเองจึงจะมีความสุข ดำรงรักษา ความถูกต้องไว้ได้อย่างแท้จริง สามารถดำรงรักษาความยุติธรรมไว้ได้ ไม่ลำเอียง ไม่ก่อให้เกิดความ แดกแยก สามารถดำรงรักษาความถูกต้อง กฎหมาย กฎระเบียบของสังคมไว้ได้ เป็นหลักธรรมที่ เหมาะสมสำหรับผู้ใหญ่ที่มีหน้าที่ปกครองบ้านเมืองนำไปประพฤติปฏิบัติ เพราะเป็นหลักธรรมที่มี สภาพเป็นกุศลจิตที่ประกอบด้วยปัญญา ส่วนอุเบกขาเทียมนั้นเกิดขึ้น เพราะอาศัยกิเลสคือความไม่รู้ เป็นการแสดงอาการเฉยแบบโง่ๆ ซึ่งเป็นการแสดงความวางเฉยในสถานการณ์ที่ไม่สมควร

ลักษณะอุเบกขา ในคัมภีร์อรรถกถาได้ให้คำจำกัดความอุเบกขาไว้ว่า.. มีอันเป็นไปโดย อาการกลางๆ ในสัตว์ทั้งหลายเป็นลักษณะมีอันเห็นภาวะที่สม่ำเสมอในสัตว์ทั้งหลายเป็นกิจ มีอัน สงบความเสียใจและความดีใจเป็นผลปรากฏ มีอันพิจารณาเห็นภาวะที่สัตว์ทั้งหลายเป็นผู้มีกรรมเป็น แห่งของตนเป็นบรรทัดฐาน ซึ่งมีอาการเป็นไปอย่างนี้ว่าสัตว์ทั้งหลายเป็นผู้มีกรรมเป็นของแห่งตน สัตว์ทั้งหลายนั้นจักได้ประสบสุขก็ดี จักพ้นจากความทุกข์ก็ดี จักเสื่อมจากสมบัติที่ตนมีอยู่แล้วก็ดี เพราะความชอบใจของกรรม มีการสงบแห่งความเสียใจและความดีใจเป็นสมบัติ มีอันเกิดความ เพิกเฉย เพราะความไม่รู้อันอาศัยคามคุณเป็นความวิบัติของอุเบกขานี้^{๙๐}

ในสมันตปาสาทิกากล่าวไว้ว่า “ก็ว่าโดยลักษณะอุเบกขาที่ประสงค์เอาในที่นี้มีความเป็น กลางเป็นลักษณะ มีการไม่ค้ำเป็นนร มีการไม่ชวนชวายเป็นปัจจุภูฐาน มีการสำรอกเป็นปิตีเป็น ปัทฏฐาน”^{๙๑}

ในปกรณ์วิเสสวิสุทธิมรรคกล่าวไว้ว่า “อุเบกขามีการเสวยอารมณ์เป็นกลางๆ เป็น ลักษณะ มีการไม่เข้าไปพอกพูน ไม่เกี่ยวข้องกับสัมปยุตตธรรมเป็นนร มีความสงบเป็นปัจจุภูฐาน มีจิตที่ไม่มีปิตีเป็นปัทฏฐาน”^{๙๒}

^{๘๙} ที.สี. (ไทย) ๓/๑๘๐.

^{๙๐} ที.สี. (ไทย) หน้า ๑๒๒

^{๙๑} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลศัพท์, (กรุงเทพมหานคร ,๒๕๕๐),๑๖๖

ในวิมุตติมรรค ได้กล่าวอธิบาย โยตั้งเป็นคำถามและแสดงคำตอบของปัญหาไว้ดังนี้

ถาม : อะไรคือ อุเบกขา? อะไรเป็นปัจจัยปฐฐาน ? อะไรเป็นลักษณะ ? รสและปัทฐฐานของอุเบกขา.....?

ตอบ : เปรียบเหมือนบิดามารดา ทั้งไม่เอาใจใส่เกินไป และไม่ละเลยบุตรของตนเกินไป แต่เอาใจใส่พอประมาณ และคอยดูบุตรเหล่านั้นอยู่ฉันใด โยคีคอยดูสรรพสัตว์โดยอุเบกขาก็ฉันนั้น ความสงบนิ่งในอุเบกขานี้เรียกว่า ปัจจุปฐฐาน ความไม่ยึดมั่นถือมั่นนี้เป็นลักษณะ ความเป็นกลางเป็นรส การกำจัดความไม่ชอบและความชอบเป็นปัทฐฐานของอุเบกขา^{๙๓}

จากข้อความดังกล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า อุเบกขา หมายถึง “ความวางเฉย ไม่ยินร้าย ยินดี”^{๙๔} และ “ เป็นภาวะกลางๆ ต่ออารมณ์ที่ดีและไม่ดี ”^{๙๕} เป็นการวางเฉย โดยการกระทำไว้ในใจว่าสัตว์ทั้งหลายเป็นผู้มีกรรมเป็นของตน เขาทำดีก็ยอมได้ดี ทำชั่วก็ยอมได้ชั่ว ไม่มีความยินดี ไม่มีความยินร้าย ไม่ว่าบุคคลผู้นั้นจะเป็นคนที่รัก หรือเป็นคนที่ไม่เกลียดกันก็ตาม สามารถจะรักษาสภาพจิตที่เป็นมหากุศลอันประกอบด้วยอุเบกขาไว้ได้ สาธุชนผู้ฉลาดสามารถที่จะบำเพ็ญข้อนี้ได้ ต้องใช้ปัญญาพิจารณาให้มาก และให้ถูกต้องด้วยโยนิโสมนสิกา คุณธรรมข้อนี้เป็นนามธรรม ไม่มีการแสดงออกทางกาย หรือทางวาจา มีแต่ภาวะสงบสิ่งโดยมีเพียงการกระทำไว้ในใจอันแนบคายดังกล่าวแล้ว

แต่สำหรับคนที่ไม่ฉลาด หรือผู้ที่มิได้ศึกษาอุเบกขาให้เข้าใจ ท่านเหล่านั้นก็มีอุเบกขา คือ ความวางเฉยเหมือนกัน แต่เป็นความวางเฉยประเภทกระทำไว้ในใจว่าไม่รู้จะทำอย่างไร ไม่รู้จะปฏิบัติต่อเรื่องอย่างไร จึงไม่นิ่งเฉยอยู่ ซึ่งเป็นความวางเฉยเพราะไม่รู้ที่ท่านเรียกว่าอุเบกขาแบบโง่ๆ

พระธรรมปิฎก^{๙๖} พรหมวิหาร ๔ (ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ , ธรรมประจำใจอันประเสริฐ,หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์, ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตอย่างหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ holy abiding; sublime states of mind)

๑.เมตตา (ความรักใคร่ปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า Love-kindness ; friendliness;goodwil)

๒.กรุณา (ความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันจะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ Compassion)

^{๙๒} สมเด็จพระพุทธาจารย์(อาจ อาสภมหาเถระ) ,คัมภีร์วิสุทธิมรรค,(กรุงเทพมหานคร: มหาลาโลกราชวิทยาลัย,๒๕๔๘) หน้า๓๕.

^{๙๓} สมเด็จพระพุทธาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถระ) ,คัมภีร์วิสุทธิมรรค,(กรุงเทพมหานคร: มหาลาโลกราชวิทยาลัย,๒๕๔๘) หน้า๑๘๒.

^{๙๔} สมเด็จพระพุทธาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถระ) ,คัมภีร์วิสุทธิมรรค,(กรุงเทพมหานคร: มหาลาโลกราชวิทยาลัย,๒๕๔๘) หน้า๑๐๗.

^{๙๕} สมเด็จพระพุทธาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถระ) ,คัมภีร์วิสุทธิมรรค,(กรุงเทพมหานคร: มหาลาโลกราชวิทยาลัย,๒๕๔๘) หน้า๒๖๐.

^{๙๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พุทธธรรม, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,๒๕๔๓), หน้า ๗๕๓.

๓.มุทิตา (ความยินดีในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตผ่องใสบันเทิง กอปรด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอ ต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุข เจริญงอกงามยิ่งขึ้นไป Sympathetic joy ; altruistic joy)

๔.อุเบกขา (ความวางใจเป็นกลาง อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือ มีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ เพราะเขาได้รับผิดชอบตนได้ดีแล้ว เขาสมควรรับผิดชอบตนเอง หรือเขาควรได้รับผลอันสมกับความรักผิดชอบของตน Equanimity ; neutrality ; poise)

ผู้ดำรงในพรหมวิหารย่อมช่วยเหลือมนุษยสัตว์ทั้งหลายด้วยเมตตากรุณา และย่อมรักษาธรรมไว้ได้อุเบกขา ดังนั้นแม้จะมีกรุณาที่จะช่วยเหลือปวงสัตว์แต่ก็ต้องมีอุเบกขาด้วยที่จะมิให้เสียธรรมพรหมวิหารนี้ บางทีแปลว่าธรรมเครื่องอยู่ของพรหม , ธรรมเครื่องอยู่อย่างพรหม , ธรรมประจำใจที่ทำให้เป็นพรหม หรือให้เสมอด้วยพรหม , หรือธรรมเครื่องอยู่ของท่านผู้มีคุณยิ่งใหญ่ (Abiding of the Great Ones)

ความสำคัญของพรหมวิหาร ๔

นอกจากพรหมวิหาร ๔ จะเป็นหมวดธรรมซึ่งพระโพธิสัตว์ทรงบำเพ็ญแล้วองค์ธรรมในพรหมวิหาร ๔ คือ เมตตา และอุเบกขา ยังเป็นบารมีที่พระโพธิสัตว์ทรงบำเพ็ญก่อนที่จะตรัสรู้เป็นพระสัมมาสัมพุทธเจ้า คือ เมตตาบารมี^{๙๗} และอุเบกขาบารมี^{๙๘} ส่วนกรุณาเป็น ๑ ในพุทธคุณ ๓ คือ พระกรุณาคุณ^{๙๙} พรหมวิหาร ๔ จึงเป็นหมวดธรรมที่มีความสำคัญหลายประการ ดังนี้

เป็นหลักปฏิบัติในการเจริญกรรมฐาน

จากการศึกษาข้อมูลในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนาเถรวาท พบว่าความสำคัญประการหนึ่งของพรหมวิหาร ๔ ซึ่งนักวิชาการทางพระพุทธศาสนาและพุทธศาสนิกชนส่วนใหญ่ต่างเห็นตรงกัน คือ การเป็นหลักปฏิบัติในการเจริญกรรมฐาน โดยที่องค์ธรรมแต่ละข้อของพรหมวิหาร ๔ เมื่อนำมาเป็นนิมิต^{๑๐๐} ในการเจริญกรรมฐาน ต่างมีอานภาพพิเศษซึ่งไม่เหมือนกัน^{๑๐๑} ดังปรากฏในเมตตาาสหคตสูตรว่า

ภิกษุทั้งหลาย เรากล่าวเมตตาเจวิมุตติว่ามีสุภวิโมกข์เป็นอย่างยิ่ง สำหรับภิกษุผู้มีปัญญา อันเป็นโลกียะยังไม่รู้แจ้งวิมุตติที่ยอดเยี่ยมในธรรมวินัยนี้.....

^{๙๗} ขุ.ชา.ม.(ไทย)๒๘/๒๙๖-๔๒๐/๒๒๙-๒๔๕, ขุ.พุทธ.(ไทย)๓๓/๑๕๖-๑๕๙/๕๘๗-๕๘๘.

^{๙๘} ขุ.ชา.ม.(ไทย)๒๘/๑๑๕๓-๑๓๔๕//๓๖๓-๓๙๐, ขุ.พุทธ.(ไทย)๓๓/๑๖๑-๑๖๔/๕๘๘.

^{๙๙} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๕, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จันทร์เพ็ญ, ๒๕๕๐), หน้า ๒๒๓.

^{๑๐๐} นิมิต หมายถึง เครื่องหมายสำหรับให้จิตกำหนดในการเจริญกรรมฐาน หรือภาพที่เป็นอารมณ์ในการเจริญกรรมฐาน ดูรายละเอียดใน พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลศัพท์, หน้า ๑๐๓-๑๐๔.

^{๑๐๑} ดูรายละเอียดใน พระพุทธโฆสเถระ , คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๕๘๔-๕๘๗.

ภิกษุทั้งหลาย เรากล่าวกรุณาเจโตวิมุตติว่ามีโอกาสอันญายตนฉานเป็นอย่างยิ่งสำหรับ
ภิกษุผู้มีปัญญอันเป็นโลกียะยังมิรู้แจ้งวิมุตติที่ยอดเยี่ยมในธรรมวินัยนี้.....

ภิกษุทั้งหลาย เรากล่าวมูทิตาเจโตวิมุตติว่ามีปัญญานันญายตนฉานเป็นอย่างยิ่ง สำหรับ
ภิกษุผู้มีปัญญอันเป็นโลกียะยังมิรู้แจ้งวิมุตติที่ยอดเยี่ยมในธรรมวินัยนี้.....

ภิกษุทั้งหลาย เรากล่าวอุเบกขาเจโตวิมุตติว่ามีอากิญจัญญายตนฉานเป็นอย่างยิ่ง
สำหรับภิกษุผู้มีปัญญอันเป็นโลกียะยังมิรู้แจ้งวิมุตติที่ยอดเยี่ยมในธรรมวินัยนี้^{๑๐๒}

ดังนั้น พรหมวิหาร ๔ จึงเป็นหมวดธรรมที่สามารถนำมาเป็นหลักปฏิบัติในการเจริญ
กรรมฐาน ต่างมีอานุภาพพิเศษแตกต่างกันไป

เป็นหลักปฏิบัติพื้นฐานในการดำรงชีวิต

นอกจากพรหมวิหาร ๔ จะเป็นหลักปฏิบัติในการเจริญกรรมฐานแล้ว ความสำคัญของ
พรหมวิหาร ๔ อีกประการหนึ่ง คือเป็นหลักปฏิบัติพื้นฐานในการดำรงชีวิต ดังที่พระพุทธเจ้าทรงใช้
องค์ธรรมในพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักในการปฏิบัติพระวินัยซึ่งเป็นหลักปฏิบัติพื้นฐานในการดำรงชีวิต
ของสังฆมณฑล ดังปรากฏใน โจทกจุทิตกปฏิสังยุตตกล่าวว่ “ภิกษุผู้เป็นโจทก์โดยชอบธรรมไม่พึง
เดือดร้อนด้วยอาการ ๕ อย่าง คือ ท่านมีเมตตาจิตโจท ไม่ได้มุ่งร้าย จึงไม่สมควรเดือดร้อน ” ดัง
ปรากฏในปาราชิกสิกขาบทที่ ๒ วินิตวัตถุว่า

สมัยนั้นภิกษุรูปหนึ่งปล่อยสุกที่ติดบ่วงไปด้วยความสงสารแล้วเกิดความกังวลใจว่าเรา
ต้องอาบัติปาราชิกหรือหนอ จึงนำเรื่องนี้ไปกราบทูลพระผู้มีพระภาคให้ทรงทราบ พระองค์ตรัสถามว่า
“ภิกษุ เธอคิดอย่างไร” “ข้าพระพุทธเจ้ามีความประสงค์จะช่วยเหลือ พระพุทธเจ้าข้า” ภิกษุ เธอมี
ความประสงค์จะช่วยเหลือไม่ต้องอาบัติ” ^{๑๐๓}

นอกจากนี้ พระพุทธองค์ยังทรงนำองค์ธรรมในพรหมวิหาร ๔ มาแสดงไว้ในฐานะเป็นหลัก
ปฏิบัติพื้นฐานในการดำรงชีวิตของฆราวาสอีกด้วย เช่น ทรงนำเมตตาซึ่งเป็นองค์ธรรมข้อหนึ่งในพรหม
วิหาร ๔ มาแสดงเป็นหลักปฏิบัติของฆราวาสต่อสมณพราหมณ์ดังปรากฏในสังคาลสูตรว่า “คหบดี
บุตร กุลบุตรพึงบำรุงสมณพราหมณ์ผู้เป็นทิศเบื้องบนโดยหน้าที่ ๕ ประการ คือ (๑) จะทำสิ่งใด ก็ทำ
ด้วยเมตตา (๒) จะพูดสิ่งใดก็พูดด้วยเมตตา (๓) จะคิดสิ่งใดก็คิดด้วยเมตตา”^{๑๐๔}

ดังนั้น พรหมวิหาร ๔ ซึ่งประกอบด้วยองค์ธรรม คือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา จึง
เป็นหมวดธรรมที่สามารถนำมาเป็นหลักปฏิบัติพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้ทั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์

เป็นคุณธรรมที่เกื้อหนุนกรรมดีทั้งหลายให้บริบูรณ์

เนื่องจากการบำเพ็ญความดีภายนอก หรือการแสดงออกที่ต้งามหา

^{๑๐๒} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๒๓๕/๑๗๘-๑๙๐ , ดุราลัยละเอียดใน พระพุทธโฆสเถระ , คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า
๕๘๕-๕๘๗.

^{๑๐๓} วิ. มห. (ไทย) ๑/๑๕๓/๑๒๐.

^{๑๐๔} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๗๒/๒๑๖.

สังคม จะต้องมีความดีที่ลึกซึ้งภายในจิตใจเป็นรากฐาน จึงจะเป็นไปโดยจริงใจบริสุทธิ์เป็นของแท้ และมั่นคงยั่งยืน พรหมวิหาร ๔ ซึ่งเป็นคุณธรรมประจำใจเป็นคุณภาพจิต หรืออยู่ในระดับความคิด^{๑๐๕} จึงเป็นคุณธรรมที่เกื้อหนุนกรรมดีทั้งหลายให้บริบูรณ์ เพราะว่าผู้เจริญพรหมวิหาร ๔ ย่อมมีจิตมั่นในความเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา อันเป็นองค์ธรรมในพรหมวิหาร ๔ ทำให้การกระทำความดีต่างๆ เป็นไปโดยบริสุทธิ์ใจ^{๑๐๖} แต่ถ้าเราบำเพ็ญกรรมดีต่าง ๆ โดยไม่มีคุณธรรม คือ พรหมวิหาร ๔ อยู่ในใจ ก็จะทำให้กรรมดีเหล่านั้นไม่บริบูรณ์ ดังที่พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต) ได้อธิบายไว้ ดังนี้^{๑๐๗}

(๑) ไม่จริงใจ เพราะว่าปฏิบัติการนั้นอาจมีเจตนาอื่นแอบแฝง เช่น ท่านอาจจะเป็นการให้เพื่อต้องการผลประโยชน์ตอบแทน หรือเป็นการแสดงเพื่อผลประโยชน์ของตัวเองอย่างใดอย่างหนึ่ง

(๒) ไม่จริงจัง เพราะว่าเมื่อไม่ได้ช่วยด้วยจริงใจ หรือไม่ได้ตั้งใจจริง ก็ไม่ช่วยเหลื่ออย่างจริงจัง

(๓) ไม่พอดี เพราะช่วยโดยไม่มุ่งเพื่อประโยชน์แก่เขา ก็อาจจะช่วยไม่เพียงพอหรือช่วยเกินเลยไป แทนที่จะช่วยชาวบ้านด้วยเมตตา เพื่อประโยชน์แก่เขา ให้ตรงกับความต้องการของเขา หรือให้เขาพึ่งตนเองได้ ก็ช่วยแบบเอาใจบ้าง แบบเกลี้ยกล่อมบ้างหรือช่วยในลักษณะที่จะทำให้เขาหวังพึ่งคนอื่นเรื่อยไป จนกระทั่งเสียทั้งแก่ตัวเขาและแก่สังคม

(๔) ไม่ยั่งยืน คือ ตัวเองนั้นแหละทำไปไม่ตลอด เพราะหยุดอยู่แค่ผลประโยชน์ของตัวเองเท่านั้น หรือทำไปตามแรงดันภายนอก พอแรงนั้นหมดก็หยุด

(๕) ไม่สุขจริง อาจทำไปอย่างฝืนใจ ไม่ทำให้เป็นสุข อย่างน้อยก็ไม่เกิดความสุขความปิติ เอื้ออัมซาบซึ่งใจเท่าที่ควร

ดังนั้น พรหมวิหาร ๔ จึงเป็นหมวดธรรมที่เกื้อหนุนกรรมดีทั้งหลายให้บริบูรณ์เพราะว่า องค์ธรรมในพรหมวิหาร ๔ ทำให้การกระทำความดีต่าง ๆ เป็นไปอย่างจริงใจ จริงจัง มีความพอดี ยั่งยืน และมีความสุขจากการกระทำความดีอย่างแท้จริง

เป็นหลักปฏิบัติซึ่งนำไปสู่สุคติภูมิ

พรหมวิหาร ๔ สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติไปสู่สุคติภูมิ เพราะว่าพรหมวิหาร ๔ เป็นสมถกรรมฐานอย่างหนึ่ง ซึ่งมีอานิสงค์สำคัญประการหนึ่ง คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถบรรลุมรรค ดังนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติเจริญพรหมวิหาร ๔ อย่างต่อเนื่องจนบรรลุมรรค เมื่อตายย่อมเกิดในพรหมโลก เหมือนหลับแล้วตื่นขึ้น ด้วยอานิสงค์ของมรรคที่ได้จากการเจริญพรหมวิหาร ๔ ดังปรากฏในเมฆเทวสูตร และมหาสุทตสนสูตรว่า

ทรงมีเมตตาจิต...ทรงมีอุเบกขาจิต แผ่ไปตลอดทิศที่ ๑ อยู่ ทิศที่ ๒ ทิศที่ ๓.....ทิศที่ ๔.....ทิศเบื้องบน ทิศเบื้องล่าง ทิศเฉียง แผ่ไปตลอดโลกทั้งทุกหมู่เหล่าในที่ทุกสถาน ด้วยอุเบกขาจิต

^{๑๐๕} พระธรรมปิฎก (ป . อ . ปยุตโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๗๕๖.

^{๑๐๖} พระพุทธโฆสเถระ , คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๕๘๗-๕๘๘.

^{๑๐๗} พระธรรมปิฎก (ป . อ . ปยุตโต).พัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยจิตวิทยาแบบยั่งยืน ,พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด ,๒๕๔๓), หน้า ๘๗ -๘๘.

อันไพบูลย์ เป็นมหัคคตะ ไม่มีขอบเขต ไม่มีเวร ไม่มีความเบียดเบียนอยู่....พระองค์ทรงเจริญพรหมวิหาร ๔ ประการ หลังจากสวรรคตแล้วได้เสด็จเข้าถึงพรหมโลก^{๑๐๘}

สำหรับกรณีของผู้เจริญพรหมวิหาร ๔ อย่างต่อเนื่องแต่ไม่ได้ฉวยในขณะสิ้นชีวิตเนื่องจากฉวยก่อนสิ้นชีวิต หรือเหตุอื่น ๆ อาานิสงส์จากการเจริญพรหมวิหาร ๔ ก็สามารถนำผู้ปฏิบัติไปเกิดในสุคติภูมิได้เช่นกัน ดังปรากฏในมหาโควินทสูตรว่า

มหาโควินทพราหมณ์มีเมตตาจิตแผ่ไปตลอดทิศที่ ๑.... มหาโควินทพราหมณ์แสดงหนทางแห่งความเป็นผู้อยู่ร่วมกับพระพรหมในพรหมโลกแก่เหล่าสาวก สมัยนั้น เหล่าสาวกของมหาโควินทพราหมณ์ผู้รู้คำสั่งสอนทั่วทั้งหมดหลังจากตายไป ไปเกิดในสุคติพรหมโลก ส่วนเหล่าสาวกผู้ไม่รู้คำสั่งสอนทั่วทั้งหมดหลังจากตายไป บางพวกเข้าถึงความเป็นผู้อยู่ร่วมกับเหล่าเทพชั้นปรนิมิตวสวัตดี บางพวกเข้าถึงความเป็นผู้อยู่ร่วมกับเหล่าเทพชั้นนิมมานรดี บางพวกเข้าถึงความเป็นผู้อยู่ร่วมกับเหล่าเทพชั้นดุสิต บางพวกเข้าถึงความเป็นผู้อยู่ร่วมกับเหล่าเทพชั้นดุสิต บางพวกเข้าถึงความเป็นผู้อยู่ร่วมกับเหล่าเทพชั้นยามา บางพวกเข้าถึงความเป็นผู้อยู่ร่วมกับเหล่าเทพชั้นดาวดึงส์ บางพวกเข้าถึงความเป็นผู้อยู่ร่วมกับเหล่าเทพชั้นจาตุมหาราช ผู้ที่ได้รับผลต่ำกว่าเขาทั้งหมดได้เป็นหมู่คนธรรพ์^{๑๐๙}

ดังนั้น พรหมวิหาร ๔ จึงเป็นหมวดธรรมซึ่งสามารถนำผู้ปฏิบัติไปสู่สุคติภูมิโดยถ้าผู้ปฏิบัติเจริญพรหมวิหาร ๔ จนกระทั่งบรรลุฉาน ก็จะทำให้ไปสู่พรหมโลกหลังสิ้นชีวิต แต่ถ้าผู้ปฏิบัติไม่ได้ฉานในขณะสิ้นชีวิต อาานิสงส์จากการเจริญพรหมวิหาร ๔ จะนำผู้ปฏิบัติไปสู่สุคติภูมิในระดับอื่นๆ ตามแต่ปัจจัย

เป็นพื้นฐานในการบรรลุธรรมขั้นสูงสุด

พรหมวิหาร ๔ เป็นพื้นฐานในการบรรลุธรรมขั้นสูงสุดของพระพุทธศาสนาเถรวาท คือนิพพาน เพราะว่าเมื่อนำพรหมวิหาร ๔ ไปเป็นหลักปฏิบัติในการเจริญกรรมฐาน การเจริญพรหมวิหาร ๔ ดังกล่าวจะนำผู้ปฏิบัติไปสู่ฉาน และเมื่อผู้ปฏิบัติอาศัยฉานนั้นเป็นบาทฐานในการเจริญวิปัสสนา โดยยกขึ้นสู่พระไตรลักษณ์ปฏิบัติไปอย่างต่อเนื่อง ย่อมเป็นเหตุปัจจัยให้บรรลุถึงพระนิพพานได้ในชาตินี้ ดังปรากฏในอัฐกณาคสูตรว่า

ภิกษุมีเมตตาจิต....ภิกษุมีอุเบกขาจิต แผ่ไปตลอดทิศที่ ๑ ทิศที่ ๒ ทิศที่ ๓ ทิศที่ ๔ ทิศเบื้องบน ทิศเบื้องล่าง ทิศเฉียง แผ่ไปตลอด โลกทั่วทุกหมู่เหล่าในที่ทุกสถานด้วยอุเบกขาจิตอันไพบูลย์ เป็นมหัคคตะ ไม่มีขอบเขต ไม่มีเวร ไม่มีความเบียดเบียนอยู่ ภิกษุนั้นพิจารณาเห็นดังนี้ย่อมรู้ชัดว่า “แม้อุเบกขาเจ โตวิมุตตินี้ ก็ถูกปรุงแต่งแล้ว ก็สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ถูกปรุงแต่งแล้วสิ่งนั้นไม่เที่ยง มีความดับไปเป็นธรรมดา” ภิกษุนั้นตั้งอยู่ในธรรม คือ สมถะและวิปัสสนานั้นแล้ว ย่อมบรรลุความสิ้นไปแห่งอาสวะทั้งหลาย^{๑๑๐}

สำหรับกรณีของผู้ปฏิบัติที่ยังไม่สามารถบรรลุวิปัสสนา ได้ในชาตินี้ การเจริญพรหมวิหาร ๔ ภายใต้อำนาจของพระพุทธานุภาพ จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีกิเลสเบาบางลงสามารถละสังโยชน์ได้ ๕

^{๑๐๘} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๖๒/๑๙๔-๑๙๕, ม.ม. (ไทย) ๑๓/๓๐๙/๓๗๓-๓๗๔.

^{๑๐๙} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๓๒๙/๒๕๗.

^{๑๑๐} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๒๐/๒๒, อ.จ.เอกาทศก.(ไทย) ๒๔/๑๖/๔๒๙-๔๓๐.

ประการ เป็นพระอนาคามี เมื่อตายไปจากโลกมนุษย์ ก็บังเกิดในพรหมโลกและปรินิพพานในพรหมโลกชั้นสุทธาวาส ดังปรากฏในปฐมเมตตาสสูตรว่า

บุคคลบางคนในโลกนี้มีเมตตาคิด....บุคคลบางคนในโลกนี้มีอุเบกขาคิดเมื่อตายไปย่อมเข้าถึงความเป็นผู้อยู่ร่วมกับพวกเทวดาชั้นเวหัพพะลวะพวกเทวดาชั้นเวหัพพะลวะมีอายุประมาณ ๕๐๐ กัป คนที่เป็นปุถุชนดำรงอยู่ในชั้นพรหมนั้นจนสิ้นอายุ ให้ระยะเวลาที่เป็นกำหนดอายุของเทวดาเหล่านั้นหมดไปแล้วไปสู่นรกบ้าง ไปสู่กำเนิดดิรัจฉานบ้าง ไปสู่แดนเปรตบ้าง ส่วนสาวกของพระผู้มีพระภาคดำรงอยู่ในชั้นหมู่พรหมนั้นจนสิ้นอายุขัย ให้ระยะเวลาที่เป็นกำหนดอายุของเทวดา เหล่านั้นหมดไปแล้ว ปรินิพพานในภพนั้นแล นี่แลเป็นความแปลกกัน เป็นความแตกต่างกันเป็นเหตุทำให้ต่างกันระหว่างอริยสาวกผู้ได้สดับกับปุถุชนผู้ไม่ได้สดับ เมื่อคติและอุปัตติยังมีอยู่^{๑๑๑}

ดังนั้น พรหมวิหาร ๔ จึงเป็นหมวดธรรมที่เป็นพื้นฐานให้ผู้ปฏิบัติบรรลุธรรมขั้นสูงสุด คือนิพพาน เพราะว่าการเจริญพรหมวิหาร ๔ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกิเลสเบาบางลง สามารถละสังโยชน์ได้ ๕ ประการ เป็นพระอนาคามี นอกจากนี้ หากผู้ปฏิบัติอาศัยมานจากการเจริญพรหมวิหาร ๔ เป็นบาทฐานในการเจริญวิปัสสนา โดยยกขึ้นสู่พระไตรลักษณ์ ปฏิบัติไปอย่างต่อเนื่อง ก็เป็นเหตุปัจจัยให้บรรลุถึงพระนิพพานได้ในชาตินี้

สร้างสันติสุขแก่สังคม

เนื่องจากการเจริญพรหมวิหาร ๔ ต้องส่งจิตไปให้สัตว์อื่น ดังนั้น เมื่อมีการเจริญพรหมวิหาร ๔ เกิดขึ้น จึงไม่ได้มีผลเฉพาะผู้ปฏิบัติเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบต่อสังคมโดยตรงดังตัวอย่างของสังคมในสมัยพุทธกาล ซึ่งวิถีชีวิตของคนอินเดียส่วนใหญ่ ได้รับอิทธิพลจากคำสอนของศาสนาพราหมณ์ ทำให้อุดมคติหรือเป้าหมายสูงสุด ของคนในสมัยนั้น เป็นไปตามหลักคำสอนของศาสนาพราหมณ์ คือ การไปอยู่ร่วมกับพรหม^{๑๑๒} และวิธีการไปอยู่ร่วมกับพรหมสามารถกระทำได้ โดยการเช่นสรวงพระเป็นเจ้า และอ้อนวอนขอให้ช่วย อ้อนวอนขอให้ช่วยประสิทธิ์ประสาทพรแก่ตน และต้องปฏิบัติบะ ทรมานร่างกายอย่างเคร่งครัด^{๑๑๓} สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแนวทางการดำเนินชีวิตที่สร้างความเดือดร้อนวุ่นวายให้แก่ตนเองและสังคม เมื่อพระพุทธเจ้าทรงประกาศพระพุทธศาสนาและมีพราหมณ์เดินทางมาถามพระองค์ ถึงวิธีการไปอยู่ร่วมกับพรหม หรือทางไปพรหมโลก พระพุทธองค์ทรงตอบคำถามเหล่านี้ ด้วยการแนะนำให้บุคคลเหล่านั้น นำคุณสมบัติและอาการของจิต อันได้แก่เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่ในจิตของคนอยู่แล้ว มาทำให้สมบูรณ์และเจริญงอกงามขึ้น เพื่อเป็นวิธีการไปอยู่ร่วมกับพรหม หรือทางไปสุพรหมโลก^{๑๑๔}

ผลลัพธ์จากการกระทำดังกล่าว มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของชาวอินเดียเป็นอย่างมากและปรากฏผลมาจนกระทั่งสมัยปัจจุบัน ดังที่ เอ็น. โอยสวามี ศาสตราจารย์ กล่าวว่า การประกาศศาสนาของ

^{๑๑๑} อก.จตุกก.(ไทย) ๒๑/๑๒๕/๑๙๐-๑๙๓.

^{๑๑๒} สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธเถร), สากลศาสนา,(นครปฐม : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย , ๒๕๔๘), หน้า ๒๑๐.

^{๑๑๓} สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธเถร), สากลศาสนา,(นครปฐม : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย , ๒๕๔๘), หน้า ๒๑๑.

^{๑๑๔} ที.สี.(ไทย) ๙/๕๕๕-๕๕๖/๒๔๔-๒๔๕, ม. ม. (ไทย) ๑๑/๔๗๐-๔๗๑/๕๕๕-๕๕๖.

พระพุทธเจ้าสมัยพุทธกาล “เกิดผลกระทบกระเทือนต่อพิธีกรรมในพระเวทอย่างรุนแรง จนเป็นเหตุให้ต้องยกเลิกการบูชาขี้อวมในอินเดียเหนืออย่างเด็ดขาด..... กระทั่งปัจจุบันนี้”^{๑๑๕} พรหมวิหาร ๔ จึงเป็นหมวดธรรมซึ่งสามารถสร้างสันติสุขให้เกิดขึ้นในสังคม เพราะว่าสังคมที่ประกอบไปด้วยบุคคลที่มีพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินชีวิต ย่อมจะเป็นสังคมที่ปราศจากความพยายาบาท ความเบียดเบียน ความอิจฉาริษยา และอคติ

นอกจากนี้ เมื่อสังคมอยู่ในสถานการณ์ปกติ คนในสังคมอยู่ดีเป็นปกติ เมตตาจะทำให้สังคมประกอบไปด้วยความรัก ความปรารถนาดี ความเป็นมิตรต่อกัน ขณะที่กรุณาจำทำให้คนในสังคม มีใจพลอยหวั่นไหว อยากช่วยเหลือ ปลดปล่อยความทุกข์หรือแก้ไขปัญหามิเมื่อสังคมมีปัญหาเกิดขึ้น ทำให้สังคมกลับมาสู่ภาวะปกติ หายทุกข์ และมุทิตาจะทำให้กิจกรรมที่ต่าง ๆ ในสังคมดำเนินต่อไปอย่างราบรื่น เพราะความริษยาไม่สามารถแทรกเข้ามาได้ นอกจากนี้ มุทิตายังเป็นแรงจูงใจให้คนในสังคมมีการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในสังคมต่อไปอีกด้วย เพราะว่าเมื่อมีการกระทำที่ถูกต้องดีงามต่าง ๆ เกิดขึ้นแล้วจะได้รับการชื่นชมจากคนในสังคมอย่างจริงใจ และเมื่อเกิดเหตุการณ์ ซึ่งมีผู้ที่สมควรจะต้องรับผิดชอบการกระทำของตน รวมทั้งฝึกหัดความรับผิดชอบนั้น คือ ในกรณีถ้าเข้าไปช่วยเหลือด้วยเมตตา กรุณา มุทิตา จะเป็นการละเมิดต่อความจริงความถูกต้องดีงาม ความสมควรตามเหตุผล หรือทำลายหลักการ กฎ กติกา ที่ชอบธรรม^{๑๑๖} อุเบกขาจะเป็นองค์ธรรมที่ทำให้กลไกของสังคมนั้นดำเนินไปได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ดังนั้น พรหมวิหาร ๔ จึงเป็นหมวดธรรมที่สามารถสร้างสันติสุขให้แก่สังคม เพราะว่าองค์ธรรมในพรหมวิหาร ๔ จะทำให้สังคมปราศจาก ความพยายาบาท ความเบียดเบียน ความอิจฉาริษยา และอคติ เป็นสังคมที่มีสันติสุข

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พรหมวิหาร ๔ เป็นหมวดธรรมที่มีความสำคัญหลายประการ คือ นอกจากเป็นหลักปฏิบัติในการเจริญกรรมฐานแล้ว ยังเป็นคุณธรรมซึ่งเป็นหลักปฏิบัติพื้นฐานในการดำรงชีวิต ที่เกื้อหนุนกรรมดีทั้งหลายให้บริบูรณ์สามารถนำผู้ปฏิบัติไปสู่สุคติภูมิ พร้อมทั้งเป็นพื้นฐานในการบรรลุดุริยธรรมขั้นสูงสุด และสามารถสร้างสันติสุขแก่สังคมได้ เพราะว่าการเจริญพรหมวิหาร ๔ ต้องส่งจิตไปให้สัตว์อื่น

การเจริญพรหมวิหาร ๔

เนื่องจากพรหมวิหาร ๔ เป็นหมวดธรรมซึ่งประกอบด้วยองค์ธรรม ๔ ประการ ที่มีคุณสมบัติแตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับพรหมวิหาร ๔ มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลการเจริญพรหมวิหาร ๔ แต่ละข้อมาแสดงพอสังเขป ดังนี้

^{๑๑๕} เอ็น. ไอยสวามี ศาสตรี , พัฒนาการของพระพุทธศาสนา , แปลโดย อมร โสภณวิเชษฐวงศ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๖.

^{๑๑๖} พระธรรมปิฎก (ป . อ. ปยุตโต) , จากสุขในบ้านสู่ความเกษมสันต์ทั่วสังคม , พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด , ๒๕๔๒), หน้า ๒๒-๒๓.

การเจริญเมตตา

หลังจากผู้ปฏิบัติเตรียมความพร้อมตามหลักการเตรียมตัวเบื้องต้นในการเจริญกรรมฐาน ได้แก่ การตัดปณิธานต่าง ๆ^{๑๑๗} แสวงหาภักตมิตร ออกจากสถานที่ซึ่งไม่เหมาะสมแก่การปฏิบัติไปสู่ สถานที่ซึ่งเหมาะสมแก่การปฏิบัติ ชำระศีลให้บริสุทธิ์ ถวายตัวแก่พระพุทธเจ้าและอาจารย์^{๑๑๘}เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงไปนั่งขัดสมาธิอย่างสบาย ณ อาสนะซึ่งได้เตรียมไว้ล่วงหน้าในที่สงบปราศจากเสียงรบกวนและไม่มีคนพลุกพล่าน โดยการเจริญเมตตาควรเริ่มปฏิบัติ หลังจากรับประทานอาหารสักระยะหนึ่ง เพื่อป้องกันอาการง่วงหรือมีนเมาจากการรับประทานอาหาร และต้องพิจารณาให้เห็นโทษของความโกรธและอานิสงส์ของขันติเป็นอันดับแรก เพราะว่าวัตถุประสงค์ของการเจริญเมตตา คือ การสลัดทิ้งความโกรธและบรรลู่ถึงคุณของขันติ^{๑๑๙} นอกจากนี้ ก่อนลงมือปฏิบัติต้องทราบ บุคคลที่เป็นโทษต่อการเจริญเมตตา คือ (๑) บุคคลที่ห้ามเจริญเมตตาไปเป็นอันดับแรก ได้แก่ บุคคลที่ไม่เป็นที่รัก บุคคลที่รักมาก บุคคลที่เป็นกลาง ๆ และบุคคลที่เป็นศัตรู (๒) บุคคลที่เจริญเมตตาโดยเฉพาะเจาะจงไม่ได้ ได้แก่ บุคคลที่มีเพศตรงข้ามกับผู้ปฏิบัติซึ่งมีคุณสมบัติ ทำให้ระคายเคืองง่าย เมื่อเจริญเมตตาไปถึง (๓) บุคคลที่เจริญเมตตาไม่ได้เลย ได้แก่ บุคคลที่ตายไปแล้ว^{๑๒๐}

ลำดับต่อไปผู้ปฏิบัติต้องทราบว่า ในการเริ่มต้นเจริญเมตตาผู้ปฏิบัติต้องเจริญเมตตาไปในตนเองก่อน เพื่อเป็นสักขีพยานแก่การเจริญเมตตาไปยังบุคคลอื่น ๆ ต่อไป เพราะว่าทุกคนย่อมรักตนเองเป็นที่สุด ดังนั้น เมื่อทำการเจริญเมตตาให้แก่ตนเองก่อนอยู่เสมอๆ แล้วความปรารถนาสุข กลัวทุกข์ ซึ่งมีอยู่ประจำใจ ย่อมเกิดขึ้นเป็นพิเศษ จากนั้นให้ผู้ปฏิบัตินึกเปรียบเทียบ ไปในสัตว์ทั้งหลายว่า ล้วนแต่มีความปรารถนา เช่นเดียวกับตนทุกประการ จากนั้นจึงเจริญเมตตาไปในบุคคลต่อไปตามลำดับ คือ บุคคลที่รักเคารพ เพื่อนที่รักมาก บุคคลที่เป็นกลาง ๆ และบุคคลผู้เป็นศัตรู^{๑๒๑} สำหรับการเจริญเมตตาไปยังบุคคลผู้เป็นศัตรูนั้นถ้าผู้ปฏิบัติมีความโกรธขึ้น ให้หวนกลับไปเข้าเมตตาตามาน^{๑๒๒} ที่ได้ทำให้เกิดขึ้นแล้วในบุคคลจำพวกก่อนๆ จำพวกใดจำพวกหนึ่ง หลาก ๆ หน จากนั้นออกจากมานแล้วจึงพยายามเจริญเมตตาไปในคนที่เป็ศัตรูใหม่ ๆ หลาก ๆ ครั้ง แต่ถ้าความโกรธยังไม่ระงับให้ใช้อุบายวิธี

^{๑๑๗} ปณิธาน คือ เครื่องผูกพันหรือห่วงเหนี่ยว ซึ่งเป็นสาเหตุให้ใจหวังกังวล ดูรายละเอียดในพระธรรมปิฎก (ป . อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลศัพท์** , หน้า ๑๒๙.

^{๑๑๘} ดูรายละเอียดใน พระพุทธโฆสเถระ , **คัมภีร์วิสุทธิ**, หน้า ๑๔๖-๑๖๖ , พระเทพวิสุทธิกวี(พิจิตร ฐิตวณฺโณ), **การพัฒนาจิต** , หน้า ๕๗-๖๕, พุทธทาสภิกขุ, **การปฏิบัติวิปัสสนาในอิริยาบถยืน**, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา , ๒๕๔๒), หน้า ๖-๔๑.

^{๑๑๙} พระพุทธโฆสเถระ, **คัมภีร์วิสุทธิมรรค**, หน้า ๔๘๑-๔๘๒ ,

^{๑๒๐} ดูรายละเอียดใน พระพุทธโฆสเถระ, **คัมภีร์วิสุทธิมรรค** , หน้า ๔๘๓-๔๘๔ , พระเทพวิสุทธิกวี (พิจิตร ฐิตวณฺโณ), **การพัฒนาจิต**, หน้า ๑๓๕, พระมหาสุทฺธิชัย ฐิตชโย(ถาวรศีล), **”การศึกษาเชิงวิเคราะห์พระมหาวีร ๔ ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา”**, วิทยานิพนธ์ปริญญาศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย) , ๒๕๔๖ หน้า ๔๓-๔๔.

^{๑๒๑} พระพุทธโฆสเถระ, **คัมภีร์วิสุทธิมรรค**, หน้า ๔๘๕-๔๙๐, พระเทพวิสุทธิกวี (พิจิตร ฐิตวณฺโณ), **การพัฒนาจิต**, หน้า ๑๓๖.

^{๑๒๒} เมตตาตามาน ในที่นี้เกจอาจารย์ให้ตรสนะไว้ว่า หมายถึงเพียงขั้นอุปจารตาม ดูรายละเอียดใน พระพุทธโฆสเถระ **คัมภีร์วิสุทธิมรรค**, หน้า ๔๙๐.

บรรเทาความโกรธด้วยวิธีอื่น ๆต่อไป เช่น พิจารณาอานิสงส์ของเมตตา พิจารณาโทษของความโกรธ นั้นว่าไม่ดีไม่งาม ก่อผลร้าย นำความทุกข์ต่างๆ มาให้ พิจารณาความสัมพันธ์กันมาในสังสารวัฏ เป็นต้น^{๑๒๓}

หลังจากนั้นให้ผู้ปฏิบัติทำลายขอบเขตแห่งเมตตา โดยการวางจิตไว้ให้เสมอกันในตนเอง บุคคลผู้เป็นที่รัก บุคคลผู้เป็นกลางๆ และบุคคลผู้เป็นศัตรู เพื่อเป็นการทำเมตตาให้เป็นสภาวะสัมฤทธิ์ เพราะว่าเมื่อผู้ปฏิบัติเจริญเมตตาสำเร็จถึงขั้นเสมาสัมฤทธิ์ จะทำให้เมตตาภาวนามีกำลังแก่กล้าขึ้น ชุ่มนิรณ ๕ ประการ^{๑๒๔}อันเป็นศตูดโดยตรงของฌานไว้ได้ ด้วยกำลังแห่งอุปจารสมาธิ^{๑๒๕}

จากนั้นให้นำสภาวะนั้นมาเป็นนิมิตกรรมฐาน เพื่อให้การเจริญเมตตาบรรลุลถึงอุปนาสมาธิ ^{๑๒๖} และบรรลุลถึงฌานไปโดยลำดับ คือ ในกรณีที่มีจำนวนฌานเป็น ๔ ขั้นที่เรียกว่า จตุกกนัย จะบรรลุลถึงฌานเป็นขั้นสุดท้าย และในกรณีที่มีจำนวนฌานเป็น ๕ ขั้นที่เรียกว่า ปัญจกนัย จะบรรลุลถึงจตุตถฌานเป็นขั้นสุดท้าย เพราะจตุตถฌานโดยจตุกกนัยและปัญจกนัยโดยปัญจกนัย มีองค์ฌานเป็นอุเบกขาเวทนา แต่การเจริญเมตตาที่มีสขิตสวัตถุบัญญัติเป็นอารมณ์ จึงเกี่ยวเนื่องด้วยสมนัสเวทนา ดังนั้น การเจริญเมตตาจึงไม่สามารถทำให้บรรลุลถึงจตุตถฌานหรือปัญจกนัยได้

ต่อจากนั้นให้ผู้ปฏิบัติทำการแผ่เมตตา คือ การน้อมจิตกระจายภาวะที่รักใคร่ในสัตว์ทั้งหลายออกไป^{๑๒๗} ด้วยอาการทั้ง ๘ คือ เว้นการบีบคั้น เว้นการฆ่า เว้นการทำให้เดือดร้อน เว้นความย่ำยี เว้นการเบียดเบียน ขอจงเป็นผู้ไม่มีเวร อย่าได้มีเวรกัน จงเป็นผู้มีสุข อย่ามีทุกข์ และจงมีตนเป็นสุขอย่ามีตนเป็นทุกข์^{๑๒๘} สามารถทำได้ ๓ วิธี คือ (๑) อโนริโสภรณา แผ่ไปโดยไม่เจาะจงด้วยอาการ ๕ อย่าง คือ การแผ่ครอบคลุมไปทั้งหมดแก่สัตว์ทั้งปวง(ปราณ) สัตว์ที่เป็นขึ้นแล้วทั้งปวง(ภุต) บุคคลทั้งปวง และสัตว์ทั้งหลายที่เนื่องด้วยอรรถภาพทั้งหมด (๒) โอริโสภรณา แผ่ไปโดยไม่เจาะจงด้วยอาการ ๗ อย่าง คือ แผ่ไปในบุคคลหรือในหมู่บุคคล ๗ จำพวก ได้แก่ สตรีทั้งปวง บุรุษทั้งปวง อริยบุคคลทั้งปวง บุคคลที่ไม่เป็นอริยะทั้งปวง เทวดาทั้งปวง มนุษย์ทั้งปวง สัตว์โลกที่ต่ำกว่ามนุษย์ทั้งปวง (๓) ทิสาภรณา แผ่ไปสู่ทิศทั้งหลายด้วยอาการ ๑๐ คือ แผ่ไปยังสัตว์ทั้งปวงในทิศทั้ง ๑๐ ได้แก่ ทิศตะวันออก ทิศตะวันตก ทิศเหนือ ทิศใต้ ทิศตะวันออกเฉียงใต้ ทิศตะวันตกเฉียงเหนือ

^{๑๒๓} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๒๑๖-๒๒๑/๒๒๖-๒๓๒, อัง. ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๖๑-๑๖๒/๒๖๔-๒๖๙, พระพุทธโสมเถระ คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๔๙๐-๕๑๑, พระอุปัชฌาย์เสนา, วิมุตติมรรคฉบับแปลโดย พระเทพโสภณ(ประยูรธมฺมจิตโต)และคณะแปลจากฉบับภาษาอังกฤษของพระเฮฮารา พระโสมเถระและพระเขมินทเถระ, หน้า ๑๗๕-๑๗๗, พุทธศาสนิกฯ, เก็บความไว้ใส่ยังฉาง, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒-๕๓.

^{๑๒๔} นิรณ คือ อุกุศลกรรม ซึ่งเป็นปฏิปักษ์กับฌาน และขัดขวางไม่ให้บุคคลเจริญขึ้นในทางคุณธรรม ประกอบด้วยกามฉันทะ พยาบาท ถีนมิทธะ อุทธัจจกุกกุจจะ และวิกิฉณาดูรายละเอียดใน พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต) , พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๖๗.

^{๑๒๕} อุปจารสมาธิ คือ สมาธิจวนจะแน่วแน่ ที่ยังไม่ถึงถึงที่สุด ก่อนจะเป็นอุปนาสมาธิ คือ ถึงฌานเป็นสมาธิขั้นทำให้กิเลสมีนิรณ เป็นต้น ระวัง

^{๑๒๖} อุปนาสมาธิ คือ สมาธิแน่วแน่ ซึ่งจิตตั้งมั่นสนิท เป็นสมาธิในฌาน

^{๑๒๗} อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/ ๖๔๓-๖๕๒/๔๒๗-๔๒๘.

^{๑๒๘} พุ. ป. (ไทย) ๓๑/ ๒๓, ๒๗/๔๖๓, ๔๖๙-๔๗๑.

ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ทิศตะวันตกเฉียงใต้ ทิศเบื้องล่าง ทิศเบื้องบน^{๑๒๙}

การเจริญกรรมฐาน

หลังจากผู้ปฏิบัติเตรียมความพร้อมตามหลักการเตรียมตัวเบื้องต้นในการเจริญกรรมฐาน และนั่ง อาสนะที่จัดไว้เรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติต้องพิจารณาให้เห็นโทษของวิหิงสาและอานิสงส์ของกรรมฐานเป็นอันดับแรก เนื่องจากวิหิงสา คือ ความเบียดเบียนเกิดขึ้น จะไม่สามารถเจริญกรรมฐานให้เกิดขึ้นได้ และการที่จะละวิหิงสาได้ก็ต้องเห็นโทษของวิหิงสา เห็นอานิสงส์ของกรรมฐานเสียก่อน^{๑๓๐} นอกจากนี้ ก่อนลงมือปฏิบัติจะต้องทราบ บุคคลที่เป็นโทษต่อการเจริญกรรมฐาน คือ (๑) บุคคลที่ไม่ควรเจริญกรรมฐานไปเป็นอันดับแรก ได้แก่ บุคคลที่เป็นที่รัก เพื่อนที่รักมาก บุคคลที่เป็นกลาง ๆ บุคคลที่เกลียดชัง และบุคคลที่เป็นศัตรู (๒) บุคคลที่เจริญกรรมฐานไม่เจาะจงไม่ได้ ได้แก่ บุคคลที่เพศตรงกันข้ามกับผู้ปฏิบัติซึ่งมีคุณสมบัติทำให้โหม่นสซึ่งเป็นข้าศึกใกล้ของกรรมฐานเกิดขึ้นได้ง่าย เมื่อเจริญกรรมฐานไปถึง (๓) บุคคลที่จะเจริญกรรมฐานไปไม่ได้เลย ได้แก่ บุคคลที่ตายไปแล้ว สำหรับบุคคลซึ่งควรกรรมฐานไปถึงเป็นอันดับแรก มี ๒ จำพวก คือ คนเข็ญใจได้ทุกข์ ละบุคคลที่มีความมั่งมีศรีสุขแต่ชอบทำแต่บาปกรรม จากนั้นจึงเจริญกรรมฐานไปใน บุคคลผู้เป็นที่รัก บุคคลผู้เป็นกลาง ๆ และบุคคลผู้เป็นศัตรูกันตามลำดับ^{๑๓๑}

หลังจากนั้นให้ผู้ปฏิบัติทำกรรมฐานให้เป็นสมาธิสัมฤทธิ์ คือ ทำจิตให้เสมอในบุคคล ๔ จำพวก ได้แก่ ตนเอง บุคคลผู้เป็นที่รัก บุคคลผู้เป็นกลางๆ และบุคคลผู้เป็นศัตรู และนำสมาธิสัมฤทธิ์นั้นเป็นนิमितกรรมฐานต่อไป เมื่อบรรลุถึงอัปนาสมาธิและได้บรรลุฌานชั้นสูงขึ้นไปโดยลำดับ การเจริญกรรมฐานกรรมฐานสามารถบรรลุฌาน ๓ โดยยถุกกนัย และฌาน ๔ โดยปัญจกนัย เช่นเดียวกับการเจริญเมตตากกรรมฐาน^{๑๓๒} ต่อจากนั้นให้ผู้ปฏิบัติทำการแผ่กรรมฐาน คือ น้อมจิตกระจายภาวะที่สงสารในสัตว์ทั้งหลายออกไป^{๑๓๓} ซึ่งสามารถทำได้ ๓ วิธี เช่นเดียวกับการแผ่เมตตา

การเจริญมูทิตา

หลังจากผู้ปฏิบัติเตรียมความพร้อมหลังการเตรียมตัวเบื้องต้นในการเจริญกรรมฐานและนั่ง อาสนะที่จัดไว้เรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติต้องพิจารณาให้เห็นโทษของอติและอานิสงส์ของมูทิตาเป็นอันดับแรก เพราะว่าอติหรืออริยาเป็นศัตรูไกลของมูทิตา ดังนั้นถ้าผู้ปฏิบัติมีอติหรืออริยาเกิดขึ้น จะไม่สามารถเจริญมูทิตาให้เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ก่อนลงมือปฏิบัติจะต้องทราบบุคคลซึ่งเป็นโทษต่อการเจริญมูทิตา คือ (๑) บุคคลที่ไม่ควรเจริญมูทิตาไปเป็นอันดับแรก ได้แก่ บุคคลผู้เป็นที่รัก บุคคลผู้เป็นกลาง ๆ และบุคคลผู้เป็นศัตรู (๒) บุคคลที่เจริญมูทิตาโดยเจาะจงไม่ได้ ได้แก่ บุคคลที่มีเพศตรงกันข้ามกับผู้ปฏิบัติ (๓) บุคคลผู้ที่จะเจริญมูทิตาไปไม่ได้เลย ได้แก่ บุคคลที่ตายไปแล้ว สำหรับบุคคลซึ่งควรเจริญมูทิตาไปถึงเป็นอันดับแรก ได้แก่ เพื่อนใจนักเลงผู้มีอริยาศรัยว่าเริง หรือบุคคลผู้เป็นที่รัก ผู้กำลังมี

^{๑๒๙} พ. . ป. (ไทย) ๓๑/๒๒/๔๖๑-๔๖๓, ดุราลัยละเอียด ใน พระพุทธโฆสเถระ , คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๕๑๖-๕๓๕.

^{๑๓๐} พระพุทธโฆสเถระ, คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๕๔๑.

^{๑๓๑} พระพุทธโฆสเถระ, คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๕๔๒ -๕๔๔..

^{๑๓๒} .พระพุทธโฆสเถระ , คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๕๔๖.

^{๑๓๓} อภิ.วิ.(ไทย) ๓๕/๖๕๓-๖๖๒ /๔๒๗-๔๒๙.

ความสุข จากนั้นจึงเจริญมูทิตาไปในบุคคลตามลำดับ คือ บุคคลผู้เป็นที่รักผู้ตักยาก บุคคลผู้เป็นกลาง ๆ และบุคคลผู้เป็นศัตรูต่อกัน

หลังจากนั้นให้ผู้ปฏิบัติทำมูทิตาให้เป็นสี่มาสัมเปท คือ ทำจิตให้เสมอกันในบุคคล ๔ จำพวก ได้แก่ตนเอง บุคคลอันเป็นที่รัก บุคคลผู้เป็นกลางๆ และบุคคลผู้เป็นศัตรู และนำสี่มาสัมเปท นั้นเป็นนิमितกรรมฐานต่อไป เพื่อบรรลุถึงอัปปนาสมาธิ และได้บรรลุฌานขั้นสูงขึ้นไปโดยลำดับ การเจริญมูทิตากรรมฐานสามารถบรรลุฌาน ๓ โดยจตุกกนัยและฌาน ๔ โดยปัญจกนัย เช่นเดียวกับการเจริญเมตตากรรมฐาน ต่อจากนั้นให้ผู้ปฏิบัติทำการแผ่เมตตา คือ การน้อมจิตกระจายภาวะที่พลอยยินดีในสัตว์ทั้งหลายออกไป ซึ่งสามารถทำได้ ๓ วิธีเช่นเดียวกับการแผ่เมตตา

การเจริญอุเบกขา

การเจริญอุเบกขากรรมฐาน ผู้ที่จะลงมือปฏิบัติต้อง เป็นผู้เจริญพรหมวิหาร ๓ ข้อเบื้องต้น ข้อใดข้อหนึ่งจนได้บรรลุถึงขั้นตติยฌานโดยจตุกกนัย หรือจตุตถฌานโดยปัญจกนัย คือ เป็นฌานลาภี บุคคลมาแล้วเท่านั้น^{๑๓๔} โดยผู้มีความประสงค์จะเจริญอุเบกขากรรมฐานต้องเข้าสู่ตติยฌานที่ตนได้ทำ ให้ชำนาญคล่องแคล่วมาด้วยวสี^{๑๓๕} ด้วยอำนาจฌาน ๓ หรือฌาน ๔ ที่ได้สำเร็จมาในการเจริญ เมตตาหรือกรุณาหรือมูทิตา อย่างใดอย่างหนึ่งก่อน ครั้นออกจากตติยฌานแล้ว พึงพิจารณาให้เห็น โทษของฌานที่ได้มาจากการเจริญเมตตา กรุณา มูทิตา และพิจารณาคุณของฌานที่เกิดจากการเจริญ อุเบกขา^{๑๓๖}

ต่อจากนั้น ผู้ปฏิบัติเพ่งจิตเป็นกลางๆ ไปยังบุคคลผู้เป็นกลาง ๆ กับตนต่อไปโดยพิจารณา ว่าคนทุกคนรวมทั้งตนเองด้วย เป็นผู้มีกรรมเป็นของตน การมัววุ่นวายอยู่ในสัตว์ทั้งหลาย ด้วยการแผ่ เมตตาจิตบ้าง กรุณาจิตบ้าง มูทิตาจิตบ้าง เป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องตรงเป้าหมายในทางปฏิบัติ จนกว่าอุเบกขาจะปรากฏขึ้นในจิตอย่างเด่นชัด จากนั้นจึงเจริญอุเบกขาไปในจิตอย่างเด่นชัด จากนั้น จึงเจริญอุเบกขาใน บุคคลผู้เป็นที่รัก บุคคลผู้เป็นศัตรูต่อกัน และตนเองเป็นลำดับสุดท้าย เนื่องจากใน โลกยบุุชชนนั้นความเห็นแก่ตัว เป็นภาวะที่มีกำลังมาก ดังนั้นการที่จะวางใจเป็นกลางๆในตนเองจึง เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก^{๑๓๗}

หลังจากนั้นให้ผู้ปฏิบัติทำอุเบกขาให้เป็นสี่มาสัมเปท คือ ทำจิตให้เสมอกันในบุคคล ๔ จำพวก ได้แก่ ตนเอง บุคคลผู้เป็นที่รัก บุคคลผู้เป็นกลางๆ และบุคคลผู้เป็นศัตรู เมื่อผู้ปฏิบัติเจริญ อุเบกขาถึงขั้นสี่มาสัมเปทแล้วให้นำสี่มาสัมเปทนั้นมาเป็นนิमितกรรมฐาน เพียรทำให้มากยิ่งขึ้นๆ ก็จะ

^{๑๓๔} พระพุทธโฆสเถระ , คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๕๕๘.

^{๑๓๕} วสี คือ สิ่งทีหลังจากบรรลุฌานแต่ละขั้นแล้ว ผู้ปฏิบัติจะต้องสังสมเพื่อให้เกิดความชำนาญในฌาน นั้น ๆ และเพื่อเป็นพื้นฐานให้ก้าวหน้าไปสู่ฌานขั้นต่อไป มี ๕ อย่าง ดังนี้ อาวัชชนวสี คือ ความสามารถในการรำลึก สมาปัชชนวสี คือ ความสามารถในการเข้าฌานได้โดยรวดเร็ว อธิฐานวสี คือ ความสามารถในการกำหนดเวลา เข้าฌานดำรงได้ตามต้องการ วุฐานวสี คือ ความสามารถในการกำหนดเวลาออกฌานได้ตามต้องการ ปัจจเวกชน วสี คือ ความสามารถในทบทวนองค์ฌาน ดูรายละเอียดใน พระพุทธโฆสเถระ, คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๒๗๒-๒๗๔, ๑๑๙๓-๑๑๙๔.

^{๑๓๖} พระพุทธโฆสเถระ , คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๕๕๙. พระสัทธัมมโชติกะธัมมาจริยะ, ปรมัตถโชติ กะมหาภิณัฏฐมัตถสังคหฎีกาปริจเฉทที่ ๙ เล่ม ๑ สมถกรรมฐานที่ปณี, หน้า ๒๐๑-๒๐๒.

^{๑๓๗} พระพุทธโฆสเถระ , คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๕๕๙-๕๖๑.

บรรลุถึงอัปนาสมาธิและได้บรรลุจุดตถนิมิตโดยจตุกกนัย หรือบรรลุปัญจนิมิตโดยปัญจกนัย^{๑๓๘} ต่อจากนั้นให้ผู้ปฏิบัติทำการแผ่อุเบกขา คือ การน้อมจิตกระจายภาวะที่วางเฉยในสัตว์ทั้งหลาย ออกไป^{๑๓๙} ซึ่งสามารถทำได้ ๓ วิธี เช่นเดียวกับการแผ่เมตตา

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การเจริญพรหมวิหาร ๔ ลำดับแรกผู้ปฏิบัติต้องเตรียมความพร้อมตามหลักการเตรียมตัวเบื้องต้นของการเจริญกรรมฐาน จากนั้นจึงลงมือปฏิบัติไปตามขั้นตอนการปฏิบัติขององค์ธรรมแต่ละข้อ โดยที่การเจริญอุเบกขากรรมฐานผู้ที่จะลงมือปฏิบัติต้องเป็นผู้เจริญพรหมวิหาร ๓ ข้อเบื้องต้น ข้อใดข้อหนึ่งจนได้บรรลุถึงขั้นตถนิมิตโดยจตุกกนัย หรือจตุตถนิมิตโดยปัญจกนัย มาแล้วเท่านั้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า พรหมวิหาร ๔ หมายถึง ธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าอัปมัยญา คือ ธรรมที่แผ่ไปไม่มีประมาณ และเป็นหมวดธรรมซึ่งสามารถสร้างสันติสุขให้แก่สังคม เนื่องจากการเจริญพรหมวิหาร ๔ ต้องส่งจิตไปให้สัตว์อื่นดังนั้น เมื่อมีการเจริญพรหมวิหาร ๔ เกิดขึ้น จึงไม่ได้มีผลเฉพาะผู้ปฏิบัติเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบต่อสังคมโดยตรง พรหมวิหาร ๔ จึงเป็นหมวดธรรมซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสังคมในทัศนะของพระพุทธศาสนาเถรวาท

โทษอันเกิดจากการบำเพ็ญพรหมวิหารไม่ถูกต้อง

พรหมวิหารนี้ ดังได้กล่าวแล้วว่ามีสำคัญมากสำหรับการอยู่ร่วมกันของคนในสังคม เพราะเป็นข้อปฏิบัติที่พึงกระทำต่อกันและกัน แม้ว่าเป็นเรื่องของอารมณ์จิตใจให้อ่อนโยนของแต่ละบุคคล ซึ่งน่าจะเป็นเรื่องทางใจเท่านั้นก็ตาม แต่ในเมื่อใจเป็นเหตุให้การกระทำออกมาทางกายและทางวาจา กายวาจานั้นก็พลอยอ่อนโยนเป็นไปสนองความต้องการของใจในอันที่จะยังผู้อื่นให้ได้รับความสุขสวัสดิ์ การอยู่ร่วมกันในสังคมนั้นถ้าปราศจากธรรม คือ พรหมวิหาร ๔ แล้วสังคมนั้นจะเป็นสังคมที่มีแต่ความวุ่นวาย มีแต่ความทุกข์เดือดร้อน ไม่น่าอยู่ และจะต้องพินาศไปในที่สุด สรุปความไว้ว่าธรรมคือพรหมวิหาร ๔ เมื่อพิจารณาโดยถ่องแท้แล้ว แต่ละข้อมีความสำคัญต่อคนในสังคมมาก ซึ่งหากผู้คนต้องการความสงบร่มเย็นให้เกิดขึ้นในสังคม ต้องพยายามบำเพ็ญให้เกิดมีขึ้นให้ได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ก็ไม่น่าจะมีโทษอันใดเกิดขึ้นจากการบำเพ็ญพรหมวิหาร ความจริงแล้วบรรดาทั้งปวง หากปฏิบัติบำเพ็ญไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมกับเหตุการณ์ หรือต่อธรรมเองแล้วก็ย่อมก่อให้เกิดโทษแก่ตนเองและสังคมได้

กรุณาประเภทนี้เป็นกรุณาที่ไม่ประกอบด้วยปัญญา ความเป็นไปในเรื่องนี้มันย่นเดียวกัน ดังกล่าวแล้วในตอนว่าด้วยการบำเพ็ญเมตตาที่ไม่เหมาะสม ส่วนความแปลกกันมีดังนี้ คือ ผลที่เกิดขึ้นก็ย่อมจะก่อให้เกิดปัญหาให้แก่ตนเองและสังคมได้ เริ่มตั้งแต่ในครอบครัว บางครอบครัวพ่อแม่มีกรุณา คือ สงสารลูกมาก ไม่อยากให้ลูกลำบาก แม้แต่การศึกษาเล่าเรียนก็ไม่ส่งลูกไปเรียนเพราะกลัวลูกจะลำบาก พระธรรมปิฎกกล่าวว่า “เหมือนอย่างคนสมัยก่อน ตอนที่เริ่มมีการเรียนหนังสือใหม่ๆ เขาใช้กระดานชนวน และใช้ดินสอหิน พ่อแม่บางคนกลัวลูกจะเจ็บมือเพราะใช้ดินสอหิน ก็เลยไม่ให้

^{๑๓๘} พระพุทธโฆสเถระ, คัมภีร์วิสุทธิมรรค, หน้า ๕๖๑.

^{๑๓๙} อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๖๗๓-๖๘๒ / ๔๓๑-๔๓๒.

ลูกเรียนหนังสือ.... ลูกเลยไม่ได้รับการศึกษา”^{๑๔๐} อีกนัยหนึ่ง ไม่บังคับเคียวเชื้ญอะไรทั้งนั้น ตามใจทุกอย่างเพราะสงสารลูก กลัวลูกจะลำบาก ผลก็คือ ลูกไม่มีความรู้ความสามารถ และเป็นคนเอาแต่ใจตนเองกลายเป็นคนพึ่งตนเองไม่ได้ ไม่สามารถอยู่ในสังคมปัจจุบันอย่างมีความสุขได้ ที่เป็นเช่นนี้สาเหตุก็คือว่า พ่อแม่สงสารลูกเกิน โดยไม่ยอมให้ลูกได้รับการพัฒนาในด้านต่างๆ

โทษของการบำเพ็ญกรุณาไม่เหมาะสมอีกอย่างหนึ่ง คือ ไม่ให้ความสำคัญกับการทำไม่ดี หรือมองข้ามความผิดของคนที่มีลูกเป็นต้น แม้เขากระทำความผิดมาก็ไม่ตักเตือน ห้ามปรามว่ากล่าวสั่งสอน สงสารลูก ไม่อยากให้ลูกเสียใจ ซึ่งถือว่าเป็นการกระทำที่พ่อแม่ทำไม่สมควร ไม่สมกับคำสอนของท่านพุทธทาสภิกขุที่กล่าวถึงการตักเตือนอย่างแรงๆว่า “เป็นความเฉียบขาดแต่เปลี่ยนกรุณา”^{๑๔๑} หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “เป็นการสอนแบบกระชากหนังหัวให้ตื่น”^{๑๔๒} แต่ในทางตรงกันข้ามกลับช่วยเหลือลูกทั้งที่เป็นภาวะที่ไม่สมควรกระทำ เช่น ลูกไปทำร้ายร่างกายผู้อื่นมา พ่อแม่สงสารลูกกลัวลูกจะติดคุก จึงได้พาลูกไปหลบซ่อนตัว และให้เงินสินบนแก่เจ้าหน้าที่บ้านเมืองเพื่อละเว้นโทษ ซึ่งถือว่าเป็นการสงสารในฐานะที่ไม่สมควร พระธรรมปิฎกกล่าวตัวอย่างไว้ว่า “จำเลยทำความผิดจริงไม่ฆ่าคนมา ผู้พิพากษาคิดว่าถ้าจะตัดสินให้เข้าคุก เขาก็จะมีความทุกข์ ก็เกิดกรุณาความสงสาร เลยตัดสินให้พ้นผิด”^{๑๔๓} การมีความกรุณาในสถานการณ์เช่นนี้ถือว่าไม่ถูกต้อง เพราะขัดกับหลักกฎหมายหรือหลักกฎหมายหรือหลักความถูกต้องของสังคม ซึ่งถือว่าเป็นการทำลายหลักการหรือกฎเกณฑ์ที่สังคมร่วมกันบัญญัติขึ้นเพื่อความเป็นธรรม เพื่อความสงบสุขของสังคม

มุทิตาที่เจือด้วยโลภะ คือ ความพลอยยินดีต่อความสำเร็จ ต่อการได้ยศถาบรรดาศักดิ์ของลูกหลาน ญาติมิตร คนคุ้นเคยกัน โดยการนำของขวัญไปแสดงความยินดี หรือกล่าวคำพลอยยินดีต่างๆ แต่ที่นำไปทั้งหมดนี้ก็เพื่อเขากระทำไว้ในใจว่าเมื่อบุคคลนั้นได้เราก็พลอยได้รับประโยชน์ไปด้วย การกระทำเช่นดังกล่าวนี้นับเป็นมุทิตาเทียม เนื่องจากมีสภาวะที่อยากได้รับสิ่งตอบแทน แต่ถ้าไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่ตนเองหวังไว้ ก็เกิดความโกรธขึ้นได้ นั่นแสดงว่าไม่ใช่มุทิตาแท้ หากเป็นมุทิตาแท้ต้องพลอยยินดีด้วยความบริสุทธิ์ใจ พระราชธรรมนิเทศกล่าวว่า” จะต้องเป็นความรู้สึกเปลितเปลื่นยินดี โดยเราไม่ต้องการอะไรเลย เห็นเขาได้เราก็พลอยยินดีด้วย”^{๑๔๔}

โทษอันเกิดจากการบำเพ็ญพรหมวิหารไม่สมบูรณ์ทั้ง ๔ ข้อ

พรหมวิหารมีความสำคัญมากสำหรับการอยู่ร่วมกันของคนในสังคม เพราะเป็นข้อปฏิบัติที่พึงกระทำต่อผู้อื่น แต่เมื่อปฏิบัติไม่สมดุล ไม่ควรแก่ธรรมแล้วก็ย่อมเกิดโทษได้เหมือนกัน ในที่นี้จะ

^{๑๔๐} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), **คุณบิดามารดา สุตพรรณนามหาศาล**, (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๓๘) หน้า ๒๘.

^{๑๔๑} พระพุทธทาสภิกขุ, **พุทธจริยา**, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมทานมูลนิธิ, ๒๕๑๗), หน้า ๕๐.

^{๑๔๒} เขมานันท์, **ท่านอาจารย์ที่ข้าพเจ้ารู้จัก**” เสียงปลุก ปีที่ ๑๘, ฉบับที่๗๑ (พฤษภาคม- มิถุนายน ๒๕๓๗), หน้า ๓๕

^{๑๔๓} พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตโต), **คุณบิดามารดา สุตพรรณนามหาศาล**, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๕๕), หน้า ๒๒.

^{๑๔๔} พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ วิฑูยาโณ), **ธรรมปริทรรศน์ ๒** (อธิบายธรรมวิภาค ปริเฉทที่๒), พิมพ์ครั้งที่ ๓, หน้า๑๘๔-๑๘๕.

บรรยายถึงโทษอันเกิดจากการบำเพ็ญไม่สมบูรณ์ ไม่ครบทั้ง ๔ ข้อ โดยแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มด้วยกัน คือ

กลุ่มที่ ๑ มี ๓ ประการ คือ เมตตา กรุณาและมุทิตา เพราะมีอาการชวนชววย บรรลถึง สุขทุกข์ของสรรพสัตว์ เป็นอารมณ์ ที่กล่าวว่ามีอาการชวนชววยบรรลถึงสุขทุกข์ของสัตว์หมายความว่า พรหมวิหาร ๓ ข้อข้างต้นนั้น จะเกิดขึ้นมิได้หรือผู้ปฏิบัติจะบำเพ็ญได้ ก็เพราะไปบรรลถึงสุขทุกข์ของ สัตว์ คือ

๑. ความรัก, ความปรารถนาดี มิมีตรีจิต คิดช่วยให้สรรพสัตว์ทั้งปวงในโลกได้รับ ประโยชน์ ได้รับความสุขทั่วถึงกัน จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของเมตตา....คือ ฝึกจิตใจให้มีความเยือกเย็น มี เมตตาอารีต่อสรรพสัตว์ทั่วหน้า

๒. กรุณา ความสงสาร คิดช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ ความเดือดร้อน ได้แก่ ใฝ่ใจ ที่จะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของสรรพสัตว์ โดยการปลูกฝังความสงสารผู้ที่ได้รับความ ลำบากให้เกิดขึ้นในใจ

๓. มุทิตา ความชื่นบาน กล่าวคือ ความพลอยยินดีด้วยในเมื่อผู้ได้ดี เป็นหลักธรรมของผู้มี ลักษณะใจกว้าง ยินดีต่อความดีของผู้อื่น นับได้ว่าเป็นการกระทำบุญ หรือความดีอย่างหนึ่ง^{๑๔๕}

กลุ่มที่ ๒ มี ๑ ประการ คือ อุเบกขา เพราะไม่มีอาการชวนชววย เป็นเพียงอาการวางใจ เฉย วางใจเป็นกลางในสุขทุกข์ของสรรพสัตว์

๒.๔ ประวัติย่อ ของโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ลักษณะองค์กร (Organization Profile)

รพ. เขาย้อยเป็น รพช. ขนาด ๓๐ เตียง ให้บริการตามมาตรฐานบริการทุติยภูมิ ตั้งอยู่ห่าง จาก ถ. เพชรเกษม ๒๐๐ เมตร และห่างจาก รพท. ๒๓ กม. โครงสร้างการบริหารประกอบด้วย ๑๑ กลุ่มงาน ๑๙ หน่วยงาน มีแพทย์เฉพาะทางเวชศาสตร์ครอบครัวและชุมชน ๒ ท่าน

บริการหลัก (main service) :

- ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป , บริการทางทันตกรรมและการฟื้นฟูสุขภาพด้าน กายภาพบำบัด ทุกวันในเวลาราชการ และการดูแลด้านแพทย์แผนไทยให้บริการทุกวันไม่เว้น วันหยุด
- ให้บริการภาวะวิกฤติ – ฉกฉก ผู้ป่วยใน และเอ็กซเรย์ ตลอด ๒๔ ชม.

^{๑๔๕} ไสว มาลาทอง, คู่มือการศึกษาจริยธรรม, หน้า ๑๔๐.

- ให้บริการคลินิกเฉพาะโรคตามวัน ได้แก่ DM , HT , ชะลอไตเสื่อม , COPD, Asthma , ANC, วางแผนครอบครัว , ARV

วิสัยทัศน์ (vision) : โรงพยาบาลคุณภาพชั้นนำด้านการดูแลสุขภาพชุมชน

ค่านิยม (Values) : มุ่งเน้นผู้ป่วย ช่วยเหลือชุมชน คนร่วมพัฒนา พ้องศักรก้าวไกล คนองค์กรมีความสุข

พันธกิจ (mission):

- มุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการสุขภาพในระดับทุติยภูมิและปฐมภูมิที่เป็นไปตามมาตรฐานครอบคลุม ๔ มิติ
- ดูแลตนเองได้อย่างยั่งยืนเป็นแหล่งสนับสนุนด้านบริการและวิชาการในการพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของเครือข่ายสุขภาพในชุมชน
- เสริมสร้างพลังชุมชนและภาคีเครือข่ายให้สามารถดูแลตนเองได้อย่างยั่งยืน

ความสามารถเฉพาะขององค์กร (Core competency):

๑. การทำงานร่วมกับชุมชน
๒. การสร้างเสริมสุขภาพชุมชนด้วยหลักเวชศาสตร์ครอบครัว
๓. ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน

สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพที่สำคัญ

อาคารสถานที่ที่สำคัญ :

อาคารสถานที่ที่สำคัญของโรงพยาบาลเขาย้อย เป็นอาคารชั้นเดียว จำนวน ๑๑ อาคาร ประกอบด้วย อาคารผู้ป่วยนอก อาคารควบคุมโรค อาคารทันตกรรม อาหารห้องคลอดและสำนักงาน อาคารผู้ป่วยใน (เตียงผู้ป่วยทั่วไป ๒๔ เตียง ห้องพิเศษ ๔ ห้อง ห้องหลังคลอด ๑ ห้อง ๒ เตียง ห้องแยกโรคทั่วไป ๑ ห้อง และห้องแยกโรคควบคุมความดัน ๑ ห้อง รวมทั้งหมด ๓๒ เตียง) อาคารงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน อาคารแพทย์แผนไทย อาคารโรงครัวและจ่ายกลาง อาคารห้องประชุม ๒ อาคารซักฟอก และอาคารอเนกประสงค์ (เก็บของ)

เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ :

เทคโนโลยี	เครื่องมือ / อุปกรณ์ที่สำคัญ
ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินและการดูแลผู้ป่วย	๑. มีรถ Advance Ambulance ๓ คัน ๒. เครื่อง Defibrillation ๓ เครื่อง ๓. เครื่องตรวจอัลตราซาวด์ ๒ เครื่อง ๔. เครื่องตรวจ NST ๑ เครื่อง

การควบคุมคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ	๑. เครื่องตรวจสอบสารชีวเคมีในกระแสเลือด ๒. เครื่องตรวจนับเม็ดเลือดอัตโนมัติ ๓. เครื่องตรวจสอบสารอิเล็กโตรไลต์ ๔. กล้องจุลทรรศน์
การทำให้ปราศจากเชื้อ	๑. เครื่องนึ่งฆ่าเชื้อ ๒. เครื่องอบแก๊ส
ระบบฐานข้อมูล	๑. HOSXP SERVER ๒. UPS FOR SERVER

กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง :

๑. นโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วย
๒. นโยบายการบริหารความเสี่ยง
๓. นโยบายเกี่ยวกับวิศวกรรมความปลอดภัย
๔. นโยบายการใช้ยา Antibiotic Smart use
๕. นโยบายการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล
๖. นโยบายสายรักแห่งครอบครัว
๗. นโยบายสุขศึกษา
๘. นโยบายสิทธิผู้ป่วย
๙. ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
๑๐. นโยบาย ๕ ส



๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ การให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กันซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษางานวิจัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์งานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ว่าที่ร้อยตรี วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คนเป็นกลุ่มตัวอย่างการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษา โดยจำแนกตามภูมิหลัง เป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด เป็น อันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑^{๑๔๖}

วัชรภรณ์ เกตุค่างพูล ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนน สุรนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ ปี ถึง ๒๐ ปี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๓,๐๐๐ บาท และกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เช่า เป็นการเช่ารายเดือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภออื่นของจังหวัดนครราชสีมา ส่วนความคิดเห็นต่อการบริการหอพักหญิงของผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านรักษาความปลอดภัยในหอพัก มีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพัก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในหอพัก และการบริการเสริมภายในหอพัก ตามลำดับ^{๑๔๗}

นงเยาว์ กิจทิพย์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็น ๗ ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้วยการปรับปรุง

^{๑๔๖} วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี, ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๑๔๗} วัชรภรณ์ เกตุค่างพูล “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุรนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑).

สถานที่ทำการและสภาพแวดล้อมและด้านการบริการงานและปกครองบังคับบัญชาและประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในระดับดี การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อ ประสพการณ์ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ สำหรับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควบบริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร กิจกรรมของสถานีตำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวของสถานีตำรวจให้สมกับ คำว่า โรงพักเพื่อประชาชน^{๑๔๘}

ศรุตฯ ไพฑูรย์สวัสดิ์ ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส” การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้บริการ ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้ คือ

๑) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและการทำงานอาชีพ การบริการจึงมีส่วนช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลดังที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการของการบริการเชิงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท

๒) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ การดำเนินการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขยายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้นจะมีส่วนช่วยให้การดำเนินการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้ เพราะการบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้าคุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ พนักงานเกิดความพอใจ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานอื่นแต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษานักงานให้ทำงานกลับกิจกรรมนั้นนาน

๓) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลาย สาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจในรูปแบบต่างๆ มากมาย จึงมีส่วนช่วยให้พนักงานบริการมีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการส่วนใหญ่ก็ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพอใจสูงสุดให้แก่บริการต่างๆ ผู้ที่ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้^{๑๔๙}

^{๑๔๘} นางเยาว์ กิจที่พึง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, สาขาการจัดการทั่วไป, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๘).

^{๑๔๙} ศรุตฯ ไพฑูรย์สวัสดิ์ “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้า บีทีเอส”, **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ๒๕๔๔).

พ.ต.ท. บุญชู รัตกจินการ ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ” โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบจำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านขบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา^{๑๕๐}

ทรงสิริ เฉลิมชัยกิจ ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำด้านความเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการจำนวนครั้ง ในการมาใช้บริการ วันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินีทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ด้านความเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สวนลุมพินี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์การให้บริการ จำนวนครั้ง ในการมาใช้บริการวันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๕๑}

สรุป งานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นการนำงานบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและการงานอาชีพ การให้บริการจึงมีส่วนช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ดังที่พบเห็นขณะนี้มียุคมากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการเชิงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งการบริการที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในด้านการงาน

^{๑๕๐} บุญชู รัตกจินการ , พ.ต.ท. “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของ สถานีตำรวจนครบาล ทองหล่อ”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต*, สาขาพัฒนาสังคม,(สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕).

^{๑๕๑} ทรงสิริ เฉลิมชัยกิจ, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี” *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๒),

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสาธารณะ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสาธารณะ การมีจิตสาธารณะของคนไทยว่าเป็นไปในลักษณะใด ความแตกต่างนี้เนื่องมาจากความแตกต่างในด้านพื้นฐานของระบอบการปกครอง เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษาและวัฒนธรรม งานวิจัยที่สัมพันธ์กันจะได้นำมากล่าวพอสังเขป ดังนี้

ชาย โพธิ์สิตา และคณะ ได้วิจัยเรื่อง “จิตสำนึกต่อจิตสาธารณะสมบัติ : ศึกษากรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จากประชากรหลัก ๓ กลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มทำงานราชการ รัฐวิสาหกิจหรืองานสำนักงาน กลุ่มที่ทำงานรับจ้าง งานค้าขายเล็กๆ น้อยๆ ส่วนตัว และกลุ่มนักศึกษาที่สูงกว่าระดับมัธยม ผลการวิจัยพบว่า ในด้านความเข้าใจเกี่ยวกับสาธารณะสมบัติ กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจเกี่ยวกับจิตสำนึกต่อสาธารณะสมบัติแบ่งเป็นสองระดับ ระดับหนึ่งเป็นจิตสำนึกแบบบุคคลไม่ต้องอะไรมาก เพียงแต่ไม่ทำให้เกิดความเสียหายหรือไม่ทำลายสาธารณะสมบัติที่ตนใช้ก็พอ อีกระดับหนึ่งเป็นจิตสำนึกแบบบุคคลลงมือกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งอันแสดงว่าเขามีความรับผิดชอบที่ดีต่อสาธารณะสมบัติ ไม่ว่าใช้หรือไม่ใช้มันก็ตาม เช่น การมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาสาธารณะสมบัติที่ชำรุดเสียหาย การร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลรักษาสาธารณะสมบัติ ในด้านภาพสะท้อนจิตสำนึกต่อสาธารณะสมบัติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าคนกรุงเทพ ส่วนใหญ่ใช้สาธารณะสมบัติด้วยความรับผิดชอบน้อยหรือแทบไม่มีความรับผิดชอบเลย ผู้ตอบส่วนใหญ่ก็มีแนวโน้มที่แสดงให้เห็นว่าตนมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ไม่ได้เบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐานของสังคมในด้าน มาตรการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสาธารณะสมบัติ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการศึกษานอกระบบสถานศึกษาโดยสถาบันครอบครัวมีความสำคัญมากที่สุด ในขณะที่การศึกษาในระบบสถานศึกษามีความสำคัญน้อย การณรงค์ทางสื่อควรจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีกลุ่มเป้าหมายที่เจาะจง มาตรการทางกฎหมายต้องเข้มงวด และถ้ามีโทษจะต้องลงโทษอย่างรุนแรง ส่วนด้านนโยบายและการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญน้อย ^{๑๕๒}

สยามรัฐ เรืองนาม ได้วิจัย “เรื่องความรู้ทางการเมืองและการรับรู้ข่าวสารทางการเมือง กับความสำนึกเชิงสังคมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรี” กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้นำชุมชน และกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขาม องค์การบริหารส่วนตำบลวังขนาย และองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ จำนวน ๒๓๗ คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้นำชุมชนเป็นกลุ่มที่มีการรับรู้ข่าวสารทางบ้านเมืองมีความสนใจข่าว สารทางการเมืองและมีความรู้ทางการเมือง มากกว่ากลุ่มของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลและความรู้ทางการเมือง มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการเข้าถึงอำนาจทางการเมืองและความสำนึกเชิงสังคม ^{๑๕๓}

^{๑๕๒} ชาย โพธิ์สิตา, รายงานการวิจัยเรื่อง จิตสำนึกต่อสาธารณะสมบัติ: ศึกษากรณีกทม กรุงเทพมหานคร, สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, (มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๑).

^{๑๕๓} สยามรัฐ เรืองนาม, “ความรู้ทางการเมืองและการรับรู้ข่าวสารทางการเมือง กับความสำนึกเชิงสังคมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรี”, วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขารัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒).

วิรัตน์ คำศรีจันทร์ ได้วิจัย “เรื่องจิตสำนึกพลเมืองหรือจิตสำนึกสาธารณะในบริบทประชาสังคมไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเงื่อนไขการก่อเกิดและปัจจัยเกื้อหนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการมีจิตสำนึกพลเมืองหรือจิตสำนึกสาธารณะในบริบทประชาชนสังคมไทย เป็นการวิจัยเชิงพัฒนาการและสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องใน ๒ ชุมชน คือ ชุมชนชีวเกษม ประชาคมสุขภาพองค์กรรวมพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม สำหรับชุมชนเมือง และชุมชนบ้านหนองขาว อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรี สำหรับชุมชนชนบท และได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่าง ทั่วประเทศที่เลือกสรรว่าเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกพลเมือง และ/หรืออยู่ในกระบวนการพัฒนาสังคมในแนวทางประชาสังคมอย่างต่อเนื่อง จำนวน ๑๒๗ คน ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของการมีจิตสำนึกพลเมืองหรือจิตสำนึกสาธารณะมีหลายมิติ ได้แก่ การมีวินัยในตน ทั้งเรื่องส่วนตัวและส่วนรวม เคารพกติกาที่ร่วมกันสร้างสิทธิและหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยจิตใจอาสา ให้ความสำคัญ ต่อผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ใส่ใจกิจสาธารณะ การมีส่วนร่วม และให้ความร่วมมือเพื่อประโยชน์สุขของชุมชน ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง การมีความกล้าหาญทางจริยธรรม ปกป้องความถูกต้องเพื่อความดี ความยุติธรรมและสันติภาพของสังคม การมีความผูกพันยึดมั่นในอุดมการณ์ประชาธิปไตย ปฏิบัติต่อคนอื่นอย่างเท่าเทียม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เงื่อนไขการก่อเกิดจิตสำนึกพลเมืองคือการมีชีวิตของชุมชนที่ทำให้สมาชิกมีความสัมพันธ์กันในฐานะที่เท่าเทียม การปฏิบัติสำนึกพลเมืองอยู่ในวิถีชีวิต ความเป็นชุมชนเป็นชุมชนที่สมาชิกเชื่อมโยงกันในฐานะพลเมือง มีความเท่าเทียมและเสมอภาพในเชิงการเมือง มีความเป็นเอกภาพและสมานสามัคคี เชื่อถือและไว้วางใจกัน ผูกมัดตนเองกับหมู่คณะ การมีทุนทางสังคม การมีส่วนร่วมทางการเมืองและกระบวนการหล่อหลอมทางการเมือง^{๑๕๔}

อัจฉรา โฉมแฉล้ม ได้วิจัยเรื่อง “จิตสำนึกของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อการรวมกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะกิจกรรมที่ทำเพื่อสังคม ซึ่งนักศึกษาปฏิบัติในปัจจุบัน เหตุผลที่นักศึกษาเข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคม หน้าที่ที่ปฏิบัติในกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคม ปัจจัยผลักดันให้เกิดจิตสำนึก ปัญหาอุปสรรคและความต้องการเสริมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่เข้าร่วมกลุ่มกิจกรรมเพื่อสังคมของมหาวิทยาลัยและของคณะต่างๆ จำนวน ๓๔๔ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรักที่มีต่อผู้อื่น กลุ่มเพื่อนและสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตสำนึกของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน เพศและคะแนนเฉลี่ยสะสมมีความสัมพันธ์กับความต้องการเสริมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม คณะมีความสัมพันธ์กับลักษณะกิจกรรมเพื่อสังคม^{๑๕๕}

พระมหาไพโรจน์ โชติยะ ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาจิตสำนึกสาธารณะของพระนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วังน้อย” โดยรวมและเป็นรายด้าน ๔ ด้าน คือ ด้านความ

^{๑๕๔} วิรัตน์ คำศรีจันทร์, “จิตสำนึกพลเมืองในบริบทสังคมไทย”, วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาศึกษาศาสตร์,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล , ๒๕๔๔).

^{๑๕๕} อัจฉรา โฉมแฉล้ม, “พฤติกรรมการใช้เคลียข้อมูลของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตทดลองโครงการใช้เคลียข้อมูลของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน”, ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, จิตวิทยา พัฒนาการ,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,๒๕๔๔).

รับผิดชอบ ด้านความเสียสละ ด้านความสามัคคี และด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จำแนกตามตัวแปรสถานะ คณะวิชา ชั้นปี ภูมิเนาเดิม และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ประกอบด้วยพระนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (วังน้อย) ระดับปริญญาตรีภาคเรียนที่๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๓ รวมทั้งสิ้น ๓๑๘ รูป เครื่องมือใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ จำนวน ๗๐ ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .๙๓๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปร ปวนทางเดียว และ การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

๑.พระนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย (วังน้อย) มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

๒. พระนิสิตที่มีสถานะต่างกัน มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

๓. พระนิสิตที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อและด้านความเสียสละแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

๔. พระนิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันเมื่อส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

๕.พระนิสิตที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกัน ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

๖.พระนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสามัคคี และด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง^{๑๕๖}

พรพรหม พรศวก ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักเรียนช่วงชั้นที่ ๔ ในสหวิทยาเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรปัจจัยทั้ง ๕ ตัวคือ การรับรู้ความสามารถของตน การคล้อยตามคนอื่น สัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับครู สัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับเพื่อน และการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยกับจิตสาธารณะโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน ($R = .๖๕๙$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑ ซึ่งสามารถอธิบายผลร่วมกันได้ ๔๘.๒๐ % และค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อ จิตสาธารณะโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .๐๑ คือ การรับรู้ความสามารถของตน($\beta = .๖๓๓$) และสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับครู ($\beta = .๑๕๓$)ตัวแปรปัจจัยทั้ง ๕ ตัวกับ จิตสาธารณะรายด้านทั้ง ๓ ด้านได้แก่ ด้านการหลีกเลี่ยงการใช้ ด้านการถือเป็นหน้าที่ และด้านการเคารพสิทธิการใช้ที่ วิเคราะห์แบบตัวแปรพหุนามมีความสัมพันธ์กัน ($Wilks' \Lambda = .๔๙๘$) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์

^{๑๕๖} พระมหาไพโรจน์ ไขตะ, “การศึกษาจิตสำนึกสาธารณะของพระนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย(วังน้อย)”, **ปริญญาานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต**, การอุดมศึกษา,(บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,๒๕๕๔).

แบบตัวแปรเอกนามระหว่างตัวแปรปัจจัยกับ จิตสาธารณะรายด้านมีค่า .๕๖๐, .๕๐๖ และ .๖๑๙ ตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ทุกค่า และค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะรายด้านทั้ง ๓ ด้านมากที่สุด คือ การรับรู้ความสามารถของตน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .๔๔๑, .๔๘๓ และ .๖๐๔ ตามลำดับ โดยส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ส่วนสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับครูส่งผลทางบวกต่อจิตสาธารณะ ด้านการหลีกเลี่ยงการใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และส่งผลทางบวกต่อ ด้านการถือเป็นหน้าที่และด้านการเคารพสิทธิการใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยมี ค่าน้ำหนักความสำคัญเท่ากับ .๑๕๒, .๑๑๓ และ .๑๐๒ ตามลำดับ และในด้านการเคารพสิทธิการใช้ยังพบว่า การคล้อยตามผู้อื่นส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญเท่ากับ .๑๐๔ ^{๑๕๗}

สรุปได้ว่า งานวิจัยที่สัมพันธ์กับจิตสาธารณะของบุคคลเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม การรับรู้ของตนเองที่ต้องการแก้ปัญหา ช่วยเหลือสังคม และเป็นการมุ่งอนาคตเพื่อความ เป็นอยู่ที่ดีของกลุ่มและสังคม โดยจะวัดจิตสาธารณะในหลายรูปแบบ เช่นการวิจัยเชิงพัฒนาการและ สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การวิจัยเชิงสำรวจ การใช้แบบสอบถาม นอกจากนี้คุณลักษณะของการมี จิตสำนึกพลเมืองหรือจิตสาธารณะมีหลายมิติ ได้แก่ การมีวินัยในตน ทั้งในเรื่องส่วนตัวและส่วนรวม เคารพกติกาที่ร่วมกันสร้างสิทธิและหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยจิตใจอาสา ให้ความสำคัญต่อ ผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลักพรหมวิหาร ๔

ดลนพร วราโพธิ์ ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ บุคลากรมีความคิดเห็นว่ามีมหาวิทยาลัยของรัฐมีการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความเห็นต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ อยู่ในระดับมาก ในด้านมูทิตา สำหรับด้านเมตตา ด้านกรุณาและด้านอุเบกขาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลโดยรวม บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้สำหรับบุคลากรที่มีอายุ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ปัญหาส่วนใหญ่ของการนำหลักพรหมวิหาร ๔ ไปใช้กับการบริหารงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่ตอบเกี่ยวกับตัวผู้บริหารขาดการนำหลักพรหมวิหารไปใช้ในการบริหาร ตลอดถึงความ

^{๑๕๗} พรพรหม พรศพวก, “ ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักเรียนช่วงชั้นที่ ๔ ใน สห วิทยาเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร”, **ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต**, การวิจัยและสถิติทางการ ศึกษา, กรุงเทพมหานคร(บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), ๒๕๕๐.

ไม่เป็นกลางของผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดสรรคนให้ตรงกับงาน เรื่องการประเมินขั้น ประเมินตำแหน่ง และไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ^{๑๕๘}

บุปผา พิกุลแก้ว ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านการวัดผลและการประเมินผล ด้านการส่งเสริมวิชาการ และด้านการวางแผนงานวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศชายกับเพศหญิงและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันในขณะที่ผู้ที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ พบว่าผู้บริหารมีการประยุกต์ใช้หลักกรุณาโดยส่วนใหญ่ รองลงมาคือ เมตตา อุเบกขา มุทิตา โดยเฉพาะหลักกรณากับงานวัดผลและประเมินผล ใช้หลักเมตตากับการวางแผนวิชาการ ใช้หลักมุทิตากับงานส่งเสริมวิชาการ และใช้หลักอุเบกขากับงานหลักสูตรและการเรียนการสอน ^{๑๕๙}

พระไพฑูรย์ เมธิโก(มหาบุญ) ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์พรหมวิหาร๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างตัวแปร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้ต่อเดือนมีผลให้ความคิดเห็นของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่ตัวแปรด้านอายุนั้น แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนข้อเสนอแนะในการประยุกต์พรหมวิหาร๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านเมตตา พบว่า ควรจัดลำดับความสำคัญของงานและควรทำงานที่เร่งด่วนก่อน ควรใช้หลักเหตุผลและใช้หลักฐานทางข้อมูลเป็นสำคัญ จัดให้มีผู้ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ ต้องจัดให้มีการอบรมธรรมะให้บุคลากร ผู้บังคับบัญชาต้องสอนบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ , ด้านกรุณา พบว่า ควรช่วยเหลือกันทำงาน ปกป้องหรือเมื่อพบปัญหา ควรมีการส่งเสริมความสามัคคีด้วยการแข่งกีฬา ควรช่วยเหลือผู้อื่นแม้ว่าจะไม่ใช่งานของเรา ควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีกับองค์กร ,ด้านมุทิตา พบว่า แสดงความยินดีชมเชยให้กำลังใจเมื่อปฏิบัติงานดีขึ้นหรือประสบความสำเร็จ มีความเด็ดขาดไม่กลัวกับปัญหาจากบุคคลที่ไม่ทำงาน จัดให้มีการอบรมธรรมะ จัดให้มีการแข่งขันกีฬาแบบทีมโดยจัดบุคลากรที่มีปัญหากันให้อยู่ทีมเดียวกัน องค์กรต้องมีกฎเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้แน่นอนไม่เลื่อนโดยตามอำเภอใจ ,ด้านอุเบกขา พบว่า ควรให้ความยุติธรรมกับ

^{๑๕๘} ดลนพร วราโพธิ์ “การบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต”, **ปริญาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๕๓).

^{๑๕๙} บุปผา พิกุลแก้ว “การประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร” **ปริญาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๕๒).

ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเท่าเทียมกัน ต้องทำตัวเป็นกลางไม่เข้าข้างคนของตนเอง ไม่เข้าข้างคนผิด ผิดว่าไปตามกฎ จัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายในองค์กร ลงโทษผู้กระทำความผิดตามวินัย^{๑๖๐}

พระมหาจุติมา ปญฺญาวุฑฺฒโ(เถาว์หมอ) ได้วิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของสมเด็จพระพุทธชินวงศ์(ประจวบกนตจาโร)” ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรเพราะผู้นำ คือ ผู้ที่สามารถชักจูงบุคคลอื่น ให้เกิดความเชื่อมั่น ปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ผู้นำในทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ พระพุทธเจ้า ทรงนำพาสมาชิกในองค์กร คือ พุทธบริษัท ได้แก่ ภิกษุ ภิกษุณี อุบาสก อุบาสิกา ไปสู่การหลุดพ้นจากความทุกข์ทั้งปวงอันเป็นเป้าหมายสูงสุดของพระพุทธศาสนา คือ พระนิพพาน, ภาวะผู้นำตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของสมเด็จพระพุทธชินวงศ์(ประจวบกนตจาโร) ผู้วิจัยเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่ทรงพระธรรมวินัย ประพฤติพรหมวิหารธรรมเป็นปกติ และได้บำเพ็ญตนเป็นประโยชน์ต่อพระพุทธศาสนา และสังคมประเทศชาติ ซึ่งแสดงถึงภาวะผู้นำขององค์กรคณะสงฆ์ตามภาระงานที่ปฏิบัติตามบทบาทของพระสังฆาธิการแบ่งออกเป็น ๖ ด้าน คือ ด้านการปกครอง ท่านปกครองแบบพ่อปกครองลูก ด้านการศาสนศึกษาและการศึกษาสงเคราะห์ ได้ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาของพระภิกษุสามเณร ให้ศึกษาพระปริยัติธรรม คือ นักเทศ ภาษาบาลี และวิชาสามัญโดยมอบทุนการศึกษา สร้างอาคารเรียน เป็นต้น ด้านการเผยแผ่ โดยการแสดงธรรม และส่งเสริมให้มีการเผยแผ่ธรรมในแต่ละประเทศ ด้านสาธารณูปการและสาธารณสงเคราะห์ ท่านได้สร้างสิ่งก่อสร้างภายในวัดและนอกวัดจำนวนมากทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติและพระพุทธศาสนามากมาย โดยยึดหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ เป็นแม่แบบ, การประยุกต์ใช้ภาวะผู้นำตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของสมเด็จพระพุทธชินวงศ์(ประจวบกนตจาโร)กับพระสงฆ์โดยส่งเสริมให้พระสงฆ์ปฏิบัติตามหน้าที่ การพัฒนาชุมชนและสังคม โดยไม่ขัดต่อหลักธรรมวินัย โดยยึดหลักพรหมวิหาร ๔^{๑๖๑}

สรุปว่า งานวิจัยที่สัมพันธ์กับหลักพรหมวิหาร ๔ เป็นการนำหลักพรหมวิหาร ๔ มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานขององค์กร, การปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ รวมทั้งการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร ๔ กับภาวะผู้นำ

^{๑๖๐} พระไพฑูรย์ เมธิโก(มหาบุญ) “การประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” **ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ บัณฑิตวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๕๔).

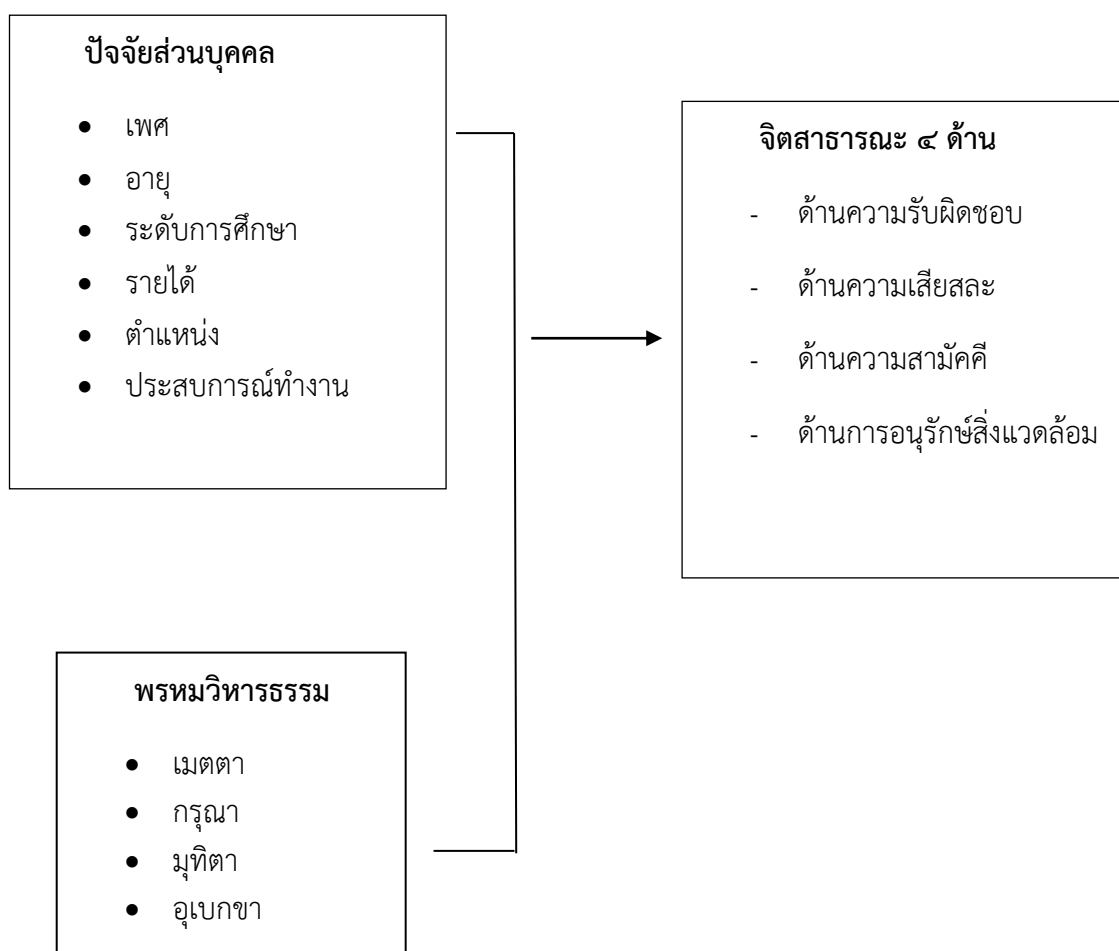
^{๑๖๑} พระมหาจุติมา ปญฺญาวุฑฺฒโ(เถาว์หมอ) “ภาวะผู้นำตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของสมเด็จพระพุทธชินวงศ์(ประจวบกนตจาโร)” **ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๕๔).

๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ศึกษาการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาล เขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



แผนภาพที่ ๓ แสดงกรอบแนวคิด

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาการใช้หลักพรหมวิหารธรรมที่ส่งผลจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี” ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสม (Mix Research) โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยใช้วิจัยเชิงเอกสาร และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำนวน ๒๔๕ คน แบ่งเป็น

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย มาจากประชากรที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำนวน ๒๔๕ คน โดยผู้ศึกษาใช้สูตรของยามาเน (Yamane, ๑๙๗๓)^{๑๖๒} ด้วยความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ๕ % ซึ่งจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๒ คน

^๑ Yamane, T., *Statistic: An Introductory Analysis*, ๓rd ed., (New York : Harper and Row, ๑๙๗๓), p. 888.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^{\frac{1}{2}}}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดเท่ากับ ๐.๕)

แทนค่า

$$n = \frac{245}{1 + (245 \times 0.0025)}$$

$$n = 152 \text{ คน}$$

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษาหลักการและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการมีจิตสาธารณะ จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๔. สร้างเครื่องมือการวิจัย

๕. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ ๕ ท่าน เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้ กับประชากรเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

๗. ปรับปรุงแก้ไข

๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ที่ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบการประยุกต์หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ การประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการกำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถามที่สร้างโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	๕
มาก	มีคะแนนเท่ากับ	๔
ปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ	๓
น้อย	มีคะแนนเท่ากับ	๒
น้อยที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	๑

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีจิตสาธารณะของบุคลากรของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการกำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถามที่สร้างโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

๕	หมายถึง	เห็นด้วย	มากที่สุด
๔	หมายถึง	เห็นด้วย	มาก
๓	หมายถึง	เห็นด้วย	ปานกลาง
๒	หมายถึง	เห็นด้วย	น้อย
๑	หมายถึง	เห็นด้วย	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางส่งเสริมการประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Question)

๓.๓.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนิประธาน และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

๑) พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภินฺโท, ผศ.ดร.

๒) พระครูกลยาณสิทธิวัฒน์, ผศ.

๓) ผศ.ดร.เริงชัย หมื่นชนะ

๔) รศ.ดร. เมธาวี อุดมธรรมมานุภาพ

๕) ผศ.สาระ มุขดี

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – objective Congruence Index : IOC) โดยได้หาค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๑. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) แก่บุคลากรที่ไม่ใช่ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าตามความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการ หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๙๓

๒. นำเสนอแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยถึง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๒. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อแนะนำตัว ชี้แจงพร้อมอธิบายวัตถุประสงค์ ของการวิจัย รายละเอียดของคำถาม คำตอบในแบบสอบถามให้เข้าใจถูกต้องตรงกัน

๓. ดำเนินการ สัมภาษณ์ /เก็บรวบรวมข้อมูลคืนด้วยตนเอง

๔. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน ๑๖๐ ชุด คิดเป็น ๑๐๐% จึงตรวจสอบความสมบูรณ์ และจัดลำดับข้อมูล

๕. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามและนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกคะแนนแต่ละข้อของแต่ละคนลงในแบบลงรหัส (Coding Form)

๒. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒) ระดับการประยุกต์พรหมวิหาร ๔ วิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรที่ปฏิบัติ

๓) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ ดังนี้^{๒๖๓}

ค่าเฉลี่ย	๔.๕๐ - ๕.๐๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๐ - ๔.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๐ - ๓.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๐ - ๒.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ไม่เคย

๔) การเปรียบเทียบหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยการทดสอบค่า ที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

๕) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ กับ จิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีดังนี้

- ๑.๐๐	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบเต็มที่
- .๗๖ ถึง - .๙๙	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับสูงมาก
- .๕๖ ถึง - .๗๕	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับสูง
- .๒๖ ถึง - .๕๕	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลาง
- .๐๑ ถึง - .๒๕	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ
๐	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
.๐๑ ถึง .๒๕	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ

^๒ สีน พันธุ์พินิจ , เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๒.

.๒๖ ถึง.๕๕	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง
.๕๖ ถึง.๗๕	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง
.๗๖ ถึง.๙๙	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก
๑.๐๐	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เชิงบวกเต็มที่ ^{๑๖๔}

๖) วิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (In-Depth Interview) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques) และวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (In-Depth interview) จากผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน ๕ ท่าน ซึ่งเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

๑.นางทีนุสา ทันวงศ์	ตำแหน่งพยาบาลชำนาญการหัวหน้าศูนย์เวชปฏิบัติปฐมภูมิ
๒.นางนภา คล้ายโพธิ์ทอง	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพแผนกห้องคลอด
๓.นายวิษณุ เกตุรักษา	ตำแหน่งรักษาการหัวหน้าบริหาร
๔.นางณัฐณภัสสร ธิญญาพงษ์	ตำแหน่งหัวหน้าแผนกประกัน
๕.นางทัศนีย์ ธีระสานต์	ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยใน

^{๑๖๔} พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม, ๒๕๕๘), หน้า ๑๒๐.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้หลักพรหมวิหารธรรมที่ส่งผลจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน ๑๕๒ คน ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

๔.๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ การใช้หลักพรหมวิหารธรรมของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๔.๓ จิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๔.๔ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สำหรับผลของการศึกษาในแต่ละส่วน มีสาระสำคัญและเนื้อหา สามารถประมวลทั้งในรูปแบบของตาราง และการวิเคราะห์บรรยาย ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = ๑๕๒)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๕	๑๖.๔
หญิง	๑๒๗	๘๓.๖
อายุ		
๑๕ - ๒๐ ปี	๔	๒.๖
๒๑ - ๓๐ ปี	๔๖	๓๐.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๙	๒๕.๗
๔๑ ปีขึ้นไป	๖๓	๔๑.๔
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕๕	๓๖.๒
ปริญญาตรี	๘๖	๕๖.๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๗.๒
อายุงาน		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๔๒	๒๗.๖

๕ - ๑๐ ปี	๓๘	๒๕.๐
๑๑ - ๑๕ ปี	๑๒	๗.๙
๑๖ ปีขึ้นไป	๖๐	๓๙.๕
ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	๗๔	๔๘.๗
ลูกจ้างชั่วคราว	๔๖	๓๐.๓
อื่นๆ	๓๒	๒๑.๑
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๗	๒๔.๓
๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๖	๑๗.๑
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๑	๑๓.๘
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๖๘	๔๔.๗

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖ อายุ ๔๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ มีอายุงาน ๑๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕ มีตำแหน่งข้าราชการ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗ และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗

๔.๒ การใช้หลักพรหมวิหารธรรมของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการใช้หลักพรหมวิหารธรรมของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

N = ๑๕๒

การใช้หลักพรหมวิหารธรรม	X	S.D.	ระดับ
เมตตา			
ท่านให้ความรักแก่เพื่อนร่วมงานและผู้ป่วยที่เข้ามายังโรงพยาบาล	๔.๑๔	.๖๖๕	มาก
ท่านมีความปรารถนาดีพร้อมจะช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงาน	๔.๓๒	.๖๕๗	มาก
ท่านอยากให้ผู้ร่วมงานประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	๓.๘๓	.๗๓๕	มาก
ท่านอยากให้ผู้ร่วมงานประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	๔.๐๙	.๗๘๙	มาก
ท่านปฏิบัติด้วยความพึงพอใจเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีความสุข	๔.๑๒	.๘๑๓	มาก
ท่านสละความสุขส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	๔.๒๓	.๗๗๖	มาก

ท่านอยากให้ผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการในโรงพยาบาล หายจากอาการป่วย	๓.๙๖	.๗๘๐	มาก
เฉลี่ย	๔.๑๐	.๔๑๕	มาก
กรุณา			
ท่านรู้สึกสงสาร เพื่อนร่วมงานที่ประสบกับความลำบาก ในการทำงาน	๓.๕๑	๑.๒๗๖	มาก
ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เดือดร้อนตามแต่กำลัง และสติปัญญา	๔.๐๔	.๘๒๑	มาก
ท่านช่วยแบ่งเบาภาระงานของเพื่อนที่ประสบความ เดือดร้อน	๓.๘๐	.๘๐๖	มาก
ท่านมีความเห็นใจเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบความ ล้มเหลว	๓.๘๕	.๗๔๔	มาก
ท่านเห็นเพื่อนร่วมงานลำบากท่านเต็มใจช่วยเหลือ	๓.๙๐	.๗๖๑	มาก
ท่านเอื้อเฟื้อเพื่อนร่วมงานที่ถูกเลิกจ้างงานอย่างไม่เป็น ธรรม	๓.๘๘	.๘๐๕	มาก
ท่านมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้คลาย ความเดือดร้อน	๓.๘๔	.๘๕๔	มาก
เฉลี่ย	๓.๘๓	.๔๓๐	มาก
มุทิตา			
ท่านแสดงความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ประสบ ความสำเร็จ	๔.๐๕	.๘๒๐	มาก
ท่านมีความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้เลื่อนตำแหน่ง	๓.๙๗	.๗๒๗	มาก
ท่านมีความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ประสบกับความสุ खในชีวิต	๓.๙๘	.๘๐๙	มาก
ท่านชื่นชมยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับคำชมในการ ทำงาน	๔.๐๕	.๗๔๐	มาก
เมื่อเพื่อนร่วมงานที่ได้รับคำชมเชยในการทำงานท่าน แสดงความยินดี	๓.๙๘	.๗๕๐	มาก
ท่านและเพื่อนร่วมงานมีของขวัญแก่เพื่อนร่วมงานที่ ประสบความสำเร็จ	๓.๙๖	.๘๖๐	มาก
ท่านให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงาน	๔.๐๕	.๘๑๒	มาก
เฉลี่ย	๔.๐๑	.๔๕๓	มาก
อุเบกขา			
ท่านเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน ท่านวางตัว เป็นกลาง ไม่ลำเอียง	๔.๐๙	.๘๓๓	มาก

ท่านปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานโดยไม่เลือกสถานะทางสังคม	๓.๙๙	.๗๒๘	มาก
ท่านทำใจเป็นกลางเมื่อเพื่อนร่วมงานถูกลงโทษตามความผิดที่กระทำ	๓.๙๔	.๘๓๒	มาก
ท่านไม่เอนเอียงเข้าข้างเพื่อนร่วมงานที่สนิทสนม	๔.๐๓	.๗๕๐	มาก
ท่านไม่ช่วยเหลือหรือเข้าข้างเพื่อนร่วมงานที่กระทำผิด	๓.๙๖	.๗๗๑	มาก
ท่านพยายามหาเหตุผลของเพื่อนร่วมงานที่ถูกทำโทษ	๓.๙๕	.๘๖๔	มาก
ท่านเล่าเหตุการณ์ที่เพื่อนกระทำความผิดเท่าที่ท่านเห็นไม่ให้ร้ายหรือแต่งเติมเรื่องราวนอกเหนือจากที่พบเห็น	๔.๐๕	.๘๑๒	มาก
เฉลี่ย	๔.๐๐	.๘๔๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีการใช้หลักพรหมวิหารธรรมด้านเมตตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ อยู่ในระดับมาก โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความปรารถนาดีพร้อมจะช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก

บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีการใช้หลักพรหมวิหารธรรมด้านกรุณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ อยู่ในระดับมาก โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เดือดร้อนตามแต่กำลังและสติปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ อยู่ในระดับมาก

บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีการใช้หลักพรหมวิหารธรรมด้านมุทิตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑ อยู่ในระดับมาก โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านแสดงความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ประสบความสำเร็จ, ท่านชื่นชมยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับคำชมในการทำงาน และท่านให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ อยู่ในระดับมาก

บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีการใช้หลักพรหมวิหารธรรมด้านอุเบกขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ อยู่ในระดับมาก โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน ท่านวางตัวเป็นกลาง ไม่ลำเอียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ อยู่ในระดับมาก

๔.๓ จิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ ๔.๓ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

N = ๑๕๒

จิตสาธารณะของบุคลากร	X	S.D.	ระดับ
ความรับผิดชอบ			
ท่านพร้อมที่เข้าไปช่วยเหลือในกิจกรรมส่วนรวมของหน่วยงาน	๔.๑๑	.๗๕๙	มาก

การให้ความรู้ด้านสุขภาพของประชาชนเป็นสิ่งที่ท่านปฏิบัติเป็นประจำ	๔.๐๑	.๗๒๓	มาก
ท่านรับฟังการคิดเห็น ข้อทักท้วงและคำตำหนิจากผู้อื่น	๓.๙๔	.๘๓๒	มาก
เมื่อท่านผิดท่านพร้อมที่จะขอโทษ	๔.๐๑	.๗๖๓	มาก
เมื่อผู้อื่นกระทำผิดต่อท่าน ท่านพร้อมที่จะให้อภัย	๓.๙๖	.๗๗๑	มาก
ท่านรับผิดชอบเมื่อท่านทำให้ของผู้อื่นเกิดความเสียหาย	๓.๙๔	.๘๖๓	มาก
ท่านรับผิดชอบต่องานเต็มความสามารถเมื่อได้รับมอบหมาย	๔.๐๕	.๘๐๘	มาก
เมื่อมีคนลืมนของ ท่านนำไปประกาศหาเจ้าของเสมอ	๓.๙๔	.๘๓๒	มาก
ท่านยอมรับการกระทำของตนเองทั้งผลดีและผลเสีย	๔.๐๓	.๗๕๐	มาก
ท่านชวนหาความรู้เพิ่มเติมในการทำงานที่ท่านได้รับผิดชอบ	๓.๙๖	.๗๗๑	มาก
เมื่อมีผู้ว่ากล่าวตักเตือน เกี่ยวกับการกระทำ ความรับผิดชอบ เวลาปฏิบัติงาน บ่อยครั้งที่ท่านอดใจ	๓.๙๕	.๘๖๔	มาก
เมื่อท่านพบว่าเพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการเกิดความเสียหายกับส่วนรวม ท่านจะเข้าไปแนะนำบอกกล่าว	๔.๐๕	.๘๑๒	มาก
เฉลี่ย	๔.๐๐	.๔๕๖	มาก
ความเสียสละ			
เมื่อเพื่อนมาขอความช่วยเหลือจากท่าน ท่านไม่หลีกเลี่ยงที่จะให้ความช่วยเหลือ	๔.๒๑	.๖๕๗	มาก
ท่านมักบริจาคแบ่งปันสิ่งของให้แก่ผู้อื่นที่ขาดแคลน	๔.๐๒	.๖๙๕	มาก
ท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกับทุกคน โดยไม่หวังผลตอบแทน	๓.๙๗	.๗๘๙	มาก
ท่านให้ความช่วยเหลือกับผู้ด้อยโอกาสที่ต้องการความช่วยเหลือ	๔.๐๗	.๗๑๖	มาก
ท่านช่วยเชิญชวนผู้คนให้มาบริจาคสิ่งของแก่ผู้ยากไร้	๓.๙๗	.๗๔๕	มาก
ท่านมีความสุขที่จะได้ทำงานอาสาสมัคร	๓.๙๕	.๘๖๐	มาก
ท่านสละเวลาไปเข้าร่วมกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ของชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่	๔.๐๕	.๘๐๘	มาก
เมื่อมีกิจกรรมส่วนรวมในหอผู้ป่วยหรือหน่วยงานที่ท่านทำงาน ท่านพร้อมที่จะสละเวลาไปเข้าร่วมถ้าไม่เหลือวิสัย	๓.๙๓	.๘๒๗	มาก
ท่านพร้อมที่จะเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ แม้จะต้องสละทรัพย์สินส่วนตัว ท่านยินดีที่สละทรัพย์สินเพื่อช่วย ใน	๔.๐๓	.๗๕๐	มาก

กิจกรรมสาธารณะ			
แม้หมดเวลาทำงานแล้วเมื่อผู้ป่วยขอความช่วยเหลือ ท่านพร้อมเข้าไปให้บริการ	๓.๙๖	.๗๗๑	มาก
ท่านให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสเสมอ	๓.๙๕	.๘๖๐	มาก
ท่านพร้อมที่จะให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นสาธารณะ	๔.๐๕	.๘๐๘	มาก
เฉลี่ย	๔.๐๑	.๕๓๑	มาก
ความสามัคคี			
ท่านประพฤติตนเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในทีม	๔.๑๐	.๗๗๙	มาก
ไม่ว่างานนั้นจะเป็นงานหนักหรืองานเบา ท่านยินดีให้ ความร่วมมือเสมอ	๓.๙๙	.๗๓๒	มาก
เพื่อนท่านทำงานอย่างเหน็ดเหนื่อย ท่านยินดีเข้าไป ช่วยเหลือเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น	๓.๙๕	.๘๒๕	มาก
ท่านไม่ตำหนิใครต่อหน้าผู้คนจำนวนมาก แต่จะเรียก เข้ามาคุยเป็นการส่วนตัว	๔.๐๔	.๗๔๕	มาก
ท่านทำงานส่วนรวมอย่างเต็มความสามารถ	๓.๙๖	.๗๗๑	มาก
ท่านทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างไม่มีข้อขัดแย้ง	๓.๙๕	.๘๔๔	มาก
เมื่อท่านเกิดปัญหาระหว่างการทำงาน ท่านจะปรึกษา ความคิดเห็นจากแต่ละคน เพื่อหาวิธีแก้ปัญหา	๔.๐๕	.๘๑๒	มาก
ท่านตัดสินใจแก้ปัญหาจากเหตุผลมากกว่าการใช้ อารมณ์	๓.๙๖	.๘๒๑	มาก
ท่านจะไม่ละทิ้งหน้าที่ เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นภายใน ทีม	๔.๐๓	.๗๕๐	มาก
ท่านพร้อมรับข้อดีและข้อเสียในผลงานที่ได้ทำร่วมกัน เป็นทีม	๓.๙๖	.๗๗๑	มาก
ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานที่ ยากลำบาก	๓.๙๕	.๘๖๔	มาก
ท่านให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานทุกระดับ	๔.๐๕	.๘๑๒	มาก
เฉลี่ย	๔.๐๐	.๕๕๔	มาก
การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม			
ในการดูแลรักษาธรรมชาติ ท่านพร้อมให้ความร่วมมือ อย่างเต็มที่	๔.๒๐	.๗๓๑	มาก
ท่านได้นำทรัพยากรธรรมชาติมาใช้อย่างคุ้มค่า	๓.๙๙	.๗๒๘	มาก
ท่านใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็นไม่ว่าจะที่บ้านและที่ ทำงาน	๓.๙๕	.๘๓๓	มาก
เมื่อมีคนเปิดก๊อกน้ำทิ้งไว้ ท่านเดินไปปิดทันที	๔.๐๗	.๗๔๗	มาก

เมื่อท่านใช้ของที่เป็นสาธารณะ ท่านจะดูแลรักษาเหมือนกับเป็นสิ่งของส่วนตัวของท่าน	๓.๙๘	.๗๗๖	มาก
เวลาใช้กระดาษ ท่านจะใช้สองด้าน	๔.๐๐	.๘๖๑	มาก
ท่านมักนำวัสดุหรือสิ่งของที่เหลือมาใช้ดัดแปลงเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ใหม่	๔.๐๕	.๘๑๒	มาก
ท่านเป็นผู้ปิดไฟของหอผู้ป่วยหรือส่วนกลางที่ไม่ได้ใช้เสมอ	๓.๙๔	.๘๓๒	มาก
ท่านสนับสนุนการใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก	๔.๐๔	.๗๕๔	มาก
ท่านเผยแพร่วิธีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ผู้สนใจและเกี่ยว ข้องเสมอ	๓.๙๖	.๗๗๑	มาก
ท่านมักใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก	๓.๙๕	.๘๖๔	มาก
ท่านสนใจและหาความรู้ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง	๔.๐๕	.๘๑๒	มาก
เฉลี่ย	๔.๐๒	.๔๔๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๓พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีจิตสาธารณะของบุคลากรในด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพร้อมที่เข้าไปช่วยเหลือในกิจกรรมส่วนรวมของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ อยู่ในระดับมาก

บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีจิตสาธารณะของบุคลากรในด้านความเสียสละ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อเพื่อนมาขอความช่วยเหลือจากท่าน ท่านไม่หลีกเลี่ยงที่จะให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ อยู่ในระดับมาก

บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีจิตสาธารณะของบุคลากรในด้านความสามัคคี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านประพฤติตนเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ อยู่ในระดับมาก

บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีจิตสาธารณะของบุคลากรในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในการดูแลรักษาธรรมชาติ ท่านพร้อมให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ อยู่ในระดับมาก

๔.๔ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ บุคลากรที่มี เพศ ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔ การเปรียบเทียบจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ

จิตสาธารณะ	เพศ	X	S.D.	t	Sig.
ความรับผิดชอบ	ชาย	๓.๘๗	.๔๘๓	-๑.๕๒๘	.๑๒๙
	หญิง	๔.๐๒	.๔๔๘		
ความเสียสละ	ชาย	๓.๙๑	.๔๓๗	-๑.๒๗๐	.๒๐๖
	หญิง	๔.๐๓	.๔๒๙		
ความสามัคคี	ชาย	๓.๘๗	.๔๗๗	-๑.๖๒๑	.๑๐๗
	หญิง	๔.๐๓	.๔๔๗		
การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	ชาย	๓.๙๑	.๔๗๔	-๑.๒๗๗	.๒๐๓
	หญิง	๔.๐๔	.๔๓๕		

จากตารางที่ ๔.๔พบว่า บุคลากรที่มี เพศ ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่๒ บุคลากรที่มี อายุ ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๕การเปรียบเทียบจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ

จิตสาธารณะ	อายุ	X	S.D.	F	Sig.
ความรับผิดชอบ	๑๕ - ๒๐ ปี	๔.๓๕	.๓๔๓	.๘๘๗	.๔๕๐
	๒๑ - ๓๐ ปี	๔.๐๑	.๔๐๘		
	๓๑ - ๔๐ ปี	๓.๙๘	.๔๔๘		
	๔๑ ปีขึ้นไป	๓.๙๗	.๔๙๗		
ความเสียสละ	๑๕ - ๒๐ ปี	๔.๓๕	.๓๔๓	๑.๐๓๔	.๓๘๐
	๒๑ - ๓๐ ปี	๔.๐๔	.๓๘๔		
	๓๑ - ๔๐ ปี	๓.๙๙	.๔๔๑		
	๔๑ ปีขึ้นไป	๓.๙๘	.๔๕๙		
ความสามัคคี	๑๕ - ๒๐ ปี	๔.๓๕	.๓๔๓	.๘๘๒	.๔๕๒
	๒๑ - ๓๐ ปี	๔.๐๑	.๔๑๖		
	๓๑ - ๔๐ ปี	๓.๙๙	.๔๔๓		
	๔๑ ปีขึ้นไป	๓.๙๘	.๔๙๒		
การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	๑๕ - ๒๐ ปี	๔.๓๕	.๓๔๓	.๘๒๙	.๔๘๐
	๒๑ - ๓๐ ปี	๔.๐๒	.๔๒๒		
	๓๑ - ๔๐ ปี	๔.๐๑	.๔๓๘		
	๔๑ ปีขึ้นไป	๔.๐๐	.๔๖๕		

จากตารางที่ ๔.๕พบว่า บุคลากรที่มี อายุ ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๓ บุคลากรที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๖การเปรียบเทียบจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

จิตสาธารณะ	ระดับการศึกษา	X	S.D.	F	Sig.
ความรับผิดชอบ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓.๙๗	.๔๒๕	.๔๒๐	.๖๕๘
	ปริญญาตรี	๔.๐๒	.๔๔๓		
	สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๙๒	.๖๘๖		
ความเสียสละ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓.๙๙	.๔๐๘	.๓๖๒	.๖๙๗
	ปริญญาตรี	๔.๐๔	.๔๑๕		
	สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๙๕	.๖๕๓		
ความสามัคคี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓.๙๘	.๔๒๒	.๔๑๔	.๖๖๑
	ปริญญาตรี	๔.๐๒	.๔๔๕		
	สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๙๐	.๖๗๒		
การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓.๙๘	.๔๒๔	.๔๑๘	.๖๕๙
	ปริญญาตรี	๔.๐๔	.๔๓๕		
	สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๙๕	.๕๙๙		

จากตารางที่ ๔.๖พบว่า บุคลากรที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๔ บุคลากรที่มี อายุงาน ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗การเปรียบเทียบจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุงาน

จิตสาธารณะ	อายุงาน	X	S.D.	F	Sig.
ความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า ๕ ปี	๔.๐๓	.๔๒๕	.๒๑๗	.๘๘๔
	๕ - ๑๐ ปี	๓.๙๗	.๓๙๖		
	๑๑ - ๑๕ ปี	๓.๙๒	.๔๖๗		
	๑๖ ปีขึ้นไป	๔.๐๐	.๕๑๔		
ความเสียสละ	ต่ำกว่า ๕ ปี	๔.๐๗	.๓๘๙	.๔๒๕	.๗๓๖
	๕ - ๑๐ ปี	๓.๙๘	.๓๘๑		
	๑๑ - ๑๕ ปี	๓.๙๔	.๔๗๐		
	๑๖ ปีขึ้นไป	๔.๐๑	.๔๘๓		

ความสามัคคี	ต่ำกว่า ๕ ปี	๔.๐๔	.๔๒๒	.๒๘๔	.๘๓๗
	๕ - ๑๐ ปี	๓.๙๘	.๓๘๘		
	๑๑ - ๑๕ ปี	๓.๙๒	.๔๖๕		
	๑๖ ปีขึ้นไป	๔.๐๐	.๕๑๖		
การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	ต่ำกว่า ๕ ปี	๔.๐๕	.๔๒๒	.๒๖๒	.๘๕๒
	๕ - ๑๐ ปี	๓.๙๙	.๓๘๗		
	๑๑ - ๑๕ ปี	๓.๙๔	.๔๗๗		
	๑๖ ปีขึ้นไป	๔.๐๒	.๔๘๘		

จากตารางที่ ๔.๗พบว่า บุคลากรที่มี อายุงาน ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๕ บุคลากรที่มี ตำแหน่ง ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘การเปรียบเทียบจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตำแหน่ง

จิตสาธารณะ	ตำแหน่ง	X	S.D.	F	Sig.
ความรับผิดชอบ	ข้าราชการ	๔.๐๔	.๔๗๑	.๗๔๙	.๔๗๕
	ลูกจ้างชั่วคราว	๓.๙๖	.๔๓๕		
	อื่นๆ	๓.๙๔	.๔๕๒		
ความเสียสละ	ข้าราชการ	๔.๐๖	.๔๔๗	.๘๐๐	.๔๕๑
	ลูกจ้างชั่วคราว	๓.๙๗	.๔๐๓		
	อื่นๆ	๓.๙๗	.๔๓๕		
ความสามัคคี	ข้าราชการ	๔.๐๔	.๔๗๓	.๕๓๓	.๕๘๘
	ลูกจ้างชั่วคราว	๓.๙๗	.๔๓๓		
	อื่นๆ	๓.๙๖	.๔๔๕		
การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	ข้าราชการ	๔.๐๖	.๔๔๙	.๘๖๐	.๔๒๕
	ลูกจ้างชั่วคราว	๓.๙๘	.๔๓๕		
	อื่นๆ	๓.๙๖	.๔๓๙		

จากตารางที่ ๔.๘พบว่า บุคลากรที่มี ตำแหน่ง ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๖ บุคลากรที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

จิตสาธารณะ	รายได้ต่อเดือน	X	S.D.	F	Sig.
ความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๔	.๓๗๕	.๕๙๔	.๖๒๐
	๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๘๙	.๔๖๑		
	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๒	.๔๘๖		
	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๑	.๔๘๗		
ความเสียสละ	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๗	.๓๖๖	.๕๖๓	.๖๔๐
	๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๙๒	.๔๑๘		
	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๓	.๔๔๗		
	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๑	.๔๖๖		
ความสามัคคี	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๖	.๓๖๙	.๗๔๓	.๕๒๘
	๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๘๙	.๔๖๗		
	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๔	.๔๗๕		
	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๐	.๔๘๖		
การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๘	.๓๕๔	๑.๐๔๑	.๓๗๖
	๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๘๘	.๔๗๑		
	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๔	.๔๘๕		
	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๓	.๔๖๐		

จากตารางที่ ๔.๙พบว่า บุคลากรที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีจิตสาธารณะของบุคลากร ในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๗ การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ มีความสัมพันธ์ต่อจิตสาธารณะของบุคลากร ในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ กับ จิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

พรหมวิหาร ๔	ความรับผิดชอบ		ความเสียสละ		ความสามัคคี		การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	
	r	Sig.	R	Sig.	r	Sig.	R	Sig.
เมตตา	.๔๒๑*	.๐๐๐	.๔๑๗*	.๐๐๐	.๔๑๕*	.๐๐๐	.๔๑๙*	.๐๐๐
กรุณา	.๒๔๙*	.๐๐๒	.๒๕๐*	.๐๐๒	.๒๕๘*	.๐๐๑	.๒๕๖*	.๐๐๑
มุทิตา	.๙๓๓*	.๐๐๐	.๙๒๗*	.๐๐๐	.๙๔๘*	.๐๐๐	.๙๓๙*	.๐๐๐
อุเบกขา	.๙๗๕*	.๐๐๐	.๙๖๐*	.๐๐๐	.๙๗๕*	.๐๐๐	.๙๗๐*	.๐๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๐พบว่า การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

หลักพรหมวิหาร ๔ ด้านอุเบกขา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีจิตสาธารณะด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูง ($R = .๙๗๐$)

ตารางที่ ๔.๑๑ สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ ๑-๗

ข้อมูลส่วนบุคคล	จิตสาธารณะของบุคลากร							
	ความรับผิดชอบ		ความเสียสละ		ความสามัคคี		การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	
	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
๑. เพศ		X		X		X		X
๒. อายุ		X		X		X		X
๓. ระดับการศึกษา		X		X		X		X
๔. อายุงาน		X		X		X		X
๕. ตำแหน่ง		X		X		X		X
๖. รายได้ต่อเดือน		X		X		X		X
พรหมวิหาร ๔								
เมตตา	X		X		X		X	
กรุณา	X		X		X		X	
มุทิตา	X		X		X		X	
อุเบกขา	X		X		X		X	

สรุปผลการวิเคราะห์ การศึกษาพบว่าปัจจัยพื้นฐานของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับการมีจิตสาธารณะทั้ง ๔ ด้าน ในขณะที่บุคลากรที่ใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ในการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์กับการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จะเห็นว่าการที่บุคลากรมีหลักธรรมในการดำเนินชีวิตจะส่งเสริมให้การอยู่ร่วมกันอย่างสงบและเรียบร้อยเป็นระเบียบ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน มีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม

๔.๕ ผลการสัมภาษณ์บุคคลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการส่งเสริมการประยุกต์หลักพรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการมีจิตสาธารณะ ทั้ง ๔ ด้านของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

การสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้หลักพรหมวิหาร๔ กับการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) จำนวน ๕ ท่าน ดังนี้

ปัญหาการมีจิตสาธารณะด้านความรับผิดชอบ

๑.บุคลากรส่วนใหญ่ในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีความรับผิดชอบในงานของตนเอง จะมีเพียงส่วนน้อยที่ทำงานยังไม่เต็มศักยภาพของตน บางครั้งอาจต้องติดตามงานที่มอบหมายให้

๒.บางกลุ่มงานเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานสองแผนกซึ่งมีหัวหน้าอยู่แผนกแรกงานที่แผนกมีหัวหน้าอยู่จะทำงานเรียบร้อย ในขณะที่อีกแผนกอาจมีความบกพร่องในการงานบางอย่างในอีกแผนก บางครั้งต้องเรียกให้มาทำ

ปัญหาการมีจิตสาธารณะด้านความเสียสละ

๑.บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการทำงานส่วนรวม เช่น งานของโรงพยาบาลประจำปี งานทำความสะอาดใหญ่ของโรงพยาบาล จะได้รับความร่วมมือ เสียสละเวลามาร่วมงาน มีเพียงส่วนน้อยที่อาจมีภาระสำคัญที่มาร่วมไม่ได้

๒.บุคลากรในแต่ละแผนก ที่ต้องทำงานล่วงเวลา มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่พึงพอใจ หัวหน้าของแผนกสามารถจัดการได้ ไม่จำเป็นต้องใส่เป็นนโยบายหรือบังคับกัน เช่นแผนกที่ต้องดูแลเรื่องการเงินและรายได้ของโรงพยาบาล จะถูกปลูกฝังว่า “แผนกเราต้องทำงานหาเงินเข้าโรงพยาบาล ซึ่งเงินเหล่านั้นก็คือเงินเดือนของพวกคุณ” ซึ่งบางครั้งต้องทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานเรียบร้อย, แผนกปฐมภูมิต้องมีการออกนอกพื้นที่เพื่อไปให้บริการประชาชน บางวันที่มีการตรวจแรงงานต่างด้าวต้องเลิกเกินเวลา หัวหน้าแผนกมีแนวคิดที่ว่า “ ถ้าเราทำงานด้วยความรักในงาน เหนื่อยกายแต่ไม่เหนื่อยใจ” และ “ไม่คิดว่าตนเองเป็นหัวหน้า พี่จะเข้าไปช่วยในงานทุกอย่าง พี่สามารถทำได้ทุกงาน ถ้างานยุ่งมาก พี่จะเข้าไปช่วยน้อง ๆทำงาน ส่วนงานเอกสารจะค่อยกลับไปทำที่บ้าน”

๓.บางแผนกมีเจ้าหน้าที่ทำงานหลายที่ ต้องไปต่องานที่ข้างนอก บางครั้งต้องลงเร็วบ้าง หรือบางครั้งต้องให้เจ้าหน้าที่มาต่อการทำงานเร็วขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเพียง ๑-๒ คน เท่านั้นที่เสียสละมาเร็วให้ ก็สร้างความอึดอัดใจให้กับผู้ร่วมงานท่านอื่นด้วย คนที่เสียสละมาเร็วก็ต้องเสียสละอยู่จนเป็นประจำ

ปัญหาการมีจิตสาธารณะด้านความสามัคคี

ในโรงพยาบาลยังคงมีบ้างที่ยังอิงระบบเก่าอยู่ยังไม่ยอมรับในระบบใหม่ที่เข้ามาบริหารจัดการ บางคนที่อยู่มานานและยังคงมีอิทธิพลต่อบุคลากรอื่นก็มีส่วนทำให้ยังไม่สามารถปรับทัศนคติและมาทำงานร่วมกันอาจมีปัญหาบ้าง ซึ่งผู้ที่รับผิดชอบจะปรับแก้ในระบบมากกว่าเป็นรายบุคคล มีการประชุมกันมากขึ้นเพื่อให้รับทราบการทำงานและนโยบาย

ปัญหาการมีจิตสาธารณะด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

เจ้าหน้าที่ท่านหนึ่งกล่าวว่า “บุคลากรส่วนใหญ่ทราบถึงวิธีการในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม แต่ยังคงมีการตระหนักในการใช้ทรัพยากรส่วนรวมยังน้อย ทางโรงพยาบาล โดยเฉพาะผู้อำนวยการโรงพยาบาลเน้นในเรื่องนี้ มีการรณรงค์การใช้ทรัพยากรของโรงพยาบาลให้คุ้มค่า ซึ่งเป็นความจริง

และมุ่งมั่น แต่ยังขาดการต่อเนื่อง น่าจะมีเสียงตามสาย เช่น เวลาช่วงพักเที่ยง มีเสียงตามสายมากระตุ้นเตือนว่า อย่าลืมปิดไฟ ปิดแอร์ และคอมพิวเตอร์นะคะ”

แนวทางแก้ปัญหา

ในปัจจุบันผู้นำในองค์กรมีความจริงใจในการพัฒนาโรงพยาบาล โดยใช้เป็นจุดมุ่งเน้น ของโรงพยาบาล มีการใช้หลักธรรมเข้ามาบริหาร มีโครงการพัฒนากระบวนการคิด ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมที่ อัมพวา ไปเรียนรู้เพื่อให้รู้จักตนเอง และเรียนรู้คนที่อยู่ด้วย จะวางตนแบบไหนให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ทำได้ ๑ ครั้ง ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับการตอบรับที่ดี ควรที่จะดำเนินการต่อไป

หาแนวร่วมทางชุมชนไม่ว่าจะเป็นวัดใกล้โรงพยาบาล หรือกลุ่มจิตอาสาที่จะมาดำเนินโครงการนำธรรมะเข้ามาสู่การปฏิบัติงาน

ปรับทัศนคติโดยใช้หลักกัลยาณมิตร

สรุปผลจากการสัมภาษณ์ พบว่าในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีปัญหาด้านความสามัคคีเนื่องจากบุคลากรมีทั้งบุคลากรที่มีอายุการทำงานมากและมีอิทธิพลกับความคิดของบุคลากรในโรงพยาบาลอยู่มาก ในขณะที่ผู้บริหารเข้ามาบริหารประมาณ ๑-๒ ปี จึงต้องมีการปรับในเรื่องทัศนคติและแนวทางในการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาจำเป็นต้องใช้หลักธรรมในการอยู่ร่วมกัน

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ศึกษาการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ กับการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ๒) เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ๓) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ และการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ๔) เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอในการใช้หลักพุทธธรรมที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mix Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงเอกสาร และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำนวน ๒๔๕ คน โดยผู้ศึกษาใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, ๑๙๗๓) ด้วยความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ๕ % ซึ่งจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๒ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖ อายุ ๔๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖ มีอายุงาน ๑๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕ มีตำแหน่งข้าราชการ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗ และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับของการใช้หลักพรหมวิหารธรรมของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้หลักพรหมวิหารธรรมของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑)ด้านเมตตา : บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีการใช้หลักพรหมวิหารธรรมด้านเมตตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความปรารถนาดีพร้อมจะช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ อยู่ในระดับมาก

๒)ด้านกรุณา : บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีการใช้หลักพรหมวิหารธรรมด้านกรุณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เดือดร้อนตามแต่กำลังและสติปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ อยู่ในระดับมาก

๓)ด้านมุทิตา : บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีการใช้หลักพรหมวิหารธรรมด้านมุทิตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านแสดงความยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ประสบความสำเร็จ, ท่านชื่นชมยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับคำชมในการทำงาน และท่านให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ อยู่ในระดับมาก

๔)ด้านอุเบกขา : บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีการใช้หลักพรหมวิหารธรรมด้านอุเบกขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน ท่านวางตัวเป็นกลาง ไม่ลำเอียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ อยู่ในระดับมาก

๕.๑.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจิตสาธารณะ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจิตสาธารณะ ประกอบด้วย ๔ ด้าน บุคลากรของโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑)ด้านความรับผิดชอบ : บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีจิตสาธารณะของบุคลากรในด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพร้อมที่เข้าไปช่วยเหลือในกิจกรรมส่วนรวมของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ อยู่ในระดับมาก

๒)ด้านความเสียสละ : บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีจิตสาธารณะของบุคลากรในด้านความเสียสละ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อเพื่อนมาขอความช่วยเหลือจากท่าน ท่านไม่หลีกเลี่ยงที่จะให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ อยู่ในระดับมาก

๓)ด้านความสามัคคี : บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีจิตสาธารณะของบุคลากรในด้านความสามัคคี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านประพฤติตนเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ อยู่ในระดับมาก

๔)ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม : บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีจิตสาธารณะของบุคลากรในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ อยู่ในระดับมาก โดย

รายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในการดูแลรักษาธรรมชาติ ท่านพร้อมให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ อยู่ในระดับมาก

๕.๑.๔ ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ กับการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ กับการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเสียสละ ด้านความสามัคคี และด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านของพรหมวิหาร ๔ ดังนี้ หลักพรหมวิหาร ๔ ด้านเมตตา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีจิตสาธารณะทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง , หลักพรหมวิหาร ๔ ด้านกรุณา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีจิตสาธารณะด้านความรับผิดชอบ และความเสียสละอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความสามัคคีและด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง , หลักพรหมวิหาร ๔ ด้านมุทิตา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีจิตสาธารณะทุกด้านอยู่ในระดับสูง , หลักพรหมวิหาร ๔ ด้านอุเบกขา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีจิตสาธารณะทุกด้านอยู่ในระดับสูง

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๒.๑ อภิปรายผลระดับการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้หลักพรหมวิหารธรรมที่ส่งผลจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ด้านเกี่ยวกับระดับการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรมีความเป็นกัลยาณมิตรต่อกับผู้ใช้บริการซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาวิจัยของ **ดลนพร วราโพธิ์** ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ บุคลากรมีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยของรัฐมีการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความเห็นต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ อยู่ในระดับมาก ในด้านมุทิตา สำหรับด้านเมตตา ด้านกรุณาและด้านอุเบกขาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลโดยรวม บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับบุคลากรที่มีอายุ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ปัญหาส่วนใหญ่ของการนำหลักพรหมวิหาร ๔ ไปใช้กับการบริหารงานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่ตอบเกี่ยวกับตัวผู้บริหารขาดกานำหลักพรหมวิหารไปใช้ในการบริหาร ตลอดจนความไม่เป็นกลางของผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดสรร

คนให้ตรงกับงาน เรื่องการประเมินขึ้น ประเมินตำแหน่ง และไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ^{๑๖๕}

๕.๒.๒ อภิปรายผลระดับการประยุกต์ใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ที่มีต่อการมีจิตสาธารณะ

ระดับการประยุกต์ใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ต่อการมีจิตสาธารณะของบุคลากร ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก อันมีผลมาจากการนำหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๑๖๖}

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นักทฤษฎีชาวตะวันตก ท่านหนึ่ง ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้น

^{๑๖๕} ดลนพร วราโพธิ์ “การบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต”, **ปริญาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย , ๒๕๕๓).

^{๑๖๖} Millett, J.D., **Management in the Public Service**, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397 – 400.

จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๑๖๗}

ระดับการประยุกต์ใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ต่อการมีจิตสาธารณะของบุคลากร ด้านความเสียสละ อยู่ในระดับมาก อาจมีผลมาจากบุคลากรมีการประยุกต์ใช้หลักธรรมในการให้บริการ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสียสละเพื่อความสุขของผู้เข้ารับบริการ จึงสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ พระมหาไพโรธส ฐิตะ ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาจิตสำนึกสาธารณะของพระนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วังน้อย” โดยรวมและเป็นรายด้าน ๔ ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเสียสละ ด้านความสามัคคี และด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จำแนกตามตัวแปร สถานะคณะวิชา ชั้นปี ภูมิเนาเดิม และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ประกอบด้วย พระนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (วังน้อย) ระดับปริญญาตรีภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๓ รวมทั้งสิ้น ๓๑๘ รูป เครื่องมือใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ จำนวน ๗๐ ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .๙๓๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปร ปวน ทางเดียว และ การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

๑.พระนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (วังน้อย) มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

๒. พระนิสิตที่มีสถานะต่างกัน มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

๓. พระนิสิตที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบและด้านความเสียสละแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

๔. พระนิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันเมื่อส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

๕.พระนิสิตที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกัน ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

๖.พระนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีจิตสำนึกสาธารณะโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสามัคคี และด้าน

^{๑๖๗} พินยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง^{๑๖๘}

ระดับการประยุกต์ใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ต่อการมีจิตสาธารณะของบุคลากร ด้านความสามัคคี อยู่ในระดับมาก อาจมีผลมาจากการทำงานของบุคลากรมีเป้าหมายในการพึ่งซึ่งกันและกันในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการมีจิตสาธารณะ ข้อที่ ๓ว่า ความรัก เอื้ออาทร สามัคคี การรวมกลุ่มของบุคคลในสังคมมีความหลากหลายจึง จำเป็นต้องสร้างขึ้นบนฐานแห่งความรัก ความเมตตา ความเอื้ออาทรและความสามัคคี ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมเกิดขึ้นได้ ซึ่งความแตกต่างนี้เป็นสิ่งดีและไม่จำเป็นต้องนำไปสู่ ความแตกแยกเสมอไปดังนั้นเงื่อนไขแห่งความรักสมานฉันท์จะเป็นส่วนเชื่อมโยงให้เกิด ความร่วมมืออย่างมีพลัง

ระดับการประยุกต์ใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ต่อการมีจิตสาธารณะของบุคลากร ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก อาจมีผลมาจากการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ที่มีจิตสำนึกในการมีจิตสาธารณะ จึงสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ จิตสำนึกเกี่ยวกับสังคมหรือจิตสำนึกสาธารณะว่า จิตสำนึกที่ตระหนักถึงความสำคัญ ในการอยู่ร่วมกัน หรือคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมความสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกัน เป็นจิตสำนึกที่คนไทย ยังไม่ค่อยมีและขาดกันอยู่มาก เพราะพื้นฐานความเป็นมาของสังคมไทย สมควรที่จะรีบพัฒนาขึ้น โดยเร็ว เช่น จิตสำนึกด้านเศรษฐกิจ จิตสำนึกด้านการเมือง จิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม จิตสำนึกด้าน สุขภาพ เป็นต้น

๕.๓ ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้หลักพรหมวิหารธรรมที่ส่งผลจิตสาธารณะของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลค้นพบ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) นำหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ มาใช้ในแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยมีผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดี และปลูกฝังแนวคิดในการทำงานของบุคลากรให้เป็นไปด้วยความเต็มใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่งเสริมด้านเมตตา และกรุณาให้มีระดับสูงขึ้น และรักษาคุณธรรมด้านมฤตาและอุเบกขาที่มีอยู่สูงให้คงอยู่หรือเพิ่มขึ้น

๒) มอบนโยบายการบริหารงานโดยให้หน่วยงานในองค์กรมีการประสานงานเกี่ยวกับจิตสาธารณะให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

๓) ให้โรงพยาบาลเขาย้อยนำหลักพรหมวิหาร ๔ มาใช้เป็นแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พร้อมทั้งขยายผลไปยังหน่วยงานหรือโรงพยาบาลใกล้เคียงหรือชุมชนใกล้เคียง

๔) โรงพยาบาลเขาย้อย ควรให้หน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลมีการนำเสนอโครงการเกี่ยวกับการปลูกจิตสำนึกสาธารณะเพื่อให้บุคลากรมีแนวทางปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

^{๑๖๘} พระมหาไพโรจน์ ไขตะ, "การศึกษาจิตสำนึกสาธารณะของพระนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย(วังน้อย)", *ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, การอุดมศึกษา*, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๔).

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- ๑) สร้างความรู้ความเข้าใจในหลักพรหมวิหาร ๔ ให้บุคลากรในโรงพยาบาลเขาย้อยทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานบริการที่มีความเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา อย่างต่อเนื่อง
- ๒) ควรมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติธรรมเพื่ออบรมธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีพัฒนาการด้านการให้บริการก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป
- ๓) ควรมีการส่งบุคลากรเข้าฝึกอบรมการปฏิบัติธรรมเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันด้านความอารมณ์ของบุคลากร

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

- ๑) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ กับการมีจิตสาธารณะของบุคลากรในหน่วยงานอื่น
- ๒) ศึกษาโดยใช้มุมมองเพื่อทราบถึงจิตสำนึกอื่นๆ เช่นงานของ อาสาสมัครสาธารณะสุขหมู่บ้าน ว่ามีแนวคิการนำหลักพรหมวิหาร๔ มาใช้เพื่อพัฒนา หรือส่งเสริมบุคลากรในหลากหลายมิติ
- ๓) ศึกษาการนำหลักพรหมวิหาร ๔ ใช้ควบคู่กับหลักธรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีหลักคิด ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตน ให้มีความสุข เช่น หลักกัลยาณมิตรธรรม ๗

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาเถปิฎก ๒๕๐๐. กรุงเทพมหานคร มหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๕.

_____. พระไตรปิฎกภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร มหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๙.

_____. อรรถกถาภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาอรรถกถา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. โรงพิมพ์วิญญาน. ๒๕๓๕.

_____. พระไตรปิฎกพร้อมอรรถกถา แปล ชุด ๙๑ เล่ม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๔.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

เขมานันทะ. “ท่านอาจารย์ที่ข้าพเจ้ารู้จัก” เสียงปลุก ปีที่ ๑๘. ฉบับที่ ๗๑ พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๓๗.

จอร์จ เควิก. บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusyal. แปลโดยสมวงศ์ พงศ์สถาพร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี. ๒๕๔๘.

ไชย ญ พล. จิตวิทยาแห่งความรัก. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พลัสเพรส. ๒๕๔๐.

ดนัย ไชยโยธา. พจนานุกรมพุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเอสพรีนติ้งเฮาส์. ๒๕๔๔.

ประยุทธ์ หลงสมบูรณ์. พจนานุกรม มคธ-ไทย พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสารจำกัด. ๒๕๔๖.

ประสิทธิ์ พรธพิสุทธิ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาลสินธุ์ : ประสานการพิมพ์. ๒๕๔๐.

ประเวศ วะสี. ยุทธศาสตร์ชาติเพื่อความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจสังคมและศีลธรรม. กรุงเทพมหานคร : หมอชาวบ้าน. ๒๕๔๑.

พิทยา บวรวัฒนา. รัฐศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗-๑๙๗๐) พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๔๘.

พุทธทาสภิกขุ. พุทธจริยา. กรุงเทพมหานคร : ธรรมทานมูลนิธิ. ๒๕๑๗.

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรมและสังคมสังวร. สำนักไทยที่พึงปรารถนา. กรุงเทพมหานคร : เดือนตุลาคม. ๒๕๔๓.

พรศักดิ์ ผองแผ้ว. ข่าวสารทางการเมืองของคนไทย. กรุงเทพมหานคร : เจ้าพระยา. ๒๕๓๑.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สมาธรรม. ๒๕๔๘.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระเทพโสภณ(ประยูร ธมฺมจิตโต)ศาสตราจารย์พิเศษ เสถียรพงษ์ วรรณปก.มณีนีแห่งปัญญา.
กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม,ม.ป.ป.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). **เครื่องวัดความเจริญของชาวพุทธ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหา
กุฎราชวิทยาลัย. ๒๕๓๖.
- _____. (ป.อ. ปยุตฺโต). **พุทธธรรม**. เล่มที่ ๓ บทที่ ๑๑-๑๕. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๔๒.
- _____. (ป.อ. ปยุตฺโต). **พุทธธรรม**. เล่มที่ ๓ ฉบับปรับปรุงและขยายความ.กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๕๖.
- _____. (ป.อ.ปยุตฺโต) **จะพัฒนาคนกันได้อย่างไรพุทธศาสนากับการพัฒนามนุษย์**
กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม ๒๕๓๙
- _____. (ป.อ.ปยุตฺโต) **ความรักจากวาเลนไทน์ สู่ความเป็นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๔
กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม. ๒๕๓๘.
- _____. (ป.อ.ปยุตฺโต) **ความสุขที่สมบูรณ์**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม.
๒๕๔๐.
- _____. (ป.อ.ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๔๓.
- _____. (ป.อ.ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม** พิมพ์ครั้งที่ ๓.
กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์จำกัด.๒๕๔๘.
- _____. (ป.อ.ปยุตฺโต). **คุณบิดามารดา สดุดีบรรณานุกรม**. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธ
ธรรม. ๒๕๓๘
- _____. ป.อ. ปยุตฺโต. **การแพทย์ยุคใหม่ในพุทธทัศน์**. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานคร :
ธรรมสาร. ๒๕๔๓.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๕
กรุงเทพมหานคร : จันทรเพ็ญ. ๒๕๕๐.
- _____. (ป.อ.ปยุตฺโต). **สภาวะองค์รวมแนวพุทธ**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร :
บริษัทสหพรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง. ๒๕๕๑.
- พระราชธรรมนิเทศ(ระแบบ ฐิตญาโณ)**ธรรมปริทรรศน์**. (อธิบายธรรมวิภาค ปริจเฉทที่๒)พิมพ์ครั้งที่๓.
- พระสัมมามชิตกัธ ฐัมมาจริยปรมัตถโชติกะ,มหาอภิธัมมัตถสังคหฎฐิกา.พิมพ์ครั้งที่๕.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.๒๕๔๐.
- พระไพศาล วิสาโล. **วิถีสังคมไทยชุดที่๔ ประชาสังคมวัฒนธรรมชุมชน**.กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้ว
การพิมพ์.๒๕๔๙.
- พระอุปัชฌาย์. **วิมุตติมรรค**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๔๐.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พุทธทาส ภิกขุ. **เก็บความโกรธใส่ยังฉาง**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : กลุ่มศึกษาและปฏิบัติธรรม. ๒๕๓๒.
- เพ็ญพิไล ฤทธาคนานนท์. **พัฒนาการมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๕๐.
- มาตรา๗. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ**. ๒๕๔๒.
- ยุทธนา วรณปิติ. **สำนึกพลเมือง: ความเรียงว่าด้วยประชาชนบนเส้นทางประชาคม**. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิการเรียนรู้และพัฒนาประชาคม. ๒๕๔๒.
- รัตน์ คำศรีจันทร์. **องค์ความรู้ท้องถิ่นอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม: การจัดตั้งตนเองและการเรียนรู้ทางสังคมของภาคประชาชน**. โครงการวิจัยและพัฒนาประชาคมพุทธมณฑล มหาวิทยาลัย. ๒๕๔๔.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์. ๒๕๔๖.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมศัพท์ศาสนาสาทุก อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**, พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์. ๒๕๔๘.
- ลัดดาวัลย์ เกษมเนตรและคณะ. **วิถีชีวิตและพฤติกรรมการณ์อนุรักษ์แหล่งน้ำของแม่บ้านและเยาวชนริมคลองแสนแสบ**. รายงานวิจัยสถาบันพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ๒๕๔๔.
- วชิรญาณวงศ์. **สมเด็จพระสังฆราชเจ้า. ธรรมานุกรม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มхамกุฎราชวิทยาลัย. ๒๕๒๗.
- วาริญา ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม. **จิตวิทยาพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์. ๒๕๒๗.
- วไลพร ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม. **จิตวิทยาพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้วการพิมพ์. ๒๕๒๗.
- สมชาติ กิจยรรยง. **พุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เนท. ๒๕๔๓.
- สมิต สัจญกร. **การต้อนรับและบริการเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สายธาร. ๒๕๔๓.
- สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก. **รสแห่งความเมตตาชุ่มเย็นยิ่งนัก**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา. ๒๕๔๔.
- _____. **หลักพระพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ มхамกุฎราชวิทยาลัย. ๒๕๓๖.
- สมเด็จพระพุทธาจารย์ อาจ อาสภมหาเถระ. **คัมภีร์วิสุทธิมรรค**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร มหา นคร : ประยูรวงศ์พรินต์ติ้ง. ๒๕๔๖.
- สมเด็จพระสังฆราชเจ้า กรมหลวงวชิรญาณวงศ์. **ธรรมมานุกรมประมวลพระนิพนธ์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มхамกุฎราชวิทยาลัย. ๒๕๑๕.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส. **สารานุกรมพระพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๔๐.

สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก) **สาเกตศาสนา**. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๔๘.

สมพงษ์ สิงหะพล. “**ต้องสอนให้เกิดจิตสำนึกใหม่**” วารสารสีมาจารย์ ๑๓(๒๗) มิถุนายน-ตุลาคม. ๒๕๔๒.

สอ เสถบุตร. **New Model English-Thai Dictionary**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช. ๒๕๔๐.

สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด. ๒๕๔๗.

แสวง บุญเฉลิมวิภาส. **รวมคำบรรยายหลักวิชานักกฎหมาย, พิมพ์ครั้งที่ ๔**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน. ๒๕๔๓.

ไสว มาลาทอง. **คู่มือการศึกษาจริยธรรม**. หน้า ๑๔๐.

อนุชาติ พวงสำลี และวีรบูรณ์ วิสารทสกุล. **ประชาสังคม คำ ความคิดและความหมาย หนังสือชุดประชาสังคมลำดับที่ ๗**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา. ๒๕๔๐.

อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ๒๕๔๓.

(๒) วิทยานิพนธ์ :

กนิษฐา นิต์สนพัฒนาและคณะ. **จิตสำนึกทางสังคมของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล. ๒๕๔๑.

เจษฎา หนูรุ่ง. **ปัจจัยจิตลักษณะที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักเรียนช่วงชั้นที่ ๓ โรงเรียนสาธิตในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ๒๕๕๑.**

ชาย โพธิ์สีดา. **รายงานการวิจัยเรื่องจิตสำนึกสาธารณะสมบัติ : ศึกษากรณีกทม. กรุงเทพมหานคร. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. มหาวิทยาลัยมหิดล. ๒๕๔๑.**

ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐและคณะ. **รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ณ ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล. ๒๕๔๐.

ดลนพล วราโพธิ์ “**การบริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักพรหมวิหาร ๔ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต**” **ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๕๓.**

ทรงศิริ เฉลิมชัยกิจ “**การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี**” **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ : มหาวิทยาลัยนเรศวร. ๒๕๕๒.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นงเยาว์ กิจที่พึง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาการจัดการทั่วไป : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.๒๕๔๘.
- บุญชู รัตกัจนากร พ.ต.ท. “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ” **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต** สาขาพัฒนาสังคม: สถาบันพัฒนาบริการศาสตร์.๒๕๔๕.
- บุปผา พิกุลแก้ว “การประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร” **ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.๒๕๕๒.
- พรพรหม พรรคพวง “ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักเรียนช่วงชั้นที่ ๔ ในสหวิทยาเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร” **ปริญญาานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต การวิจัยและสถิติทางการศึกษา** : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.๒๕๕๐.
- พระไพฑูรย์ เมธิโก(มหาบุญ) “การประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” **ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธบัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.๒๕๕๔.
- พระมหาไพโรสณต์ ไข่ตะ “การศึกษาจิตสำนึกสาธารณะของพระนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย(วังน้อย)” **ปริญญาานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต การอุดมศึกษา**: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.๒๕๕๔.
- พระมหาภูฒิมา ปญญาวุฑโฒ(เถาว์หมอ) “ภาวะผู้นำตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของสมเด็จพระพุทธชินวงศ์(ประจวบกนดาราโร)” **ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชารัฐศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.๒๕๕๔.
- พระมหาสมชาย สิริจินโท(หานนท์) “พระพุทธรูปเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามแนวทางของพระพุทธคุณ(สมาน สุขเมโธ)” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต** : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.๒๕๔๗.
- พระมหาสุทธิชัย ฐิตชโย(ถาวรศิลป์) การศึกษาเชิงวิเคราะห์พรหมวิหาร ๔ ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา **วิทยานิพนธ์ปริญญาศาสนศาสตรมหาบัณฑิต** : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.๒๕๔๗.
- รัตน์ คำศรีจันทร์ “จิตสำนึกพลเมืองในบริบทสังคมไทย” **วิทยานิพนธ์ปริญญาดุขฎิบัณฑิต** สาขาศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล.๒๕๔๔.
- วัชรภรณ์ เกตุค่างพูล “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตชอยตถึงชอย๑๑ถนนสุนทรารายณ์อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต** สาขาการจัดการทั่วไป : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.๒๕๕๑.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิชโรจน์ จิตรภรณ์ศรี,ว่าที่ร้อยตรี “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตราชวิถี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.๒๕๔๘.
- สยารัฐ เรืองนาม “ความรู้ทางการเมืองและการรับรู้ข่าวสารทางการเมือง กับความสำนึกเชิงสังคมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรี”วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.๒๕๔๒.
- ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์ “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต :วิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.๒๕๔๔.
- อัจฉรา โฉมแฉล้ม “พฤติกรรมการใช้เคลียชยะมูลฝอยของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในเขต ทดลองโครงการรีไซเคิลขยะมูลฝอยของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีตามแนวทาง พฤติกรรมตามแผนปริญญาบัตร” ปริญญาบัตรการศึกษามหาบัณฑิต จิตวิทยา พัฒนาการ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.๒๕๔๔.

๒. ภาษาอังกฤษ :

- Bandura “Albert Bandura and Self – Efficacy”. Self – Efficacy. 1986.
- Groonroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, Lexington : Lexington Books, 1990.
- Katz, E. and D. Brenda, Bureaucracy and the Public, :New York : Basic Books, 1973.
- Kotler, Phillip., Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control, 8th edition, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997.
- Mayo, K., Social responsibility in nursing education. Journal of Holistic Nursign. Abstract from CINAHL : 1996010969.
- Millett, J.D., Management in the Public Service, New York : McGraw – Hill Book Company, 1954.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi, Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration, Bangkok : Thammasat University Press, 1986.
- Throne, S., Leadership and empowerment, Journal of nursing education, (36 (9): 1997.
- Yamane, T., Statistic: An Introductory Analysis, ๓rd ed., New York : Harper and Row, ๑๙๗๓), p. 888

ภาคผนวก ก.

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย