

บทที่ ๒

ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การใช้หลักอิทธิบาท ๔ กับจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ จังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับการใช้หลักอิทธิบาท ๔ กับจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ จังหวัดสุพรรณบุรี

๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับการใช้หลักอิทธิบาท ๔ กับจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล สมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ จังหวัดสุพรรณบุรี

๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการใช้หลักอิทธิบาท ๔ กับจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ จังหวัดสุพรรณบุรี

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท ๔ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการ โดยจะนำเสนอเป็นลำดับขั้นดังนี้

๒.๑ ข้อมูลพื้นที่ในการวิจัย

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการ

๒.๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๕ ทฤษฎีแรงจูงใจ

๒.๖ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

๒.๗ ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์

๒.๘ ทฤษฎีเซวาร์นปัญญา

๒.๙ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๙.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท ๔

๒.๙.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการ

๒.๑๐ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ ข้อมูลพื้นที่ในการวิจัย

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ จังหวัดสุพรรณบุรี มีประวัติความเป็นมาคือ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๐๔ สมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ มีสมณศักดิ์เป็นสมเด็จพระวันรัต ซึ่งชาวอำเภอ สองพี่น้อง เรียกกันติดปากว่า “สมเด็จพระปา” ท่านดำริว่าจะสร้างสถานือนามัยในบริเวณใกล้เคียงตลาด หุ้งคอก อำเภอสองพี่น้อง เพื่อให้เป็นสถานที่สงเคราะห์แก่ผู้เจ็บป่วยที่มาจากชนบททางไกลความ เจริญ ดังนั้นบรรดาศิษย์และผู้เคารพนับถือได้ร่วมกันจัดตั้งมูลนิธิไว้ เป็นเงิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท ในปี พ.ศ. ๒๕๐๘ กระทรวงสาธารณสุขมอบหมายให้ นายแพทย์บุญ สุวรรณศรี อธิบดีกรมอนามัยในสมัย นั้นไปดูสถานที่ที่จะก่อสร้างสถานือนามัย

หลังจากนั้นนายทองหยด จิตตะวีระ ได้ปรึกษาหารือกับชาวตลาดบางลี่เกี่ยวกับการ ก่อสร้างสถานือนามัย ผลจากการหารือในครั้งนี้ชาวตลาดบางลี่เห็นควรว่าให้สร้างเป็นโรงพยาบาล ปรากฏว่าได้มีผู้ใจบุญ คือ จ.ส.อ.อัน สุติวงษ์ บริจาคที่ดินจำนวน ๖ ไร่ อยู่ระหว่างที่ทำการอำเภอสอง พี่น้องกับตลาดบางลี่ ต่อมาภายหลังคณะกรรมการเห็นว่าที่ดินจำนวน ๖ ไร่ ที่ได้รับบริจาคมานั้นมี ลักษณะด้านหน้ากว้างด้านหลังแคบดูไม่สวยงาม จึงได้ขอบริจาคจาก นางจ้อ พลดี ซึ่งมีที่ดินติดกัน ๑ ไร่ รวมเป็น ๗ ไร่ และได้ดำเนินการถมดินจนแล้วเสร็จ จึงได้กราบเรียนสมเด็จพระวันรัตให้มาดู สถานที่ที่จะก่อสร้าง และได้ทำการวางศิลาฤกษ์เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๑๐ สมเด็จพระวันรัตได้ ประทานค่าก่อสร้างเป็นเงิน ๒,๔๐๐,๐๐๐ บาท การก่อสร้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปี พ.ศ. ๒๕๑๔ ได้ตั้งชื่อโรงพยาบาลว่า อาคารสุติฯเดิม “โรงพยาบาลสมเด็จพระวันรัต” ได้มอบโรงพยาบาลให้อยู่ใน ความดูแลของกระทรวงสาธารณสุข ในราวเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๑๕

ต่อมาทางคณะกรรมการได้จัดซื้อที่ดินเพิ่มเติม รวมเป็นพื้นที่ทั้งหมด ๕๒ ไร่ ๓ งาน ๔๒ ตารางวา ในปีพ.ศ. ๒๕๑๗ ได้มีการก่อสร้างอาคารอำนวยการรูปตัว L โดยใช้เงินบริจาคของสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ สร้างเสร็จและสามารถดำเนินการให้บริการต่างๆ ได้ในปี พ.ศ. ๒๕๑๗ ลักษณะอาคารเป็นคอนกรีต ๒ ชั้น โดยดำเนินกิจการทุกอย่างภายในอาคารนี้ เช่น งานบริหาร งาน บริการ งานวิชาการ และงานด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ปัจจุบันอาคารรูปตัว L ถูกรื้อถอนออก เพื่อสร้างเป็นอาคารอำนวยการ ๗ ชั้นขึ้นทดแทน ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๑๘ ชาวอำเภอสองพี่น้องเห็น ว่า ควรเปลี่ยนชื่อโรงพยาบาล เพื่อให้สมพระเกียรติสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ จึงขออนุมัติ เปลี่ยนชื่อโรงพยาบาลจาก “โรงพยาบาลสมเด็จพระวันรัต” มาเป็น “โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗”

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔

๒.๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔

อิทธิบาท ๔ คือหลักคำสอนของพระพุทธเจ้าเพื่อจะใช้ให้ประสบผลสำเร็จ ที่ปรากฏใน คัมภีร์พุทธศาสนาเถรวาท คือพระไตรปิฎก เพื่อจะให้เป็นข้อปฏิบัติหรือ เป็นแนวทางให้ประสบ ผลสำเร็จ เพื่อการปฏิบัติธรรม ในการเล่าเรียนศึกษา หรือประกอบกิจการงาน เมื่อต้องการสมาธิเพื่อให้ กิจที่ทำนั้นดำเนินไปอย่างได้ผลดี ก็พึงปลุกแล้ว และชักจูงอิทธิบาท ๔ อย่างนี้ ให้เกิดเป็นองค์ธรรมเด่น นำขึ้นสักข้อหนึ่ง แล้วสมาธิ ความสุข สบายใจและการทำงานที่ได้ผลก็หวังได้เป็นอย่างมากกว่าจะเกิด มีตามมาเองพร้อมกัน การฝึกสมาธิหรือการปฏิบัติธรรมส่วนหนึ่งก็จะเกิดมีขึ้นในห้องเรียน ในบ้าน ใน

ที่ทำงานและสถานที่ต่างๆ แห่งพระพุทธองค์ได้ตรัสไว้ในโพธิปักขิยธรรม ๓๗ ในวินัยปิฎก มหาวิงค์ ว่าภิกษุทั้งหลาย คำว่ามรรคภาวนา ได้แก่ สติปัฏฐาน ๔ สัมมปธาน ๔ อิทธิบาท ๔ อินทรีย์ ๕ พละ ๕ โพชฌงค์ ๗ อริยมรรคมีองค์ ๘^๑ หลักการแนวคิดในการทำงานตามหลักโพธิปักขิยธรรม ๓๗ ในวินัยปิฎก จูฬวรรคว่า ภิกษุทั้งหลาย ข้อที่ธรรมวินัยนี้ มีรัตนะมาก มีรัตนะหลายชนิด คือ สติปัฏฐาน ๔ สัมมปธาน ๔ อิทธิบาท ๔ อินทรีย์ ๕ พละ ๕ โพชฌงค์ ๗ อริยมรรคมีองค์ ๘ นี่เป็นความอัศจรรย์ไม่เคยปรากฏประการที่ ๗ ในธรรมวินัยที่ภิกษุทั้งหลาย พบเห็นแล้ว ต่างพากันยินดีใน ธรรมวินัยนี้^๒

ดังนั้น พระพุทธองค์ได้ตรัสใน สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรคว่า พระผู้มีพระภาคผู้ทรงรู้ทรงเห็น เป็นพระอรหันต์สัมมาสัมพุทธเจ้าพระองค์นั้น ทรงบัญญัติอิทธิบาท ๔ ประการนี้และเพื่อเพิ่มพูนความสำเร็จ เพื่อให้ชำนาญในเรื่องความสำเร็จ เพื่อพลิกแพลงให้เกิดความสำเร็จ^๓ อีกนัยหนึ่งในสุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค ว่า ในเรื่องอายุของภิกษุ คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้ เพราะเจริญทำอิทธิบาท ๔ ประการนี้ ให้มาก เมื่อมุ่งหวัง เธอจะพึงดำรงอยู่ได้ ๑ กัป หรือเกินกว่า ๑ กัป^๔ ได้ ยกตัวอย่างในสุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มูลปัณณาสก์ ว่า ในเรื่องอุปมาด้วยแม่ไก่ฟักไข่ ภิกษุนั้นเจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วย ฉันทสมาธิปธานสังขาร เจริญอิทธิบาทอันประกอบไปด้วย วิริยสมาธิปธานสังขาร เจริญอิทธิบาทอันประกอบไปด้วย จิตตสมาธิปธาน สังขารเจริญอิทธิบาทอันประกอบไปด้วย วิมังสาสมาธิปธานสังขาร มีความเพียรยิ่ง รวมทั้งความเพียรอันยิ่ง อย่างนี้นั้น ย่อมเป็นผู้ควรแก่ความเปื้อนหายยิ่ง ควรแก่การตรัสรู้และควรแก่การบรรลุธรรม อันเป็นแดนเกษมจากโยคะอันยอดเยี่ยม^๕ ดังนั้นพระพุทธองค์ได้ให้หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔ ในสุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มูลปัณณาสก์ ไว้ว่า สาวกทั้งหลายของเรา ผู้ปฏิบัติตามเจริญอิทธิบาท ๔ ประการ คือภิกษุในธรรมวินัยนี้

๑. เจริญอิทธิบาท อันประกอบไปด้วยฉันทสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะ ความเพียรสร้างสรรค์)

๒. เจริญอิทธิบาทอันประกอบไปด้วยวิริยสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะความเพียรสร้างสรรค์)

๓. เจริญอิทธิบาทอันประกอบไปด้วยจิตตสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตความเพียรสร้างสรรค์)

๔. เจริญอิทธิบาทอันประกอบไปด้วยวิมังสาสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสาสมาธิความเพียรสร้างสรรค์) ประการนั้นแล สาวกของเราเป็นอันมากจึงได้บรรลุที่สุดแห่งอภิญญาและอภิญญาบารมีอยู่^๖

ดังนั้น พระพุทธองค์ได้ตรัสไว้ใน สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย อุปริปัณณาสก์ ว่าภิกษุพิจารณาอย่างนี้ว่า “เราเจริญอิทธิบาท ๔ ได้แล้ว” พึงตามศึกษาในกุศลธรรมทั้งหลายทั้งกลางวัน

^๑ วิ.มหา. (ไทย) ๑/๑๙๙/๑๘๕.

^๒ วิ.จู. (ไทย) ๗/๓๘๕/๒๘๔.

^๓ ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๘๗/๒๑๙

^๔ ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๑๐/๘๐-๘๑.

^๕ ม.มู. (ไทย) ๑๒/๑๘๙/๒๐๓.

^๖ ม.มู. (ไทย) ๑๒/๑๘๙/๒๐

และกลางคืน อยู่ด้วยปิติ และปราโมทย์นั้นแล^๗ อีกนัยหนึ่งพระพุทธรองค์ได้ตรัส สุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย สคาถวรรค ที่มาราบทุลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ อธิติบาท ๔ ประการพระองค์ทรงเจริญ ทำให้มากทำให้เป็นคุณญาณ ทำให้เป็นที่ตั้ง ตั้งไว้เนืองๆ สังสมแล้ว พรารภเสมอดีแล้ว ก็เมื่อพระองค์ทรงประสงค์พึงอธิฐานอุทเทสชาลว ชื่อว่า หิมพานต์ ให้เป็นทองคำล้วน ภูเขานั้นก็เป็นทองคำล้วนได้จริง^๘

ดังนั้นพระพุทธรองค์ได้ตรัสใน สุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย ชนทวารวรรค ว่าภิกษุทั้งหลาย เราได้แสดงธรรมโดยการวิจัย(การเลือกเฟ้น) แสดงอธิติบาท ๔ ประการโดยการวิจัยเช่นนี้ ธรรมอันเราแสดงแล้วโดยการวิจัยเช่นนี้ แต่ก็มีภิกษุบางรูปในธรรมวินัยนี้ยังเกิดความคิดคำนึงว่า เมื่อบุคคลรู้เห็นอย่างไร อาสวะทั้งหลายจึงสิ้นไปโดยลำดับ^๙ และอีกนัยหนึ่งว่าทางที่ให้ถึง อสังคตธรรม เป็นอย่างไร คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้สร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประครองจิตมุ่งมั่นเพื่อทำกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดให้เกิดขึ้น นี้เรียกว่าทางให้ถึงอสังคตธรรม^{๑๐} ในสุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย สฬายตนวรรค ว่า พระสูตรว่าด้วยเหตุที่ทำให้เป็นพระอรหันตสัมมาสัมพุทธเจ้า นั้น คือ อธิติบาท ๔ ประการ อะไรบ้าง คือภิกษุในธรรมวินัยนี้

๑. เจริญอธิติบาท อันประกอบไปด้วยฉันทสมาธิปธานสังขาร
๒. เจริญอธิติบาทอันประกอบไปด้วยวิริยสมาธิปธานสังขาร
๓. เจริญอธิติบาทอันประกอบไปด้วยจิตตสมาธิปธานสังขาร
๔. เจริญอธิติบาทอันประกอบไปด้วยวิมังสาสมาธิปธานสังขาร

พระพุทธรองค์ได้ตรัสอธิติบาท ๔ ประการนี้ ในสุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย มหาวารวรรคว่า ภิกษุทั้งหลาย ตถาคต อันบัณฑิตเรียกว่าพระอรหันตสัมมาสัมพุทธเจ้าเพราะอธิติบาท ๔ ประการนี้ ที่ตถาคตเจริญทำให้มากแล้ว^{๑๑} และอีกนัยหนึ่งพระพุทธรองค์ได้ตรัสในสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย เอกกนิบาต ว่า ภิกษุในธรรมวินัยนี้สร้างฉันทะพยายาม ปรารภความเพียร ประครองจิต มุ่งมั่น เพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดมิให้เกิดขึ้น สร้างฉันทะพยายาม ปรารภความเพียร ประครองจิต มุ่งมั่น เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดแล้ว สร้างฉันทะพยายาม ปรารภความเพียร ประครองจิต มุ่งมั่น ทำกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดให้เกิดขึ้น สร้างพยายาม ปรารภความเพียร ประครองจิต มุ่งมั่นเพื่อความดำรงอยู่ ไม่เลือนหายภิกขุโณภพไพบูลย์ เจริญเต็มแห่งกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว^{๑๒} ดังนั้น พระพุทธรองค์จึงได้ตรัสแก่ภิกษุทั้งหลาย ในสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกายทุกนิบาตว่า ภิกษุควรเจริญธรรม ๔ ประการเพื่อรู้ยิ่งราคะ ธรรม ๔ ประการ อะไรบ้างคือ ว่าภิกษุในธรรมวินัยนี้

๑. เจริญอธิติบาท อันประกอบไปด้วยฉันทสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะ ความเพียรสร้างสรรค์)
๒. เจริญอธิติบาทอันประกอบไปด้วยวิริยสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะความเพียรสร้างสรรค์)

^๗ ม.อ. (ไทย) ๑๔/๔๔๕/๕๐๑.

^๘ ม.อ. (ไทย) ๑๔/๔๔๕/๕๐๑.

^๙ ส.ข. (ไทย) ๑๗/๘๑/๑๓๐.

^{๑๐} ส.สพ. (ไทย) ๑๘/๓๗๗/๔๕๖.

^{๑๑} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๘๒๐/๓๘๓-๓๘๔.

^{๑๒} อง.เอกก. (ไทย) ๒๐/๑๕๗-๑๖๓/๔๐๓.

๓. เจริญอธิบาทอันประกอบไปด้วยจิตตสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตความเพียรสร้างสรรค์)

๔. เจริญอธิบาทอันประกอบไปด้วยวิมัสสาสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมัสสาสมาธิความเพียรสร้างสรรค์) ภิคุทั้งหลาย ภิคุควรเจริญธรรม ๔ ประการนี้ เพื่อรู้อย่างระคะ^{๑๓} อีกนัยหนึ่งพระพุทธองค์ได้ตรัสแก่ภิคุทั้งหลาย ในสุดตันตปิฎก ติกนิบาตร ว่าก่อนจะตรัสรู้เราเป็นพระโพธิสัตว์ ยังไม่ได้ตรัสรู้ ได้เจริญธรรมซึ่งธรรม ๔ ประการ

๑) เจริญอธิบาท อันประกอบไปด้วยฉันทสมาธิปานสังขาร

๒) เจริญอธิบาท อันประกอบไปด้วยวิริยสมาธิปานสังขาร

๓) เจริญอธิบาท อันประกอบไปด้วยจิตตสมาธิปานสังขาร

๔) เจริญอธิบาท อันประกอบไปด้วยวิมัสสาสมาธิปานสังขาร^{๑๔}

ดังนั้น พระพุทธองค์จึงได้ตรัสแก่ภิคุพึงเจริญอธิบาท ๔ ประการนี้ในสุดตันตปิฎกอังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต เพื่อละกิเลสเป็นเครื่องผูกใจ ๔ ประการ คือเจริญอธิบาท อันประกอบไปด้วย ฉันทสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอธิบาทอันประกอบไปด้วยวิริยสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอธิบาทอันประกอบไปด้วย จิตตสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอธิบาทอันประกอบไปด้วยวิมัสสาสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมัสสาสมาธิความเพียรสร้างสรรค์)^{๑๕} พระพุทธองค์จึงตรัสอธิบาท ๔ ในสุดตันตปิฎก อังคุตตรนิกายปัญจกนิบาตว่าเป็นธรรมที่ศึกษาขึ้นมาสพเจริญอบรมดีแล้ว^{๑๖}

ดังนั้น พระพุทธองค์จึงตรัสอธิบาท ๔ ในสุดตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ฉกกนิบาตว่าผู้ใดเจริญทำให้มากแล้ว ทำให้เป็นดุจยานแล้ว ทำให้เป็นที่ตั้งแล้ว ให้ตั้งมั่นแล้วสั่งสมดีแล้วปรารถดีแล้ว ผู้นั้นเมื่อมุ่งหวังพึงดำรงอยู่ได้ ๑ กัป หรือเกินกว่า ๑ กัป^{๑๗} อีกนัยหนึ่งพระพุทธองค์ได้ตรัสแก่ภิคุทั้งหลายในสุดตันตปิฎก ขุททกนิกายปฏิสัมภิตามรรค ว่า จักขุเกิดขึ้นแล้ว แสงสว่างเกิดขึ้นแล้วแก่เรา ในธรรมทั้งหลายที่ไม่เคยได้ฟังมาก่อนว่า นี่ คืออธิบาทอันประกอบด้วย ฉันทสมาธิปานสังขารภิคุทั้งหลาย จักขุเกิดขึ้นแล้ว แสงสว่างเกิดขึ้นแล้วแก่เรา ในธรรมทั้งหลายที่ไม่เคยได้ฟังมาก่อนว่านี่ คืออธิบาทอันประกอบด้วย วิริยสมาธิปานสังขารภิคุทั้งหลาย จักขุเกิดขึ้นแล้ว แสงสว่างเกิดขึ้นแล้วแก่เรา ในธรรมทั้งหลายที่ไม่เคยได้ฟังมาก่อนว่านี่คือ อธิบาทอันประกอบด้วย จิตตสมาธิปานสังขารภิคุทั้งหลายจักขุเกิดขึ้นแล้วแสงสว่างเกิดขึ้นแล้วแก่เรา ในธรรมทั้งหลายที่ไม่เคยได้ฟังมาก่อนว่านี่ คืออธิบาทอันประกอบด้วยวิมัสสาสมาธิปานสังขาร^{๑๘} พระพุทธองค์ได้ให้ภิคุทั้งหลายปฏิบัติตามสุดตตปิฎกขุททกนิกายจริยาปิฎกว่า ข้าพเจ้าบรรลุปฏิสัมภิตาผลในอธิบาทถึงความสำเร็จ

^{๑๓} อัง.ทก. (ไทย) ๒๑/๒๓๖/๓๙๑.

^{๑๔} อัง.ติก. (ไทย) ๒๒/๖๘/๑๑๖.

^{๑๕} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๓/๙๒/๕๖๒.

^{๑๖} อัง.ปัญจก. (ไทย) ๒๔/๙๐/๒๐๖.

^{๑๗} อัง.ฉก. (ไทย) ๒๕/๕๑/๒๗๙.

^{๑๘} ขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๓๒/๔๙๓.

ในธรรมทั้งหลายนี้ เป็นผลแห่งการบูชาพระพุทธเจ้า^{๑๙} ดังนั้น พระพุทธองค์ได้ตรัสอิทธิบาท ๔ ได้แก่ ภาวนาในธรรมวินัยนี้ ในอภิธรรมปิฎกวิภังค์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า

เจริญอิทธิบาทที่ประกอบไปด้วย ฉันทสมาธิและปธานสังขาร

เจริญอิทธิบาทที่ประกอบไปด้วย วิริยสมาธิและปธานสังขาร

เจริญอิทธิบาทที่ประกอบไปด้วย จิตตสมาธิและปธานสังขาร

เจริญอิทธิบาทที่ประกอบไปด้วย วิมังสาสมาธิและปธานสังขาร^{๒๐}

อีกนัยหนึ่งได้ตรัสใน อภิธรรมปิฎก ธาตุกถา ว่า สภาวธรรมเหล่าใด วิปยุตจากอรูปภพเนวสัญญานา สัญญาณภพ โสกะ ทุกข์ โทมนัส อุปายาส อิทธิบาท สภาวธรรมเหล่านั้นเว้นธาตุที่ไม่ถูกปัจจัยปรุงแต่ง ออกจากขันธแล้ว สงเคราะห์เข้าได้กับ ขันธ ๕ อายุระ ๑๒ และธาตุ ๑๘^{๒๑}

ดังนั้น พระพุทธองค์ได้ตรัสอิทธิบาท ๔ ไว้ในพระอภิธรรมปิฎก กล่าวไว้ว่าอันผู้ใดผู้หนึ่ง ผู้หนึ่งได้เจริญ ทำให้มาก ทำให้เป็นดุจยาน นำให้เป็นที่ตั้ง ให้ตั้งมั่น สังสมปรารภดีแล้ว ผู้นั้นเมื่อ มุ่งหวังพึงดำรงอยู่ตลอด ๑ กัปหรือเกินกว่า ๑ กัปมีอยู่จริงไม่ใช่หรือ^{๒๒}

สรุปได้ว่า อิทธิบาท ๔ คือหลักคำสอนของพระพุทธเจ้าเพื่อจะใช้ให้ประสบผลสำเร็จ ที่ปรากฏในคัมภีร์พุทธศาสนาเถรวาท คือพระไตรปิฎก เพื่อจะให้เป็นข้อปฏิบัติหรือ เป็นแนวทางให้ ประสบผลสำเร็จ เพื่อให้กิจที่ทำนั้นดำเนินไปอย่างได้ผลดี พระพุทธองค์ได้กล่าวถึงอิทธิบาท ๔ ทั้งใน วินัยปิฎก สุตตันตปิฎก และอภิธรรมปิฎก ว่า เป็นสิ่งเพิ่มพูนความสำเร็จเพื่อให้ชำนาญ เพื่อพลิกแพลง ให้เกิดความสำเร็จ เพื่อละกิเลสอันเป็นเครื่องผูกใจ ๔ ประการ และนอกจากนั้นพระพุทธองค์ยังให้ ภาวนาทั้งหลายเจริญธรรม ๔ ประการนั้นเพื่อบรรลุถึงราคะอีกด้วย

๒.๒.๒ ความหมายของอิทธิบาท ๔

จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในอังคุตตรนิกายทุกขนิบาตร ได้กล่าวถึง อิทธิบาท ในอิทธิบาทสูตร ดังนี้ ภาวนานั้นเจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วย ฉันทสมาธิ ปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วย วิริยสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วย จิตตสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วย วิมังสาสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรสร้างสรรค์)^{๒๓} จากอิทธิบาทสูตร ดังกล่าว มีผู้อธิบายความหมายของ อิทธิบาท ๔ ไว้ที่น่าสนใจ ดังนี้

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้กล่าวถึง อิทธิบาท แปลว่า บาทฐานแห่งความสำเร็จหมายถึง สิ่งซึ่งมีคุณธรรม เครื่องให้ลุถึงความสำเร็จตามที่ตนประสงค์ ผู้หวังความสำเร็จในสิ่งใด ต้องทำตนให้สมบูรณ์ ด้วยสิ่งที่เรียกว่า อิทธิบาท ซึ่งจำแนกไว้เป็น ๔ คือ

๑) ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น

๒) วิริยะ ความพากเพียรในสิ่งนั้น

^{๑๙} ชู.จริยา. (ไทย) ๓๓/๘๘/๒๔๘.

^{๒๐} อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๖๒/๓๕๔.

^{๒๑} อภิ.ธ. (ไทย) ๓๖/๔๗๑/๑๒๐.

^{๒๒} อภิ.ก. (ไทย) ๓๗/๖๒๓/๖๘๑.

^{๒๓} อง.ติ. (ไทย) ๒๐/๑๖๓/๔๐๓.

๓) จิตตะ ความเอาใจใส่ฝักใฝ่ในสิ่งนั้น

๔) วิมังสา ความหมั่นสอดส่องในเหตุผลของสิ่งนั้น

ธรรม ๔ อย่างนี้ ย่อมเนื่องกัน แต่ละอย่างๆ มีหน้าที่เฉพาะของตน

ฉันทะ คือความพอใจ ในฐานะเป็นสิ่งที่ ตนถือว่า ดีที่สุด ที่มนุษย์เรา ควรจะได้ ข้อนี้ เป็นกำลังใจ อันแรก ที่ทำให้เกิด คุณธรรม ข้อต่อไป ทุกข้อ

วิริยะ คือความพากเพียร หมายถึง การกระทำที่ติดต่อ ไม่ขาดตอน เป็นระยะยาว จนประสบ ความสำเร็จ คำนี้ มีความหมายของ ความกล้าหาญ เจืออยู่ด้วย ส่วนหนึ่ง

จิตตะ หมายถึงความไม่ทอดทิ้ง สิ่งนั้น ไปจากความรู้สึก ของตัว ทำสิ่งซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ นั้นให้เด่นชัด อยู่ในใจเสมอ คำนี้ รวมความหมาย ของคำว่า สมาธิ อยู่ด้วยอย่างเต็มที่

วิมังสา หมายถึง ความสอดส่องใน เหตุและผล แห่งความสำเร็จ เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ให้ลึกซึ้งยิ่งๆ ขึ้นไปตลอดเวลา คำนี้ รวมความหมาย ของคำว่า ปัญญา ไว้อย่างเต็มที่^{๒๔}

อมร โสภณวิเชษฐวงศ์ และกวี อิศริวรรณ ได้กล่าวถึง ความหมายของ อิทธิบาท ๔ ว่า เป็นข้อปฏิบัติให้ถึงความสำเร็จมี ๔ ประการ ได้แก่

๑) ฉันทะ คือ ความพอใจในงานที่ทำ หมายถึงงานที่ทำนั้นเป็นสิ่งที่ตนชอบ เป็นความชอบหรือความพอใจที่มีอยู่แล้วเกี่ยวกับงาน แต่คนเราไม่ได้มีโอกาสทำงานที่ตนชอบเสมอไปงาน ในหน้าที่และงานที่ จำเป็นต้องทำก็มีอยู่มาก งานเช่นนี้ ถ้าไม่มีความชอบมาแต่เดิมก็ต้องสร้างความชอบ ความพอใจหรือแรงจูงใจในการทำงานขึ้น ความพอใจหรือแรงจูงใจนี้เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ถ้า ได้ศึกษาให้รู้งานนั้นอย่างละเอียด รู้วิธีทำงาน และจุดหมายของงานนั้นเป็นอย่างดีแล้ว เมื่อสร้างความพอใจในงานได้ และลงมือทำงานก็เท่ากับงานนั้นสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง

๒) วิริยะ คือ ความเพียรหรือความขยันทำงาน วิริยะจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับฉันทะ ดังนั้น การจะขยันหมั่นเพียรทำงานให้สำเร็จได้ต้องสร้างฉันทะให้มาก นอกจากฉันทะแล้วสิ่งเสริมแรง ก็เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างวิริยะ สิ่งเสริมแรง ได้แก่ รางวัล ของตอบแทน คำชม เป็นต้น การมีเพื่อน คอยให้กำลังใจและการมองเห็นความสำเร็จเป็นขั้นๆ สิ่งเสริมแรงเหล่านี้จะช่วยให้มีความขยันหมั่นเพียรมากขึ้น

๓) จิตตะ คือ ความเอาใจใส่ หรือฝักใฝ่ในการนั้นเสมอ ตรวจสอบแล้วงานได้ทำไปแล้วเท่าไร ยังเหลือเท่าไรจึงจะสำเร็จ ในการทำงานมีอุปสรรคหรือข้อบกพร่องอย่างไร หรืองานนั้นทำไปได้อย่างราบรื่น จิตตะจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับฉันทะและวิริยะ ถ้ามีความพอใจมาก ความขยันมาก ความเอาใจใส่ก็มากตามเป็นการมุ่งตรงต่อความสำเร็จอย่างรวดเร็ว

๔) วิมังสา คือ การใช้ปัญญาพิจารณาเหตุผลและกระบวนการทำงาน วิมังสาเป็นผลของจิตตะ คือเมื่อตรวจตราดูแล้วเห็นว่าการทำงานบกพร่อง หรือผิดวัตถุประสงค์ ก็จัดการแก้ไข ความบกพร่อง และทำงานให้ตรงวัตถุประสงค์ อีกอย่างหนึ่งก็พิจารณาเหตุผลในการทำงานตามขั้นตอนงาน

^{๒๔} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **ทำอย่างไรจึงเรียนเก่ง**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๓๙.

ที่ลงมือทำแล้วนั้นได้ผลเป็นขั้นๆ อย่างไร เป็นผลที่พึงปรารถนาหรือไม่ ถ้าได้ผลไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือได้ผลไม่พึงปรารถนาก็จัดการแก้ไข^{๒๕}

ว.วชิรเมธี ได้กล่าวถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จตามแนวพุทธศาสนา พระพุทธเจ้าทรงแนะนำให้ปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท ๔ อิทธิบาท แปลว่า หลักพื้นฐานแห่งความสำเร็จ หรือทางสู่ความสำเร็จ มีองค์ประกอบ ๔ ประการ คือ

๑) ฉันทะ คือมีใจรัก ทำงานด้วยใจรักงาน

๒) วิริยะ คือพากเพียรทำ รักแล้วต้องขยัน ความขยันคือ ภาวปฏิบัติการของความรัก ความรักในงานจะทำให้เรารู้ว่าควรทำงานอะไร ส่วนความขยันจะทำให้งานนั้นก้าวไปสู่ความสำเร็จ การทำงานถ้าขาดความขยัน ความขำนาญก็จะไม่เกิด

๓) จิตตะ คือจดจำจ่อจิต หมายความว่า ทำอะไรก็ตามให้เจาะลงไป ปักใจลงไปในสิ่งนั้น อย่างลึกซึ้ง อย่างมุ่งมั่น อย่างจริงจัง และอย่างทุ่มเท ใครก็ตามที่ทำงานด้วยการเอาใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น คนนั้นจะประสบความสำเร็จ

๔) วิมังสา คือวินิจจาย ได้แก่ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ พัฒนานั่นเอง เมื่อเราทำงานอะไรก็ตาม ให้พินิจพิเคราะห์ สร้างสรรค์ พัฒนา พระพุทธเจ้าทรงเป็นตัวอย่างของนักวิจัย ชั้นยอดของโลก พระองค์ทรงสามารถสร้างปัญญาขึ้นมาใหม่ จากเหตุการณ์ที่คนทั้งหลายมองไม่เห็นว่าเป็นทางมาของปัญญาได้อย่างไร หากเราจำพุทธประวัติได้ก็จะพบว่า สาเหตุที่ทำให้พระพุทธเจ้าแต่เมื่อยังเป็นเจ้าชายสิทธัตถะเสด็จออกผนวชก็เป็นเพราะว่าพระองค์ทรงรู้จักใช้ปัญญาในเชิงสร้างสรรค์อันได้แก่ การรู้จักคิดเชิงวิเคราะห์^{๒๖}

สมพร เทพสิทธา ได้กล่าวถึง อิทธิบาท ๔ ว่าเป็นหนึ่งในคุณธรรมที่ควรปลูกฝังให้มีขึ้นในจิตใจ และพัฒนาให้เจริญงอกงามจนกลายเป็นมโนธรรม เนื่องจากเป็นคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย ๔ ประการ ได้แก่

๑) ฉันทะ ความพอใจ คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลยิ่งขึ้นไป

๒) วิริยะ ความเพียร คือ ขยันหมั่นเพียร ทำงานด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย

๓) จิตตะ ความคิด คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกฝั ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่าน เสื่อมถอยไป

^{๒๕} อมร โสภณวิเชษฐวงศ์ และกวี อิศริวรรณ, หนังสือเรียนสังคมศึกษา รายวิชา ส ๐๑๘ - ส๐๑๙ พระพุทธศาสนา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๓๓, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๕), หน้า ๑๐๒-๑๐๓.

^{๒๖} ว.วชิรเมธี, คนสำราญ งานสำเร็จ, พิมพ์ครั้งที่ ๑๔, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์, ๒๕๕๑), หน้า ๙๒.

๔) วิมังสา ความใคร่ครวญหรือทดลอง คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณา ใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์ คัดค้นหาวิธีแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อไปสู่ความสัมฤทธิ์ผล^{๒๗}

สนอง วรอุไร ได้กล่าวไว้ว่า อธิปไตย ๔ คือ สูตรสำเร็จของชีวิต ตามที่พระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่า จิตเป็นรากฐานของสิ่งทั้งหลาย จิตประเสริฐกว่าสิ่งทั้งหลาย สิ่งทั้งหลายสำเร็จได้ด้วยจิต เพราะฉะนั้น ความสำเร็จจึงอยู่ที่ใจ ไม่ว่าเราจะต้องการอะไรหากเราตั้งใจกำหนดจิตไว้มั่นคง ทุกสิ่งจะสำเร็จได้ตั้งใจ และอธิปไตย ๔ ให้ถึงขั้น คือ ทำสิ่งต่างๆ ด้วยใจรักด้วยความพากเพียร ด้วยใจจดจ่อ และใช้ปัญญาไต่สวนอย่างสม่ำเสมอ แล้วความสำเร็จจะไม่หนีไปไหน^{๒๘}

สรุปได้ว่า อธิปไตย ๔ หมายถึงเครื่องที่นำไปสู่ความสำเร็จ เป็นหลักเหนี่ยวจิตใจสำหรับผู้ที่ต้องการความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ อันประกอบไปด้วย ฉันทะคือ ความพอใจในสิ่งที่ทำ วิริยะคือ พากเพียรทำในสิ่งนั้น จิตตะคือ ความเอาใจใส่ ฝักใฝ่ในสิ่งนั้น วิมังสาคือ การใช้ปัญญาใคร่ครวญไตร่ตรอง พินิจพิเคราะห์ในสิ่งที่ทำ

๒.๒.๓ องค์ประกอบของหลักอธิปไตย ๔

จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในสังยุตตนิกายมหารวรรค หมวดว่าด้วยธรรมที่เป็นไปเพื่อให้ถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของอธิปไตย ๔ ดังนี้ พระผู้มีพระภาคตรัสว่า “ภิกษุทั้งหลาย อธิปไตย ๔ ประการนี้ที่บุคคลเจริญ ทำให้มากแล้ว ย่อมเป็นไปเพื่อถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้ อธิปไตย ๔ ประการ คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้

๑. เจริญอธิปไตยที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิปานสังขาร ๑ (สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความเพียรที่มุ่งมั่น)

๒. เจริญอธิปไตยที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรที่มุ่งมั่น)

๓. เจริญอธิปไตยที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรที่มุ่งมั่น)

๔. เจริญอธิปไตยที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรที่มุ่งมั่น)

ภิกษุทั้งหลาย อธิปไตย ๔ ประการนี้แลที่บุคคลเจริญ ทำให้มากแล้วย่อมเป็นไปเพื่อถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้”^{๒๙}

มีนักวิชาการกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบของอธิปไตย ๔ ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ไว้ดังนี้

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของอธิปไตย ๔ ไว้ดังนี้

^{๒๗} สมพร เทพสิทธิ, *คุณธรรมและจริยธรรม*, (กรุงเทพมหานคร: สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๒), หน้า ๒๙.

^{๒๘} สอนอง วรอุไร, “*ทำชีวิตให้ดีและมีสุข*” พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อัมรินทร์, ๒๕๕๐), หน้า ๙๗.

^{๒๙} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๘๑๓/๓๗๗.

๑) ฉันทะ แปลว่า ความพอใจ ได้แก่ ความมีใจรักใคร่สิ่งที่ทำ และพอใจใฝ่รักในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้นๆ ให้สำเร็จ อยากให้งานนั้นหรือสิ่งนั้นบรรลุ พุดง่าย ๆ ว่ารักงานและรักจุดหมายของงาน พุดให้ลึกลงไปทางธรรมว่า ความรักความใฝ่ใจ ปราศจากต่อภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ของสิ่งนั้น ๆ ของงานนั้นอยากทำให้สำเร็จผลตามจุดหมายที่ดีงามนั้น เมื่อเห็นสิ่งนั้นหรืองานนั้นกำลังเดินทางไปสู่จุดหมาย ก็เกิดปิติเป็นความเอิบอิ่มใจครั้นสิ่งหรืองานที่ทำนั้นบรรลุจุดหมาย ก็รับโสมนัสเป็นความฉ่ำชื่นใจ ที่พร้อมด้วยความรู้สึกโปร่งโล่งผ่องใสเบิกบานแผ่ออกไปเป็นอิสระไร้ขอบเขต ถ้าสามารถปลุกเร้า ฉันทะ ให้เกิดอย่างแรงกล้า เกิดความรักในคุณค่า ความดีงามความสมบูรณ์ของสิ่งนั้น หรือจุดหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้ว คนก็จะทุ่มเทชีวิตและจิตใจอุทิศให้แก่สิ่งนั้น เมื่อรักแท้ก็มอบใจให้อาจถึงขนาดยอมสละชีวิตเพื่อสิ่งนั้นได้ เมื่อมีฉันทะนำแล้วก็ต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด ให้สำเร็จผลอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้นของงานนั้น ไม่หวั่นพะวากับสิ่งล่อเร้าหรือผลตอบแทนทั้งหลาย จิตใจก็มุ่งมั่นแน่วแน่นคงในการดำเนินสู่จุดหมาย เดินเรียบสม่ำเสมอไม่ซวน ไม่ส่าย ฉันทสมาธิ จึงเกิดขึ้นโดยนัยนี้และพร้อมกับปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ก็ย่อมเกิดควบคู่ไปด้วย

๒) วิริยะ แปลว่า ความอาจหาญ แก่กล้า บากบั่น ก้าวไป ใจสู้ ไม่ย่อท้อ ไม่หวั่นกลัว ต่ออุปสรรคและความยากลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึงถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้ว แม้ได้ยินว่าจุดหมายนั้นจะลุล่วงได้ยากนักก็มีอุปสรรคมากหรืออาจใช้เวลาเท่านั้นปี เท่านั้นเดือน เขาก็ไม่ท้อถอยกลับเห็นเป็นสิ่งที่ท้าทาย ที่เขาจะเอาชนะให้ได้ทำให้สำเร็จ คนที่มีความเพียรเท่าเทียมมีแรงหนุน เวลาทำงานหรือปฏิบัติธรรม ก็ตามจิตใจจะแน่วแน่มั่นคงพุ่งตรงต่อจุดหมายสมาธิก็เกิดขึ้นได้ เรียกว่าเป็นวิริยสมาธิพร้อมทั้งมีปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เข้าประกอบคู่ไปด้วยกัน

๓) จิตตะ แปลว่า ความคิดจดจ่อ หรือเอาใจฝักใฝ่ ได้แก่ ความมีจิตผูกพันจดจ่อ ฝ่าคิดเรื่องนั้นใจอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อยไม่ห่างไปไหน ถ้าจิตตะเป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจไม่รับรู้เรื่องอื่นๆ ใครพูดอะไรเรื่องอื่นๆ ไม่สนใจ แต่ถ้าพูดเรื่องงานนั้นจะสนใจเป็นพิเศษทันที บางทีจัดทำเรื่องนั้นงานนั้นขลุกขจวนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ไม่เอาใจใส่ร่างกายการแต่งเนื้อแต่งตัว อะไรเกิดขึ้นก็ไม่สนใจเรื่องอื่นเกิดขึ้นใกล้ ๆ บางทีก็ไม่รู้ทำงานลืมนวันลืมนคืน ลืม กินลืมนอนความมีใจฝักใฝ่ เช่นนี้ ย่อมนำไปสู่สมาธิเกิดขึ้น จิตจะแน่วแน่มั่นคงในกิจที่ทำ มีกำลังมากเฉพาะสำหรับกิจนั้น เรียกว่าเป็นจิตตสมาธิ พร้อมกันนั้นก็เกิดปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ร่วมสนับสนุนไปด้วย

๔) วิมังสา แปลว่า ความสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญ ตรวจจตรหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลย บกพร่องหรือขัดข้องเป็นต้น ในกิจที่ทำรู้จักทดลองและคิดค้นหาทางแก้ไขปรับปรุงข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาชักนำสมาธิ ซึ่งจะเห็นได้ไม่ยาก คนมีวิมังสาเป็นพวกชอบคิดค้นหาเหตุผล ชอบสอบสวนทดลองเมื่อทำอะไรก็คิดพิจารณาทดสอบไป เช่น คิดว่าผลนี้เกิดจากสาเหตุอะไร ทำไมจึงเป็นอย่างนี้ ผลคราวนี้เกิดจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเหล่านี้เท่านั้น ลองเปลี่ยนองค์ประกอบนั้นแล้วไม่เกิดผลอย่างที่คาดหมาย เป็นเพราะอะไรจะแก้ไขที่จุดไหน

ๆ เป็นเหตุให้จิตแน่วแน่แล่นดังไปกับเรื่องที่พิจารณา ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่วอกแวก และมีกำลังเรียกว่า วิมังสาสมาธิ ซึ่งจะมีประธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เกิดมาด้วย เช่นเดียวกับสมาธิข้ออื่น ๆ^{๓๐}

พิฑูร มลิวัดย์ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ ไว้ดังนี้ องค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ ได้แก่

๑) ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น คือ เมื่อทำสิ่งใดก็ทำด้วยความพอใจ ด้วยความรักในสิ่งนั้นทำสิ่งนั้น ด้วยความเต็มใจไม่เบื่อง่ายในกิจที่ทำ (เต็มใจ)

๒) วิริยะ ความเพียรประกอบสิ่งนั้น คือ เมื่อทำสิ่งใดก็ทำด้วยความขยันหมั่นเพียร ด้วยความพยายาม เข้มแข็งอดทน ไม่ทอดทิ้งกิจที่ทำนั้น (แข็งใจ)

๓) จิตตะ ความเอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้นไม่วางธุระ คือ เมื่อทำสิ่งใดทำด้วยความรู้จักไตร่ตรองทำด้วยปัญญา รู้จักพิจารณาใคร่ครวญตรวจหาสาเหตุด้วยความรอบคอบ (เข้าถึง)

๔) วิมังสา ความหมั่นตรึงตรองพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น เมื่อทำสิ่งใดทำด้วยความรู้จักไตร่ตรองรู้จักพิจารณาใคร่ครวญ รู้จักพิจารณาพิจารณาเหตุผล ทดลอง ทดสอบ (เข้าใจ)^{๓๑}

วิทย์ วิศทเวทย์ และ เสถียรพงษ์ วรรณปก ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของหลักอิทธิบาท ๔ ไว้ดังนี้ องค์ประกอบของ อิทธิบาท ๔ ได้แก่

๑) ฉันทะ คือ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น

๒) วิริยะ คือ ความเพียรหมั่นประกอบสิ่งนั้น

๓) จิตตะ คือ ความเอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้น

๔) วิมังสา คือ การหมั่นตรึงตรองพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น^{๓๒}

วิเชียร ชาบุดรบุญทริก ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ ไว้ดังนี้ องค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ คือ

๑) ฉันทะ ความพอใจ ความยินดีหรือความเต็มใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

๒) วิริยะ ความพยายาม ความเพียรหรือความกล้า ที่จะทุ่มเทชีวิตจิตใจให้กับการกระทำนั้น ๆ โดยไม่มีคำว่าท้อแท้หรือเบื่อง่าย

๓) จิตตะ ความสนใจ เอาใจใส่หรือตั้งใจในการกระทำนั้นๆ อย่างจริงจังโดยไม่ใส่ใจ ถึงปัญหาอุปสรรคอันจะเป็นเหตุให้เสียกำลังใจ

๔) วิมังสา การใช้ปัญญาพิจารณาตรวจสอบข้อดี ข้อเสีย ข้อบกพร่อง ตลอดจนปัญหาอุปสรรค และวิธีแก้ไขอย่างมีเหตุผลว่าผลที่ปรากฏนั้น มีสาเหตุมาจากอะไรมิใช่ขยันอย่างโง่ ๆ^{๓๓}

^{๓๐} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๘๔๒ – ๘๔๔.

^{๓๑} พิฑูร มลิวัดย์, **แบบเรียนวิชาธรรมและนักธรรมชั้นตรี**, (กรุงเทพมหานคร: กรมการศาสนา, ๒๕๔๐), หน้า ๑๙-๒๐.

^{๓๒} วิทย์ วิศทเวทย์ และเสถียรพงษ์ วรรณปก, **หนังสือเรียนวิชาพระพุทธศาสนาชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ ๕**, (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๔), หน้า ๘๙.

^{๓๓} วิเชียร ชาบุดรบุญทริก , **พุทธศาสน์** , (กรุงเทพมหานคร: โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮาส์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๒๖.

แสงอรุณ โปร่งธระ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ ไว้ดังนี้ อิทธิบาทหมายถึง หลักธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งกิจการนั้นๆ ที่เรียกว่า อิทธิบาท (ธรรมให้ถึงความสำเร็จ) ซึ่งมี ๔ ข้อ คือ

๑) ฉันทะ มีใจรัก คือ พอใจจะทำสิ่งนั้น และทำด้วยใจรัก ต้องการทำให้เป็นผลสำเร็จ อย่างดี แห่งกิจการหรืองานที่ทำมิใช่สักว่าทำพอให้เสร็จๆ หรือเพียงเพราะอยากได้รางวัลหรือผลกำไร

๒) วิริยะ พากเพียรทำ คือ ขยันหมั่นประกอบหมั่นกระทำให้สำเร็จ ด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ทอดทิ้ง ไม่ท้อถอย

๓) จิตตะ เอาจิตฝึกฝน คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้น ด้วยความคิดไม่ปล่อยใจให้ ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย ใช้ความคิดในเรื่องนั้นบ่อยๆ เสมอ ๆ

๔) วิมังสา ใช้ปัญญาสอบสวน คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบตรองหา เหตุผล และตรวจสอบข้อที่ยังหย่อนเกินเลย บกพร่อง ขัดข้อง เป็นต้น ในสิ่งที่ทำนั้น โดยรู้จักทดลอง วางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง^{๓๔}

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ เป็นหลักธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย เป็นหนึ่งในคุณธรรมที่ควรปลูกฝังให้มีขึ้นในจิตใจและพัฒนาให้เจริญงอกงาม สามารถนำไปใช้ในการประกอบกิจการ และอาชีพให้ประสบความสำเร็จได้ทุกประเภท อันประกอบด้วย ฉันทะคือมีความพึงพอใจ มีความรักในอาชีพการงาน วิริยะคือ มีความขยันหมั่นเพียรมุ่งมั่น จิตตะคือ มีการเอาใจใส่ดูแล และวิมังสาคือ มีการใช้ปัญญา พิจารณา ใคร่ครวญ ไตร่ตรอง หาแนวทางเพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการ

๒.๓.๑ ความหมายและองค์ประกอบของจิตบริการ (Service Mind)

ในปัจจุบันนี้ ทุกท่านคงจะได้ยินคำว่า “การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind อยู่เป็นประจำ หลายคนก็เข้าใจดีหลายคนก็ยังคงงงสงสัยว่าที่จริงแล้ว หนังสือหลายเล่มพบว่าได้ให้ความหมายของคำว่า การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันว่า การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

^{๓๔} แสงอรุณ โปร่งธระ, พุทธศาสน์, (กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายเอกสารตำรา สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๓๙), หน้า ๒๒๘-๒๒๙.

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์ สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรัก จะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดี แก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสำคัญกับแนวทางในประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการ แล้วกลับมาใช้บริการ ของเร่อีก การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษ การมีหัวใจบริการ (Service Mind)

ยุคโลกาภิวัตน์นี้ไม่ว่าจะเป็นห้างร้าน หน่วยงาน หรือองค์กรต่างมุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิงลูกค้า ใครมีลูกค้ามาก และลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่ และยังบอกต่อไปยังคนอื่นด้วยความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อลูกค้าในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด บางครั้งถึงกับต้องมีการลดแลกแจกแถม ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ที่ทำให้เกิดผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมี

ความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน คือ ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยิ่งจะนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ส่วนที่ว่าเกิดผลดีต่อตนเอง ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

๑. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่ค้างค้ำ และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่ค้างค้ำ สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีด้วย เรื่องนี้ผู้เขียนประทับใจการทำงานของผู้ใหญ่ท่านหนึ่ง มีผู้ขอร้องให้ช่วยเหลือ ท่านผู้ใหญ่ที่กล่าวถึงนี้ พอทราบเรื่องก็รีบปฏิเสธติดต่อให้ทันที ภายในเวลาไม่เกิน ๕ นาที งานสำเร็จ ถ้าหากเพียงรับปากแต่ยังไม่ทำทันที ก็อาจหลงลืมได้ เพราะมีงานอื่นเข้ามาแทรก ทำให้ผู้เขียนได้ข้อคิดว่า เมื่อใครขอให้ทำอะไร ทำได้ให้รีบทำทันที ทำให้เสร็จโดยเร็ว ผู้มาติดต่อก็สบายใจงานเสร็จเร็ว ผู้ให้บริการก็สามารถทำงานเสร็จทันที ไม่ต้องกังวล หรือกลัวว่าจะลืมงาน ถ้าเก็บงานไว้ นอกจากงานไม่เสร็จแล้วยังเสียหายอีก จิตใจก็ไม่เป็นสุข

๒. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไปอย่างน้อย ๕ เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก ๕ คน แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ดีออกไปอีก ๑๐ เท่า หรือ ๑๐ คน เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

๓. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

๔. คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

สำหรับผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

๑) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็น การเพิ่มคุณค่าของงาน

๒) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็น เพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

๓) งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กร ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการ ต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะ ประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปใช้ เกิดผลดีและประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิด ความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ คือ

๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจน คือ การให้บริการของบริษัท โตโยต้า ที่จัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีน้ำดื่มบริการ เป็นต้น ในขณะที่ลูกค้ารอการซ่อมรถในอู่ของบริษัท บรรยากาศดังกล่าวนี้ รวมถึง การจัดสถานที่ ป้ายบอก สถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความ เต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏใน ใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้ม แจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่าการยิ้มคือการ เปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มา ติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่นจะให้ช่วยอะไรไหม ครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานได้ แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียวสามารถ ประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องควรรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวสำเร็จ (One day success) หรือ ๕ นาทีสำเร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจง ด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะ มีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือ การรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการ

ปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา ดังกล่าวมาแล้ว

๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

๖. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคน ต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีเช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ และยุทธศาสตร์การให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า หรือใครว่าไม่จริง ลองปฏิบัติดู แล้วติดตามผลดูความสำเร็จจากจุดเริ่มต้นที่ทุกคนในองค์กรมีหัวใจให้บริการ มีผลกระทบมากมาย มีแต่ได้กับได้ ท่านเชื่อหรือไม่ การมีหัวใจบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร^{๓๔}

จิตบริการ (S = Service mind)

การให้บริการที่เป็นมิตร มีความรักเมตตา ใส่ใจในความทุกข์ ที่เป็นปัญหาของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมที่จะให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน วางใจเป็นกลางในกาให้บริการ โดยคำนึงถึงความเป็นเหตุ เป็นผลบนพื้นฐานของความเข้าใจคนอื่นตามความเป็นจริง โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้

๑) ให้บริการด้วยความเต็มใจโดยเข้าใจผู้อื่นตามเงื่อนไขที่เฉพาะของบุคคลนั้นๆ ยอมรับในความคิด พฤติกรรม และความเป็นตัวตนของผู้รับบริการ ไม่เอาความคิดของตนไปตัดสิน

^{๓๔} ความหมายของ Service Mind (เข้าถึงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗). ดูละเอียดใน

๒) ให้บริการ หรือกระทำกิจกรรมต่างๆ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน และเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

๓) ให้บริการตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ที่สอดคล้องกับบริบทและสภาพจริงของผู้รับบริการ ด้วยความใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง^{๓๖}

สรุปได้ว่า จิตบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีจิตใจที่เอื้อต่อการบริการ ประารถนาที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่ โดยผู้ให้บริการ มีความเต็มใจ และมีใจรักในการบริการนั้นๆ ซึ่งจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ทำการบริการนั้นอย่างราบรื่น และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

๒.๓.๒ เทคนิคการให้บริการด้วยใจ (Service Mind)

๑. คำจำกัดความ งานบริการ (Service)

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

๒. ความหมายของการบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น ๒ แบบ คือ

๑. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

๒. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล ๒ ฝ่าย คือผู้ให้บริการ และผู้รับบริการผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

^{๓๖} Service Mind (เข้าถึงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗). ดูลายละเอียดใน

๓. ความหมายของการบริการ จากการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่าผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น^{๓๗}

“การบริการ” เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น^{๓๘}

“การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ^{๓๙}

“การบริการ” คือ กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น ๒ รูปแบบ คือ

๑. ผลิตรายการบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตรายการรูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

๒. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า^{๔๐}

^{๓๗} จิตตินันท์ เตชะคุปต์, เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙), หน้า ๗.

^{๓๘} วีระพงษ์ เณลิวิระรัตน์, คุณภาพในการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๑. (กรุงเทพมหานคร: บริษัทประชาชน จำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๗.

^{๓๙} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรสแอนด์ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๑-๒๒.

^{๔๐} ฉัตรยาพร เสมอใจ, พฤติกรรมผู้บริโภค, (กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท ๒๕๕๐), หน้า ๑๔.

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแต่ต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่างๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรโมชั่นพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือ การบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

๔. ความสำคัญของการบริการการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ

กรณีเป็นองค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำหรือการกลับมาใช้บริการอีกและมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้น ตามมาความสำคัญของการบริการ^{๑๑} อาจพิจารณาได้ใน ๒ ดังนี้

๑) บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- (๑) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- (๒) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- (๓) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- (๔) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- (๕) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- (๖) มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- (๗) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

๒) บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- (๑) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- (๒) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- (๓) มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- (๔) มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- (๕) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- (๖) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

^{๑๑} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๔-๑๕.

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

๑. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงค์ในเรื่องบริการต่างๆ
๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนนนั้นๆไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
๓. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
๔. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
๕. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ
๖. ลักษณะของการบริการ ดังนี้
 - ๑) สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust)
 - ๒) สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (intangibility)
 - ๓) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability)
 - ๔) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity)
 - ๕) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perish ability)
 - ๖) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership)
 - ๗) ลักษณะของการให้บริการ

ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

(๑) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า(Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้า หรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดี ลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

(๒) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก^{๔๒} การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่

^{๔๒} สุพรรณิ อินทร์แก้ว, การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง = Marketing for specific service business. (ปทุมธานี : พิมพ์ลักษณ์, ๒๕๔๙) หน้า ๑๗.

ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการ ทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลัก จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

๕. ความสำคัญของการบริการ

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำหรือการกลับมาใช้บริการอีกและมีการชักนำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้น ตามมา

ความสำคัญของการบริการ^{๔๓} อาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ดังนี้

๑. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- ๑.๑ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- ๑.๒ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๑.๓ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- ๑.๔ มีความประทับใจที่ดีไปอีกร้าน
- ๑.๕ มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- ๑.๖ มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- ๑.๗ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

๒. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- ๑) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- ๒) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๓) มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- ๔) มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกร้าน
- ๕) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- ๖) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

๖. องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

๑. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงค์ในเรื่องบริการต่างๆ

^{๔๓} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๔-

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนนๆไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด

๓. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ

๔. ผลิภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

๕. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

๗. ลักษณะของการบริการ ดังนี้

๑. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust)

๒. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (intangibility)

๓. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability)

๔. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity)

๕. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perish ability)

๖. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership)

๘. ลักษณะของการให้บริการ

ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

๑) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า(Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดี ลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

๒) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก^{๔๔} การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

^{๔๔} สุพรรณิ อินทร์แก้ว, การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง = Marketing for specific service business. (ปทุมธานี : พิมพ์ลักษณ์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๗.

๙. การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้

๑) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้องชวนขยายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

๒) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

๓) ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งแสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

๔) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี

๕) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

๖) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

๗) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

๘) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

๑๐. เทคนิคการให้บริการที่ดี โดยพนักงาน นักบริการอย่างแท้จริง

เทคนิคการให้บริการที่ดี จากความสำคัญของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้าตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

๑) การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

๒) การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

๓) การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดนมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

๔) การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑๑. วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ

องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสมจากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

๑) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

๒) บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

๓) เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

(๑) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่จะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรวนจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

(๒) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับเช่นการพยักหน้ารับทราบหรือยิ้มให้

(๓) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

เทคนิคและวิธีการดังกล่าวข้างต้นเป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้มารับบริการโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าหรือผู้มารับบริการในหลายรูปแบบ เช่นลูกค้าที่เจ้าปัญหา จู้จี้ ขี้บ่น บางคนแสดงท่าทางอานาจ บางคนมาพร้อม

กับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวไม่ได้ เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการเหล่านี้ ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรได้ ผู้ให้บริการหลายท่านคงกังวลไม่รู้จะใช้วิธีให้บริการแบบใดกับลูกค้าเหล่านี้ ด้วยการใช้ศาสตร์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา(Counseling Psychology) ซึ่งว่าด้วยกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาต่างๆ ให้พ้นจากปัญหาได้ โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การรับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้มีปัญหาสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนสามารถหาหนทางเพื่อแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เทคนิคต่างๆ ประสพการณ์ที่ผ่านมารวมทั้งใช้ความเข้าใจในการมาขอรับบริการโดยสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง สุภาพ อ่อนน้อมและการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการมาขอใช้บริการ

๑๒. การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีกแล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากวเราก่อนความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

๑) บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒) ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจ และในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

๓) คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำพิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

๔) ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

๕) ถ้าหากเราใส่ “อึม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่าถึงการพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไม่ตรีจิต และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

๖) พนักงานทุกคนสามารถแสดงควมมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

๗) เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

๘) เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วย ทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

๙) ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

๑๓. ลักษณะเฉพาะของงานบริการ งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

๑) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันทีงานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

๒) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็วงานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้ายเพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

๓) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร

งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

๔) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจการบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

๕) สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมากการบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

๖) สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานานการบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสิบ ๆ ปี

๗) หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

๘) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดีมีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

๙) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่องนำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

๑๓.๑ การปฏิบัติตนในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึ้ง มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจให้เรียบริบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบริบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริใจสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีทางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรกไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสมทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุนเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

๑๓.๒ ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พุมพายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ยากแต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

๑๓.๓ ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

๒) ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

๓) ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

๔) ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

๕) ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการดังนั้นองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

(๑) จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

(๒) จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

(๓) เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ตั๋วรับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

(๓) ผูกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่พฤติกรรมในการให้บริการถือเป็นหน้าที่หนึ่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนและปฏิบัติงานในสำนักงาน เนื่องจากต้องประสานงานและติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในฐานะผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปซึ่งภาระงานที่ได้รับมอบหมายจะเกี่ยวข้องกับการบริการทั้งให้บริการแก่อาจารย์ นิสิต นักศึกษา เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการ ดังนั้นถือว่าบริการมีความสำคัญมาก จะบริการอย่างไรให้อาจารย์ นิสิต นักศึกษา เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการเกิดความประทับใจในการรับบริการ

การบริการเมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการแล้ว ย่อมเกิดความพึงพอใจและไม่พอใจจึงควรสร้างความสัมพันธ์เสมือนเป็นการบริการหลังการขายด้วยการทำ (Customer Relationship Management = CRM) คือการเน้นหาความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และตอบสนองความต้องการนั้น ดังนั้นในธุรกิจบริการจึงมีเป้าหมายของการบริการที่เป็นเลิศโดยให้

ความสำคัญกับคุณค่าของสัมพันธภาพมากกว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ยังติดตามและสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินผลโดยทำความเข้าใจกับลูกค้าผู้รับบริการว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร มีความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์อะไรนอกเหนือจากการซื้อสินค้าและบริการนั้นเพื่อให้กลับมาใช้บริการใหม่และในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริการ ต้องให้การบริการบุคคลต่างๆ ซึ่งสามารถสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้หลัก ๑๐ S

๑๔. การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ ๑๐ S

๑) S - Smooth (สมูท) หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป

๒) S - Smile (สไมล์) หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าไปหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

๓) S - Speak (สปีค) หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง

๔) S - Small (สมอล) หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

๕) S - Smart (สมาท) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

๖) S - Special (สเปเชียล) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

๗) S - Spirit (สปิริท) หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี

๘) S - Speed (สปีด) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

๙) S - Super (ซูเปอร์) หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

๑๐) S - Save (เซฟ) หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลาดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win – win Strategy)

๑๕. มนุษย์สัมพันธ์-หลักการบริการด้วยหัวใจ

มนุษย์สัมพันธ์ คือ ศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่นับถือ ความจงรักภักดี และความร่วมมือ

วิธีสร้างมนุษย์สัมพันธ์ มี ๓ ขั้นตอน

๑) เข้าใจธรรมชาติของคน คนเรามักมีความรู้สึก ดังนี้

- รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ
- สนใจตนเองมากกว่าคนอื่น
- ต้องการความเจริญก้าวหน้า ความพิเศษ
- พุดมากกว่าฟัง บางครั้งถึงกับแย่งกันพูด ไม่มีคนฟัง
- ให้คำปรึกษามากกว่าที่จะขอคำแนะนำ เช่น เธอต้องยั้งนั้น เธอต้องยั้งนี้
- ไม่ชอบการถูกควบคุม จุกจิก จู้จี้
- ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง
- และอยากรู้ อยากรู้อยากเห็น

๒) รู้จักเทคนิค และวิธีการสัมพันธ์กับคน

๓) สร้างลักษณะของผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดี

๑๖. แนวทางการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

๑) ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ได้แก่

- สายตา เวลาพูดกับใครต้องสบตา
- ความรู้สึก ไม่ใช่เหม่อลอย
- อารมณ์ ควรมีอารมณ์ร่วมขณะสนทนา
- ต้องมีศีลธรรม และคุณธรรม
- ต้องมีมารยาท

๒) ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการสนทนา

- ด้วยการสร้างความอบอุ่น และมั่นใจให้คู่สนทนา
 - ใช้ภาษา และท่าทางที่เหมาะสม
 - ใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เช่น น้ำเสียงในการรับสายโทรศัพท์
 - ใช้คำถามที่แสดงถึงความเอาใจใส่ และความเป็นเพื่อน
- เมื่อปรับปรุงการพูดแล้วก็ต้องปรับปรุงการฟังด้วย

๓) ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง

- ฟังด้วยความสนใจ
- ฟังให้ได้สาระ และถามย้อนกลับได้
- ใช้คำพูดตอบรับที่สอดคล้องกับความเห็นของผู้พูดเช่น ผู้พูด พูดเรื่องการไป

เที่ยวที่วังน้ำเขียว แต่ผู้ฟังได้ตอบเรื่องเขาเขียว แสดงให้เห็นว่า มิได้มีการฟังอย่างตั้งใจ และตอบโต้กับคู่สนทนาไปกันคนละเรื่อง เป็นต้น อาจจะได้ยินว่า อะไรเขียว เขียว ก็ร่วมวงคุยกับเขาไปด้วยโดยไม่ได้ฟังตั้งแต่ต้น ลักษณะแบบนี้ต้องปรับปรุง

๔) ผู้กมิตร

- มองคนในแง่ดี โดยไม่มีอคติและตัดสินบุคคลแค่ภายนอก
- พร้อมที่จะช่วยเหลือ ไม่ใช่รอดูว่าลูกค้าจะทำได้ไหม แล้วหัวเราะเยาะ ว่าทำไมไม่อ่านป้ายหรือทำไมไม่ถาม เป็นต้น แบบนี้ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ควรจะเข้าไปแสดงความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ ถ้าผู้ให้บริการทำได้ รับรองว่าได้ใจลูกค้า เต็มร้อยแน่นอน
- มีน้ำใจและให้อภัย หากลูกค้าทำพลาดไป
- ไม่นินทาลูกค้า
- ไม่พูดลับหลัง (ในทางที่ไม่ดี) แต่จงพูดลับหลัง (ในทางที่ดี)

๕) การปรากฏกายที่ดี

- การยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง แต่ไม่เร่ร่อนเกินไป
 - มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ไม่ใช่ทำงานไปนั่งหาไป (บ่อยๆ จะน่าเกลียด)
- แสดงว่าไม่รู้จักรักควบคุมตนเอง
- มีความน่าเชื่อถือ
 - มีกิริยาท่าทางที่เหมาะสม
 - มีมารยาท รู้จักวางตัวในสังคม
 - สำรวมกาย วาจา ใจ

๖) การแต่งกายดี

- ถูกกาลเทศะ และโอกาส สถานที่ และเวลา
- สมวัย และสรีระ อย่าตามแฟชั่นมากนัก
- พิถีพิถัน ไม่ใช่วันนี้ก็เกียจคร้านผ้า ก็ใส่ทั้งยับๆ
- ดูดีตลอดเวลา ตั้งแต่หัวจรดเท้า

๑๗. บัญญัติ ๖ ประการ เพื่อให้ผู้อื่นชื่นชอบ

- ยิ้มกับลูกค้า
- เอาใจใส่ลูกค้า
- จำชื่อลูกค้าได้ (สำคัญมาก)
- ให้ความสำคัญกับลูกค้า
- เป็นนักฟังที่ดี
- พูดในสิ่งที่เขาสนใจ

๑๘. หลักการบริการด้วยหัวใจ และข้อคิดต่างๆ มีดังนี้

หลัก ๔ S

- S ๑ – Smile (สยาม) ยิ้มแย้มแจ่มใส
- S ๒ – Soft (ซอฟ) อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน
- S ๓ – Sincere (ซินเซียร์) จริงใจ ไม่เสแสร้งแกล้งทำ
- S ๔ – Superb (ซูเพิร์บ) ดีเลิศ การให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวัง

หลัก ๕ ส เพื่อความพร้อมในการให้บริการ

- ส ๑ - ต้องสวย (ร่างกายและจิตใจ)

ส ๒ - สงบ (นิ่ง)

ส ๓ - ใส่ใจ

ส ๔ - สอดแทรก (ถูกกาลเทศะ, ถูกที่ และถูกเวลา)

ส ๕ - สื่อสาร

คำจำกัดความของการบริการที่ควรจดจำ

การบริการ หมายถึง กระบวนการ ของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น

การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้อื่นพอใจ

การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้อื่นชอบ

การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้อื่นประทับใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

๑. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
๒. มีอัธยาศัยดี
๓. มีมนุษยสัมพันธ์
๔. รู้จักกาลเทศะ
๕. เต็มใจให้บริการ
๖. มีบุคลิกภาพดี
๗. เป็นนักฟังที่ดี
๘. ไม่ดูถูกผู้อื่น
๙. พุดจา ชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
๑๐. พัฒนา ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

บุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการ

๑. ยืนให้ถูกต้อง เหมาะสมและสุภาพ
๒. นั่งให้ถูกบุคลิกลักษณะและสุภาพ
๓. การก้มศีรษะ แสดงความนอบน้อม
๔. การคำนับ (ชาย) เพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพ
๕. การจับมือ เป็นมารยาทของสุภาพชน
๖. มารยาทในการเข้าออกห้องผู้อื่น
๗. มารยาทในการส่งมอบเอกสาร หรือสิ่งของ
๘. มารยาทในการใช้ลิฟต์

ข้อห้ามในงานบริการ

๑. อย่างนิ่งเฉยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
๒. อย่าพูดสวนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
๓. อย่าโทษผู้ให้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
๔. อย่าต่อปากต่อคำ ยีวนกวนประสาท
๕. อย่าทำทนายลูกคำให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและมารยาทในการ

ให้บริการ

การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

๑. ศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ
๒. ประเมินตนเองตลอดเวลา ว่าวันนี้เราดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้

เป็นต้น

๓. วิเคราะห์ตนเอง อะไรบ้างที่เป็นจุดแข็ง พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง อะไรที่เป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลดจุดอ่อน สิ่งที่ต้องมี และปรับปรุงอยู่เสมอ

ปฏิบัติงานด้านบริการต้องขายการบริการแบบ PACKAGES ดังนี้

P – Personality (เพอเซอนัลลิตี้) บุคลิกภาพ

A – Assistance (แอสซิทเทนซ์) ความช่วยเหลือ

C – Cordial (คอร์เดียล) ความจริงใจ

K – Knowledge (นอเลท) ความรู้

A – Attitude (แอตติจูด) ทศนคติ

G – Goodness (กูดเนส) ความดี

E – Efficiency (เอฟิซิเ็นซี) ความมีประสิทธิภาพ

S – Spirit (สปิริท) จิตใจ

คติพจน์สำหรับงานบริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

คติประจำใจผู้ให้บริการ “หน้าใส ใจสว่าง”

คนมีจิตบริการ ชอบทำงานเพื่อคนอื่นอย่างมีความสุข

คนมีจิตบริการ จะทำงานด้วยใจกว้าง ชอบสร้างประโยชน์มากกว่ารอรับ

ผลประโยชน์

คนมีจิตบริการ จะมีความอ่อนน้อมถ่อมตน ยอมอยู่ต่ำแต่จิตใจสูง

คนมีจิตบริการ จะทำงานแบบสบาย เหนื่อยก็เป็นสุขใจ

ปรัชญาแห่งการบริการ

๑. ผู้รับบริการ คือ พระเจ้า

๒. ผู้รับบริการ ไม่มีวันผิด ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าถูกเสมอ

๓. เสี่ยงของผู้รับบริการ คือ เสี่ยงสวรรค์

หากพบว่าผู้รับบริการผิด ให้ดูข้อ ๑ หรือผิดอีกดูข้อ ๒ หากไว้วางใจอีกให้ดูข้อ ๓

๑๙. สรุปเทคนิคการให้บริการด้วยใจ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ(Service Mind) เป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรของสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัยมหิดลไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อทุกประเภทเป็นต้น จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อ

การพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม...บริการเป็นเลิศ” การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้า เผชิญหน้ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการเพื่อผู้ชมและผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ผู้ให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร จึงจำเป็นต้องรู้จักประยุกต์ความรู้จากแขนงวิชาต่างๆ มาใช้ในงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ อาจจะต้องใช้จิตวิทยาในการทำความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและและให้การบริการตรงใจมากที่สุด ซึ่งการให้บริการแบบให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยานำมาใช้ในการบริการก็จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีลักษณะหลายรูปแบบได้ดี ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการที่ปกติหรือลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีลักษณะจู้จี้จุกจิก ขี้บ่น เจ้าปัญหา แสดงอำนาจ หรือมาพร้อมกับอารมณ์เสีย นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างดีและยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง^{๔๕}

สรุปได้ว่า เทคนิคการให้บริการด้วยใจ หมายถึง วิธีการทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ โดยผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการ และฝึกฝนตนเองมาดี ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจ และยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

๒.๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

กรอนรอส (Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์กับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า^{๔๖}

สมิต สัณณกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรม ที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ^{๔๗}

^{๔๕} ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ: งานเลขานุการกิจและสมาคมอาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป,สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, หน้า ๔-๒๗.

^{๔๖} Gronroos, C., Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^{๔๗} สมิต สัณณกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ - ๑๘.

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๔๘} ศุภนิธย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการ ปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การ บริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้^{๔๙}

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน ผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๕๐}

^{๔๘} สมชาติ กิจยรรยง, *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า*, (กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๔๙} ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, *การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ*, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^{๕๐} Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York: McGraw –Hill Book Company, 1954), p. 397 – 400.

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio-without hatred or passion)^{๕๑}

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ

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

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง^{๕๒}

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่งPenchansky Thomas (เพนเชนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะต้องรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย^{๕๓}

^{๕๑} พิตยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. 1887 – ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

^{๕๒} Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York: Basic Books, 1973), p.19.

^{๕๓} Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi, *Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration*, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), p. 1.

สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตน เพื่อผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย และเกิดความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ และการประเมินคุณภาพของการบริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลสามารถรับรู้รูปแบบและคุณภาพของการบริการนั้นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

๒.๕ ทฤษฎีการจูงใจ : ทฤษฎีความต้องการ ของอัลเดอร์เฟอร์ Alderfer (Alderfer's ERG theory)

ทฤษฎีการจูงใจ : ทฤษฎีความต้องการ ของอัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีความต้องการหรือเรียกอีกอย่างว่า ERG (ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness Growth theory)

อัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ได้แบ่งความต้องการไว้ ๓ ประการ ดังนี้^{๕๔}

๑. ความต้องการการมีชีวิตรอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตรอยู่ได้รับการตอบสนองทางกาย คือ ต้องการอาหารเสื้อผ้าที่อยู่อาศัยเครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินเพิ่มพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงานได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

๒. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสถานภาพที่ยอมรับทางสังคม

๓. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานโดยมีหน้าที่งานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานสาระสำคัญของทฤษฎีสรุปได้ว่า องค์กรควรมีการปฏิบัติงานเป็นแบบมีอำนาจร่วมกัน (Power with) มากกว่าการมีอำนาจเหนือกว่า (Power over) ดังนั้น ควรมีการพัฒนาการทำงานแบบมีส่วนร่วม ระหว่างนักบริหารกับผู้ปฏิบัติงานมากกว่าจะเป็นแบบสายการบังคับบัญชาและควรแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการเชิงบูรณาการ (Integration) คือวิธีการทำให้เป็นที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

^{๕๔} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๐๙-๑๑๔.

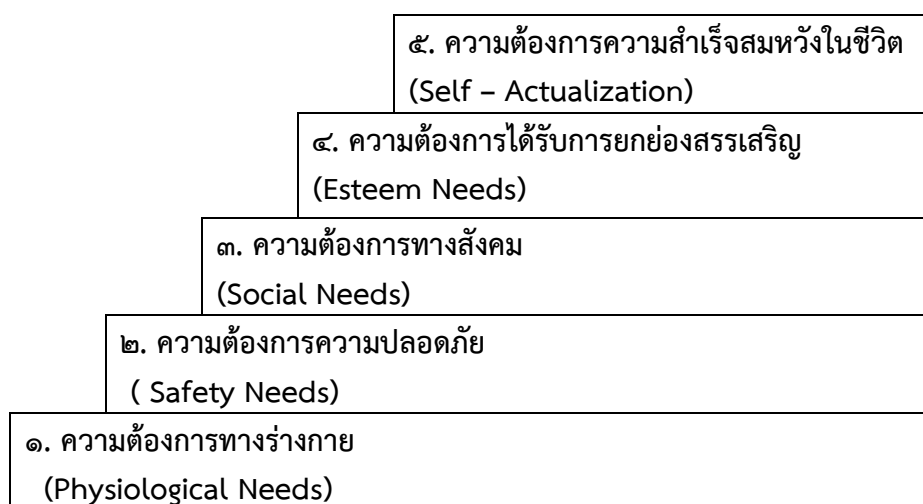
การบริหารแบบมีส่วนร่วมจัดว่าเป็นแนวคิดทางการบริหารที่ยอมรับในยุคปัจจุบันว่าเป็นแนวคิดทางการบริหารที่เหมาะสมกับยุคสมัยใหม่สอดคล้องกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะคำนึงถึงความสำคัญของผู้ร่วมงานทุกระดับโดย

ทฤษฎีการบริหารแบบมีส่วนร่วมนี้ มาจากแนวคิดพื้นฐานทางการบริหารเชิงมนุษย์สัมพันธ์และการบริหารเชิงพฤติกรรมศาสตร์^{๕๕}

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจ : ทฤษฎีความต้องการ ของอัลเดอร์เฟอร์ Alderfer (Alderfer's ERG theory) หมายถึง ทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของมนุษย์ โดยไม่ยึดติดว่ามนุษย์จะมีความต้องการสิ่งใดมาก่อนหรือหลัง ซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดการบริหารที่เหมาะสมกับยุคสมัยและสอดคล้องกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะคำนึงถึงความสำคัญของผู้ร่วมงานทุกระดับ อันประกอบด้วย ความต้องการการมีชีวิตอยู่ ความต้องการมีสัมพันธภาพ และความต้องการความก้าวหน้า

๒.๖ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs) Abraham Maslow เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of need) ๕ ขั้นตอน ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๑ แสดงลำดับขั้นความต้องการ ๕ ขั้นตอนของมาสโลว์

^{๕๕} สลักจิต วิรัตติยา, การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการสหกรณ์ยางพาราในจังหวัดเลย กรณีศึกษา บ้านเจริญสุข ตำบลนาดินดำ อำเภอเมือง จังหวัดเลย, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๕๐), หน้า ๔๖-๔๗.

๑. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น น้ำ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

๒. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพหรือการทำงาน เป็นความต้องการทุกอย่างที่ทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย

๓. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) มนุษย์ต้องการสังคม ต้องการเพื่อน ความรัก ความเป็นมิตรจากบุคคลอื่นๆ

๔. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่นๆ มีชื่อเสียงในสังคม อยากมีตำแหน่งมีอำนาจ เป็นต้น

๕. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self - Actualization)

เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ ๑ ถึงขั้นที่ ๔ ได้รับการตอบสนอง แล้วขั้นนี้เป็นความต้องการความสำเร็จในชีวิตตามที่บุคคลนั้นปรารถนา

ความคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow แสดงให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้วจึงจะมีความต้องการในขั้นต่อไป ดังนั้นในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานดังกล่าว^{๕๖}

มาสโลว์ เชื่อว่ามนุษย์โดยทั่วไปจะแสดงความต้องการของตนเองตามระดับขั้นในแต่ละขั้น แต่ช่วงเวลาและความเน้นหนักจะขึ้นอยู่กับมนุษย์แต่ละคน ความต้องการของมาสโลว์ มี ๕ ขั้น แบ่งได้ ๒ ประเภท คือ

๑. ความต้องการทางชีวศึกษาวิทยา (Biological needs) ซึ่งรวมความต้องการสิ่งจำเป็นทั้งหลาย ทางด้านร่างกายของมนุษย์ ที่จำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด ได้แก่อาหาร น้ำ อากาศ และการพักผ่อนนอนหลับ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายนั้นปกติจะมีขีดจำกัดอยู่ชั่วระยะหนึ่ง เช่น เมื่อรับประทานอาหารอิ่มแล้ว เป็นต้น เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างสมควรแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น เช่น ต้องการบ้านเรือน เสื้อผ้า รถยนต์ เครื่องประดับต่างๆ เพื่อแสดงถึงเกียรติยศและฐานะของบุคคลในสังคม

๒. ความต้องการทางจิตใจ (Psychological needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมซึ่งอยู่โดดเดี่ยวไม่ได้ จึงต้องคบหาสมาคมกับมนุษย์ด้วยกันเป็นกลุ่ม เป็นสมาคม เป็นชาติการเป็นสมาชิกในสถาบันต่างๆ ของสังคม จึงก่อให้เกิดความต้องการในรูปต่างๆ (Security or safety needs) ความต้องการได้รับการยกย่อง (Recognition needs) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Sense of belonging needs) และความต้องการที่ได้รับผลสำเร็จในชีวิต ความต้องการทางจิตใจของมนุษย์นี้ไม่เหมือนกันทุกคนและไม่มีที่สิ้นสุดจากเอกสารทางวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ หมายถึง การอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์จากลำดับขั้นของความต้องการทั้ง ๕ ประการ ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ ความปลอดภัย การ

^{๕๖} มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหาร การศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๔), หน้า ๗๓.

ยอมรับทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความเป็นจริงของตนเอง และแบ่งความต้องการนั้นเป็น ๒ ประเภท คือ ความต้องการทางชีวศึกษาวิทยา และความต้องการทางจิตใจ

๒.๗ ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์

วิธีที่ติดตามแนวทางเชิงมนุษยสัมพันธ์ (เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการเปลี่ยนแปลง : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)

การที่มนุษย์รู้จักที่จะอยู่ร่วมกันจนเกิดเป็นองค์การที่มั่นคงนั้น มนุษย์ต้องรู้จักที่จะสร้างพฤติกรรมที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์การซึ่งมนุษยสัมพันธ์ เป็นภาระกิจส่วนตัวของบุคคลที่ต้องดูแลเอาใจใส่และพึงกระทำอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์ของสังคมและป้องกันแก้ไขปัญหาสังคม เศรษฐกิจ การเมืองได้

Human “มนุษย์” ลักษณะความเป็นมนุษย์ ลักษณะของมนุษย์ชาติบุคคล (Characteristic of mankind or person) ผู้มีจิตใจสูง

Relation “สัมพันธ์” ความสัมพันธ์ ความผูกพัน เกี่ยวข้องกัน ความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน ของคนหรือสิ่งของ การติดต่อกัน การร่วมกัน

Human Relation “มนุษยสัมพันธ์” คือความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งอาจเป็นลักษณะระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่ม หรือสังคม หรืออาจหมายความว่าปฏิกริยาสัมพันธ์ของสังคมระหว่างประชาชนกับอิทธิพล ซึ่งบุคคลมีต่อบุคคลอื่น รวมถึงการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ของสังคมหรือปฏิกริยาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์จัดเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) เนื่องจากมีหลักการ และทฤษฎีที่เป็นข้อความรู้ และการนำหลักการ หรือทฤษฎีไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยเทคนิควิธีการซึ่งถือเป็นศิลปะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล จะสังเกตเห็นได้อย่างหนึ่งว่า คนแต่ละคนมีความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่นไม่เท่ากัน บางคนเป็นที่พอใจของคนหมู่มาก มีเพื่อนมากหน้าหลายตา และมีคนที่อยากพูดคุยติดต่อ หรือทำงานร่วมกับเขามากมาย ในขณะที่บางคนไม่ค่อยมีใครอยากจะเข้าใกล้ หรือทำงานร่วมด้วย นั่นเป็นเพราะเขาขาดศิลปะในการติดต่อกับบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่รู้หลักการว่าควรทำอย่างไร หรือเป็นเพราะนำหลักการไปใช้ไม่ถูกวิธี ดังนั้น การที่คนเราจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎี และหมั่นฝึกฝนเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำหลักการที่เป็นข้อความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาติ

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ มีนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้หลายท่านพอสรุปได้ดังนี้

อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์ชาวกรีก อธิบายว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน เป็นหมู่เป็นเหล่า มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นพวก มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การที่มนุษย์อยู่ร่วมกัน ทำให้พวกเขารู้สึกปลอดภัย ซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่า การที่มนุษย์มีสัมพันธ์กัน มนุษย์จึงเป็นสัตว์สังคม ดังที่นักปราชญ์ได้กล่าวไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๒๕

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคม ระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ในปี พ.ศ. ๒๕๓๘ ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มนุษยสัมพันธ์ (Human Relationships) เป็นการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นคณะ หรือกลุ่มโดยมีการติดต่อสื่อสารกัน ระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม เพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มรวมไปถึง วิธีการจูงใจ และประสานความต้องการของบุคคลและกลุ่มให้ผสมผสานกลมกลืนกันตามระบบที่สังคมต้องการ

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ โดย^{๕๗}มีความพอใจในทางเศรษฐกิจ และสังคม มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อใช้ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล การยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือและการให้ความจงรักภักดี ในการติดต่อสัมพันธ์กัน ระหว่างบุคคล ต่อบุคคล ตลอดจนองค์กรต่อองค์กร

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างบุคคล เพื่อต้องการให้ได้มาซึ่งความร่วมมือ ช่วยเหลือกัน ความรักใคร่นับถือ และความจงรักภักดี

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การรู้จักใช้วิธีการที่จะครองใจคนโดยมีความประสงค์ให้บุคคลเหล่านั้นนับถือ จงรักภักดี และให้ความร่วมมือร่วมใจ ทำงานด้วยความเต็มใจ

มนุษยสัมพันธ์ เป็นเทคนิคการกระตุ้นให้คนและกลุ่มคน มาเกี่ยวข้องกันทั้งในเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวจน สามารถ ทำกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ เพื่อที่จะทำกิจกรรมดังกล่าวได้อย่างเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยการทำงาน เพื่อส่วนรวมนี้ จะเป็นกระบวนการกลุ่มที่ทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ ที่เป็นอยู่ให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความสามารถ ทำงาน ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการของศาสตร์ที่ใช้ศิลปะสร้างความพอใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพนับถือ โดยแสดงพฤติกรรม ให้เหมาะสมทั้งทางกาย วาจา และใจ เพื่อโน้มนำให้มีความรู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือร่วมใจ ในอันที่จะบรรลุสิ่งซึ่งพึงประสงค์อย่างราบรื่น และอยู่ในสังคมได้อย่างสันติสุข

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ ช่วยทำให้มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ไม่ว่าสังคมขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่ แต่ละคนที่มาอยู่ร่วมกันนั้น ต่างก็มี ความแตกต่างกัน (Individual) ความแตกต่างกันในเรื่อง ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เจตคติ รสนิยม ความคิดเห็น เขาวนปัญญา เป็นต้น แต่ถ้าทุกคนสามารถร่วมมือกัน ระดมความแตกต่างเหล่านี้ แล้วนำมาสร้างสรรค์ ให้เกิดสิ่งที่ดีใหม่ ๆ ขึ้นในสังคม ก็ จะก่อให้เกิดเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะการคิดของคนหลายคน ย่อมจะรอบคอบกว่า และมีโอกาสผิดพลาดมีน้อยกว่าการคิดคนเดียว ปัญหาจึงอยู่ที่ว่าทำอย่างไร บุคคลหลาย ๆ คนจึงจะสามารถ ทำ

^{๕๗} ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ (เข้าถึงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๗). ดูลายละเอียดใน

กิจกรรมต่างๆ ด้วย ความเต็มใจ ช่วยกันคิดช่วยกัน ทำอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของตนเอง และจะต้องก่อให้เกิดความเข้าใจ อันดีต่อกัน มีความรักใคร่ สัมผัสกัน สามีครุสมานสามัคคีต่อกัน มีความเคารพ ยอมรับนับถือ ซึ่งกัน และกัน จริงใจต่อกัน มีเจตคติที่ดีต่อกัน มีเป้าหมายร่วมกัน ที่กล่าวมาทั้งหมด คือ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ ให้เกิดขึ้นใน กลุ่มคนนั้นนั่นเอง มนุษยสัมพันธ์จึงสำคัญมาก ตั้งแต่ หน่วยสังคมตั้งแต่เล็กที่สุดคือ ครอบครัวไปจนถึง หน่วยสังคม ที่ใหญ่ที่สุด คือ สังคมโลก ได้แก่ องค์การสหประชาชาติ ลงมาจนเป็นประเทศ ถ้าหากสามารถทำให้คนที่มาอยู่รวมกันนั้น มีความเข้าใจ ซึ่งกัน และกันมีความไว้วางใจกัน มีความปรารถนาจะร่วมมือร่วมใจกัน แบ่งหน้าที่กันทำ กำหนดบทบาทหน้าที่ และ ปฏิบัติหน้าที่ของตน ได้อย่างสมบูรณ์ หน่วยงาน หรือสังคมนั้นก็จะเป็ระเบียบ มีความสุข ความเจริญก้าวหน้า พัฒนาไปสู่ความเป็นสากลได้ ฉะนั้น ผู้นำของกลุ่มต้องมีบทบาทอย่างมาก ในการที่จะทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ โดยอาศัยความรู้ทางมนุษยสัมพันธ์ นำมาสร้างขวัญ กำลังใจ ให้กับผู้ร่วมงาน ให้โอกาสผู้ร่วมงานร่วมแสดงความคิดเห็น และรับฟังเหตุผลซึ่งกัน และกัน ร่วมทำกิจกรรม ให้เกียรติกัน มีความยุติธรรม ให้ความสำคัญแก่ผู้ร่วมงานอย่างจริงจัง มีสวัสดิการดี จะเป็นผลให้เกิดความศรัทธา และความพึงพอใจเกิดขึ้น และในที่สุด คนทำงาน ทุกคน ก็จะทุ่มเท กำลัง และพลังกาย พลังความคิด ร่วมแรงร่วมใจอย่างเต็มที่ และผู้นำที่สามารถปฏิบัติตน จนก่อให้เกิดพฤติกรรม ดังกล่าวได้ก็จะได้ว่า เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี

มนุษย์ทุกคนสามารถฝึกการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้ ถ้ามีความปรารถนา มีความตั้งใจจริง พร้อมทั้งจะฝึกฝน ศึกษาหาความรู้ ประสบการณ์ และนำไปปฏิบัติจริง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะในการสร้างความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ “มนุษยสัมพันธ์” เป็นสิ่งที่เกิดจาก การเรียนรู้ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ในการเข้ากับคน การเอาชนะใจคน และการครองใจคนทุกระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน และ รวมทั้งคนในครอบครัวด้วย การพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับทุกคนเป็นหลักการแรกที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ในขั้นต่อไป และจำไว้เสมอว่า เราเป็นมนุษย์ต้องปฏิบัติกับคนอื่นเช่นเดียวกับตัวเรา และเราอาจสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญ ดังนี้คือ

๑. มนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดสร้างความสามัคคีธรรมให้เกิดขึ้นในกลุ่มสังคม ในหมู่คณะ
๒. มนุษยสัมพันธ์ทำให้การบริหารงานต่างๆ สามารถก่อให้เกิดการรวมพลัง เพื่อก่อให้เกิด ความร่วมแรงร่วมใจ เกิดความรักใคร่ สัมผัสกัน สามีครุสมานสามัคคีในการปฏิบัติงาน
๓. มนุษยสัมพันธ์ทำให้สังคมปกติสุข คนในสังคมนั้นๆ อยู่ดีมีสุข
๔. มนุษยสัมพันธ์ทำให้สร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกัน และกัน เป็นการสร้างสรรค์สังคม
๕. มนุษยสัมพันธ์ทำให้งานต่างๆ ประสบความสำเร็จเพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ เราทำงาน หลายอย่าง คนเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือซึ่งกัน และกัน งานจึงจะประสบความสำเร็จ
๖. มนุษยสัมพันธ์ทำให้คนแตกต่างจากสัตว์อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตใจดังนั้นในการอยู่ร่วมกันจึง ทำให้มนุษย์รู้ถึง ความรักใคร่ และไมตรีที่มีให้กัน รวมถึงความต้องการ ที่จะบรรลุจุดหมายด้วยความภูมิใจ
๗. มนุษยสัมพันธ์ทำให้บุคคลยอมรับนับถือกัน ตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ “ศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์” (Human dignity) ต้องทำให้คนที่ทำงานร่วมกันรู้ และเข้าใจ ถึงการให้เกียรติกัน เสมอมนุษย์เฉกเช่นเดียวกันคือ การยอมรับคุณค่า ความเป็นมนุษย์นั่นเอง

๘. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้งานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ เพราะทุกคนเคารพในการแสดงความคิดเห็น และ พฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคล อันจะนำไปสู่ความร่วมมือ และ การประสานงานที่ดีนั่นเอง

๙. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้คนคล้อยตามได้ หากทำให้จิตใจเขาคล้อยตามได้บุคคลจะเกิดความ ชื่นชอบ และจะพัฒนา ความชื่นชอบ จนเกิด ความศรัทธา และเมื่อบุคคล เกิดความศรัทธาบุคคล ก็ยินดีที่จะปฏิบัติตามซึ่งการทำให้คนอื่น คล้อยตามต้องอยู่บน เงื่อนไขของความชอบธรรม ก็จะสามารถสร้างมนุษย์สัมพันธ์ถาวรได้แต่หากบุคคลกระทำทุกอย่างเพียง เพื่อประโยชน์แห่งตนมนุษย์สัมพันธ์นั้นๆ ก็เป็นแค่ชั่วคราว เมื่อความจริงกระจ่างอาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้น ในกรณีเรื่อง การสร้าง มนุษย์สัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ทุกคนมีมิตรต่อกันทุกคน จึงควรคิด และกระทำในสิ่งที่ดี ให้แก่กันเราก็จะได้สิ่งดีๆ ตอบ

ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับซึ่งกัน และกันมีความสนิทสนมคุ้นเคยรักใคร่ มีความนับถือกัน และความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกัน และกัน เพื่อนำไปสู่การอยู่ร่วมกัน อย่างมีความสุข และสามารถร่วมมือกัน ดำเนินงาน ของส่วนรวม ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีแล้ว มนุษย์สัมพันธ์ยังมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ ๓ ประการตามที่ เคย์ธ เดวิส (Keith Davis) กล่าวว่า การมีมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อให้คนเกิดความร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อให้คนได้รับความพอใจในงาน ที่ตนทำอยู่ และ เพื่อให้คนทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเป้าหมายเหล่านี้บรรลุผลสำเร็จเมื่อใด การกระทำของกลุ่มก็จะประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ นั่นก็คือ คนจะทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์ และแรงจูงใจร่วมกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่ามนุษย์สัมพันธ์เป็นพัฒนาการของการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์และแรงจูงใจของคนในกลุ่มเข้าด้วยกันสำหรับ เมย์ สมิธ (Dr. May Smith) อธิบายว่า มนุษย์สัมพันธ์ มีความสำคัญคือ เพื่อให้การคบหาสมาคมเป็นไปด้วยความราบรื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจยินดีให้ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในกิจการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้มีความเข้าใจอันดีต่อมนุษย์ด้วยกันและเพื่อให้เกิดความเชื่อถือรักใคร่ซึ่งกันและกัน องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์แบ่งเป็น ๓ ประการคือ

๑. การเข้าใจตนเอง เป็นลักษณะการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงว่าตนเองเป็นใคร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์แค่ไหนระดับใด มีจุดแข็งคือความเก่ง และจุดอ่อนคือความไม่เก่งในด้านใดบ้างเรื่องใดบ้าง การเข้าใจตนเอง ทำให้บุคคลเกิดการรู้สึกยอมรับในคุณค่าแห่งตน นับถือตนเอง และรู้จักเข้าใจสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเองสิ่งสำคัญในการเข้าใจตนเอง จะช่วยให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมาก

๒. การเข้าใจบุคคลอื่น เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความต้องการของบุคคล แรงจูงใจของบุคคล สภาพสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดประโยชน์ ในการนำไปใช้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้นานัปการ เมื่อเราต้องการ ไปติดต่อสัมพันธ์กับ บุคคลใด เราต้องทราบก่อนว่าบุคคลนั้นชื่อใดเป็นใคร มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ทางด้านใด อยู่ในระดับใดชอบสิ่งใด ไม่ชอบสิ่งใด โปรดปรานในสิ่งใดเป็นพิเศษ มีคุณลักษณะที่เด่นทางด้านใดบ้าง เมื่อเรานำเอาบุคคลอื่น ที่เราต้องการติดต่อ สัมพันธ์ มาพิจารณาว่า เรามีความเข้าใจในตัวเขาอย่างไร เรายอมรับในตัวเขาได้แค่ไหน เพื่อจัดระดับคุณค่า และความสำคัญของบุคคลที่เราจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์รวมทั้งการที่เรารู้จักปรับตัว ให้เข้ากับบุคคลอื่น ได้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน

๓. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา และบุคคลอื่นซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และมีส่วนสัมพันธ์กับมนุษย์สัมพันธ์ได้แก่ สภาพการณ์เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอนาคต ล้วนแต่มีอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้นได้แก่ สถาบันครอบครัว สถาบันที่เป็นองค์การ สถาบันการศึกษา หน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน โรงงาน รัฐบาล ศาสนา องค์การระหว่างประเทศ ความรู้จากการเข้าใจสิ่งแวดล้อม สามารถนำมาปรับใช้กับตัวเรา ในการเสริมสร้าง มนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น

นอกจากนี้แล้วองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่อง พฤติกรรม การจูงใจ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม เจตคติ นิสัย ระบบสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยผสมผสานกัน อย่างเหมาะสม เกิดเป็นพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจแก่บุคคลอื่น ๆ ที่เรียกว่า “มนุษยสัมพันธ์”

องค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การที่จะเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีดังต่อไปนี้

๑. พฤติกรรมของคน (Human Behavior) ในการอยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็น เพื่อความสุข ในการดำเนินชีวิตหรือเพื่อการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในหน่วยงานเราทุกคนต้องเข้าใจพฤติกรรมของคน

๒. การจูงใจ (Motivation) เป็นแรงกระตุ้น เป็นพลังให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

๓. กลุ่มพวกในการปฏิบัติงาน (Team work) ตามรูปแบบของปฏิกริยาสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมนุษย์ที่ดำรงตนด้วยการเคารพนับถือซึ่งกันและกันหรือเคารพนับถือในความแตกต่างระหว่างบุคคล

๔. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อหน่วยงาน หรือองค์การ มนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ๆ แบ่งแยกกลุ่มไปตามลักษณะของ ความต้องการ มีการต่อสู้แย่งชิงผลประโยชน์ซึ่งกัน และกันประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์

“มนุษยสัมพันธ์” เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม เพราะช่วยให้มนุษย์เรียนรู้ ที่จะยอมรับ ความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับตัวปรับใจ ให้ร่วมสังคม และร่วมกิจกรรมกันอย่างสันติสุข มนุษยสัมพันธ์เป็นเสมือน มนต์ขลัง ช่วยลดความเกลียดชัง แม้ศัตรูผู้มีผลประโยชน์ขัดกับเรา ก็จะกลับกลายเป็นรูป เห็นอกเห็นใจ เป็นมิตรภาพ เรื่องร้ายกลายเป็นดีได้ ไม่ว่าจะติดต่อสัมพันธ์กัน ในทางการงาน หรือส่วนตัว ก็เกิดผลดีมีประโยชน์ต่องานอาชีพ และการดำเนินชีวิต อุปสรรค ความยุ่งยาก จะเรียบร้อยราบรื่น

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น จะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และส่วนรวมในแง่ประโยชน์ต่อตนเอง บุคคลที่มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อน จะก่อให้เกิดความเข้าใจ และความเห็นใจซึ่งกัน และกัน ช่วยเหลือกันสามารถสมาคมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ได้ดี ประสบความสำเร็จใน การศึกษา และการประกอบกิจการ หรือการอาชีพ ในแง่ส่วนรวม การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะช่วยสร้าง ความสามัคคี กลมเกลียวขึ้นในหมู่คณะร่วมใจกันทำงาน ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยปราศจากข้อขัดแย้ง สามารถอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และในที่สุดจะช่วยพัฒนาให้สังคม และประเทศชาติเจริญก้าวหน้าทางสังคม จะทำให้คนงานมีกำลังใจทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นกับองค์การที่ตนทำงานอยู่ การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความเป็นกันเอง การทำงานด้วย ความสมัครใจก็จะ

เกิดขึ้น ทำให้เกิดความสามัคคีเป็นปึกแผ่นขึ้นในองค์กร และมุ่งทำงานโดยมี จุดประสงค์ หรือความมุ่งหมายเดียวกัน อย่างเหนียวแน่น สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้บริหารกับผู้ใช้แรงงานถ้าจะเน้นถึง ประโยชน์ในแง่ของ การบริหารงาน มนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้หัวหน้างานประสบความสำเร็จ และเจริญก้าวหน้า หัวหน้างานควรจะต้องใส่ใจกับศิลปะของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน ทำความเข้าใจกับธรรมชาติของคน โดยเฉพาะในเรื่อง ความต้องการของมนุษย์ และการจูงใจ ซึ่งปัจจุบันก็มีแนวคิดใหม่ ๆ ที่ท้าทายให้ผู้บริหาร ได้นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน หัวใจของมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานด้วย ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ หัวหน้างาน จะต้องใช้วิธีการหลายวิธี เพราะผู้ร่วมงานมีความแตกต่างกันมาก การประยุกต์หลักการ และวิธีการต่าง ๆ อย่างระมัดระวัง จะช่วยหัวหน้างานสามารถหาทางเลือก ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้มากขึ้น นอกจากนี้แล้วมนุษยสัมพันธ์ยังสามารถให้ประโยชน์ดังนี้คือ ทำให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคย ยอมรับนับถือกันในกลุ่มสมาชิก ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของพลังกลุ่ม และช่วยให้การคบหาสมาคม เป็นไปโดยราบรื่น ทำให้เกิดความเข้าใจอันดี และอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสามัคคี ทำให้บรรยากาศในการทำงานราบรื่น สามารถร่วมงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การติดต่อสื่อสารถึงกันง่าย และเป็นผลดี ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน และให้ความร่วมมือในการทำงาน และทำให้ปัญหาความขัดแย้งลดน้อยลง บริหารงานได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีที่สำคัญของแนวคิดมนุษยสัมพันธ์

Human Relation เป็นยุคที่มีความเชื่อว่างานใด ๆ จะบรรลุผลสำเร็จได้จะต้องอาศัยคนเป็นหลัก นักบริหารกลุ่มนี้จึงหันมาสนใจศึกษาพัฒนาทฤษฎี วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ทางด้านสังคมศาสตร์ พฤติกรรมและกลุ่มคนในองค์กร สนใจศึกษาแนวทางประสานงานให้คนเข้ากับสิ่งแวดล้อมของงาน เพื่อหวังผลในด้านความร่วมมือ ความคิด ริเริ่มและการเพิ่มผลผลิต โดยมีพื้นฐานของความเชื่อที่ว่า "มนุษยสัมพันธ์" จะนำไปสู่ความพอใจและสะท้อนถึงผลของการปฏิบัติงาน บุคคลสำคัญในยุคนี้ ได้แก่

๑.ทฤษฎีของ Mary Parker Follette

Mary Parker Follette ชาวอเมริกัน ได้เขียนตำราที่มีแนวคิดในเชิงมนุษยสัมพันธ์ เช่น เขียนเรื่องความขัดแย้ง การประสานความขัดแย้ง กฎที่อาศัยสถานการณ์ และความรับผิดชอบ เป็นต้น Follette ได้นำเอาจิตวิทยามาใช้และได้เสนอการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict) ไว้ ๓ แนวทางดังนี้

- ๑) Domination คือ ใช้อำนาจอีกฝ่ายสยบลง คือให้อีกฝ่ายแพ้ให้ได้ ไม่คืนอก
- ๒) Compromise คือ คนละครึ่งทาง เพื่อให้เหตุการณ์สงบโดยประนีประนอม
- ๓) Integration คือ การหาแนวทางที่ไม่มีใครเสียหน้า ได้ประโยชน์ทั้ง ๒ ทาง (ชนะ ชนะ) นอกจากนี้ Follette ให้ทัศนะว่า “ การเกิดความขัดแย้งในหน่วยงานเป็นความบกพร่องของการบริหาร ”

๒. ทฤษฎีของ Elton Mayo การศึกษาที่ Hawthorn

การศึกษาของ เอลตัน เมโย (Elton Mayo) เริ่มต้นจากคำถามว่า “จะเป็นไปได้หรือไม่ ถ้าหากว่าพนักงานได้รับการดูแลเป็นพิเศษแล้ว ประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มขึ้น” เมโย ร่วมกับเพื่อน Electric's Hawthorne Plant ได้ทำการการศึกษาที่เรียกว่า Hawthorne Studies ซึ่งต่อมา

การศึกษานี้เป็นที่รู้จักในชื่อของ Hawthorne Effect โดยเริ่มจากการพิสูจน์ว่า ระดับความสว่างมีผลต่อการทำงานหรือไม่ (วิธีนี้เป็นแบบเดียวกับที่ Taylor และ Gilbreths ได้ทำการศึกษามาก่อน) จากนั้นก็นำตัวแปรอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการศึกษาด้วย เช่น ระดับค่าตอบแทน เวลาพักหรือเวลาในการทำงาน เป็นต้น ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีระดับเพิ่มขึ้นและลดลงหลายระดับมาก แต่แนวโน้มโดยรวมกลับเพิ่มขึ้น เมโย ตั้งสมมุติฐานว่า พนักงานทำงานหนักมากขึ้น ถ้าได้รับการดูแลเรื่องค่าตอบแทนและมีหัวหน้างานคอยดูแลพวกเขา

การศึกษาแบบ Hawthorne มีการออกแบบที่ไม่สมบูรณ์ และมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะนำมาสรุปผล แต่ก็ยังประสบความสำเร็จในการริเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของการอยู่ร่วมกัน และวิธีการที่ผู้จัดการใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในการพัฒนาผลงานของพนักงาน^{๕๘}

มนุษยสัมพันธ์ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ จึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเข้ากับคน การอยู่ร่วมกันเป็นสังคม หมายถึง การรู้จักใช้วิธีการที่จะครองใจคน โดยมีความประสงค์ให้บุคคลเหล่านั้นนับถือ จงรักภักดี และให้ความร่วมมือร่วมใจทำงานด้วยความเต็มใจ กระบวนการจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่เป็นอยู่ ให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความสามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้

สรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ในการเข้ากับคน การเอาชนะใจคน และการครองใจคนทุกระดับ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม เพราะช่วยให้มนุษย์เรียนรู้ ที่จะยอมรับ ความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับตัวปรับใจ ให้ร่วมสังคม และร่วมกิจกรรมกันอย่างสันติสุข

๒.๘ ทฤษฎีเชาวน์ปัญญา

แม้จะมีทฤษฎีเชาวน์ปัญญาหลายทฤษฎี แต่ในที่นี้จะเสนอ ทฤษฎีเชาวน์ปัญญา ที่ได้รับความนิยม และนำไปประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลายอยู่ในขณะนี้ พร้อมทั้งสอดคล้องกับเรื่องที่สามารถนำไปพัฒนาตนได้เป็นอย่างดี คือ ทฤษฎีพหุปัญญาของโฮเวิร์ด การ์ดเนอร์ (Howard Gardner)

ทฤษฎีพหุปัญญาของโฮเวิร์ด การ์ดเนอร์ การ์ดเนอร์ได้เสนอว่าเชาวน์ปัญญามนุษย์มี ๘ ด้าน แต่ละด้านเหล่านี้ ไม่ได้ทำงานแยกจากกัน ทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะในผู้ใหญ่ที่มีบทบาท ที่สลับซับซ้อน จะมีการผสมผสานการใช้สติปัญญาด้านต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ในการปฏิบัติบทบาทของตน เชาวน์ปัญญาทั้ง ๘ ด้านประกอบด้วย

๑. ปัญญาด้านภาษา (Linguistic Intelligence) บุคคลผู้มีความสามารถด้านนี้จะไวกับความหมายของคำ เล่นคำ มีความสามารถ ใช้ภาษาได้อย่าง ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และบางครั้งก็ออกนอกกฎเมื่อไตร่ตรองดีแล้ว เป็นผู้มีความสามารถด้านภาษาในระดับสูง สามารถสื่อสารเชื่อมโยง

^{๕๘} <https://bemler.files.wordpress.com/.../human-relation-approach-1:> (เข้าถึงเมื่อ ๑๘

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ภาษาได้อย่างสละสลวยตลอดจนการใช้ภาษากระตุ้นอารมณ์และความรู้สึก บุคคลกลุ่มนี้ได้แก่ กวี นักเขียน นักการเมือง นักพูด นักข่าว ทนายความ และพิธีกร

๒. ปัญญาด้านการใช้เหตุผลเชิงตรรกะและคณิตศาสตร์ (Logical Mathematical Intelligence) ผู้มีปัญญาด้านนี้สูง จะสามารถจัดเก็บ ตัวแปรหลาย ๆ ตัวแปรและสร้างสมมุติฐานได้มากมาย สามารถประเมินและยอมรับหรือปฏิเสธสมมุติฐานแต่ละข้อได้อย่างรวดเร็ว ความสามารถจะรวม ทั้งคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ นักคณิตศาสตร์นั้นรักที่จะค้นคว้ากับสิ่งที่เป็นนามธรรม สนุกกับการแก้ปัญหาที่ต้องสรรหาเหตุผลมากมายมาประกอบ ส่วนนักวิทยาศาสตร์ จะได้แรงจูงใจจากความต้องการที่จะอธิบายทุกสิ่งให้เป็นรูปธรรม บุคคลกลุ่มนี้ได้แก่ นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร นักฟิสิกส์ คอมพิวเตอร์โปรแกรมเมอร์ และนักวิจัย

๓. ปัญญาทางด้านมิติสัมพันธ์ (Spatial Intelligence) ปัญญาด้านนี้เป็นความสามารถที่จะเข้าใจโลกที่เรามองเห็นอยู่ได้อย่างถูกต้อง เป็นเรื่องที่สำคัญในการเดินทาง การเดินทางเรือ และการใช้แผนที่ ผู้มีความสามารถด้านนี้สูงจะสามารถนำเสนอข้อมูลด้านมิติให้ออกมาเป็นภาพได้ มีความเชี่ยวชาญในการตีความจากความคิดฝันมาทำให้ปรากฏ มาสร้างเป็นชิ้นงานศิลปะ บุคคลกลุ่มนี้ได้แก่ วิศวกร ศัลยแพทย์ นักวาดแผนที่ ปฏิกิจกร และสถาปนิก

๔. ปัญญาทางการเคลื่อนไหวร่างกายและกล้ามเนื้อ (Bodily-Kinesthetic Intelligence) ผู้มีปัญญาด้านนี้สูงจะค้นพบความสามารถของตน ทักษะที่เข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวนั้น ๆ โดยยังไม่ทันได้รับการฝึกมากนัก มีความสามารถในการหยิบจับวัตถุต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว เช่น นักประดิษฐ์และนักแสดง ร่างกายจะมีบทบาทสำคัญยิ่งในอาชีพ บุคคลในกลุ่มนี้ได้แก่ นักเต้นรำ นักกีฬา และนักกายกรรม

๕. ปัญญาทางด้านดนตรี (Musical Intelligence) คนทุกคนล้วนมีความสามารถทางดนตรีในระดับหนึ่ง ทุกคนสามารถสนุกไปกับเสียงดนตรี ได้แก่ จังหวะ ท่วงทำนอง ระดับเสียง ซึ่งบางคนจะมีทักษะด้านนี้มากกว่าคนอื่น สามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็วในการเล่นเครื่องดนตรี ปัญญาด้านนี้ครอบคลุมความสามารถทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับดนตรี ผู้มีความสามารถด้านนี้สูง ได้แก่ นักประพันธ์เพลง นักร้อง นักดนตรี ผู้ควบคุมวงดนตรี และผู้เข้าซึ่งถึงดนตรี

๖. ปัญญาทางการเข้ากับผู้อื่น (Inter-Personal Intelligence) ปัญญาด้านนี้เป็นความสามารถที่จะมองไปที่ผู้อื่นหรือบุคคลที่อยู่ภายนอก ผู้ใหญ่ที่มีความชำนาญด้านนี้จะสามารถรับรู้ความตั้งใจและความปรารถนาของผู้อื่นได้ แม้เขาจะไม่แสดงออกให้เห็นหรือปิดบังไว้ก็ตาม จะมีความไวต่ออารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น บุคคลในกลุ่มนี้ได้แก่ ผู้นำทางศาสนา ผู้นำทางการเมือง พ่อแม่ ครู นักบำบัด และนักแนะแนว

๗. ปัญญาทางการเข้าใจตนเอง (Intra-Personal Intelligence) ปัญญาด้านนี้คือการเข้าใจความรู้สึกของตนเองทุกแง่มุม รู้จักระดับและขอบเขตอารมณ์ของตนเอง สามารถระบุอารมณ์นั้นได้และใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมของตน ปรับปรุงการกระทำของตน ผู้มีปัญญาด้านนี้สูงจะมีความเข้าใจภายในตนเองสูง จะมีรูปแบบการดำเนินชีวิตของตนเอง สดชื่น และมีประสิทธิภาพ บุคคลกลุ่มนี้ได้แก่ นักเขียน นักแต่งนวนิยาย ผู้ทรงปัญญา และนักจิตวิทยา

๘. ปัญญาทางด้านความเข้าใจธรรมชาติ (Naturalistic Intelligence) ปัญญาด้านนี้เป็น การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสภาพแวดล้อม ผู้ที่มีปัญญาด้านนี้สูงจะรู้จักจำแนกชนิด และสายพันธุ์

ของพืชและสัตว์ สามารถแยกแยะความแตกต่าง จัดหมวดหมู่ จัดประเภทของสิ่งที่มีอยู่ในธรรมชาติของโลกได้ดีบุคคลในกลุ่มนี้ได้แก่ นักเดินทาง นักพฤกษศาสตร์ นักวิทยาศาสตร์ สัตวแพทย์ และเจ้าหน้าที่พิทักษ์ป่า

การ์ดเนอร์ พบว่า สติปัญญาต่าง ๆ ที่ศึกษาล้วนมีลักษณะที่ไม่ต้องอาศัยสติปัญญาด้านอื่น ๆ ดังจะเห็นได้จากคนที่สมองส่วนที่ควบคุมสติปัญญาด้านนั้น ๆ ถูกทำลายก็จะสูญเสียความสามารถในด้านนั้น โดยที่ความสามารถด้านอื่นยังคงอยู่ตามปกติ บทบาทของผู้ใหญ่เป็นผลมาจากปัญญาด้านใดด้านหนึ่ง อย่างไรก็ตามบทบาททางวัฒนธรรมทุกบทบาทไม่ว่าจะซับซ้อนมากน้อยเพียงไร จะต้องอาศัยสติปัญญาหลาย ๆ ด้านผสมผสานกัน^{๕๙}

สรุปได้ว่า เขาวนปัญญาทั้ง ๘ ด้าน เป็นความสามารถที่มีอยู่ในแต่ละคนแตกต่างกันไป บางคนอาจเด่นในเขาวนปัญญาเพียงด้านเดียว หรือหลายด้านอยู่ในตัวเอง ลักษณะของเขาวนปัญญานี้ทุกคน สามารถพัฒนาได้ ทฤษฎีเขาวนปัญญานี้จะสร้างภาพความสามารถที่หลากหลายที่จะทำให้ทุกคนสามารถเป็นผู้ประสบผลสำเร็จในชีวิต

๒.๙ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๙.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท ๔

พระครูสังฆรักษ์ รมภพ สุภโท (จำปาเทศ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร พบว่า ทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความพอใจและความสนใจ ความเพียรพยายาม มีการเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่และมีการพิจารณาไตร่ตรองพอสมควร ในการปฏิบัติหน้าที่ แนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรเทศบาลทุกคนควรยึดหลักอิทธิบาท ๔ เป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติงานนำมาพัฒนาประสิทธิภาพ และประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบจนเกิดเป็นนิสัยส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสร้างคุณค่าความน่าเชื่อถือก่อให้เกิดประโยชน์แก่เทศบาลในฐานะที่เป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น^{๖๐}

พระมหาสุรินทร์ กิตติสภโท (สาย พิมพ์พงษ์) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการทำงาน ศึกษากรณีผู้ทำเครื่องปั้นดินเผาตำบลเกรียนจังหวัดนครราชสีมา” ผลการศึกษาพบว่า ธรรมะที่เรียกว่า อิทธิบาท ๔ เป็นธรรมะที่แสดงให้เห็นถึงหลักการทำงานให้บรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้และสามารถนำไปใช้ในการประกอบกิจการและอาชีพได้ทุกประเภทส่วนผลจากการศึกษาในพื้นที่ตำบลเกรียนของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพทำหัตถกรรม

^{๕๙}http://www.novabizz.com/NovaAce/Intelligence/Intelligence_Theory.htm#ixzz3 QrvtGY7X (เข้าถึงเมื่อ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๗)

^{๖๐} พระครูสังฆรักษ์-รมภพ สุภโท (จำปาเทศ), “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอทับคล้อ ๒ อ จังหวัดพิจิตร”, **วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

เครื่องปั้นดินเผานั้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวด่านเกวียนได้ใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการทำงานครบทุก ๔ องค์ประกอบ คือ มีความพึงพอใจ มีความรักในอาชีพการงาน(ฉันท์) มีความขยันหมั่นเพียรมุ่งมั่น (วิริยะ) มีการเอาใจใส่ดูแล (จิตตะ) และมีการพิจารณาหาช่องทางในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม (วิมังสา) ซึ่งผลจากการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔ ทำให้ชาวด่านเกวียนได้ทำงานในอาชีพที่ตนเองรักอย่างต่อเนื่อง และนำมาซึ่งความสำเร็จในกิจการงานอาชีพ และกลุ่มคนที่เล็กหรือหยุดกิจการนั้นมักบกพร่องในการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔ ข้อใดข้อหนึ่งโดยเฉพาะข้อที่ ๑-๒ และเมื่อวิเคราะห์ถึงกลุ่มที่มีพื้นฐานอาชีพ (ความรู้ ต่างกัน) ก็พบว่าทั้ง ๓ กลุ่ม สามารถประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการประกอบอาชีพได้เป็นอย่างดีทั้งโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัวในการทำงาน^{๖๑}

พระวุฒิพงษ์ ถาวรจิตโต (รักเรียน) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” พบว่าการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการนำหลักอิทธิบาท ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา มาใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านฉันท์ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมาก^{๖๒}

พระมหาวุฒิกุล บัวทอง ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาในกลุ่ม ๗” ผลการศึกษาพบว่า ครูโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา กลุ่ม ๗ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อิทธิบาท ๔ ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนครูที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔ ต่างกัน และผู้มีประสบการณ์ทำงานต่างก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔ ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนแตกต่างกัน ส่วนครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔ ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิริยะแตกต่างกัน^{๖๓}

^{๖๑} พระสุนันท์ กิตติสทโท (สาย พิมพ์พงษ์) , “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการทำงานศึกษากรณีผู้ทำเครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียน จังหวัดนครราชสีมา” , **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๖๒} พระวุฒิพงษ์ ถาวรจิตโต (รักเรียน), “การนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

^{๖๓} พระมหาวุฒิกุล บัวทอง, “การใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาในกลุ่ม ๗”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๕๒).

^{๖๔} ณัฐนิ เลิศเรืองเจริญ, “การใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

ณัฐนิ เลิศเรืองเจริญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลโรงพยาบาลมหาชัย ๒ ที่มีเพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการใช้อิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และ วิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีอายุแตกต่างกัน แต่มีการใช้หลักวิมังสาในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๖๔}

พัชรพร วีรสติธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม” ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาหลายด้านพบว่า เมืองค์ประกอบด้านวิริยะ และด้านวิมังสาอยู่ในระดับสูง และเมืองค์ประกอบด้านฉันทะ และด้านจิตตะอยู่ในระดับปานกลาง^{๖๕}

ชาตรี แนวจำปา ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ และด้านจิตตะ ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก สำหรับการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ที่ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้^{๖๖}

มาริษา ชุกติพิพงษ์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานอิทธิบาท ๔ และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์” ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและอิทธิบาท ๔ อยู่ใน

^{๖๔} เรื่องเดียวกัน.

^{๖๕} พัทธพร วีรสติธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”, **ปริญญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๖).

^{๖๖} ชาตรี แนวจำปา, “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

ระดับสูงพนักงานที่มีระดับการศึกษาและอายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันสถานภาพสมรสต่างกันและอายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การต่างกันคุณภาพชีวิตในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การและอิทธิบาท ๔ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม อิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้^{๖๗}

ไพบูลย์ ตั้งใจ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($X = ๔.๖๗$) ในด้านจิตตะ (การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($X = ๔.๐๙$) ด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน) ของพนักงาน^{๖๘}

สรุปได้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิบาท ๔ อันประกอบด้วย ความพึงพอใจ มีความรักในอาชีพการงาน(ฉันทะ) มีความขยันหมั่นเพียรมุ่งมั่น (วิริยะ) มีการเอาใจใส่ดูแล (จิตตะ) และมีการพิจารณาหาช่องทางในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม (วิมังสา) ทำให้เห็นว่าหลักธรรมนี้ เหมาะสมสำหรับนำมาเป็นกรอบการปฏิบัติงาน หากสามารถปฏิบัติได้ตามหลักอิทธิบาท ๔ แล้ว จะเป็นผลทำให้งานประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ

๒.๙.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการ

มรกต เหลืองอำนวยศิริ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน” ผลการวิจัยพบว่าลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนประกอบด้วย ๓ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ
 - ๑.๑ การคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ
 - ๑.๒ การให้บริการด้วยความเต็มใจ
 - ๑.๓ การเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการ
 - ๑.๔ การเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ
๒. ด้านคุณลักษณะของพยาบาล
 - ๒.๑ การมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ

^{๖๗} มาริษา ชูกิตติพงษ์, “คุณภาพชีวิตในการทำงาน อิทธิบาท ๔ และความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานบริษัทผลิตุอุปกรณ์ยานยนต์”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๐).

^{๖๘} ไพบูลย์ ตั้งใจ, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

๒.๒ ความสามารถในการบริหารจัดการ

๓. ด้านความรับผิดชอบต่อ

๓.๑ ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ

๓.๒ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม^{๒๔}

รมย์ฤดี เวสน์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน” ผลการวิจัยพบว่า

๑) พนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการอันประกอบด้วยด้านความรู้ธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพการบริการ และด้านการพัฒนาตนเอง

๒) รูปแบบการฝึกอบรมมี ๓ องค์ประกอบคือ หลักการ การวางแผนและกระบวนการ โดยหลักการ ประกอบด้วย

(๑) การตระหนักรู้และเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร

(๒) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ

(๓) การเห็นคุณค่าในตนเอง

(๔) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจสำหรับการวางแผนประกอบด้วย

(๔.๑) การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงกับทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง

(๔.๒) เนื้อหาการฝึกอบรม

(๔.๓) กิจกรรมการฝึกอบรมส่วนกระบวนการประกอบด้วย

(๔.๓.๑) วัตถุประสงค์

(๔.๓.๒) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม

(๔.๓.๓) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม

(๔.๓.๔) สถานที่อบรม

(๔.๓.๕) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม

(๔.๓.๖) เนื้อหาการอบรม

(๔.๓.๗) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน

(๔.๓.๘) การประเมินผลฝึกอบรม

๓) กลุ่มทดลองมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มควบคุมในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ดังนี้คือ ด้านความรู้งานสายการบินและการบริการด้านเจตคติในการให้บริการด้านพฤติกรรมในการให้บริการด้านคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ และกลุ่มทดลองมีผลคะแนนความเครียดลดน้อยลง

๔) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จคือ

^{๒๔} มรกต เหลืองอำนวยศิริ, “การศึกษาลักษณะจิตบริการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน”. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

- (๑) การแบ่งปันประสบการณ์ด้านบริการจากต่างหน่วยงาน
- (๒) การฝึกปฏิบัติจริงด้วยการนำไปใช้ในส่วนของการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง
- (๓) การฝึกสมาธิเพื่อการเห็นคุณค่าในตนเอง
- (๔) การออกกำลังแบบผสมผสานกายใจ
- (๕) วิทยาการและ
- (๖) การเขียนสะท้อนคิด^{๗๐}

สังศรี กิตติรักษ์ตระกูล และคณะได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา ของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า

๑) รูปแบบจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ประกอบด้วยกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและทักษะการแก้ปัญหาโดยใช้ระบบครอบครัวเสมือนที่มุ่งประโยชน์ส่วนรวมของครอบครัวและนำไปสู่การพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาอย่างเป็นองค์รวม

๒) รูปแบบเครือข่ายจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ประกอบด้วยต้นแบบรูปแบบจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของ วพบ. ขอนแก่นและขยายผลการใช้รูปแบบที่พัฒนาใน ๔ วิทยาลัยโดยมี วพบ. ขอนแก่นเป็นพี่เลี้ยงเกิดระบบครอบครัวเสมือนสามารถพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เงื่อนไขความสำเร็จได้แก่การบริหารจัดการและการวางแผนที่ดีของการสนับสนุนเชิงนโยบายระดับกระทรวงและการมีส่วนร่วมความมุ่งมั่น และความเข้มแข็งระดับสถาบันพระบรมราชชนกและผู้ปฏิบัติแต่ละภูมิภาคในการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมการสร้างความเป็นกัลยาณมิตรการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กรและรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจน

๓) กลยุทธ์การพัฒนารูปแบบเครือข่ายจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์คือ

(๑) เสริมสร้างให้ผู้บริหารองค์กรมีความตระหนักและแรงบันดาลใจพัฒนานักศึกษาแบบองค์รวมมีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

(๒) ถ่ายทอดนโยบายยุทธศาสตร์การพัฒนาคณาจารย์ธรรมผู้เรียนให้มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เน้นการจัดการศึกษาแบบบูรณาการในการจัดการเรียนการสอนในแต่ละวิทยาลัย

(๓) จัดระบบการสร้างพันธมิตรเครือข่ายร่วมกันในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(๔) กำหนดกลไกการประยุกต์ใช้รูปแบบอย่างเหมาะสมกับภูมิสังคมของแต่ละแห่งทั้ง ๔ ภูมิภาคและ

(๕) สนับสนุนการสร้างกระบวนการและทีมแกนนำกระตุ้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

^{๗๐} รมย์ฤดี เวสน์, “การพัฒนาแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

สรุปได้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการ ผู้ให้บริการมีคิดเชิงบวก บริการด้วยความเต็มใจ เข้าใจธรรมชาติ ความคาดหวัง และความต้องการของผู้มารับบริการ ประารถนาที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

๒.๑๐ กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การใช้หลักอิทธิบาท ๔ กับจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ จังหวัดสุพรรณบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) หมายถึง จิตบริการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ จังหวัดสุพรรณบุรีที่ใช้หลักอิทธิบาท ๔ ที่มีต่อจิตบริการของบุคลากรประกอบด้วย

ฉันทะ (ความพอใจในงานที่ทำ) หมายถึง ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ ได้ผลดียิ่งๆขึ้นไป

วิริยะ (ความพากเพียรในงานที่ทำ) หมายถึง ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง

จิตตะ (ความเอาใจใส่ รับผิดชอบในงานที่ทำ) หมายถึง ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาใจใส่ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป

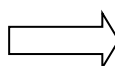
วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือ พินิจพิเคราะห์ หาเหตุผลในงานที่ทำ) หมายถึง หมั่นใช้ปัญญา พิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์แก้ไขปรับปรุง เป็นต้น

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- ประสบการณ์การทำงาน
- หน่วยงานพยาบาลที่สังกัด



หลักอิทธิบาท ๔ กับจิตบริการ

- ฉันทะ (ความพอใจในงานที่ทำ)
- วิริยะ (ความพากเพียรในงานที่ทำ)
- จิตตะ (ความเอาใจใส่ รับผิดชอบในงานที่ทำ)
- วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือ พินิจพิเคราะห์ หาเหตุผลในงานที่ทำ)

แผนภูมิที่ ๒.๒ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย