

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอริยาบท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการนำเสนอเป็น ๕ ส่วน ดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

๒.๑.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ

๒.๑.๒ แนวคิดการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

๒.๑.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

๒.๑.๔ แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

๒.๑.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

๒.๒.๓ ประเภทของงานบริการ

๒.๒.๔ ลักษณะของการให้บริการ

๒.๒.๕ คุณภาพการให้บริการ

๒.๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

๒.๓ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอริยาบท ๔

๒.๓.๑ ความหมายของอริยาบท ๔

๒.๓.๒ องค์ประกอบของอริยาบท ๔

๒.๔ ข้อมูลสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

๒.๕.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอริยาบท ๔

๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

๒.๑.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอหิยา ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ ผู้วิจัยได้รวบรวม ความหมายจากนักวิชาที่ได้นิยามไว้ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็ คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุ และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่ม ความแม่นยำ ความเร็ว และความ ราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น^๑

ทิพาดี เมฆสุวรรณ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ ประสิทธิภาพในมิติของ กระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวก ขึ้นกว่าเดิมประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อ สังคม เกิดผลกำไร ท้นเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ^๒

ระพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณขุ ได้กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึง คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ^๓

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้ เกิดผลในการงาน^๔

วิทยา ด้านธำรงกุล ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มี อยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวน ทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ต่อราผลตอบแทนจาก การลงทุน^๕

^๑ติน ปรัชญพฤทธิ, ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๐.

^๒ทิพาดี เมฆสุวรรณ, การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๘), หน้า ๒.

^๓ระพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณขุ, การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับ บริหารอาวุโส, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๑๐), หน้า ๕.

^๔ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : นานมี บุคส์ดิสทริบิวชันส์, ๒๕๔๖), หน้า ๖๖๗.

^๕วิทยา ด้านธำรงกุล, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๖), หน้า ๓๔.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญภิตติ ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ ศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ มีหลายความหมาย ดังนี้

๑) ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด

๒) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิด ต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด^๖

สมพงษ์ เกษมสิน กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การทำงานที่ต้องให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน^๗

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กร นั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงาน ให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดี ต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย^๘

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวถึง คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับผล กำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวง ราชการจึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพในวง ราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้า ทำประหยัดอาจจะไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมาย แต่การ บริหารงานที่มีประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น^๙

^๖ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญภิตติ, **ศัพท์การบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๙๑-๙๒.

^๗สมพงษ์ เกษมสิน, **การบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๙), หน้า ๑๒.

^๘สัญญา สัญญาวิวัฒน์, **ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ, รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา**, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๔.

^๙อุทัย หิรัญโต, **หลักการบริหารบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๐-๑๒๓.

กูด (GOOD) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อย ก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์^{๑๑}

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อผลกำไรขององค์กร และประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำหนดการ แสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรสูงกว่าต้นทุนเท่าไรยิ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ

ดังนั้น ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนเองอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

๒.๑.๒ แนวคิดการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดในเรื่องการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ได้มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษา และสรุปปัจจัยที่สำคัญในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการทำงานที่น่าสนใจ ดังนี้

คาร์ทซ์และคาน์น (Kartz and Kahn) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์การในระบบเปิด (Open System) ได้เสนอแนวคิดโดยได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบต่อประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

^{๑๑}Good Cater V., **Dictionary of Education**, (New York : McGraw-Hill Book Company, ๑๙๗๓, p. ๑๙๓.

นั้น ๆ ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ซึ่งเป็นความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย^{๑๑}

เฮิร์เบิร์ต(Hertzberg) ได้เสนอแนวคิดโดยการนำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้^{๑๒}

- ๑) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
- ๒) การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานเสร็จ
- ๓) ลักษณะเนื้อหาของงานที่น่าสนใจ
- ๔) การได้รับความรับผิดชอบมากขึ้น
- ๕) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ๖) การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

- ๑) นโยบายการบริหารขององค์กร
- ๒) การควบคุมบังคับบัญชา
- ๓) สภาพการทำงาน
- ๔) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
- ๕) ค่าตอบแทน
- ๖) สถานภาพ
- ๗) การกระทบกระทั่งต่อชีวิตส่วนตัว
- ๘) ความปลอดภัย

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึง แนวคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร คือ^{๑๓}

- ๑) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งในองค์กร โอกาส และอุปสรรค
- ๒) โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการทำงาน
- ๓) ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
- ๔) แบบ (Style) แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

^{๑๑}Kartz and Kahn, *The Social Psychology of Organization*, (New York : John Wiley & Sons, ๑๙๘๗), p. ๑๒๑.

^{๑๒}Hertzberg, *Motivation Moral and Money*, (New York : Psychology Co., ๑๙๖๘), p. ๒๔.

^{๑๓}สมยศ นาวิการ, *การตัดสินใจของผู้บริหาร*, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๕), หน้า ๕.

๕) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

๖) ความสามารถ (Skill)

๗) ค่านิยม (Share Value) ค่านิยมของคนในองค์กร

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้ บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จตามเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ได้แก่ การกำหนด กลยุทธ์ ระบบโครงสร้างองค์กร รูปแบบการบริการบุคลากร ค่านิยมของคนในองค์กร ความต้องการทั่วไปรวมถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ถ้าได้รับการตอบสนองการทำงานก็มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองการทำงานก็ไม่มี ประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

๒.๑.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ชื่น สุขศิริ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น ๒ ประเภท คือ ปัจจัยทางกายและปัจจัยทางใจ^{๑๕}

๑) ปัจจัยทางกาย ประกอบด้วย

(๑) การฝึกฝน คนที่ทำงานโดยไม่มีการพักผ่อน ย่อมทำให้เกิดร่างกายอ่อนเพลีย ความชำนาญลดน้อยลงไป ประสิทธิภาพในการทำงานจะต่ำลง ซึ่งการพักผ่อนจะก่อให้เกิดผลดี ผลผลิตจะเพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ อุบัติเหตุในโรงงานลดลง สามารถกำจัด ความเบื่อหน่ายและสิ่งไม่น่าสนใจ ออกไปได้ รวมถึงความตึงเครียดลดน้อยลง

(๒) ช่วงเวลาการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงาน เกินกว่า ๘ ชั่วโมง ต่อ หนึ่งวัน หรือ ประมาณสัปดาห์ละ ๔๐ ชั่วโมง หากทำงานมากกว่ากว่านี้ประสิทธิภาพ สุขอนามัย กำลังและความสามารถจะลดน้อยลงไป

(๓) สุขภาพอนามัย ซึ่งถ้าสุขภาพร่างกายไม่ดีย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างแน่นอน

(๔) อากาศ สภาพอากาศ ในสถานที่ทำงาน ถ้ามีความเหมาะสมและถูกสุขลักษณะในเรื่องช่องถ่ายเทอากาศ ความสะอาด อุณหภูมิ รวมถึงแสงสว่างและท่อระบายน้ำ ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

๒) ปัจจัยทางใจ ประกอบด้วย

(๑) แรงจูงใจ ซึ่งถ้าบุคคลใดขาดแรงจูงใจ ความสุขสบายทางกายดังกล่าวข้างต้นก็ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ แรงจูงใจของคนงาน ได้แก่ การสนองความต้องการหน้าที่การงาน มั่นคง สุขภาพอนามัย โอกาสการส่งเสริมหรือให้รางวัลต่าง ๆ

^{๑๕}ชื่น สุขศิริ, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุตรไพศาล, ๒๕๓๙), หน้า ๑๒๕-

(๒) ความเบื่อหน่าย ซึ่งเกิดมาจากใจ และทำให้ร่างกายและจิตใจ สูญเสียพลังซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลขัดต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

(๓) การปฏิบัติงาน ระหว่างการปฏิบัติงานต้องไม่มีอะไรมารบกวน ในกรณีนี้จำเป็นต้องป้องกันและกำจัดเสียงรบกวน อุปสรรคและสิ่งรบกวนใจต่าง ๆ ออกไปเพื่อที่จะได้ทำงานอย่างเต็มที่

(๔) การปรับอารมณ์ในการทำงาน อุบัติเหตุต่าง ๆ เกิดขึ้นเพราะความไม่ใส่ใจไม่ตั้งใจทำอย่างจริงจังสาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นเพราะปรับอารมณ์ไม่ดีมาตั้งแต่แรก การปรับอารมณ์ได้นั้น สภาพของงานต้องดี พอใจได้ และคนงานสามารถแก้ปัญหาส่วนตัวได้

(๕) ความแตกต่างทางความสนใจและบุคลิกลักษณะ ในกรณีที่อาชีพสอดคล้องกับความสนใจของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สอดคล้องประสิทธิภาพก็จะลดน้อยลงไป

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเรามีดังนี้

๑) ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน

ลักษณะนิสัยท่าทาง หมายถึง ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งประกอบด้วยลักษณะท่าทางเฉพาะของแต่ละบุคคล แรงจูงใจ ทักษะคติ ค่านิยม ความสามารถ ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง อารมณ์ รวมทั้งความเฉลียวฉลาด และลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลอื่น ที่ปรากฏให้เห็น

๒) ความสามารถและเชาวน์ปัญญา

ความสามารถ หมายถึง ความชำนาญ เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ในแต่ละบุคคล สำหรับเชาวน์ปัญญานั้น หมายถึง แนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มขึ้นในแต่ละคน ซึ่งคนเราแต่ละคน ล้วนแต่มีความสามารถและเชาวน์ปัญญาแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ความสามารถ ความชำนาญ เชาวน์ปัญญาหรือศักยภาพที่จะเพิ่มพูนความชำนาญนั้น ก็คือกลไกความนึกคิดและความคิดริเริ่มของแต่ละบุคคลนั่นเอง

๓) ทักษะคติ หมายถึง คุณลักษณะที่มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่องในด้านความคิด ความรู้สึก แนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อความคิดของแต่ละบุคคลและต่อกลุ่มชนส่วนค่านิยม หมายถึง ทักษะคติที่มีลักษณะที่จะพยายามประเมินเกี่ยวกับสิ่งของ ความคิด ตัวบุคคลที่จะประเมินไปในทางใดทางหนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเสมอ

๔) การจูงใจ หมายถึง ชุตของทักษะคติที่มีอยู่ในตัวเองแต่ละบุคคลซึ่งใช้สำหรับตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของคนเราซึ่งมีแรงผลักดันและมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการนั้น ๆ อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างสมประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงลักษณะของแต่ละบุคคล จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ทักษะคติ แรงจูงใจ และลักษณะท่าทางภายนอก นับแต่อิทธิพลพื้นฐานด้านครอบครัวของตนเอง การศึกษาในโรงเรียน การเข้าสังคม ตลอดจนเพื่อนฝูงและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เคยร่วมทำงาน

ด้วยกันมา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคลและมีผลกระทบเกี่ยวเนื่องไปถึงกิจกรรมหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ด้วย^๕

สุนันทา เลาพันธ์ ได้กล่าวถึงเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้คือ

๑) ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันออกไปซึ่งพื้นฐานความแตกต่างของบุคคลมีดังต่อไปนี้คือ

(๑) บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการต่อสู้และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางคนเมื่อได้รับงานหนักก็เริ่มถอยหนี เนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อม แต่บางคนสามารถต่อสู้งานหนักได้ทั้งร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

(๒) บุคคลที่มีความรักและสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักและชอบทำงาน เขาจะเลือกงานที่ทำหาย มีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขา ซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกมาถึงความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่าย ๆ สบาย ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญาและความรับผิดชอบมากนัก

(๓) บุคคลชอบลักษณะของการเป็นผู้นำแตกต่างกัน บางคนชอบเสรีภาพในการทำงาน เขาก็จะทำงานได้ดีเมื่อเขาอยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุม นอกจากนี้แต่ละบุคคลยังมีความต้องการในระดับการควบคุมที่แตกต่างกันออกไปอีก โดยบางคนชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด ขณะที่บางคนชอบการควบคุมอย่างกว้าง ๆ

(๔) บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกัน บางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ในขณะที่บางคนมีนิสัยเงียบขรึม ชอบที่จะอยู่คนเดียว ไม่ค่อยเข้าสังคม ซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ดังนั้นแต่ละคนทำงานชนิดเดียวกันจึงได้ผลไม่เท่ากัน

(๕) บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากัน บางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูงเนื่องจากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องของผลงาน โดยมองความก้าวหน้าของตนเอง ในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบต่องานน้อยและไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

๒) แรงจูงใจในการทำงาน ในสมัยก่อนเชื่อกันว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลด้วยการให้เงินหรือไม่ก็ทำให้คนคนนั้นมีความสุข ความสะดวกสบาย แต่ต่อมาพบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลทำงานได้อีก ดังต่อไปนี้คือ

(๑) การจัดงานที่ทำหายความสามารถให้แต่ละบุคคลทำ โดยงานที่ทำหายนั้นอาจต้องแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

^๕ อังชัย สันติวงษ์, การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๓๗), หน้า ๒๑ - ๒๔.

(๒) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการวางแผนขององค์กร ซึ่งหากบุคคลใดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางหนึ่ง

(๓) การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไรก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม หรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต

(๔) การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้นรวมทั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก็จะมีผลให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๕) การให้ความมั่นคงปลอดภัย ความหวาดกลัวต่อสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเรา ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

(๖) การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

(๗) การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การมีโอกาสร่วมการฝึกอบรม การหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างสมประสบการณ์จาก การใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งนั้น

(๘) การให้รางวัลเกี่ยวกับเงิน

(๙) การให้โอกาสแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะความคิดที่อยู่ในจิตใจของคนเรา ความพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ ในสมัยก่อนเชื่อว่า ความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจ เขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานนำมาซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงเรื่องคนเราปฏิบัติงานไปแล้ว บุคคลนั้นจะรู้ว่าตนเองมีความพึงพอใจต่องานหรือไม่ โดยดูจากผลรางวัลที่ตนเองคาดหวังไว้ จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังไม่มียุติว่าความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพอใจต่องาน สำหรับแนวคิดเรื่องการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจนั้น มีดังนี้

(๑) การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมและเป็นธรรม สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

(๒) ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัลและโอกาสที่จะได้รับจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

(๓) ความพยายามในความทุ่มเทให้กับงาน ความสามารถและคุณสมบัติส่วนตัว และความเข้าในบทบาทของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จ

๔) ขวัญกำลังใจ สมัยก่อนกล่าวกันว่าเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงาน คือ ถ้าพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต และผลผลิตที่

สูงขึ้น แต่ในกรณีที่ปัญหาเกิดขึ้นก็จะกล่าวกันว่า เนื่องจากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน แต่ต่อมาในระยะหลัง นักวิจัยได้นำหลักการทางพฤติกรรมมาศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจ พบว่า ขวัญและกำลังใจไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตหรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเสมอไป ขณะที่พนักงานที่มีขวัญกำลังใจต่ำ แต่ประสิทธิภาพในการผลิตกลับสูงขึ้นได้^{๑๖}

๒.๑.๔ แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ คือการที่องค์การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและมีศักยภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่จะให้บุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและมีศักยภาพนั้นก็คือการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งได้มีผู้ให้นิยามการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่างน่าสนใจดังนี้

ความหมายของการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานนี้ ความจริงก็เป็นเรื่องที่มีชื่อแบบสมัยใหม่ ถ้าจะจับเข้ากับหลักธรรมะทางพระพุทธศาสนาหรือตีความมาจากรากศัพท์ภาษาบาลี พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) ได้ให้ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ว่า คำว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถหาตัวศัพท์ในภาษาบาลีได้อยู่ แต่ก็ไม่ใช่เป็นคำแบบดั้งเดิม ที่ใช้คือเอารูปศัพท์มาประกอบกัน คำว่า “สิทธิ” แปลว่าความสำเร็จ ถ้าเติม “ป” เข้าไปข้างหน้าก็เป็น “ปสิทธิ” แปลว่าความสำเร็จทั่ว แล้วก็มี ภาพ หรือภาวะเข้าไป ก็จะได้ความหมายว่าภาวะแห่งความสำเร็จทั่ว หรือภาวะที่ทำให้สำเร็จผลอย่างดี^{๑๗}

กันตยา เพิ่มผล ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า

การพัฒนา หมายถึง การปรับปรุง เสริมแต่งให้ดีขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงไปในด้านที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่หรือเคยปฏิบัติอยู่ ตลอดจนการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การ

การทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีประสงค์ เพื่อสนองความต้องการ หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือเพื่อขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในชีวิต

ดังนั้นคำว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน จึงหมายถึง การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลหรือตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุ

^{๑๖} สุนันทา เลาพันธ์, การพัฒนาองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนาจำกัด, ๒๕๓๑), หน้า ๘

^{๑๗} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๔๐), หน้า ๑

เป้าหมายของตนและองค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความพึงพอใจ และสงบสุข ในที่สุด^{๑๘}

ชูป กาญจนประการ ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิด หรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน^{๑๙}

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวถึง ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ไว้ว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้โดยอาศัยสมาชิกภายในองค์กรและการจัดวางระบบการทำงาน รวมทั้งการจัดโครงสร้างการบริการตลอดจนผู้นำที่มีประสิทธิภาพ สถานการณ์จะเกิดขึ้นได้โดย มีการติดต่อสื่อสารที่ดีของทั้งภายในองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กรและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร ทำให้้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้และมีประสิทธิภาพเพราะความเข้าใจกัน ความสามารถสื่อความหมายให้ตรงกันเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร

มีความคล่องตัวของการทำงานในองค์กร ความคล่องตัวของการบริหารงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ สามารถติดต่อถึงกันได้ โดยไม่มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อน ความคล่องตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจในงานบางอย่าง

มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นความสามารถขององค์กรที่จะกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงานจะช่วยให้ประสิทธิภาพขององค์กรดีขึ้น และการมีความผูกพันกับองค์กร หมายถึง ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเข้าใจกัน ความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย ลุล่วงไปด้วยดี เพราะสมาชิกร่วมกันทำงานและมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน^{๒๐}

พะยอม วงศ์สารศรี กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การทำให้มีคุณภาพมากขึ้นในกรณีเกี่ยวกับบุคคลก็คือการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดี ต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ ประสพผลสำเร็จ เป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร^{๒๑}

^{๑๘} กัญญา เพิ่มผล, **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๑), หน้า ๒.

^{๑๙} ชูป กาญจนประการ อ้างใน ทวีสิทธิ์ สุขเจริญ, “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษากรณีอำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ”, **ภาควิชานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖).

^{๒๐} ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม, ๒๕๔๔), หน้า ๙๘ – ๙๙.

^{๒๑} พะยอม วงศ์สารศรี, **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ม.ป.ป.), หน้า ๓.

สนใจ ลักษณะ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินการใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะของการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงถึงการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว^{๒๒}

จากทุกข้อที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคคลให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนและองค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความพึงพอใจ และสงบสุขในที่สุด

๒.๑.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการทบทวนเอกสารและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชน ตามหลักอทิพบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายจากนักวิชาการที่ได้นิยามไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ (efficiency) และ **ประสิทธิผล** (effectiveness) เป็นคำที่ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย จากการประมวลเอกสาร พบว่า มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับคำทั้งสอง ไว้ในความหมายต่าง ๆ ดังนี้

มิตเลต(Millet) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพว่า (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวล มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (human satisfaction and benefit produced)

ไซมอน(Simon) ให้ทัศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกัน คือ ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพนี้จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหาร ราชการและองค์กรของรัฐก็ควรบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไป ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

^{๒๒}สนใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๔๖), หน้า ๖ - ๗.

ประสิทธิภาพ ในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุนสำหรับการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพ ในวงราชการจึงหมายรวมถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์ แก่มวลมนุษยฯ ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึง คุณค่าทางสังคมจึง ไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าจะทำการประหยัดอาจไม่มี ประสิทธิภาพก็ได้^{๒๓}

ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิด ผลได้สูงสุด โดยที่ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

ประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่บ่งบอกผลงานของคนงาน (ปฏิบัติงาน) ในช่วงระยะเวลา หนึ่ง ซึ่งใช้เป็นเครื่องวัดว่ามีการใช้ทรัพยากรขององค์กรหรือหน่วยงานเหมาะสมเพียงไร^{๒๔}

ประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การวัดประสิทธิภาพโดยทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วย และมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจ เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้ อาจคลาดเคลื่อนได้ เพราะไม่ได้คำนึงถึงด้านคุณภาพแต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไร หรือผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพจึงต้องวัดความแตกต่างด้าน คุณภาพของผลผลิตด้วย^{๒๕}

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันการให้บริการเป็นภารกิจหลักขององค์การทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ที่จะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่อประชาชน ด้วยมาตรฐานที่ดีและคุณภาพที่ดี การที่จะสร้างให้เกิดสิ่งดังกล่าวนี้ได้จำเป็นต้องนำแนวคิดทางทั้งด้านจิตวิทยา ด้านมานุษยวิทยา และด้านพุทธศาสนามาประยุกต์เข้าด้วยกันเพื่อเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการ และพัฒนาทักษะการให้บริการ กับเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ คือ ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการอันเป็นภารกิจสำคัญ จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ของสำนักงานเขตบางซื่อ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายจากนักวิชาที่ได้นิยามไว้ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

^{๒๓} อุทัย หิรัญโต, **เทคนิคการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๓.

^{๒๔} วิทยากร เชียงกุล, **พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มติชน. ๒๕๔๐), หน้า ๑๗๓.

^{๒๕} จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, **การบริหารและการพัฒนาองค์การ**, ใน เอกสารประกอบ การสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ ๒). (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช., ๒๕๓๐), หน้า ๗๐.

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังเช่น

กรมการปกครอง ให้ความหมาย การให้บริการไว้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้^{๒๖}

กองวิชาการและแผน กรมการปกครอง ให้ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน “การบริการ” ว่าเป็นการรับใช้อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล ซึ่งเมื่อนำเอาคำว่า บริการมาผนวกกับคำว่าคำว่า “ประชาชน” เป็น “การบริการประชาชน” หมายถึง การรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและเกื้อกูลประชาชนนั่นเอง ถือว่าการบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด^{๒๗}

เกศลินี กลั่นบุศย์ ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ^{๒๘}

ฉัตรยาพร เสมอใจ ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น ๒ รูปแบบ คือ^{๒๙}

๑. **ผลิตภัณฑ์บริการ** เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายนกปล่อยเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

^{๒๖}พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติขจร, แนวคิด ยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๘๑.

^{๒๗}กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. “การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ”, **วารสารข้าราชการ**, ปีที่ ๒๙ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๒๗), หน้า ๒๓-๒๔.

^{๒๘}เกศลินี กลั่นบุศย์, ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาพัฒนาสังคม, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐).

^{๒๙}ฉัตรยาพร เสมอใจ, **การจัดการและการตลาดบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส. เอเซียเพรส จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๔.

๒. การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

ชั้นจิตร์ แฉ่งเจนกิจ ได้กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ^{๑๐}

นริทิพย์ ทุงกาวิ ได้ให้ความหมายและขอบเขตการให้บริการด้านการตลาดว่าเป็นเรื่องที่ยากลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ตมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการ ข่าวสารอำนวยความสะดวก แก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดีในเวลานั้นเขาจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่นๆได้

การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่ง แม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผมถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน

ผู้บริหารของตลาดบริการไม่ต้องยุ่งยากใจในเรื่องสินค้าคงคลัง เพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะมีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้หรือเก็บไว้ในโกดังหรือห้องโชว์แสดงสินค้าไม่ได้อีกเช่นกัน แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่าจะมีผลมากน้อยเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้น และยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ซึ่งมีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยวโรงแรม สวนสนุก เป็นต้น

^{๑๐}ชั้นจิตร์ แฉ่งเจนกิจ, ตลาดบริการและตลาดองค์กร, เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษามินิเอ็ม บีเอ รุ่น ๒/๒๕๔๐, หน้า ๑.

ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายมากเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น^{๓๑}

เบญจพร พุฒคำ กล่าวว่า การบริการ หมายถึง งานหรือกิจกรรมหรือการถือปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สรุปว่างานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นการบริการที่ดีเพื่อให้พอใจจึงเป็นงานที่มีคุณภาพ^{๓๒}

ปรีชา เมียนเพชร ให้ความหมายคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ^{๓๓}

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของบริการว่าหมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ^{๓๔}

วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีคือการส่งมอบทั้งความรู้สึกและการให้บริการสิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้นๆ เพราะเมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่เราประชาชนต้องการคือความถูกต้อง รวดเร็ว ความสะดวกสบาย การให้ความสำคัญ อบอุ่น ไม่ตรีจิตและมิตรภาพ^{๓๕}

วิฑูรย์ สิมะโชติ ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการ หมายถึง สิ่งที่มีสัมผัสต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) ซึ่งการบริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆหรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น^{๓๖}

^{๓๑} นริทธิย์ พุ่งกาวิ, การตลาดบริการ, (กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , พ.ศ. ๒๕๓๗), หน้า ๑.

^{๓๒} เบญจพร พุฒคำ, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทร์ เบกษา”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๗).

^{๓๓} ปรีชา เมียนเพชร, การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลิตภัณฑ์นมของเกษตรกรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๒).

^{๓๔} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๔๒ , หน้า ๖๐๗.

^{๓๕} วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒ (กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, ไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๓๙), หน้า ๖.

^{๓๖} วิฑูรย์ สิมะโชติ, คุณภาพ คือ ความอยู่รอด, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๐๒.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ความหมาย ของการบริการว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม โรงภาพยนตร์ เป็นต้น สรุปได้ว่า บริการหมายถึงการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้^{๓๓}

ศิริพร ตันติพูนวินัย ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง งานที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้ว ผู้อื่นได้ผลประโยชน์และความพึงพอใจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ซึ่งผู้กระทำมีความสุขในงานด้วย และการบริการไม่สามารถจัดเก็บได้ การบริการมิได้ เหมือนกันทุกอย่าง^{๓๔}

สมิต สัจฉกร กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับ ผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการ ให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ใช้บริการ^{๓๕}

สุขุม นวลสกุล (อ้างใน อนงค์ เอื้อวัฒนา) กล่าวว่า คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและ ชวนให้ภาคภูมิใจภูมิใจ เพราะคำว่าบริการหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของ เราคือการบริการแล้วละก้อ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจ หรือ องค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มี^{๓๖}

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึงการ ช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๓๗}

^{๓๓}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, หน้า ๓๓๔.

^{๓๔}ศิริพร ตันติพูนวินัย, “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ”, เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน, คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (๒๑-๓๓ สิงหาคม ๒๕๔๘) หน้า ๕๙.

^{๓๕}สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓.

^{๓๖}อนงค์ เอื้อวัฒนา, “ความพึงพอใจของผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ(สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒).

^{๓๗}สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

สมบัติ อิศรานุรักษ์ ได้กล่าวว่า “ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐ คือ ภาครัฐจะมีการบริการภาคเอกชนและประชาชน ที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆของผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน จึงมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมมิติต่างๆของการบริการที่เป็นเลิศของภาครัฐ ซึ่งหมายถึงเกณฑ์มาตรฐาน ๑๐ เกณฑ์ดังนี้^{๔๒}

๑) ประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิผล สร้างมาตรฐานในการให้บริการโดยพยายามทำให้ต้นทุนในการบริการลดลง ใช้กำลังคนเท่าเดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

๒) คุณภาพ หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ สร้างพึงพอใจและสนองความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์อันปลายและเกิดผลสัมฤทธิ์

๓) ความทั่วถึง หน่วยงานภาครัฐจะต้องกระจายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มรวมถึงประชาชนทั่วไป ผู้ว่างงาน นักเรียน ทหารปลดประจำการ คนพิการ ผู้พิการและผู้ประกอบการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และต้องขยายผลไปสู่พื้นที่ใกล้เคียงได้อีกด้วย

๔) ความเสมอภาค หน่วยงานของรัฐจะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยวางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่าย เพื่อลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ เพศ ฐานะทางสังคม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น

๕) ความเป็นธรรม หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกพื้นที่ โดยปราศจากความลำเอียง ไม่มีอคติ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการเลือกปฏิบัติขยายโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการ

๖) สอนองความต้องการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบงานที่เน้นปฏิบัติงานได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผลและสรรหาบุคลากร ทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชนรู้ถึงปัญหาที่แท้จริง สร้างความศรัทธา ไม่ผลักภาระให้แก่ประชาชน รวมทั้งสร้างความสะดวกสบายและความเป็นธรรมในการบริการแก่ประชาชนด้วย

๗) สอนองตอบความพึงพอใจ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆของประชาชนในแต่ละพื้นที่เพื่อจะให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมายให้เป็นประโยชน์จากการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่เริ่มโครงการ

^{๔๒}สมบัติ อิศรานุรักษ์, การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ธนาพรสจำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๕๒-๕๔.

๘) ความต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐจะต้องสามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน รวมทั้งสร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชนโดยการใช้เครือข่ายที่ภาครัฐประสานงานกับภาคเอกชน ตลอดจนพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจ

๙) ความสะดวกสบาย หน่วยงานภาครัฐต้องสร้างระบบบริการโดยเน้นความสะดวกสบายมีความพร้อมเพรียงของข้อมูล สร้างอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชนให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเอง

๑๐) ความพร้อมให้บริการ หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพร มีความรับผิดชอบต่องานและต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยให้บริการอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และยิ้มแย้มแจ่มใส

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้อธิบายถึง การบริการ คือ กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ถูกเสนอขาย หรือจัดไว้ให้ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการขายสินค้า^{๔๓}

สุจิตรา ชานีวิทย์กรณ (อ๋างใน อนงค์ เอื้อวัฒนา) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของบริการว่า “ถ้าเราอุปมาอุปไมยว่าสินค้าคือรูปธรรม บริการนั้นคือนามธรรมด้วยสาเหตุที่ว่าบริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีใครสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติที่สำคัญของบริการมี ๒ ประการ” คือ

ก. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการที่ให้

ข. บริการไม่มีบริการคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว

๑. การบริการมิได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี ความคล้ายคลึงกันเป็นการบรรยายที่ถูกต้องกว่า ความสับสนมิได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น หากยังรวมถึงการจ้างงานด้วยว่าผู้ที่ทำงานในภาคบริการล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถสูงทั้งสิ้น

๒. เนื่องจากบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ จึงมีข้อจำกัดต่อขนาดของกิจการ กล่าวคือผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่หรือเป็นแห่งไป เช่น ร้านเสริมสวย ร้านขายของชำ สามารถรองรับลูกค้าจากหลาย ๆ ที่ได้ในเวลาเดียวกัน จึงไม่จำเป็นต้องตั้งอยู่ใกล้ตัวลูกค้าหรืออยู่ศูนย์กลางธุรกิจเพื่อความสะดวกของลูกค้าเสมอไป

๓. งานบริการเป็นตัวที่ไม่มีสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ได้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

^{๔๓}ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์, (กรุงเทพมหานคร : แอคทีฟ พรินท์, ๒๕๔๙), หน้า ๖.

๔. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงตามเวลานัด

คริสเตียน กรูรูส (Christian Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์กับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๔๔}

กรอนโรส (Gronross) ให้คำจำกัดความการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่มีลักษณะไม่มากนัก ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นว่าในทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์และลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๔๕}

อาจกล่าวสรุปความหมายของการบริการ คือ กิจกรรม หรือการปฏิบัติใดๆ ก็ตามของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น หรือผู้รับบริการให้ได้รับความสุขความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไม่ตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

เลซทีนิน (Lehtinen) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^{๔๖}

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler) ได้กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

๑.๑ สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

๑.๒ บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

^{๔๔}Gronroos, C., *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*, (Lexington : Lexington Books, ๑๙๙๗), p. ๙๙.

^{๔๕}C. Gronross, *Service management and marketing*, (Lexington, MA : Lexington Books, ๑๙๙๐),p ๒๗.

^{๔๖}Lehtinen อ้างใน อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

๑.๓ เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

๑.๔ วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

๑.๕ สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

๑.๖ ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

๒.ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓.ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

๔.ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า^{๔๓}

สแตตัน (Staton) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับขายสินค้า หรือบริการใดๆ^{๔๔}

กล่าวโดยสรุปว่า การบริการหมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

การบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต

การบริการส่วนใหญ่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการขายสินค้าหรือบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาในการให้บริการ เพื่อผสมผสานเข้า

^{๔๓} คอทเลอร์ , ฟิลลิป., **หลักการตลาด**, แปลโดย วารุณี ตันตวิวงศ์วานิช, (กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๕), หน้า ๒๙.

^{๔๔} W.J. Staton, **Fundamentals of marketing**, (New York : McGraw-Hill Book, ๑๙๘๗), p.๔๔๑.

ด้วยกันในการที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการจากนักวิชาการไว้ ดังนี้

กุลธณ ธนาพงศ์ธร ได้กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่^{๔๕}

๑) หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องสนองตอบความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้จ่ายไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

๕) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้งบประมาณมากเกินไป

ชวงค์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกเรียกว่าหลัก Package Service โดยมีเป้าหมาย ดังนี้^{๔๖}

๑. มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับการเป็นสำคัญมีลักษณะ ดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

๑.๓ ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

^{๔๕}วีระ จุฑาคุปต์, “ความเห็นของลูกความต่อการให้บริการสำนักงานนายความ : ศึกษากรณีสำนักกฎหมายวีระ จุฑาคุปต์”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๔๖}ชวงค์ ฉายะบุตร, *การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖), หน้า ๑๑-๑๔.

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ ยังหมายถึงความถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่า เป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น ผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านแล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการบริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการโดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้อง นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการให้แล้ว ผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

๖. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและทางราชการ

๗. การบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

วีระ จุฑาคุปต์ ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดีว่า หมายถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่เผชิญอยู่ และความต้องการที่จะปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้า ผู้รับบริการ และฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ^{๕๑}

บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง เพนเชนสกี โทมัส (Penchansky Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้^{๕๒}

^{๕๑} วีระ จุฑาคุปต์, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๕๒} Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi, *Delivery of public service in Asian Countries : Cases in development administration*, (Bangkok : Thammasat University Press, ๑๙๘๖), p.๑.

๑. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของการรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๕๓}

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

๒. การบริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

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

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

^{๕๓} Millett, J.D., Management in the public service, (New York : McGraw-Hill Book Company, ๑๙๕๔), pp. ๓๙๗-๔๐๐.

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๕๔}

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

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

แม็กซ์ เวเบอร์ (Mex Webber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Webber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และเกลียดชัง” (Sine ira et studio – without hatred or passion)^{๕๕}

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมค้นคว้าทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการของนักวิชาการหลายท่านเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดความหมายของคำว่า หลักการให้บริการ สามารถนำมาสรุปได้ว่าการให้บริการนั้นเป็นการดำเนินงานที่เป็นระบบและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ เพื่อให้ความช่วยเหลือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการควรคำนึงถึงหลักการให้บริการที่ดี ที่จะต้องมีคุณลักษณะดังนี้ คือ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทันต่อเวลา และมีปริมาณเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการกับผู้มารับบริการอีกด้วย

๒.๒.๓ ประเภทของงานบริการ

^{๕๔} Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the public*, (New York : Basic Books, ๑๙๗๓), p.๑๙.

^{๕๕} พิชยา บวรวัฒนา, *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.๑๘๘๗ - ค.ศ.๑๙๗๐)*, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ในทุกองค์การต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ^{๕๖}

๑) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการบริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

๒) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น

นอกจากนี้ วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์ กล่าวว่า การจัดให้มีบริการสาธารณะมีหลักเกณฑ์สำคัญ ๓ ประการคือ^{๕๗}

๑. การบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องบริการสาธารณะเป็นกิจการสาธารณะที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน และประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจการบริการสาธารณะตลอดเวลา ฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะและจัดให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วงๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องได้หลักในเรื่องที่ว่าบริการสาธารณะจะต้องมีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องนี้ มิได้ใช้เฉพาะกับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐเท่านั้น แต่รวมถึงการที่เอกชนผู้ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะแทน ไม่ว่าจะเป็นการมอบอำนาจโดยผลของกฎหมายหรือโดยสัญญาก็ตาม หากเอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะดำเนินกิจการบริการสาธารณะอย่างไม่สม่ำเสมอต่อเนื่อง เอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะนั้นจะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญาเช่นกัน ส่วนประชาชนผู้ได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้ฝ่ายปกครองจัดการแก้ไขบริการสาธารณะที่ขัดข้องนั้นเพื่อให้ดำเนินไปตามปกติ

๒. บริการสาธารณะที่จัดทำต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๔๐ ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๓๐ ว่าบุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้น

^{๕๖} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, **จิตวิทยาบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๐๗.

^{๕๗} พระสัทธิชัย จิตตสุโก (ลุ่มย์), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ และเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันรัฐจะจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

๓. การจัดทำบริการสาธารณะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียว เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีการปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการของส่วนรวมของประชาชน การแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวต้องทำโดยกฎหมายหรือมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้ แม้การแก้ไขเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายมิได้

จากที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้ารวบรวมเอกสารที่เกี่ยวกับประเภทของการให้บริการ ของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาแล้ว สามารถนำมาสรุปได้ว่า ปัจจุบันในสังคมการให้บริการนั้นมุ่งเน้นให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการให้บริการนั้นแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ เป็นการให้บริการที่มุ่งหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ และต้องสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการเพื่อผลประโยชน์ของธุรกิจของตนด้วย

๒. การบริการสาธารณะ เป็นการบริการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน และประชาชนทุกคนในสังคมมีสิทธิได้รับประโยชน์เท่าเทียมกัน มิได้มุ่งแสวงหาผลกำไรแต่ให้บริการเพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เป็นต้น

๒.๒.๔ ลักษณะของการให้บริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใดในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่^{๕๘}

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ และโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆจะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้อง

^{๕๘} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, **จิตวิทยาบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๘-๓๑.

ได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑) ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

ก) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้ว และเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

ข) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์จากสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๒) ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

ก) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยนใจง่าย

๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical Customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการที่เป็นพิเศษเฉพาะตน

๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient Customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่ง แต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

ข) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price Sensitive Customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price Quality Customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับอัตราค่าบริการ ในการใช้บริการแต่ละครั้ง

๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality Sensitive Customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

๔) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price Surrogate Customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจ โดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ดังต่อไปนี้ ได้แก่

๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่มและพนักงานจัดดอกไม้ เป็นต้น

๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๔) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้นำนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านเป็นองค์ประกอบ ได้แก่

๑) นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายขององค์การหรือหน่วยงานที่ได้ตั้งไว้

๒) การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธและฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓) วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงานด้วยกัน

๔) รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดี สอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆมาประยุกต์อย่างเหมาะสม

๕) คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการให้บริการอยู่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการให้บริการ

๔. ผลิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service Offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท ดังต่อไปนี้ คือ

๑) การบริการหลัก (Core Service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ

๒) การบริการตามความคาดหวัง (Expected Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๓) การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมีได้คาดหวังและเมื่อได้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจซึ่งจะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการนั้นๆ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้ คือ

๑) สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ เป็นต้น

๒) สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคารหรือหน่วยงาน การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในหน่วยงานนั้น

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการและยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ อีกด้วย

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

๑) ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒) กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการ

๓) ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ^{๕๕}

ลักษณะสำคัญของงานบริการประกอบด้วย

ประการที่หนึ่ง ความไม่มีตัวตน/จับต้องไม่ได้ (Intangibility) ซึ่งแตกต่างจากสินค้าเชิงกายภาพต่างๆ ก่อนซื้อบริการ ผู้รับบริการไม่สามารถสัมผัสการบริการได้ กล่าวคือ ตราใบใดที่ยังไม่มีการใช้บริการ ผู้ซื้อบริการก็ยังไม่สามารถมองเห็น ไม่รับรู้กลิ่น ไม่รู้สึกสัมผัส ไม่ได้ยิน ไม่สามารถรับรู้รสชาติได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการที่เดินทางไปรักษาตัวโดยวิธีจิตบำบัดกับจิตแพทย์จะยังไม่สามารถทราบผลการรักษาจนกว่าจะได้รับการรักษาจริงเสร็จสิ้นแล้วด้วยคุณลักษณะที่จับต้องไม่ได้ของงานบริการ ทำให้ภาพลักษณ์กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการแยกความแตกต่างออกจากคู่แข่ง ส่วนผู้ใช้บริการจำต้อง

^{๕๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒.

สร้างความมั่นใจให้แก่ตัวเองก่อนที่จะตัดสินใจซื้อบริการ โดยพวกเขาพยายามค้นหาหลักฐานที่สามารถจับต้องได้สำหรับใช้อ้างอิงถึงคุณภาพของการบริการจากสถานที่ คน อุปกรณ์ เอกสารการสื่อสาร สัญลักษณ์ ตราสัญลักษณ์ และราคาที่พวกเขาพบในขณะนั้น ดังนั้น งานของผู้ให้บริการก็คือ การจัดการหลักฐานเพื่อสิ่งที่ไม่จับต้องได้ ปรากฏเป็นตัวตนออกมา (to manage the evidence; to tangible the intangible.) โดยการหลักฐานเชิงกายภาพและจินตนาการให้แก่งานบริการที่ไร้ตัวตน/จับต้องไม่ได้ ของตนขึ้นมา

ประการที่สอง ความมีอาจแบ่งแยกได้ (Inseparability) การผลิตและการบริโภคงานบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ โดยไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกันได้ ในขณะที่ผลิตภัณฑ์หัตถอุตสาหกรรมจะมีการผลิตขึ้นมาก่อน หลังจากนั้นก็จะผ่านขั้นตอนการขนส่ง การค้าส่ง การค้าปลีก และการบริโภค แต่ในการบริการนั้น การผลิตบริการ (การให้บริการ) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นพร้อมกับการบริโภค การบริการ ในแง่นี้ทำให้ตัวผู้ผลิตบริการจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของการบริการไปด้วย ในกรณีที่เป็นงานบริการประเภทผู้รับบริการปรากฏอยู่ต่อหน้าการผลิตบริการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่ไม่สามารถแยกออกจากการบริการได้

นอกจากนี้ ในงานบริการประเภทบันเทิงหรืองานที่ใช้ผู้เชี่ยวชาญระดับสูง ผู้ซื้อบริการจะให้ความสำคัญต่อตัวผู้ให้บริการที่พวกเขาคาดหวังอย่างมาก เช่น นักเรียนที่จะเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ พวกเขาจะให้ความสนใจว่าใครเป็นผู้สอน มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์สอนและอัธยาศัยเป็นอย่างไร เป็นต้น

ประการที่สาม ความไม่คงเส้นคงวา (Variability) เนื่องจากคุณภาพของงานบริการขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้บริการ สถานที่ และเวลาให้บริการ ด้วยเหตุนี้งานบริการจึงมีความไม่คงเส้นคงวาสูง เช่น สำนักงานกฎหมายแต่ละแห่ง ย่อมมีทนายความหลายคนที่มีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน อันทำให้คุณภาพของการให้บริการมีความแตกต่างกันค่อนข้างสูง

วิธีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความไม่คงเส้นคงวาของงานบริการโดยการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งโดยทั่วไปมีดังนี้ ประการแรก การสรรหาและคัดเลือกให้ได้บุคลากรตรงกับคุณสมบัติที่ต้องการ พร้อมกับการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ประการที่สอง สร้างกระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (Standardization of the Service Performance Process) ทั้งทั้งองค์การ โดยการจัดทำพิมพ์เขียวที่เป็นแผนภาพแสดงถึงขั้นตอนการทำงานทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบ และประการที่สาม กำกับติดตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากการร้องเรียน การให้คำแนะนำ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและการใช้บริการที่อื่นเพื่อการเปรียบเทียบ

ประการที่สี่ ความไม่สามารถเก็บรักษาเอาไว้ได้ (Perish ability) เนื่องจากมูลค่าของงานบริการจะถูกสร้างขึ้นในเวลาที่ใช้บริการเท่านั้น งานบริการจึงไม่สามารถเก็บกักตนเอาไว้ได้ ปัญหาความเสียหายที่เกิดจากการขายบริการไม่ได้จะเกิดขึ้นในสถานะที่อุปสงค์มีความไม่แน่นอนสูง^{๖๐}

^{๖๐}พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ, โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๐, หน้า ๔๐.

วิทยา ด้านอรรถกถา ได้กล่าวถึงหัวใจการบริการสู่ความสำเร็จหรือที่อยู่ในสูตรสำเร็จว่า V-SERVE ซึ่งได้แก่^{๖๐}

V คือ Vision หรือการมีวิสัยทัศน์แห่งการบริการ (Service Vision) เป็นการมองการบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ การยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางแห่งงานบริการ การสับรับฟังผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการ รวมทั้งการวางแผนบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากการฟังเสียงของผู้บริการจะนำมาซึ่งความสำเร็จให้แก่งานบริการได้

S คือ Skills หรือทักษะในงานบริการ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้การบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะการมีทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการรับมือและจัดการกับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า

E คือ Empathy หรือความเข้าใจผู้มาใช้บริการ ต้องเข้าใจขนาดสามารถเข้าไปนั่งในใจของผู้ใช้บริการ สามารถใช้บริการอย่างแตกต่างกันเป็นรายบุคคลได้ ต้องสามารถสร้าง

การบริการที่เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้การบริการแบบนั่งอยู่ในใจของผู้ใช้บริการได้ที่ต้องมีการสะสมข้อมูล เพื่อการเรียนรู้ตัวคนที่แท้จริงของผู้ใช้บริการและพยายามสร้างบริการแบบเจาะจงตรงใจ

R คือ Responsiveness หรือการตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการคือ เพื่อนที่ดี พร้อมจะสร้างจุดแห่งการสัมผัสในงานบริการ (touch points) ทุก ๆ จุดให้เป็นประสบการณ์ที่ดีเสมอ รวมถึงการใช้วิธีการที่ถูกต้องในการกอบกู้การบริการเมื่อเกิดความผิดพลาดใด ๆ ขึ้นกับการบริการ

V คือ Vigor หรือการสร้างความเข้มแข็งในงานบริการ บริการที่ดีเกิดจากพนักงานที่มีความเข้มแข็งทั้งกายและใจ ความเข้มแข็งดังกล่าวเริ่มต้นตั้งแต่จุดแรกคือ การคัดเลือกพนักงานบริการ การพัฒนาฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การให้อำนาจแก่พนักงาน รวมไปถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในงานบริการ และการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพื่อการขับเคลื่อนบริการที่เป็นเลิศการสร้างความเข้มแข็งนี้เกี่ยวข้องกับการบริการภายใน (Internal Service) เป็นส่วนใหญ่

E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ผู้ส่งมอบให้ผู้ให้บริการสร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น คือการผูกใจผู้ให้บริการหรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่าและการรักษาผู้ให้บริการไว้ได้อย่างยาวนาน

สรุปการให้บริการมีจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังในงานบริการที่คาดหวัง การได้รับความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความประทับใจ โดยผู้ให้บริการต้องมี

^{๖๐} พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ), อังใน วิทยา ด้านอรรถกถา, หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๕๗), หน้า ๗-๘.

หลักการในการทำงานและรับรู้หลักการให้บริการ บริการด้วยความยุติธรรมให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวดเร็วและมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

จากการศึกษาและรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการจากนักวิชาการหลาย ท่านผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปได้ว่า งานการให้บริการนั้น เป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ที่สามารถสัมผัสและเลือกซื้อก่อนได้ กล่าวได้ว่าเมื่อใดที่ผู้ซื้อบริการหรือผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการ นั้นแล้วจึงจะสามารถสัมผัสถึงงานบริการนี้ได้ นอกจากนี้งานบริการยังมีสถานะความไม่คงเส้นคงวา เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการจะขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้บริการ สถานที่ และเวลาที่ให้บริการด้วย การ แก้ปัญหาในเรื่องนี้ คือ หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้นจะต้องสร้างกระบวนการให้บริการที่เป็น มาตรฐานเดียวกันพร้อมทั้งจัดอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีประสิทธิภาพต่องานบริการที่ดี

๒.๒.๕ คุณภาพการให้บริการ

ฟิลิธีร์ พิพัฒน์โกคากุล ได้กล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) มิใช่ เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการให้บริการที่ดีที่สุดอาจต้อง ลงทุนสูงในการหาคนทำงาน การฝึกอบรมพนักงาน การตกแต่งร้าน การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งลูกค้า มีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้าที่มีใช้กลุ่มเป้าหมายของบริษัท อาจเกิดผลเสียได้ เช่น ขาดทุนเพราะลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการเลยก็เป็นได้ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจธนาคารตามสาขา ต่างๆหากลงทุนให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด เช่น มีกาแฟสดให้ดื่ม มีห้องให้ดูหนัง ฟังเพลง เล่น อินเทอร์เน็ต แนนนอนลูกค้าย่อมรู้สึกดีและบอกว่าบริการมีคุณภาพ แต่ความเป็นจริงทางธุรกิจธนาคาร อาจสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ แต่อาจไม่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจก็เป็นได้ ดังนั้น การ ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เราต้องหาสมดุลระหว่างความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายกับการ ลงทุนให้เจอ^{๒๒}

พาราสูรามาน ไชแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภค กลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการ สัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมี

^{๒๒}ฟิลิธีร์ พิพัฒน์โกคากุล, “เทคนิคการสร้างระบบบริการเป็นเลิศ”, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๙), หน้า ๒๙.

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๖๓}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)
๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ
 - ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. อธยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น

^{๖๓} Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol. ๔๙, ๑๙๘๕, pp. ๗๙-๘๑.

๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมา พาราสุรามาน ไชแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.) ได้ทำการศึกษากันอีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ตั้งชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (understanding) เป็นมิติที่ตั้งชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ^{๖๔} เรียกว่า R.A.T.E.R. ได้แก่^{๖๕}

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

^{๖๔} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, , หน้า ๒๖๓.

^{๖๕} จอร์จ เควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓-๘๔.

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของนักวิชาการทั้งหลาย ผู้วิจัยจึงนำมาสรุปได้ว่า ปัจจุบันทั้งในองค์การภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งเน้นถึงคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อผู้ที่ให้บริการคำนึงถึงว่าจะทำอย่างไรให้บริการของตนเองนั้นเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์มากที่สุด ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ และกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

๒.๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยตรง หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

ชาญชัย แสวงศักดิ์ ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้^{๖๖}

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ รวมทั้งกรณีที่รัฐได้มอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้แก่เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

๒. กิจกรรมดังกล่าว จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓. กระบวนการและกิจการ

๔. ผลการผลิตหรือตัวบริการ

๕. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่ง

^{๖๖}ชาญชัย แสวงศักดิ์, องค์การมหาชน : องค์กรของรัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒), หน้า ๒-๑๑.

ต่อ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วนคือ^{๖๗}

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้ทำการรวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Rene' Chapus กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

Jean de Soto กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกออกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย กล่าวคือ

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องทำเพื่อสนองความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ

- ๑) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
- ๒) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนร่วม
- ๓) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน^{๖๘}

ในประเทศไทยนั้นคำว่าบริการสาธารณะได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความหรือความหมายของบริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากศาสตราจารย์ ดร. ประยูร กาญจนดุล^{๖๙} ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความ

^{๖๗} เทพศักดิ์ บุญรัตน์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาสุโขทัยบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, พ.ศ. ๒๕๓๖).

^{๖๘} นันทวัฒน์ บรมานันท์, “หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ”, (กรุงเทพฯ : วิญญูชน, ๒๕๔๓), หน้า ๓-๕.

^{๖๙} ประยูร กาญจนดุล, คำบรรยายกฎหมายปกครอง, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๑๐๘.

อำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน

ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provides) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ^{๑๐}

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้^{๑๑}

๑. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการของรัฐหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง

๒. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน

๓. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะ ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักหากต้องหยุดชะงักด้วยเหตุผลใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ^{๑๒}

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ดังนี้

๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน

^{๑๐} ดนัย วงศ์อมรรตพันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังกัดวัตถุ ๔”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

^{๑๑} ประยูร กาญจนดุล, **กฎหมายปกครอง**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๔๑), หน้า ๒๕.

^{๑๒} ปรัชญา เวสารัชช์, **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ)**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ ยังได้กล่าวถึงกระบวนการบริการซึ่งเป็นเงื่อนไขของการขอรับบริการไว้ว่า คือคุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่

๑. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้นควรมีลักษณะที่เรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

๒. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการ จะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่กึ่งโต๊ะเดินที่รอบ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสมคือ ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว(บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๓. ระยะเวลา ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมิใช่คนว่างงานหรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลานั้นทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการตามที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น

พิทักษ์ ตรุษทิม ได้กล่าวว่าการให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ยึดความตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้^{๓๓}

๑. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๓. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่ปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย

^{๓๓}พิทักษ์ ตรุษทิม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖).

ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันทึกลงได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ มุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อาศัยอยู่ในข่ายที่ควรได้รับการเป็นสำคัญซึ่งลักษณะดังนี้

๑. ข้าราชการต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับการบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการมีฐานะหรือศักดิ์เท่าเทียมกันกับตน มีสิทธิ์ที่จะรับรู้ให้ความเห็นโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่ถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ^{๓๔}

อิน จง วัง (In Jong Wang) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เขามองการบริการว่ามีปัจจัยที่สำคัญอยู่ ๔ ประการด้วยกัน คือ^{๓๕}

๑. ตัวบริการ (Service)
๒. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
๓. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)

^{๓๔} Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi, *Delivery of public services in Countries: Cases in development administration*, p. ๕๐.

^{๓๕} Ibid., pp. ๑๐๔-๑๐๕.

๔. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการไว้ว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

เจมส์ แมคคูลลูอ (James S. McCullough) ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้^{๗๖}

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับ การให้บริการสาธารณะ ของนักวิชาการหลายท่านนั้น สามารถนำมาสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนก็ได้มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ขอบเขตของการให้บริการสาธารณะนั้นไม่ได้จำกัดอยู่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์มุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนร่วม ไม่ใช่เพียงเพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น อีกทั้งยังมุ่งประโยชน์ตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นหลักสำคัญอีกด้วยประการหนึ่ง

๒.๓ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอิทธิบาท ๔

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท ๔ ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายจากนักวิชาการที่ได้นิยามไว้ดังนี้

จากพระไตรปิฎก ภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในอังคุตตรนิกายทุกนิบาต ได้กล่าวถึง อิทธิบาท ในอิทธิบาทสูตร ดังนี้ ภิกษุณั้นเจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปธานสังขาร

^{๗๖} กรุงเทพมหานคร.สำนักงานนโยบายและแผน, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑-๘.

(สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรสร้างสรรค์)^{๓๓}

๒.๓.๑ ความหมายของอิทธิบาท ๔

จากอิทธิบาทสูตร ดังกล่าว มีผู้อธิบายความหมายของ อิทธิบาท ๔ ไว้อย่างน่าสนใจดังนี้
พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) กล่าวว่า อิทธิบาท ๔ คือ การใช้คุณธรรมนำทางสู่ความสำเร็จที่ตนประสงค์ ต้องมีความพอใจ มีความเพียร มีสมาธิ จึงทำให้เกิดปัญญา^{๓๔}

กถิน อัตถะโยธิน ได้กล่าวว่า อิทธิบาท ๔ เป็นคุณ ๔ อย่างถ้ามีบริบูรณ์แล้วจะชักนำให้บุคคลถึงสิ่งที่ต้องการซึ่งไม่เหลือวิสัย จนกล่าวไว้ว่าอิทธิบาท ๔ เป็นคุณ ๔ อย่าง ถ้ามีบริบูรณ์แล้วจะชักนำให้บุคคลถึงสิ่งที่ต้องการซึ่งไม่เหลือวิสัย จนกล่าวไว้ว่าอิทธิบาท ๔ เป็นธรรมะที่เป็นธรรมที่มีอุปการะแก่งานทุกชนิด ตั้งแต่งานของผู้ครองเรือนจนถึงงานของผู้บำเพ็ญวิปัสสนา^{๓๕}

วิจิตร สังข์ประพันธ์ ได้กล่าวถึงความสำคัญของอิทธิบาท ๔ ว่า การกระทำทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิต การแสวงหาความรู้ การประกอบสัมมาชีพ หรือการทำวิจัยจะสำเร็จประสงค์ได้นั้น ต้องพึ่งพาอุปสรรคความยากลำบากมากน้อยเพียงใดตามลักษณะของสิ่งที่ทำอยู่นั้น หากผู้ทำไม่มีหลักธรรมประจำใจ จะประสบความขัดข้องในการทำงานจนกระทั่งไม่บรรลุความสำเร็จ หรือแม้จะทำงานสำเร็จ แต่ผลที่ได้จะไม่สมบูรณ์ที่เป็นเช่นนี้เพราะขาดคุณธรรม คือหลักอิทธิบาท ๔ นั่นเอง^{๓๖}

พระเทพดิลก (ระบแบบ จิตฺตญาณโณ) ได้กล่าวไว้ว่า ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้นคือให้บุคคล ปลุกฝังความพอใจในหน้าที่การงานในอาชีพ ในการประพฤติปฏิบัติความดีทั้งหลายแม้ว่าจะไม่เคยมีความพอใจมาก่อนแต่ก็ให้ใช้ ปัญญาพิจารณาให้เห็นประโยชน์ของเรื่องเหล่านั้นแล้วปลุกฝัง

^{๓๓} วจ.ต.ก. (ไทย) ๒๐/๑๖๓/๔๐๓.

^{๓๔} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) : “ธรรมในใจของนักบริหารไฮโซ”, ไทยรัฐ, (๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๑) : ๒๔.

^{๓๕} กถิน อัตถะโยธิน, “การสร้างแบบทดสอบวัดคุณธรรมด้านอิทธิบาท ๔ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ กรุงเทพมหานคร”, **ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๒).

^{๓๖} วิจิตร สังข์ประพันธ์ อ่างใน สติธ รัชปต์ย์, “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาคุณศัสมมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”, **ศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๘).

ความพอใจให้บังเกิดขึ้น คนเรานั้นไม่ว่าจะทำอะไรก็ตาม ถ้าเริ่มต้นที่จะทำงานนั้น ให้สำเร็จไปได้ ฉันทะ ความพอใจ คือบันไดขั้นแรกที่จะนำคนไปสู่ความสำเร็จในเรื่องนั้น ๆ^{๔๑}

พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ชยมงคล) ได้กล่าวไว้ว่า ฉันทะ ความรักงาน คือจะต้องเป็นผู้รักงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบอยู่ และทั้งจะต้องเอาใจใส่กระตือรือร้นในการเรียนรู้งาน และเพิ่มพูนวิชาความรู้ ความสามารถในการทำกิจการงาน และมุ่งมั่นที่จะทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือกิจการงานอาชีพของตนให้สำเร็จเรียบร้อยอยู่เสมอไม่เป็นคนผัดวันประกันพรุ่ง ไม่ปล่อยให้งานค้างคั่งเป็นดินพอกหางหมู ต้องทำงานด้วยใจรัก จิตใจจึงมีพลังกล้าแข็ง ผลักดันให้กิจการงานที่ทำนั้นสำเร็จด้วยดี มีประสิทธิภาพสูงได้ การทำกิจการงานใด ๆ ถ้าขาดใจรักที่จะทำแล้ว กิจการงานนั้นหวังความสำเร็จและความเจริญโดยยากเหมือนดังเช่น นักเรียน นักศึกษา ถ้าใจไม่รักเรียน หรือเรียนด้วยจิตใจท้อแท้แล้ว ผลการเรียนย่อมไม่ดี คือยอมตกต่ำหรือเรียนไม่สำเร็จ เพราะฉะนั้นต้องปลูกใจรัก ในกิจการงานในหน้าที่ ๆ ตนรับผิดชอบหรือในอาชีพของตน จึงจะถึงความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าได้^{๔๒}

พระเทพวิสุทธิญาณ (อุบล นนทโก) ได้กล่าวไว้ว่า ฉันทะ พอใจรักใคร่ที่จะทำความดีด้วยความเต็มใจ และตั้งใจอย่างแรงกล้า อันความดีที่ควรทำนั้นมีประการต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น การศึกษา ศิลปวิทยาทางโลกและทางธรรม การประกอบกิจเครื่องเลี้ยงชีวิต การปฏิบัติพระธรรมพระวินัยคุ้มครองจิตใจให้สงบเข้มแข็ง จนกระทั่งการทำจิตให้หมดจดจากกิเลส^{๔๓}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ์ ปยุตโต) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ฉันทะ คือความพอใจชอบใจยินดี ยอมรักใคร่ต้องการที่ดั่งามสบายเกื้อกูลเป็นกุศล ดังนั้นฉันทะในที่นี้ หมายถึง กุศลธรรมฉันทะที่เรียกสั้น ๆ ว่า กุศลฉันทะ แปลว่า ความพอใจ ความชอบ ความอยากในสิ่งที่ดีงาม สิ่งที่เกื้อกูลแก่ชีวิตจิตใจ หรือสิ่งที่เป็นผลดี เกื้อกูลแก่ความเจริญงอกงามในทางที่เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขทั้งแก่ตนเองและคนอื่นทำในสิ่งที่ดีงามหรือทางที่ดีงามเกิดมีขึ้น อยากทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์สำเร็จผลเป็นจริงขึ้นด้วยเหตุนี้ฉันทะ มุ่งประสงค์อรรถะหรือตัวประโยชน์เป็นสำคัญดังที่ กล่าวมานี้ สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาในงานนั้น บุคคลพึงมีฉันทะเป็นสิ่งแรก แต่ถ้ามองก็ ควรสร้างหรือทำจิตไวให้เกิดความรัก ความพอใจในงานนั้น ๆ ให้ได้แต่ต้องเป็นความพอใจในงานที่ถูกต้องดีงาม ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งตนเองเพื่อนร่วมงานองค์กรรวมถึงครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติด้วย วิริยะ เพียรประกอบสิ่งนั้นเมื่อบุคคลมีใจรักใคร่พอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งถือว่า เป็นบันไดขั้นแรกแล้ว บุคคลก็ต้องก้าวขึ้นสู่บันไดขั้นที่ ๒

^{๔๑} พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาณโณ), **ธรรมปริทรรศน**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แปดสีบเจ็ด, ๒๕๕๐), หน้า ๕๔.

^{๔๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๙๔.

^{๔๓} อ่างแล้ว.

คือวิริยะ ความพากเพียรพยายามในการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จสมประสงค์ ด้วยความขยันหมั่นประกอบหมั่นกระทำงานนั้นด้วยความตั้งใจมั่นด้วยความพยายามเข้มแข็งอดทนเอาธุระไม่ทอดทิ้งและไม่ทอดย^{๔๔}

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ) ไฉนกล่าวไว้ ความเพียรที่เป็นความกล้าหาญไฉนว่าวิริยะนี้บางทีแปลว่า กล้าหาญ ซึ่งหมายความว่า ผลคือความสำเร็จ ไฉนว่าในเรื่องอะไรก็ตาม จะไม่เกิดขึ้นแบบลอย ๆ หรือด้วยการดลบันดาลจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่จะเกิดขึ้นด้วยความเพียรพยายามของบุคคลเหล่านั้น โดยไม่หวาดหวั่นต่ออุปสรรคอันตราย ความเหนื่อยยากลำบากและสิ่งที่เป้นขาคึกทั้งหลาย^{๔๕}

พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ชยมงคล) ได้เน้นความเพียรที่ประกอบไปด้วยความอดทนไว้ดังนี้ วิริยะ ความเพียรจะต้องเป็นบุคคลที่มีความขยันหมั่นเพียรประกอบด้วยความอดทน ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก ในการประกอบกิจการงานในหน้าที่หรือในอาชีพของตน จึงจะถึงความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าได้ ผู้มีปกติเกียจคร้านในการทำกิจการงาน หรือผู้มีปกติหยาบโหยง กริตรกราย ไม่อดทนต่อความยากลำบากแล้ว ยากที่จะกระทำกิจการใด ๆ ให้สำเร็จด้วยดีได้ ถ้าเป็นกิจการงานหรือโครงการใหญ่ ๆ ที่มีความรับผิดชอบสูงก็ยิ่งต้องอาศัยความมานะพากเพียร บากบั่นในการทำกิจการงานของผู้ดำเนินกิจการงานทุกระดับ ด้วยความอดทนอย่างสูง จึงจะสำเร็จด้วยดี มีประสิทธิภาพสูงได้ในประเด็นวิริยะนี้ บุคคลสามารถพัฒนาในงานที่รับผิดชอบอยู่ด้วยความพากเพียรพยายามที่ประกอบด้วยความกล้าหาญ แกล้วกล้า อดทน ไม่ท้อถอยแม้ว่าจะประสบกับอุปสรรคนานัปการ ก็ต้องพยายามเรื่อยไปจนประสบความสำเร็จ ดังพระพุทธภาษิตที่ ว่า วิริเยน ทุกขมจเจติ บุคคลยอมทุกขได้ด้วยความเพียร นั่นคือเมื่องานที่ตนพากเพียรพยายามด้วยความยากลำบากนั้น ประสบผลสำเร็จแล้วความสุข ความภาคภูมิใจก็กลับมา^{๔๖}

๓. ความหมายของจิตตะ เอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้นไม่วางธุระ

บุคคลที่จะพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ โดยมีฉันทะและวิริยะแล้วก็ต้องตามด้วยจิตตะคือเอาใจฝักใฝ่ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิดพิจารณา ไม่ปล่อยใจฟุ้งซ่านเลื่อนลอยคือใช้ความคิดในงานที่ทำนั้นบ่อย ๆ และสม่ำเสมอ เพราะตัวจิตตะนี้ เป็นตัวขับเคลื่อนงานทั้งน้อยและใหญ่ให้ประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี ซึ่งจิตตะนี้

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ) ไฉนกล่าวว่า เมื่อบุคคลใช้ความเพียรพยายามทำงานในสิ่งที่ตนได้ปลุกฝังความพอใจไว้จะต้องเป็นความเพียรพยายามที่สืบทอดกันไป เอาใจใส่สนใจในเรื่องเหล่านั้น ไม่ทำงานแบบจับ ๆ จด ๆ หรือทิ้ง ๆ ขว้าง ๆ แล้วเมื่อเริ่มลงมือทำไปแล้ว ก็ทำงานนั้น ๆ จนสำเร็จ^{๔๗}

^{๔๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ ปยุตฺโต), **พุทธธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๔๙๐ – ๔๙

^{๔๕} พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ), **ธรรมปริทรรศน์**, หน้า ๕๕.

^{๔๖} พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ชยมงคล), **ครองชีวิตอย่างไรให้เป็นสุข**, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์, ๒๕๓๙), หน้า ๕๑ – ๕๒.

^{๔๗} พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ), **ธรรมปริทรรศน์**, หน้า ๕๕.

พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ขยมงคล) ได้อธิบายโดยเน้นที่เอาใจใส่ต่องานที่ทำและมีการติดตามผลงานไว้ว่า จิตตะ ความเป็นผู้มีจิตใจจดจ่ออยู่กับการงาน ผู้ที่จะทำงานได้สำเร็จด้วยดีมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นผู้เอาใจใส่ต่องานที่ทำงาน และมุ่งกระทำงานอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะสำเร็จไม่ทอดทิ้ง หรือวางธุระเสียกลางคัน ไม่เป็นคนจับจด หรือทำงานแบบทำ ๆ หยุด ๆ เหมือนกิ่งกาที่มีปกติคลานๆ ไปหนอยก็หยุดเสียแล้ว ไม่มุ่งต่อไปให้ถึงจุดหมายปลายทางให้สำเร็จ กิจการงานจึงล้มเหลวหรือสำเร็จได้ยาก สำหรับการบริหารกิจการงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่มีความรับผิดชอบสูง ที่มีวิธีการบริหารที่ทันสมัย หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้บริหารจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ ติดตามผลงาน หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรของตน เพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัย ตัดสินใจและสั่งการ ให้กิจการงานทุกหน่วยดำเนินตามนโยบายและแผนงาน ให้ถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยจะมีหน่วยงานทำหน้าที่ ติดตามผลงาน และตรวจงาน เพื่อทำหน้าที่คอยเป็นหูเป็นตา คือ ติดตามผลงานและตรวจงานแล้วรายงานความคืบหน้าของงานแต่ละหน่วยให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยเหนือทราบเป็นระยะๆ เพื่อประกอบการวินิจฉัยและสั่งการให้การดำเนินกิจการงานแต่ละหน่วย ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ สำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาเอาแต่สั่งลูกน้องให้ทำโดยที่ตนเองไม่เอาใจใส่ติดตามผลงาน หรือตรวจตราดูงานให้รู้ความคืบหน้า ให้รู้ปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานของผู้น้อย หรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาแล้ว กิจการงานทั้งหลายที่ตนได้แต่สั่ง ๆ ออกไปนั้น ย่อมยากที่จะสำเร็จด้วยดีมีประสิทธิภาพสูงได้ ^{๘๘}

ในเรื่องจิตตะนี้ ผู้รู้ทั้งหลายได้กล่าวในลักษณะเดียวกันว่า บุคคลที่จะพัฒนางานที่ตนรับผิดชอบอยู่ต้องมีจิตใจจดจ่อ ผูกใจ สนใจอยู่กับงานจนกว่าจะสำเร็จโดยไม่ทอดทิ้งงานกลางคัน แต่ในขณะเดียวกันก็ ต้องติดตามผลงานด้วยวาประสกับปัญหา หรืออุปสรรคอะไรบาง นั่นคือทำงานด้วยใจผูกพันในงานในลักษณะอุทิศเวลาให้กับงานอย่างแท้จริง

๔. ความหมายของวิมังสา หมั่นตรองพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น

การพัฒนางานด้วยฉันทะ วิริยะ และจิตตะมาตามลำดับแล้วแต่ถ้าขาดวิมังสางานที่พัฒนานั้นอาจไม่ประสบผลสำเร็จตามที่ประสงค์ได้เพราะตัววิมังสาเป็นตัวประเมินผล(Evaluation)ของการทำงาน ดังนั้นวิมังสาจึงมีความสำคัญยิ่งในการพัฒนางาน โดยเฉพาะในต่างประเทศที่เจริญแล้วทั้งหลายเมื่อมีโครงการหรือแผนงานอะไรออกมาก็ต้องมีหน่วยประเมินผล นั่นคือ ทุกโครงการต้องมีโครงการประเมินผลทุกครั้ง แต่ประเทศไทยมีโครงการมากมายทั้งขนาดเล็ก – กลาง และใหญ่ แต่ไม่มีโครงการประเมินผล ที่เป็นเช่นนี้เพราะการประเมินผลต้องใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และใช้งบประมาณมากด้วย ดังนั้นวิมังสาจึงถือว่า เป็นหลักธรรมในการพัฒนา งานที่สำคัญยิ่งทาง พระพุทธศาสนาคำว่าวิมังสา ^{๘๙}

^{๘๘} พระราชญาณวิสิฐ (เสริมชัย ขยมงคล), *ครองชีวิตอย่างไรให้เป้นสุข*, หน้า ๕๒ – ๕๓.

^{๘๙} อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๕๔/๓๕๑.

ในพระพุทธศาสนาเป็นการใช้ ปัญญาสอบสวน คือหมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบ ตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลย ข้อบกพร่อง ขัดแย้ง ปัญหาและอุปสรรค เป็นต้น ในงานหรือสิ่งที่ทำนั้น โดยรู้จักทดลอง วางแผน วัดผล คิดค้น และหาวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น

พระเทพติก (ระแบบ ฐิตญาโน) ได้เน้นที่การทำงาน หรือกิจการใด ๆ ผู้นั้นต้องหมั่น พิจารณาหาเหตุผลประกอบไว้ว่า การทำงานทั้งหลายเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการศึกษาเล่าเรียน ทำการงาน หรือปฏิบัติหน้าที่อะไรก็ตาม บุคคลจะต้องประสบกับเรื่องแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยพบเห็น มาก่อนซึ่งในกรณีนี้ท่านสอนให้ใช้วิมัสสา หมั่นตรึงตรองพินิจพิจารณาหาเหตุผลในเรื่องเหล่านั้นเช่น ว่ามี อุปสรรคขึ้นมาจะแก้ไขอย่างไรจึงจะสำเร็จโดยง่าย ทำอย่างไรงานเหล่านี้จึงจะสำเร็จด้วยความรวดเร็ว และเรียบร้อย บางเรื่องก็อาจจะ ต้องอาศัยคำแนะนำชี้แจงจากบุคคลอื่น บางเรื่องก็ ต้องคิดให้ได้ด้วย ตัวเอง และตัดสินใจให้ได้ด้วยตัวเอง บุคคลจะสามารถใช้วิมัสสา คือตรึงตรองพินิจพิจารณาหาเหตุผลใน สิ่งนั้นได้โดยลงแท ก็ต้องอาศัยความรอบรู้ในเรื่องเหล่านั้นเป็นอย่างดี^{๕๐}

พระเทพวิสุทธิญาณ (อุบล นนทโก) ได้กล่าวไว้ว่า วิมัสสา แปลว่า ความตรึงตรอง พิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น ๆ หมายความว่า ใช้ปัญญาสอดส่องเทียบเคียงเปรียบเทียบ ทั้งเหตุ ทั้งผล ใน การทำงานหรือความดีต่าง ๆ ที่ตนกระทำมาแล้ว คือย้อนกลับไปดูว่าตนได้ทำเหตุ ปลุกฉันทะ ใช้วิริยะ ได้ตั้งจิตตะในการนั้น ๆ ไหมมากน้อยเท่าไร และได้ผลเท่าไรจะสำเร็จมากน้อยเพียงใด หรือไม่สำเร็จเพราะ เหตุใด ตนเองจะต้องสอบสวน เปรียบเทียบเองเป็นดีที่สุด พระพุทธเจ้าตรัสเตือนไว้ว่า ปฏิบัติตามตาม จงพิจารณาสอบสวนด้วยตนเอง ดังนี้ เมื่อบุคคลพิจารณาสอบสวนการกระทำของตนด้วยตน ก็ย่อม เขาใจตนเอง สามารถปรับตนเองให้ถูกต้อง ทำงานให้ถูกต้อง ทั้งคดีโลก คดีธรรม ก็ย่อมสำเร็จกิจตาม จุดประสงค์ที่ไม่เหลือวิสัยทุกประการ^{๕๑}

พระราชญาณวิสิฐ ได้ให้ทัศนะวิมัสสา ในฐานะที่รู้จักพิจารณาและสังเกตผลในการทำงาน ให้ได้ผลดี คือเป็นเสมือนตนเองทำหน้าที่วิจัยและประเมินผลไว้ว่า วิมัสสา ความเป็นผู้รู้จักพิจารณาเหตุ และสังเกตผลในการปฏิบัติงานของตนเอง และของผู้อื่นหรือของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาว่า ดำเนินไปตาม นโยบายและแผนงานที่วางไว้หรือไม่ ได้ผลสำเร็จหรือมีความคืบหน้าไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพียงไรมีอุปสรรค หรือปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงาน หรือวิธีการบริหารกิจการ นั้น ๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างไร ขั้นตอนนี้ เป็นการนำข้อมูลจากที่ได้ติดตามประเมินผลงาน หรือตรวจงานนั้นมาวิเคราะห์ วิเคราะห์เหตุผลของปัญหา หรืออุปสรรคข้อขัดข้องในการทำงาน แล้ว พิจารณาแก้ไขปัญหา และปรับปรุงพัฒนา วิธีการทำงานให้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จให้ถึงความเจริญก้าวหน้า ยิ่ง ๆ ขึ้นไปได้ สำหรับหน่วยงานหรือองค์กรใหญ่ ๆ ที่มีความรับผิดชอบสูง ที่มีวิธีการบริหารงาน ทันสมัย เขาจึงมักจะมีหน่วยงาน วิจัยและประเมินผล หรือถ้าเป็นหน่วยงานที่ไม่ใหญ่โตนัก ก็จะรวม หน่วยงานติดตามและประเมินผลงานเขาเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อให้ทำหน้าที่วิเคราะห์ วิจัย ข้อมูล

^{๕๐} พระเทพติก (ระแบบ ฐิตญาโน), **ธรรมปริทรรศน**, หน้า ๕๕.

^{๕๑} พระเทพวิสุทธิญาณ (อุบล นนทโก), **ธรรมวิภาค**, หน้า ๙๕ - ๙๖.

จากการติดตามผลงานและการตรวจงาน เพื่อศึกษาให้ทราบเหตุผลของปัญหา และการปรับปรุงพัฒนาวิธีการทำงานให้ดำเนินไปถึงความสำเร็จด้วยดี มีประสิทธิภาพสูง เสนอต่อผู้บังคับบัญชาหน่วยเหนือให้ทราบ เพื่อพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการต่อไป^{๕๒}

สรุปได้ว่า การพัฒนาหลักอิทธิบาททั้ง ๔ ประการนี้ เปนปัจจัยเกื้อหนุนซึ่งกันและกันถ้าผู้ใดได้นำมาปฏิบัติให้ครบถ้วนสมบูรณ์ดีแล้ว ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ เป็นบรรพชิตหรือเป็นคฤหัสถ์ก็ตาม ย่อมประสบสิ่งที่ตนประสงค์ นั่นคือ การนำหลักอิทธิบาท ๔ ประการ มาพัฒนาในงานของตนด้วยวิธีการสร้าง ฉันทะ คือพอใจในงานนั้นก่อนแล้วต่อยอดด้วย วิริยะ คือความพากเพียรพยายามทำงานนั้นด้วยความอดทน อดกลั้น ตามมาด้วย จิตตะ คือ เอาใจจดจ่อฝักใฝ่ ตั้งจิตรับรู้ในงานที่ทำอย่างมีสติโดยไม่ทอดทิ้งงานกลางคัน และปทหายด้วยวิมังสา คือหมั่นตรอง รุ้จักพิจารณาเหตุผล ไขปัญหาสอดส่องเปรียบเทียบ วิจัย ติดตามและประเมินผลด้วยตนเอง ถ้าพบปัญหาหรือข้อบกพร่องก็รีบหาทางแก้ไข เพื่องานที่ตนรับผิดชอบนั้นบรรลุตาม เปาประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งถ้าบุคคลใดได้ยึดและปฏิบัติตาม อิทธิบาท ๔ อย่างมั่นคงแล้วงานนั้น ย่อมประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง

๒.๓.๒ องค์ประกอบของอิทธิบาท ๔

การพัฒนางานด้วยหลักอิทธิบาท ๔ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่นำมาปรับปรุง หรือพัฒนางานให้ประสบผลสำเร็จอย่างดีนั้นคืออิทธิบาท ๔ ซึ่งเป็นหัวข้อธรรมที่จะช่วยให้ผู้ทำงานประสบความสำเร็จได้ตามประสงค์ เพราะคำว่า อิทธิบาท หมายถึง คุณเครื่องให้สำเร็จความประสงค์หรือคุณธรรมเครื่องให้ถึงความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน หรือทำการกิจการใดๆก็ตามซึ่งมี ๔ ประการคือ

๑. ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในงานที่ทำ นั่นคือสิ่งแรกที่ผู้ทำงานจะต้องมีไว้ในใจคือ ฉันทะ ความพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายแม้งานนั้นตนไม่ถนัด หรือไม่ชอบเพียงใดก็ตาม ก็ต้องสร้างฉันทะให้เกิดให้มีอย่างแท้จริงเพราะความพอใจรักในงานเป็นบันไดขั้นแรกซึ่งถ้ามีฉันทะอย่างแท้จริงแล้วย่อมไม่รังเกียจ หรือเบื่อหน่ายในงานนั้นอย่างแน่นอน เปนความรักที่จะทำความดี ทำงานด้วยความเต็มใจ และตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะทำงาน ซึ่งฉันทะในที่นี้ หมายถึง ฉันทะที่เป็นกุศลธรรม

๒. วิริยะ เพียรประกอบงานนั้น เมื่อสร้างหรือปลูกฉันทะที่เป็นกุศลธรรมให้ปรากฏในจิตใจแล้ว ก็ต้องขึ้นบันไดขั้นที่ ๒ คือความพากเพียรพยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จสมประสงค์ ทำงานด้วยความเข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอยหรือไม่ทอดธุระแต่อุทิศทั้งร่างกายและใจที่ทำความความยินดีและตั้งใจ แม้วางจะประสบภัยปัญหาหรืออุปสรรคเพียงใดก็ตาม ก็ไม่ทิ้งงานกลางคัน เพราะงานสำเร็จได้ด้วยความเพียร เขาก็บໍสุภาชิตวา ว รเยน ทุกขมนจจติบุคคลลวงทุกขใดด้วยความเพียร

^{๕๒} พระราชญาณวิสิฐ (หลวงปา), *ครองชีวิตอย่างไรให้เปนสุข*, หน้า ๕๓ - ๕๔.

๓. จิตตะ เอาใจฝกไฟในงานนั้นไม่วางธุระ เมื่อบุคคลผู้ทำงานมีฉันทะ และมีวิริยะในการทำงานแล้ว ก็ต้องขึ้นบันไดขั้นที่ ๓ คือจิตตะ เอาใจ ฝกไฟ ตั้งจิตรับรู้ในงานที่ทำ เอาใจใส่ต่องานที่ทำ และมีการติดตามผลงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องจนกว่าจะสำเร็จ

๔. วิมังสา หมั่นตรึงตรองพิจารณาเหตุผลในงานนั้น เป็นบันไดขั้นสุดท้ายของผู้พัฒนางาน คือเป็นหัวใจของการทำงาน เพราะวิมังสาเป็นตัวประเมินผลของการทำงาน โดยใช้ปัญญาสอบสวน หรือ ใช้ ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบหาเหตุผล ตรวจสอบข้อบกพร่อง ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เป็นการ พิจารณาตรวจสอบงานที่ตนทำไปนั้น ประสพผลสำเร็จมากน้อยเพียงไร เป็นไปตามความประสงค์หรือไม่ ซึ่งวิมังสาที่ท่านเปรียบไว้ว่า เมื่อทำงานไประยะหนึ่งก็ตรึงตรองพิจารณาว่าผลเป็นอย่างไร หรือเมื่อกลับไปงานก็พิจารณาว่างานที่ทำประสพผลสำเร็จ หรือมี ปัญหาอะไรบ้าง และจะแก้ไขอย่างไร เป็นต้น เพราะวิมังสาเป็นเสมือนการตรวจสอบความคุ้มค่าของงานที่ทำไป นั้นดังนั้นผู้ที่หวั่นความเจริญในงาน และความก้าวหน้าของตนเอง ก็ต้องพัฒนางานของตนด้วยอิทธิบาทให้ครบทั้ง ๔ ประการนี้ ก็มั่นใจได้ว่า ท่านใดพัฒนางานให้สำเร็จตามประสงค์แล้ว

จากพระไตรปิฎก ภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในอังคุตตรนิกายทุกนิบาต ได้กล่าวถึง อิทธิบาท ในอิทธิบาทสูตร ได้แก่ อิทธิบาท หมายถึง คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ ๔ประการ ภิคุในพระธรรมวินัยนี้^{๕๓}

๑. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะ และความเพียรสร้างสรรค์)

๒. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรสร้างสรรค์)

๓. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรสร้างสรรค์)

๔. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรสร้างสรรค์)

อิทธิบาท ๔ คือ คุณเครื่องให้สำเร็จความประสงค์ ๔ อย่าง^{๕๔}

๑. ฉันทะ พอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น
๒. วิริยะ เพียรประกอบสิ่งนั้น
๓. จิตตะ เอาใจฝกไฟในสิ่งนั้นไม่วางธุระ
๔. วิมังสา หมั่นตรึงตรองพิจารณาเหตุผล

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง อิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ (ความพอใจ คือ ความต้องการที่จะทำใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆขึ้นไป) วิริยะ (ความ

^{๕๓}ที.ปา. (ไทย). ๑๑/๓๑๗/๒๗๗.

^{๕๔}อภิ.วิภังค. (ไทย) ๓๕/๒๙๒.

เพียร คือ ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง) จิตตะ (ความคิดมุ่งไป คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกฝัไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป อุทิศตัวอุทิศใจให้แก่สิ่งที่ทำ) วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือทบทวน คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อสงสัยหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์ คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง)^{๕๕}

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้กล่าวถึง อิทธิบาท แปลว่า บาทฐานแห่งความสำเร็จ หมายถึง สิ่งซึ่งมีคุณธรรม เครื่องให้ถึงความสำเร็จตามที่ตั้งประสงค์ ผู้หวังความสำเร็จในสิ่งใด ต้องทำตนให้สมบูรณ์ ด้วยสิ่งที่เรียกว่า อิทธิบาท ซึ่งจำแนกไว้เป็น ๔ คือ^{๕๖}

๑. ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น
๒. วิริยะ ความพากเพียรในสิ่งนั้น
๓. จิตตะ ความเอาใจใส่ฝึกฝัในสิ่งนั้น
๔. วิมังสา ความหมั่นสอดส่องในเหตุผลของสิ่งนั้น

ธรรม ๔ อย่างนี้ ย่อมเนื่องกัน แต่ละอย่างๆ มีหน้าที่เฉพาะของตน ได้แก่

๑. ฉันทะ มีความพอใจในฐานะเป็นสิ่งที่ตนถือว่า ดีที่สุด ที่มนุษย์เรา ควรจะได้ ข้อนี้เป็นกำลังใจอันแรกที่ทำให้เกิดคุณธรรม ข้อต่อไป ทุกข้อ

๒. วิริยะ คือ ความพากเพียร หมายถึง การกระทำที่ติดต่อกันไม่ขาดตอน เป็นระยะยาวจนประสบความสำเร็จ คำนี้ มีความหมายของความกล้าหาญเจืออยู่ด้วย ส่วนหนึ่ง

๓. จิตตะ หมายถึงความไม่ทอดทิ้ง สิ่งนั้นไปจากความรู้สึกของตัว ทำสิ่งซึ่งเป็นวัตถุประสงค์นั้นให้เด่นชัด คำนี้ รวมความหมายของคำว่า สมาธิ อยู่ด้วยอย่างเต็มที่

๔. วิมังสา หมายถึง ความสอดส่องในเหตุและผล แห่งความสำเร็จ เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไปตลอดเวลา รวมความหมายของคำว่า ปัญญา ไว้อย่างเต็มที่

สมพร เทพสิทธา ได้กล่าวถึง อิทธิบาท ๔ ว่าเป็นหนึ่งในคุณธรรมที่ควรปลูกฝังให้มีขึ้นในจิตใจ และพัฒนาให้เจริญงอกงาม จนกลายเป็นมโนธรรม เนื่องจากเป็นคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย ๔ ประการ ได้แก่^{๕๗}

๑. ฉันทะ ความพอใจ คือ ความต้องการที่จะทำ ฝัใจรักที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ได้ผลยิ่งขึ้นไป

^{๕๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๖๐.

^{๕๖} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **ทำอย่างไรจึงจะเรียนเก่ง**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๓๙.

^{๕๗} สมพร เทพสิทธา, **คุณธรรมและจริยธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๔๒), หน้า ๒๙.

๒. **วิริยะ** ความเพียร คือ ขยันหมั่นเพียร ทำงานด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย

๓. **จิตตะ** ความคิด คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิดเอาจิตฝักใฝ่ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเสื่อมถอยไป

๔. **วิมังสา** ความใคร่ครวญหรือทลอง คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณา ใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์ คัดค้นหาวิธีแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อไปสู่ความสัมฤทธิ์ผล

อมร โสภณวิเชษฐวงศ์ และกวี อิศริวรรณ ได้กล่าวถึง ความหมายของอิทธิบาท ๔ ว่าเป็นข้อปฏิบัติให้ถึงความสำเร็จ มี ๔ ประการ ได้แก่^{๕๔}

๑. **ฉันทะ** คือ ความพอใจในงานที่ทำ หมายถึง งานที่ทำนั้นเป็นสิ่งที่ตนชอบเป็นความชอบหรือความพอใจที่มีอยู่แล้วเกี่ยวกับงาน แต่คนเราไม่ได้มีโอกาสทำงานที่ตนชอบเสมอไป งานในหน้าที่และงานที่จำเป็นต้องทำก็มีอยู่มาก งานเช่นนี้ ถ้าไม่มีความชอบมาแต่เดิมก็ต้องสร้างความชอบ ความพอใจหรือแรงจูงใจในการทำงานขึ้น ความพอใจหรือแรงจูงใจนี้เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ ถ้าได้ศึกษาให้รู้งานนั้นอย่างละเอียด รู้วิธีทำงาน และจุดหมายของงานนั้นเป็นอย่างดีแล้ว เมื่อสร้างความพอใจในงานได้ และลงมือทำงานก็เท่ากับงานนั้นสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง

๒. **วิริยะ** คือ ความเพียรหรือความขยันทำงาน วิริยะจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับฉันทะ ดังนั้น การจะขยันหมั่นเพียรทำงานให้สำเร็จได้ต้องสร้างฉันทะให้มาก นอกจากฉันทะแล้วสิ่งเสริมแรงก็เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างวิริยะ สิ่งเสริมแรง ได้แก่ รางวัล ของตอบแทน คำชม เป็นต้น การมีเพื่อนคอยให้กำลังใจและการมองเห็นความสำเร็จเป็นขั้นๆ สิ่งเสริมแรงเหล่านี้จะช่วยให้มีความขยันหมั่นเพียรมากขึ้น

๓. **จิตตะ** คือ ความเอาใจใส่ หรือฝักใฝ่ในการนั้นเสมอ ตรวจสอบดูแล้วงานได้ทำไปแล้วเท่าไร ยังเหลือเท่าไร จึงจะสำเร็จ ในการทำงานมีอุปสรรคหรือข้อบกพร่องอย่างไร หรืองานนั้นทำไปได้อย่างไร ราบรื่น จิตตะจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับฉันทะและวิริยะ ถ้ามีความพอใจมาก ความขยันมาก ความเอาใจใส่ก็มากตามเป็นการมุ่งตรงต่อความสำเร็จอย่างรวดเร็ว

๔. **วิมังสา** คือ การใช้ปัญญาพิจารณา เหตุผล และกระบวนการทำงาน วิมังสาเป็นผลของจิตตะ คือ เมื่อตรวจตราดูแล้วเห็นว่าการทำงานบกพร่อง หรือผิดวัตถุประสงค์ก็จัดการแก้ไข ความบกพร่องและทำงานให้ตรงวัตถุประสงค์ อีกอย่างหนึ่งก็พิจารณาเหตุผลในการทำงานตามขั้นตอนงานที่ลงมือทำแล้วนั้นได้ผลเป็นขั้นๆอย่างไร เป็นผลที่พึงปรารถนาหรือไม่ ถ้าได้ผลไม่เป็นที่น่าพอใจหรือได้ผลไม่พึงปรารถนาก็จัดการแก้ไข

^{๕๔}อมร โสภณวิเชษฐวงศ์ และกวี อิศริวรรณ, หนังสือเรียนสังคมศึกษารายวิชา ส ๐๑๘-ส ๐๑๙ พระพุทธศาสนา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๓๓, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๕), หน้า ๑๐๒-๑๐๓.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง อธิธำม ๔ : ทางแห่งความสำเร็จ นอกจากการที่จะมีความไม่สันโดษ และสันโดษที่ถูกต้องแล้ว เพราะฉันทะทำให้ใจมาอยู่กับงานสิ่งที่ทำ สิ่งที่เป็นเป้าหมายทำให้เกิดจิตใจฝักใฝ่อย่างที่ว่ามาเมื่อก็ เมื่อใจฝักใฝ่ก็ทำงานด้วยความแน่วแน่จริงจังสภาพที่จิตแน่วแนอยู่กับสิ่งที่กระทำนั้น เราเรียกว่าเป็น “สมาธิ” เพราะฉะนั้น ฉันทะก็นำไปสู่สมาธิ สมาธิในการทำงานเกิดได้ด้วยการมีฉันทะ เมื่อมีสมาธิและใจก็รักงานนั้น ทำงานด้วยใจรัก ใจก็เป็นสุข เพราะฉะนั้น คนที่ทำงานด้วยฉันทะก็มีจิตใจเป็นสุข ใจเป็นสมาธิ สมาธิก็ทำให้เป็นสุขเพราะจิตใจสงบแน่วแน่ เมื่อทำจิตให้เป็นสมาธิแน่วแน่ ตั้งใจจริงจัง ใจรักงานนั้น ตั้งใจทำเต็มที่ มีความเพียรพยายาม ผลสำเร็จของงานก็เป็นผลสำเร็จที่ดีเรียกว่านำไปสู่ “ความเป็นเลิศ” ของงานนั้น หมายความว่า งานนั้นจะสำเร็จผลอย่างดีเลิศ อันนี้ก็เลยพันกันไปหมด เพราะฉะนั้น พระพุทธเจ้าจึงตรัสว่า ฉันทะเป็นคุณธรรมอย่างหนึ่งในอธิธำม ๔ คือ ธรรมที่เป็นเครื่องมือให้ถึงความสำเร็จ หรือเรียกง่ายๆว่า “ทางแห่งความสำเร็จ” เมื่อพูดมาถึงอธิธำมแล้ว ก็จะต้องโยงไปถึงคุณธรรมข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพราะอธิธำมมี ๔ ข้อ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ฉันทะ คือ ข้อที่พูดมาแล้ว ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น รักงาน รักเป้าหมาย รักจุดหมายที่ตั้งาม รักวัตถุประสงค์ของงานนั้น ข้อต่อไปนี้เป็น วิริยะ ความเพียร ความพยายาม จิตตะ ความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น วิมังสา ความไตร่ตรองสอบสวนพิจารณาหรือถ้าจะพูดให้สั้นๆ จำง่ายก็บอกว่า “มีใจรัก พากเพียรทำ เอาใจฝักใฝ่ใช้ปัญญาสอบสวน นี่เป็นอธิธำม ๔ ฉันทะเป็นข้อที่ ๑ ตามปกติถ้ามีฉันทะแล้ว มันก็ช่วยให้เกิดคุณธรรมข้ออื่นในอธิธำม ๔ ตามมา มันสัมพันธ์กัน ช่วยเหลือเกื้อหนุนกัน พอมีฉันทะใจรักแล้ว มันก็เกิดความเพียรพยายามเมื่อมีความเพียรพยายามใจก็ฝักใฝ่จดจ่ออยู่กับสิ่งนั้น มีใจจดจ่อเอาใจใส่แล้วก็สามารถจะใช้ปัญญาพิจารณาสอบสวนเรื่องราวนั้น ไตร่ตรองถึงข้อบกพร่อง ข้อที่ควรแก้ไขหาทางทดลองปรับปรุงอะไรต่างๆ เหล่านี้ มันก็ตามกันมา ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา เป็นชุดกันทีเดียว^{๕๕}

ว.วชิรเมธี ได้กล่าวถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จตามแนวพุทธศาสนาพระพุทธเจ้าทรงแนะนำให้ปฏิบัติตามหลักอธิธำม ๔ อธิธำม แปลว่า หลักพื้นฐานแห่งความสำเร็จ หรือทางสู่ความสำเร็จ มีองค์ประกอบ ๔ ประการ คือ ^{๕๖}

๑. ฉันทะ คือ มีใจรักทำงานด้วยใจรักงาน
๒. วิริยะ คือ พากเพียรทำ รักแล้วก็ต้องขยัน ความขยันคือ ภาวปฏิบัติการของความรัก ความรักในงานจะทำให้เรารู้ว่าควรทำงานอะไร ส่วนความขยันจะทำให้งานนั้นก้าวไปสู่ความสำเร็จ การทำงานถ้าขาดความขยันความชำนาญก็จะไม่เกิด

^{๕๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๔๓), หน้า ๑๙.

^{๕๖} ว.วชิรเมธี, คนสำราญ งานสำเร็จ, พิมพ์ครั้งที่ ๑๔, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อมรินทร์, ๒๕๕๑), หน้า ๙๒.

๓. จิตตะ คือ จดจำจ่อจิต หมายความว่า ทำอะไรก็ตามให้เจาะลงไป ปักใจลงไปในสิ่งนั้น อย่างลึกซึ้ง อย่างมุ่งมั่นอย่างจริงจัง และอย่างทุ่มเท ใครก็ตามที่ทำงานด้วยการเอาใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น คนนั้นจะประสบความสำเร็จ

๔. วิมังสา คือ วินิจฉัย ได้แก่ การวิเคราะห์สังเคราะห์ สร้างสรรค์ พัฒนานั่นเอง เมื่อเราทำงานอะไรก็ตาม ให้พินิจพิเคราะห์ สร้างสรรค์พัฒนา พระพุทธเจ้าทรงเป็นตัวอย่างของนักวิจัยชั้นยอดของโลกพระองค์ทรงสามารถสร้างปัญหาขึ้นมาใหม่จากเหตุการณ์ที่คนทั้งหลายมองไม่เห็นว่าเป็นทางมาของปัญหาได้อย่างไร หากเราจำพุทธประวัติได้ก็จะพบว่า สาเหตุที่ทำให้พระพุทธเจ้าแต่เมื่อยังเป็นเจ้าชาย สิทธัตถะเสด็จออกผนวช ก็เป็นเพราะว่า พระองค์ทรงรู้จักปัญหาในเชิงสร้างสรรค์อันได้แก่ การรู้จักคิดเชิงวิเคราะห์

ไพฑูรย์ สินลารัตน์ ได้กล่าวถึง ฉันทะ ว่า คือ ความรัก ผู้บริหารควรมีความรัก ความพอใจ ในงานบริหาร รักในวิชาชีพ รักศิษย์ รักที่จะเห็นเพื่อนร่วมงานมีความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต การให้คำปรึกษา บริหารไปด้วยใจรัก ในวิชาชีพไม่ได้ทำไปเพราะพอให้เสร็จไป พอให้ผ่านไป เพราะเป็นหน้าที่ วิริยะ ไว้ ดังนี้ วิริยะ ผู้บริหารต้องเป็นผู้มีความขยันแข็งแรง มีความมานะพยายาม พากเพียรที่จะค้นหาความรู้ เทคนิคที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ของการบริหารมา บริหารเพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแรงจูงใจ มีความรู้กว้างขวาง และลึกซึ้งต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ตนได้รับมอบหมายเพื่อให้การเรียนการสอนประสบผลดี หรือประชุมเพื่อจะให้คำปรึกษาทั้งในส่วนที่เป็น หมู่และเป็นรายบุคคล จิตตะ ไว้ ดังนี้ จิตตะ ผู้บริหารต้องใส่ใจฝึกฝนรับผิดชอบทุกอย่างในโรงเรียน ผู้บริหารต้องมีความตั้งใจ มีความมั่นใจแน่วแน่ ในอันที่จะวางตัวให้เป็นตัวอย่างทางคุณธรรม และจริยธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดทั้งทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม ผู้บริหารต้องหนักแน่น และซื่อสัตย์ต่อตัวเอง และผู้อื่น เสมอ วิมังสาไว้ ดังนี้ วิมังสา การไตร่ตรองและให้เหตุผล ใช้สติปัญญา พิจารณาคิดหาเหตุผลรู้จักวิธีการบริหารงาน ให้สำเร็จไปด้วยความเรียบร้อยและทันต่อเหตุการณ์เมื่อเจอ ปัญหาใดๆผู้บริหารต้องใช้ปัญญา ไตร่ตรอง ไม่วู่วาม รู้จักใช้เหตุผลด้วยตนเอง ก็ควรที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้จักคิด รู้จักไตร่ตรอง พิจารณาสืบค้นอย่างถี่ถ้วน และมีเหตุผลอีกด้วย^{๑๑๑}

สรุปได้ว่า การที่ผู้บริหารจะบริหารงานวิชาการจะต้องมีหลักอริยาบท ๔ ประการ เป็นแนวทางยึดแนวในการปฏิบัติตัวเองให้ประสบความสำเร็จด้านวิชาการ โดยยึดหลัก ฉันทะ ความพอใจ เมื่อผู้บริหารมีความพอใจที่จะทำงานวิชาการจะต้องมีประสบความสำเร็จ วิริยะ ความพยายาม ทำให้เต็มที่ เกี่ยวกับงาน จิตตะ มีความมุ่งมั่น กับงานที่ทำอยู่โดยยึดหลักความพยายามทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด วิมังสา ไตร่ตรองให้รอบครอบทุกงาน ย่อมออกมาดีอยู่เสมอเมื่อยึดหลักอริยาบท ๔ เป็นประจำวันในงานวิชาการ ย่อมประสบแต่ความสำเร็จสำหรับนักบริหารวิชาการ

^{๑๑๑}ไพฑูรย์ สินลารัตน์, **ความรู้คู่คุณธรรม**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๒๖๔-๒๖๖.

พันตำรวจโท มนูญ โให้ไทย ให้ความหมายว่า อธิธิบาท ๔ มาจากคำว่า อธิ+บาท ซึ่งคำว่า อธิ หรือ ฤทธิ หมายถึง ความรุ่งเรือง ความสำเร็จ และคำว่า บาท หมายถึง อุบายเครื่องบรรลุดังนั้น อธิธิบาท จึงหมายถึง อุบายที่เป็นเครื่องบรรลุดความรุ่งเรืองหรือความสำเร็จ^{๑๐๒}

จากความหมายของอธิธิบาท ๔ ที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า อธิธิบาท ๔ เป็นหลักธรรม คำสั่งสอนในพระพุทธศาสนา ที่เป็นทางแห่งความสำเร็จ ให้สามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามความประสงค์มี ๔ ประการคือ

- ๑) ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในการทำงาน
- ๒) วิริยะ ความพากเพียรในการทำงาน
- ๓) จิตตะ ความเอาใจใส่ฝักใฝ่ในการทำงาน
- ๔) วิมังสา ความหมั่นสอดส่องในเหตุผลของการทำงาน

จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในสังยุตตนิกายมหาวรรค หมวดว่าด้วยธรรมที่เป็นไปเพื่อให้ถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของอธิธิบาท ดังนี้

พระผู้มีพระภาคตรัสว่า “ภิกษุทั้งหลาย อธิธิบาท ๔ ประการนี้ที่บุคคลเจริญทำให้มากแล้ว ย่อมเป็นไปเพื่อถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้ อธิธิบาท ๔ ประการคือ

ภิกษุในธรรมวินัยนี้

๑.เจริญอธิธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิปานสังขาร ๑ (สมาธิที่เกิดจากฉันทะ และความเพียรที่มุ่งมั่น)

๒.เจริญอธิธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยะสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรที่มุ่งมั่น)

๓.เจริญอธิธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรที่มุ่งมั่น)

๔.เจริญอธิธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสา และความเพียรที่มุ่งมั่น)

ภิกษุทั้งหลาย อธิธิบาท ๔ ประการนี้แลที่บุคคลเจริญ ทำให้มากแล้วย่อมเป็นไปเพื่อถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้^{๑๐๓}

มีนักวิชาการกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบของอธิธิบาท ๔ ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ไว้ดังนี้

^{๑๐๒} มนูญ โให้ไทย, พ.ต.ท., “อิทธิพลของอธิธิบาท ๔ ที่มีต่อทักษะการเล่นกลยุทธ์คอมพิวเตอร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โรงเรียนบดินทรเดชา(สิงห์ สิงหเสนีย์)” , วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓).

^{๑๐๓} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๘๑๓/๓๗๗.

พุทธทาสภิกขุ ได้อธิบายว่า อิทธิบาท แยกเป็น “อิทธิ” แปลว่า ความสำเร็จ “บาท” แปลว่า ฐาน เจริญ ดังนั้น อิทธิบาท จึงแปลว่า รากฐานแห่งความสำเร็จ ซึ่งมี ๔ อย่าง คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา^{๑๐๔}

ปิ่น มุทุกันต์ ให้ความหมายว่า อิทธิบาท อิทธิ แปลว่า ฤทธิ์ บาท แปลว่า ทางปฏิบัติ รวมกัน เข้าเป็นศัพท์เดียว อิทธิบาท แปลว่า ทางปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดฤทธิ์ ฤทธิ์ของคนสามัญคือการทำงานให้ ความสำเร็จสมประสงค์ เพราะฉะนั้นอิทธิบาทจึงแปลว่า คุณเครื่องสำเร็จความประสงค์ หรืออีกอย่าง คือ ปฏิบัติทางความสำเร็จ^{๑๐๕}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้เขียนเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔ สรุปได้ว่าหลักธรรมที่ไม่ เคยล้าสมัย หรือหลักธรรมอันเป็นหลักแห่งความสำเร็จ หรือทางแห่งความสำเร็จ ๔ ประการ ที่ในปัจจุบัน แม้เราจะหลงลืมกันไปบ้างว่า คืออะไร แต่ถ้าหากได้ย้อนรำลึกกันบ้างว่ามีอะไร และคืออะไร จะเห็นได้ว่า หลักธรรมอายุ ๒ พันกว่าปีนี้ ไม่มีใครหาได้ที่จะเรียกว่าล้าสมัย

๑. ฉันทะ เพราะเหตุว่าทรงรักสิ่งที่ทรงทำ จึงได้ทำสิ่งที่ทำอยู่ในขณะนี้
๒. วิริยะ คือความพากเพียร ความพยายามไม่ย่อท้อ
๓. จิตตะ คือความเอาพระทัยจดจ่อในสิ่งที่ทรงทำ เพราะฉะนั้นท่านจึงทำได้
๔. วิมังสา ทำงานแล้วไม่ทิ้ง คอยตรวจสอบ ทบทวน ไตร่ตรอง พิจารณา

ดังนั้น หลักความสำเร็จ ปฏิบัติตามหลักธรรม ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จแห่งกิจการที่ เรียกว่า อิทธิบาท (ธรรมให้ถึงความสำเร็จ) ซึ่งมี ๔ ข้อ คือ^{๑๐๖}

๑) **ฉันทะ** : รักงาน (การเห็นคุณค่า ความรัก ความพอใจ) คือ มีใจรัก พอใจจะทำสิ่งนั้น และทำด้วยใจรัก ต้องการทำให้ผลสำเร็จอย่างดีแห่งกิจหรืองานที่ทำ มิใช่สักว่าทำพอให้เสร็จๆ หรือ เพียง เพราะอยากได้รางวัลหรือผลกำไร

๒) **วิริยะ** : สู้งาน (ความเพียร เห็นเป็นความท้าทาย ใจสู้ ขยัน) คือ พากเพียรทำ ขยันมัน ประคบ หมั่นกระทำให้สำเร็จด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ทอดทิ้ง ไม่ทอดถอย ก้าวไป ข้างหน้าจนกว่าจะสำเร็จ

๓) **จิตตะ** : ใส่ใจงาน (ความคิด อุทิศตัวต่องาน ใจจดจ่อ จริงจัง) คือ เอาจิตฝึกฝืน ตั้งจิต รับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิดไม่ปล่อยจิตใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย ใช้ความคิดในเรื่องนั้นบ่อยๆ เสมอๆ ทำกิจหรืองานนั้นอย่างอุทิศตัวอุทิศใจ

^{๑๐๔} พุทธทาสภิกขุ, **ฆราวาสธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, ๒๕๓๗), หน้า ๙๐.

^{๑๐๕} ปิ่น มุทุกันต์, **แนวสอนธรรมะตามหลักสูตรนักเรียนชั้นตรี**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๒๒๖.

^{๑๐๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๔๖, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ กรมการศาสนา, ๒๕๔๕), หน้า ๔๐.

๔) **วิมังสา** : ทำงานด้วยปัญญา (ไตร่ตรอง พิสูจน์ ทดสอบ ตรวจสอบ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข) ใช้ปัญญาสอบสวน คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งย่อนเกินเลยบอกพร่องขัดข้องในสิ่งที่ทำนั้น โดยรู้จักทดลอง วางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไข ปรับปรุง เป็นต้น เพื่อจัดการและดำเนินงานนั้นให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) กล่าวถึงองค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ ไว้ดังนี้

๑) **ฉันทะ** แปลว่า ความพอใจ ได้แก่ ความมีใจรักในสิ่งที่ทำ และพอใจใฝ่รักในจุด หมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้นๆ ให้สำเร็จ อยากให้งานนั้นหรือสิ่งนั้นบรรลุ พุดง่าย ๆ ว่ารักงานและรักจุดหมายของงาน พุดให้ลึกลงไปทางธรรมว่า ความรักความใฝ่ใจปรารถนาต่อภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ ซึ่งเป็นจุดหมายของสิ่งที่กระทำหรือซึ่งจะเข้าถึงได้ด้วยการกระทำนั้น อยากให้สิ่งนั้นๆ เข้าถึงดำรงอยู่ในภาวะที่ดีทั้งดงามที่ประณีต ที่สมบูรณ์ที่สุดของมันหรืออยากให้ภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ของสิ่งนั้นๆ ของงานนั้น อยากทำให้สำเร็จผลตามจุดหมายที่ดีงามนั้น เมื่อเห็นสิ่งนั้นหรืองานนั้นกำลังเดินหน้าไปสู่จุดหมาย ก็เกิดปิติเป็นความเอิบอิ่มใจ ครั้นสิ่งหรืองานที่ทำการบรรลุจุดหมายก็ได้รับโสมนัสเป็นความฉ่ำซื่อใจที่พร้อมด้วยความรู้สึกโปร่งโล่งผ่องใสเบิกบานแผ่ออกไปเป็นอิสระไร้ขอบเขต

ถ้าสามารถปลูกเร้าฉันทะให้เกิดอย่างแรงกล้า เกิดความรักในคุณค่าความดีงามความสมบูรณ์ของสิ่งนั้นหรือจุดหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้ว คนก็จะทุ่มเทชีวิตจิตใจอุทิศให้แก่สิ่งนั้นเมื่อรักแท้ก็มอบใจให้อาจถึงขนาดยอมสละชีวิตเพื่อสิ่งนั้นได้ เมื่อมีฉันทะนำแล้วก็ต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุดให้สำเร็จผลอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้นของงานนั้น ไม่หวั่นพะลงกับสิ่งล่อเร้าหรือผลตอบแทนทั้งหลาย จิตใจก็มุ่งมั่นแน่วแน่มั่นคงในการดำเนินสู่จุดหมาย เดินเรียบสม่ำเสมอ ไม่ชาน ไม่ส่าย ฉันทสมาธิ จึงเกิดขึ้นโดยนัยนี้ และพร้อมนั้นปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ก็ย่อมเกิดควบคู่มาด้วย

๒) **วิริยะ** แปลว่า ความอาจหาญ แกล้วกล้า บากบั่น ก้าวไป ใจสู้ ไม่ย่อท้อไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึง ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้ว แม้ไต่ย่นว่าจุดหมายนั้นจะลุล่วงได้ยากนัก มีอุปสรรคมาก หรืออาจใช้เวลายาวนานเท่านั้นปีเท่านั้นเดือนเขาก็ไม่ท้อถอย กลับเห็นเป็นสิ่งที่ท้าทายที่เขาจะเอาชนะให้ได้ทำให้สำเร็จ คนที่มีความเพียร เท่ากับมีแรงหนุนเวลาทำงานหรือปฏิบัติธรรมก็ตาม จิตใจจะแน่วแน่มั่นคง พุ่งตรงต่อจุดหมาย สมาธิก็เกิดขึ้นได้ เรียกว่าเป็นวิริยสมาธิ พร้อมทั้งมีปธานสังขาร คือความเพียรสร้างสรรค์เข้าประกอบคู่ไปด้วยกัน

๓) **จิตตะ** แปลว่า ความคิดจดจ่อ หรือเอาใจฝักใฝ่ ได้แก่ ความมีจิตผูกพัน จดจ่อเฝ้าคิดเรื่องนั้นใจอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อย ไม่ห่างไปไหน ถ้าจิตตะเป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจไม่รับรู้เรื่องอื่นๆ ใครพูดอะไรเรื่องอื่นๆ ไม่สนใจ แต่ถ้าพูดเรื่องงานนั้นจะสนใจเป็นพิเศษทันที บางทีจัดทำเรื่องนั้น งานนั้น ชลุกง่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ไม่เอาใจใส่ร่างกาย การแต่งเนื้อแต่งตัว อะไรเกิดขึ้นก็ไม่สนใจ เรื่องอื่นเกิดขึ้นใกล้ๆ บางทีก็ไม่รู้ ทำจนลืมวันลืมคืน ลืมกินลืมนอน ความมีใจฝักใฝ่เช่นนี้ ย่อมนำไปสู่สมาธิเกิดขึ้น จิตจะแน่วแน่มั่นคง แนบสนิทในกิจที่ทำ มีกำลังมากเฉพาะสำหรับกิจนั้น เรียกว่าเป็นจิตตสมาธิพร้อมนั้นก็เกิดปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ร่วมสนับสนุนไปด้วย

๔) **วิมิงสา** แปลว่า ความสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญ ตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลย บกพร่องหรือขัดข้อง เป็นต้น ในกิจที่ทำ รู้จักทดลองและคิดค้นหาทางแก้ไขและปรับปรุง ข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาชักนำสมาธิซึ่งจะเห็นได้ไม่ยากคนมีวิมิงสาเป็นพวกชอบคิด ค้นหาเหตุผล ชอบสอบสวนทดลอง เมื่อทำอะไร ก็คิดพิจารณาทดสอบไป เช่นคิดว่าผลนี้เกิดจากเหตุอะไร ทำไมจึงเป็นอย่างนี้ ผลคราวนี้เกิดจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเหล่านี้ ถ้าองค์ประกอบนี้ออกเสียจะเป็นอย่างไร ถ้าเพิ่มองค์ประกอบนี้เข้าไปแทน จะเกิดผลอย่างไร ลองเปลี่ยนองค์ประกอบนั้นแล้ว ไม่เกิดผลอย่างที่เราคาดหมาย เป็นเพราะอะไร จะแก้ไขที่จะไหน ฯลฯ เป็นเหตุให้จิตใจแน่วแน่แล่นดังไปกับเรื่องที่พิจารณา ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่วอกแวก และมีกำลังเรียกว่าเป็นวิมิงสาสมาธิ ซึ่งก็จะมีประธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เกิดมาด้วย เช่นเดียวกับสมาธิข้ออื่นๆ^{๑๑๑}

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่าอิทธิบาท ๔ หมายถึง หลักธรรมที่ปฏิบัติเพื่อเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เป็นหนทางนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานต่างๆตามที่มุ่งหวังไว้ ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ซึ่งทางแห่งความสำเร็จนั้น ประกอบด้วย

๑) **ฉันทะ** คือ ความพอใจ ความใจรักในสิ่งที่ทำ

๒) **วิริยะ** คือ ความเพียร ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย

๓) **จิตตะ** คือ ความตั้งใจ หรือเอาใจใส่

๔) **วิมิงสา** คือ ความไตร่ตรอง หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น

๒.๔ ข้อมูลสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตบางซื่อ ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตบางซื่อไว้ดังนี้

๒.๔.๑ สภาพที่ตั้งทั่วไป

เขตบางซื่อ ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๐ ตั้งอยู่บริเวณริมฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยาหรือฝั่งพระนคร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่การปกครองต่าง ๆ เรียงตามเข็มนาฬิกา ดังนี้

พื้นที่เขตทั้งหมด ๑๑,๕๔๕ ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอเมืองนนทบุรี (จังหวัดนนทบุรี) มีคลองบางเขนเป็นเส้นแบ่งเขต

^{๑๑๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๘๔๒-๘๔๔.

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตจตุจักร มีคลองประปา ทางรถไฟสายใต้ และทางรถไฟสายเหนือเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตดุสิต มีคลองประปา คลองเปรมประชากร และคลองบางซื่อเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตบางซื่อและอำเภอบางกรวย (จังหวัดนนทบุรี) มีแนวกิ่งกลางแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเส้นแบ่งเขต

แบ่งออกเป็น ๒ แขวง ได้แก่

๑. แขวงบางซื่อ
๒. แขวงวงศ์สว่าง

ยุทธศาสตร์

ตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร กำหนดไว้ ๙ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านจราจร

- มีการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดและปลอดภัย

๒. ด้านสิ่งแวดล้อม

- มีสภาพแวดล้อมที่ดี ปราศจากมลพิษ

๓. ด้านความปลอดภัย

- ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๔. ด้านการศึกษา

- ประชาชนได้รับบริการทางการศึกษาที่ได้มาตรฐานทั้งในและนอกระบบอย่างทั่วถึง

๕. ด้านคุณภาพชีวิต

- ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีจิตสำนึกด้านศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ความเป็นไทย

๖. ด้านเศรษฐกิจ

- เสริมสร้างปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งเพิ่มศักยภาพเศรษฐกิจชุมชน ตามแนวพระราชดำริ “เศรษฐกิจพอเพียง”

๗. ด้านผังเมือง

- มีการใช้ประโยชน์ที่ดินให้เป็นไปตามผังเมือง และมีสภาพภูมิทัศน์ที่เป็นระเบียบสวยงาม

๘. ด้านหลักธรรมาภิบาล

- การบริหารจัดการโปร่งใส ประสิทธิภาพ และประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วม

๙. ด้านสารสนเทศ

- ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและรวดเร็วอย่างทั่วถึง^{๑๐๘}

ภารกิจ/หน้าที่ความรับผิดชอบ/หลักฐานติดต่อราชการ

สำนักงานเขตบางซื่อ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุง รักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามที่ได้รับมอบหมายโดยแบ่งส่วนราชการ ได้ดังนี้^{๑๐๙}

ฝ่ายปกครอง

ฝ่ายปกครอง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสารบรรณและธุรการทั่วไป การเงิน และพัสดุ การบริหารงานบุคคล การปกครองท้องที่ การเลือกตั้ง การประชาสัมพันธ์ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุทธรณ์ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กิจการอาสาสมัคร ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) การจัดทำแผนพัฒนาเขต งานด้านสารสนเทศ การรับส่งวิทยุเขต การดูแลรักษาสถานที่และยานพาหนะส่วนกลาง และการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายทะเบียน

ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียน ครอบครัวและพินัยกรรม ทะเบียนชื่อตัว ชื่อสกุล ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนมัสยิดอิสลาม และทะเบียนศาลเจ้า การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตลอดจนการดำเนินการแก่ผู้กระทำความผิดพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสุขาภิบาลอาหารการสุขาภิบาลสถานที่ ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การสุขาภิบาลตลาดการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมการสุขาภิบาลทั่วไปให้ได้มาตรฐานทางสุขาภิบาลและถูกสุขลักษณะการจัดระเบียบหาบเร่ – แผงลอยตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข การพัฒนาควบคุม และรักษาสิ่งแวดล้อมตามกฎหมายว่า

^{๑๐๘} สมาชิกสภาเขตบางซื่อ ปี ๒๕๔๘ (งบประมาณพัฒนาเขตบางซื่อ), “บันทึกบางซื่อ ๒๕๔๙”, หน้า ๒๓.(เอกสารอัดสำเนา)

^{๑๐๙} สมาชิกสภาเขตบางซื่อ ปี ๒๕๔๘ (งบประมาณพัฒนาเขตบางซื่อ), “บันทึกบางซื่อ ๒๕๔๙”, หน้า ๑๕๗-๑๗๖.(เอกสารอัดสำเนา)

ด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การเผยแพร่ อบรม ประชาสัมพันธ์ ด้านสุขภาพและการสาธารณสุข การกำจัด ห้าม และระงับเหตุรำคาญในที่สาธารณะหรือที่เอกชน การอนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง และการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายโยธา

ฝ่ายโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อสร้าง ซ่อมแซมและปรับปรุงโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร และสิ่งสาธารณประโยชน์ต่างๆ ให้เป็นไปตามงบประมาณประจำปี การสำรวจเพื่อวางแผนก่อสร้าง การปรับปรุงระบบระบายน้ำ การบำรุงรักษาคลองและท่อระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การควบคุมการบังคับการหรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารตรวจสอบ ควบคุม ดูแล รักษา ที่สาธารณะ ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาเมือง วางผังปรับปรุงบริเวณเฉพาะแห่ง บริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน ให้เป็นไปตาม มาตรฐานผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร รวมทั้งวางแผนด้านงบประมาณ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายรายได้

ฝ่ายรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและภาษีที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าอากรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมโรงฆ่าสัตว์ ค่าเช่าทรัพย์สิน ฯลฯ รับแบบแจ้งรายการเพื่อชำระภาษีตรวจสอบขนาดและประโยชน์การใช้สอยของโรงเรือนและที่ดิน ตรวจสอบขนาดและประเภทของป้ายเพื่อประกอบการประเมินภาษี ติดตามเร่งรัดผู้รับการประเมินภาษีที่ไม่ได้ยื่นแบบตามกำหนดและดำเนินคดีแก่ผู้ชำระภาษี โดยเอกสารส่งกองกฎหมายและคดี รวบรวมและจัดทำสถิติการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม และการรายงานการเก็บภาษี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายการศึกษา

ฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสารบรรณและธุรการทั่วไป การเงิน บัญชี และพัสดุ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ. ๒๕๒๓ ได้แก่ สำรวจเพื่อการเกณฑ์เด็กเข้าเรียน ผ่อนผัน ยกเว้นเด็กเข้าเรียนตามเกณฑ์ ควบคุมเด็กในเกณฑ์บังคับ ติดตามเด็กขาดเรียน จำหน่ายเด็ก จัดตั้ง ยุบ เลิก รวมและเปลี่ยนแปลงโรงเรียน งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา ได้แก่ จัดตั้งกลุ่ม กอง ลูกเสือ เนตรนารี แ ละยุวกาชาด ตรวจเยี่ยมโรงเรียน จัดพิธีและกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน ดำเนินเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ของข้าราชการครูและลูกจ้างของโรงเรียน และข้าราชการในงานศึกษาธิการ การเลือกตั้ง อ.ก.ก ข้าราชการครู การเลือกตั้งกรรมการครูสภา การนิเทศการศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งครูเข้ารับการอบรม การประชุม การสัมมนาครู การนิเทศ และการตรวจเยี่ยม งานสนับสนุน วิชาการ วิจัย ประเมินผลโครงการและเผยแพร่งานข้อมูลทางการศึกษา จัดการรายงานและเผยแพร่ การ

ประสานงานโครงการระหว่างโรงเรียน กลุ่มโรงเรียน ดำเนินงานศูนย์วิชาการเขต และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายพัฒนาการชุมชนและสวัสดิการสังคม

ฝ่ายพัฒนาการชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการพัฒนาชุมชน ทั้งด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต ทั้งในชุมชนแออัด ชุมชนชานเมือง เคหะชุมชน หมู่บ้านจัดสรร และชุมชนเมืองที่กรุงเทพมหานครกำหนดขึ้นการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามความจำเป็นขั้นพื้นฐาน การจัดให้มีองค์กรประชาชนในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน การสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อประโยชน์แก่ชุมชนและทางราชการ การประสานงานกับภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เช่น การสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชน และปรับปรุงชุมชนบุกรุก ชุมชนก่อสร้าง ในด้านการศึกษา การสาธารณสุขและการรักษาความสะอาด การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรื้อย้ายชุมชน และจัดหาที่อยู่อาศัยแห่งใหม่ที่เหมาะสม ให้การสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัย ส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการพัฒนาจิตใจ การจัดอบรม ให้คำปรึกษาแนะนำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ และความคิดริเริ่มในการพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพของประชาชน เช่น การฝึกอบรมอาชีพระยะสั้น และประสานงานจัดหาแหล่งจำหน่ายผลผลิต การให้ข่าวสารด้านแรงงานแก่ชุมชน การให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการเกษตร สภาพแวดล้อมเพื่อการเกษตรการจัดทำบัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การลดมลพิษและรักษาสภาพแวดล้อม การบริการขนส่งสิ่งประปฏิกูล การบำรุงรักษาต้นไม้ให้สวยงามร่มรื่นตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย การปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายเทศกิจ

ฝ่ายเทศกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแลความป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองและบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การวางแผนปฏิบัติงานการชี้แจงประชาสัมพันธ์ การประสานงานกับหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

จากที่กล่าวมา

พอสรุปได้ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ เป็นหน่วยงานของภาครัฐที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับการบริการ ตลอดจนการรับแจ้งปัญหาร้องเรียนต่างๆ การประสานความช่วยเหลือระหว่างหน่วยงานของรัฐ และการดูแลประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์สุขอย่างทั่วถึง

๒.๔.๒ ข้อมูลฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางซื่อมีดังนี้

ด้านอัตรากำลัง

- ข้าราชการ	๑๓	คน
- ลูกจ้างประจำ	๕	คน
- อาสาสมัครลานกีฬา	๘	คน
- เจ้าหน้าที่โครงการศูนย์บริการด้านเด็กสตรี ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส	๔	คน
- อาสาสมัครด้านพัฒนาสังคม	๔	คน
- อาสาสมัครสภาเยาวชน	๑	คน
- อาสาสมัครพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น	๒	คน
รวม	๓๗	คน

ด้านชุมชน^{๑๑๑}

จำนวนชุมชนตามระเบียบกรุงเทพมหานครทั้งหมด ๔๙ ชุมชน คณะกรรมการชุมชนรวม ๕๑๙ คน มีชมรมผู้สูงอายุจำนวน ๑๖ ชมรม กลุ่มออมทรัพย์จำนวน ๑๕ กลุ่ม ลานกีฬาจำนวน ๒๗ แห่ง กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (๑ ล้านบาท) ๑๖ กองทุน กลุ่มอาชีพจำนวน ๒๐ กลุ่ม OTOP จำนวน ๑๘ รายมีศูนย์พัฒนาเด็กก่อนก่อนวัยเรียน จำนวน ๖ ศูนย์

ด้านพัฒนาชุมชน แบ่งการรับผิดชอบเป็น ๒ สาย โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานดังนี้

- ดำเนินการจัดตั้ง เลือกตั้ง ประชุมคณะกรรมการชุมชน และจัดทำข้อมูลทะเบียน

ชุมชน

- ดำเนินการควบคุมดูแลวัดและครุภัณฑ์ประจำชุมชนให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ โดยจะต้องสำรวจและรายงานให้ผู้อำนวยการเขตทราบทุก ๖ เดือน
- ดำเนินการจัดทำโครงการ แผนงาน งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้อง
- เป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการชุมชน
- สำหรับบุคคลลำดับที่ ๑.๑.๒ ให้มีหน้าที่รับผิดชอบการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนบุคคลภายนอก บุคคลลำดับที่ ๑.๑.๓ ให้มีหน้าที่เบิกจ่ายเงินค่ารับรองในการประชุมคณะกรรมการชุมชนประจำเดือน บุคคลลำดับที่ ๑.๑.๒ ให้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการป้องกันแก้ไขปัญหาโรคเอดส์ บุคคลลำดับที่ ๑.๒.๔ ให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการเบิกจ่ายค่าสนับสนุนการดำเนินงานคณะกรรมการชุมชน

ด้านส่งเสริมอาชีพ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้^{๑๑๑}

^{๑๑๑}สำนักงานเขตบางซื่อ, สรุปข้อมูลการดำเนินงานฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, พ.ศ. ๒๕๕๔, หน้า ๔.

^{๑๑๑}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕.

- การฝึกอบรมวิชาชีพ
- ดำเนินเกี่ยวกับสินค้า OTOP
- การจัดตั้งกลุ่มอาชีพ
- ดำเนินการเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ด้านลานกีฬา มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

- ควบคุมดูแลลานกีฬา จำนวน ๒๗ ลาน
- ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครลานกีฬา จำนวน ๘ คน
- การจัดทำโครงการและเบิก – จ่าย งบประมาณด้านลานกีฬา
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ด้านสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

- ดำเนินการด้านศูนย์บริการด้านเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่เขตบางซื่อ
- รวบรวมข้อมูลการให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตและ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เบิก – จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เงินค่าจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี
- ประสานงานการให้บริการด้านเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส
- ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณ การจัดทำโครงการและจัดซื้อ จัดจ้างที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ด้านวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว ดูแลและติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

๑. ด้านสภาวัฒนธรรม

- จัดทำหนังสือเชิญประชุมและวาระการประชุมสภาวัฒนธรรม
- ประสานงานเกี่ยวกับสภาวัฒนธรรม
- จัดเตรียมห้องประชุม
- ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒. ด้านพิพิธภัณฑสถาน มีหน้าที่รับผิดชอบ

- ควบคุมดูแลพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น ที่จัดตั้งอยู่ในวัดสร้อยทอง
- จัดทำโครงการเบิก – จ่าย งบประมาณด้านพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๓. ด้านการท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบ

- อนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- ส่งเสริมการจัดการการท่องเที่ยว
- การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว
- การจัดงานประเพณีวัฒนธรรมและวันสำคัญต่าง ๆ

- การเบิก – จ่ายงบประมาณด้านการท่องเที่ยว

ด้านการบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบ^{๑๑๒}

๑. ด้านการเงินและงบประมาณ

- ควบคุมและจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี
- จัดทำฎีกาเงินเดือนราชการ ลูกจ้างประจำเดือนและลูกจ้างชั่วคราว
- จัดฎีกาเงินสมทบกองทุนประกันสังคมลูกจ้างชั่วคราว
- จัดทำฎีกาเบิกเงินสนับสนุนช่วยเหลือบุตรข้าราชการและลูกจ้างประจำ
- จัดทำสมุดบัญชีงบประมาณทุกประเภท
- ดำเนินการจัดซื้อ – จัดจ้าง วัสดุและอุปกรณ์ ตามงบประมาณที่ได้รับและงานแผน

ชุมชน

- การร่างหนังสือทั่วไป
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- จัดทำฎีกาค่ารักษาพยาบาลข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว
- จัดทำฎีกาเบิกเงินค่าเล่าเรียน
- ดำเนินการจัดซื้อ – จัดจ้าง วัสดุและอุปกรณ์ ตามงบประมาณที่ได้รับและงาน

พิพิธภัณฑสถาน

- ดำเนินการกิจกรรม ๕ ส และข้าราชการใสสะอาด
- การร่างหนังสือทั่วไป
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒. ด้านธุรกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ ดังนี้

- การลงทะเบียนหนังสือรับ – ส่ง ทั้งภายในและภายนอก
- การร่างหนังสือ เสนอแฟ้มหนังสือและแจ้งเวียนหนังสือต่าง ๆ
- การควบคุมวันลาทุกประเภท
- การแต่งตั้งโยกย้ายและเลื่อนระดับข้าราชการ
- จัดทำฎีกาค่าอาหารทำการนอกเวลาของฝ่ายพัฒนาชุมชน ฯ
- จัดทำสมุดบัญชีคุมพัสดุ – ครุภัณฑ์ ฝ่ายพัฒนาชุมชน ฯ
- การควบคุมดูแล และซ่อมแซมครุภัณฑ์สำนักงาน
- จัดเตรียมการประชุม และจดรายงานการประชุมของฝ่ายพัฒนาชุมชน
- การพิมพ์หนังสือราชการทั่วไปงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ
- ควบคุมดูแลการรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ดีด
- ร่างหนังสือทั่วไป

^{๑๑๒} อ่างแล้ว, หน้า ๕.

- ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๓. การควบคุมดูแลการใช้รถส่วนกลางของฝ่ายพัฒนาชุมชน เป็นผู้รับผิดชอบดูแล และควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์ จำนวน ๕ คน ให้ปฏิบัติหน้าที่ขับรถยนต์ ดูแลรักษาสภาพรถยนต์ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้

ด้านอื่น ๆ มีหน้าที่ดังนี้^{๑๑๑}

- ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับโครงการนโยบายด้านเศรษฐกิจ การจำหน่ายสินค้าราคาประหยัด โครงการธนาคารสมอง การสำรวจความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง

- ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับโครงการแผนชุมชนพึ่งตนเอง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับกองทุนชุมชน บ้านมั่นคง สภาองค์กรชุมชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริหารเงินออมครอบครัว การจัดตั้งบ้านหนังสือ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหายาเสพติด ดำเนินการด้านศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานส่งเสริมด้านศาสนา งานด้านสภาเยาวชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเมืองน่าอยู่และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการชุมชน ตามหลักอริยบท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายจากนักวิชาที่ได้นิยามไว้ดังนี้

ขวัญใจ มีทิพย์ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ กองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑(Commando) กองทัพอากาศ พบว่า อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยจุดใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ การมีส่วนร่วมใน

^{๑๑๑} อ่างแล้ว.

การวางแผน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ (อัตราเงินเดือนและเงินเพิ่มพิเศษ) ระดับชั้นยศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ^{๑๑๔}

ดาเรศ ชูยก ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมตำบลสามพันไร่ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมตำบลสามพันไร่ ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมตำบลสามพันไร่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน การประสานงานภายในทีม การได้รับการฝึกอบรมและได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ เพศ อายุ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง^{๑๑๕}

รัตน์ สงวนพงษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ กองทะเบียนประวัติอาชญากร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ สังกัด กองทะเบียนประวัติอาชญากร โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้นำ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของ Gilbert เป็นกรอบในการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ สังกัด กองทะเบียนประวัติ อาชญากร จำกัด จำนวน คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยวัด ระดับความคิดเห็นแบบประมาณค่า และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ ทำการประมวลผลและคำนวณอัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๒๘ - ๓๕ ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งประทวน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท โดยมีประสบการณ์ในการทำงาน ๑๐ ปีขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ กองทะเบียนประวัติอาชญากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ดังนี้ ด้านข้อมูล ข่าวสาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีแผนปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนที่ชัดเจนและหน่วยงานมีนโยบาย ที่ชัดเจนและ

^{๑๑๔}ขวัญใจ มีทิพย์, “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๓).

^{๑๑๕}ดาเรศ ชูยก, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมตำบลสามพันไร่ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๔).

หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน ด้านเครื่องมือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่หน่วยงานมีการมอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการมอบหมายความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน ด้านสิ่งกระตุ้นความต้องการ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่หน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่ให้ความก้าวหน้าและความมั่นคงใน^{๑๑๖}

รสนิน เจียมเจริญ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของราชการสำนักงบประมาณ” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานด้านการวางแผนงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดทำงานงบประมาณอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริหารจัดการงบประมาณอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับกับการทำงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน การฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความก้าวหน้าในการทำงาน และศรัทธาต่อผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๑๑๗}

วันวิสาข์ เกิดผล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงาน และวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุด และขนาดของทีมงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๑๑๘}

สาธิต แก้วรากมูข ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา

^{๑๑๖}รัตน์ สงวนพงษ์, แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ กองทะเบียนประวัติอาชญากร, **บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๓).

^{๑๑๗}รสนิน เจียมเจริญ, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของราชการสำนักงบประมาณ”, **ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐).

^{๑๑๘}วันวิสาข์ เกิดผล, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”, **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๖).

พบว่า ๑. ด้านเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ๑-๔ ปี ๒. ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับสูง ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรม ๑-๒ ครั้ง ในด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมีความรู้มาก ความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานการปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ๓. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการตัดสินใจ ด้านการบริหารงบประมาณและด้านการประเมินผล ๔. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษารายได้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงานความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังความก้าวหน้าในการทำงาน^{๑๑๕}

อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์ ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงานความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน^{๑๒๐}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานนั้น คือการรับผิดชอบหน้าที่ การเอาใจใส่ในการทำงาน ของบุคลากร หากมีการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่แล้ว ย่อมจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามขอบข่ายงานและแผนการปฏิบัติงาน ที่องค์กรกำหนดไว้อย่างแน่นอน

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

^{๑๑๕}สาธิต แก้วรากมุข, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖).

^{๑๒๐}อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕).

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชุมชน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายจากนักวิชาที่ได้นิยามไว้ดังนี้

ทรงสิริ เณลิมชัยกิจ ได้วิจัยเรื่อง “ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ด้านความเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการจำนวนครั้ง ในการใช้บริการวันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สวนลุมพินีทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ด้านความเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สวนลุมพินี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ จำนวนครั้ง ในการใช้บริการวันที่เข้าใช้บริการช่วงเวลาในการใช้บริการ และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๒๐}

นงเยาว์ กิจที่พึง ได้วิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็น ๗ ด้าน คือด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชาและประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความพึงพอใจในระดับดี การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อ ประสพการณ์ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ สำหรับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรบริการด้วยความเสมอภาค การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์

^{๑๒๐}ทรงสิริ เณลิมชัยกิจ, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๒).

ข่าวสาร กิจกรรมของสถานีดารวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวของสถานีดารวจให้สมกับคำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”^{๑๒๒}

บุญชู รัตกจินากร, พ.ต.ท.ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ “ โดยใช้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๓๐๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษาผลการวิจัยได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรจัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา^{๑๒๓}

ประจันต์ ธารศิริสิน ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล นครสมุทรปราการ ของแต่ละครัวเรือน ซึ่งจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ การวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ในกิจกรรมบริการด้านสาธารณูปโภค โดยการ ออกไปให้บริการในพื้นที่ต่าง ๆ นั้น อยู่ในระดับพอใช้ ส่วนกิจกรรมบริการเฉพาะด้าน ที่ประชาชนเป็นผู้ไปติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาล อยู่ในระดับดี สรุปประสิทธิภาพในการทำงานของเทศบาลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้

ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่าปัจจัยภูมิหลังของประชาชน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ ยกเว้นปัจจัยด้านเพศ และประสิทธิภาพในการ

^{๑๒๒}“นงเยาว์ กิจที่พึง,”ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีดารวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”,วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป,(มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๘).

^{๑๒๓}บุญชู รัตกจินากร, พ.ต.ท., “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีดารวจนครบาล ทองหล่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาพัฒนาสังคม, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕).

ทำงานของเทศบาลนครสมุทรปราการ ขึ้นอยู่กับการให้บริการแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ซึ่งก็เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้^{๑๒๔}

วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี, ว่าที่ร้อยตรี ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คนเป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษาโดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑^{๑๒๕}

วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา” พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ ปี ถึง ๒๐ ปี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๓๐๐๐ บาท และกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เช่า เป็นการเช่ารายเดือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภออื่นของจังหวัดนครราชสีมา ส่วนความคิดเห็นต่อการบริการหอพักหญิงของผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านรักษาความปลอดภัยภายในหอพักมีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพัก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในหอพัก และการบริการเสริมภายในหอพักตามลำดับ^{๑๒๖}

ศรุต ไพฑูรย์สวัสดิ์ ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส” การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้คือ

^{๑๒๔} ประจันต์ ธารศิริสิน, ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรปราการ, **หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๓).

^{๑๒๕} วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี, ว่าที่ร้อยตรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตราชเทวี” **วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขานโยบายสาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๑๒๖} วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู, “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนทรารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, สาขาการจัดการทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑).

๑) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและการทำงานอาชีพ การบริการจึงมีส่วนช่วยตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคล ดังที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท

๒) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ การดำเนินการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น จะมีส่วนช่วยให้การเนินการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ เพราะการบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดีเนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้าคุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนไปทำงานอื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจกรรมนั้นนาน

๓) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย จึงมีส่วนช่วยให้พนักงานบริการมีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการส่วนใหญ่ก็ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพอใจสูงสุดให้แก่บริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้^{๑๒๖}

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการ เป็นการนำงานบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและการทำงานอาชีพ การบริการจึงมีส่วนช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ดังที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งการบริการที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ จำแนกในแต่ละด้านจะเห็นได้ว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในด้านมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือด้านการให้บริการ และด้านการได้รับความรู้ ซึ่งผลรวมทั้งสามด้านพบว่า

^{๑๒๖} ศรุตา ไพฑูรย์สวัสดิ์, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ๒๕๔๔).

ประชาชนมีระดับของความพอใจมาก พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในแต่ละด้านค่อนข้างมีแนวโน้มไม่แตกต่างกัน ระดับอายุต่างกันจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละด้านต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มี แนวโน้มที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน รายได้ต่างกันน่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และอาชีพต่างกันอาจจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละด้าน^{๑๒๘}

ณรงค์ จองใจอนุรักษ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางานที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลงานวิจัยพบว่า สำนักงานจัดหางานยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนงานบางกลุ่มได้ เนื่องจากยังไม่มีตำแหน่งให้เลือกมากนัก และนายจ้างไม่ให้ความร่วมมือที่จะแจ้งข้อมูลที่แท้จริง ทำให้ไม่สามารถจัดหาคนงานให้ตรงกับความต้องการได้ และปัญหาของสำนักงานจัดหางานเอกชนคือขาดการติดต่อกลับ หรือติดต่อกลับล่าช้า ไม่สามารถหาคนที่ตรงกับความต้องการได้ และสถานประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานของเอกชนมากกว่าของรัฐ และมีความต้องการพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ความพึงพอใจในการใช้บริการจัดหางานของรัฐ พบว่านายจ้างที่มีอายุ ตำแหน่ง สถานที่ตั้งของสถานประกอบการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานจัดหางานแตกต่างกัน^{๑๒๙}

ประทุมพร พลายเมือง ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุข สุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ตัวแปรที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ และสถานภาพสมรส^{๑๓๐}

^{๑๒๘}กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย”, **ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓).

^{๑๒๙}ณรงค์ จองใจอนุรักษ์ “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางานที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐).

^{๑๓๐}ประทุมพร พลายเมือง, “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏสุรินทร์, ๒๕๔๖).

ประสิทธิ์ ศิริแสง ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านความเพลิดเพลินจากรายการทีวีที่จัดบริการน้อยที่สุด การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนรถและด้านใบอนุญาตพบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนรถ และด้านใบอนุญาตมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนรถ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านความเพลิดเพลินจากรายการทีวีที่จัดให้มากกว่าประชาชนผู้มารับบริการด้านใบอนุญาต และประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านใบอนุญาตมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านแบบฟอร์มและคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มมากกว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนรถ ส่วนการให้บริการทางด้านอื่นๆ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของทั้ง ๒ ด้าน มีความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน^{๑๑๑}

วิมลศรี ปัทมินทร์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ : ศึกษากรณีศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน” พบว่า ประชาชนทั้งผู้หางานทำและนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการพึงพอใจศูนย์จัดหางานมากที่สุด ในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับจากการบริการ ผู้หางานทำมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่นายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ควรมีการติดตามผลการให้บริการ ควรมีการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการขยายเครือข่ายการบริการจัดหางาน โดยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ และระบบบริการจัดหางานผ่านอินเทอร์เน็ตให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะในเรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มารับบริการให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการให้บริการอย่างถูกต้องชัดเจนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดสถานที่นั่งสำหรับผู้หางานทำให้สามารถนั่งกรอกใบสมัคร เพิ่มห้องน้ำให้เพียงพอและจัดหาสถานที่ให้นายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการให้สามารถสัมภาษณ์ผู้หางานได้โดยตรง โดยไม่ต้องให้ผู้หางานทำเดินทางไปสถานประกอบการ ส่วนในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการควรเพิ่มเอกสาร

^{๑๑๑}ประสิทธิ์ ศิริแสง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖).

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน ข่าวตำแหน่งงานว่างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการปรับปรุงข้อมูลตำแหน่งงานว่างให้เป็นปัจจุบัน^{๑๑๒}

สมชัย เจริญวรเกียรติ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)” ผลการวิจัยพบว่า สินค้าหรือบริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการใช้บอร์ดไฟฟ้า ความสะอาดภายในสถานีการจัดพื้นที่ การตกแต่งสถานที่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการออกตั๋ว และจองตั๋วเดินทางภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศ และจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีอายุการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบัน และสถานภาพสมรส ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) แตกต่างกัน^{๑๑๓}

๒.๕.๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท ๔

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิบาท ๔ ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

ชาตรี แนวจำปา ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” พบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก สำหรับการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง^{๑๑๔}

ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ ได้วิจัยเรื่อง “การใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลมหาชัย ๒ ที่มีเพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการใช้อิทธิ

^{๑๑๒}วิมลศรี ปัทมินทร์ , “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ:ศึกษากรณียุทธ์ จัดหางาน กรมการจัดหางาน”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗).

^{๑๑๓}สมชัย เจริญวรเกียรติ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ(หัวลำโพง)”, *สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๗).

^{๑๑๔}ชาตรี แนวจำปา, “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

บาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน และที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้หลักอิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่มีการใช้หลักวิมังสาในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๑๑๕}

ดาราณี สิทธิพงศ์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีคณะกรรมการชุมชนใน ๗ ชุมชน ของเทศบาลตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมหิรีจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการชุมชนมีการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้อิทธิบาท (ความพอใจ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการใช้อิทธิบาท (ความพอใจ) ด้านการใช้อิทธิบาท (ความเอาใจใส่งาน) ด้านการใช้อิทธิบาท (ด้านความเพียร) ด้านการใช้อิทธิบาท (การใช้ความรู้) ตามลำดับ^{๑๑๖}

บวร แก้วราช ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้อิทธิบาท ๔ ในงานที่ทำของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา พ.ศ. ๒๕๔๘” จากการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อิทธิบาท ๔ ในมหาวิทยาลัยนี้ เพราะมีความสนใจและต้องการทำงานให้สำเร็จตามกำหนดด้วยตนเอง ด้านการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น บุคลากรได้นำหลักธรรมนี้มาใช้มากที่สุด เช่น พยายามในการปฏิบัติงานและพอใจในภาระงาน (ฉันทะ) การไปทำงานทุกวันเพื่อให้งานสำเร็จตามความมุ่งหมายและการพยายามทำงานเพื่อขึ้นทุกวัน (วิริยะ) การพัฒนาตนเองให้เข้ากับการทำงาน การไม่คิดเปลี่ยนหน้าที่ การทำงานด้วยความตั้งใจมั่น ไปทำงานและกลับจากที่ทำงานตรงเวลา (จิตตะ) นอกจากนั้น ต้องทบทวนงานก่อนทำงานและไตร่ตรองที่ทำแล้วทุกครั้ง การคิดก่อนพูดกับเพื่อนร่วมงาน และการตรวจสอบภาระงานก่อนกลับบ้านทุกครั้ง (วิมังสา) และจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยสนับสนุนได้แก่การศึกษาความสัมพันธ์กับการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงานส่วนปัจจัยที่เหลือไม่มีความสัมพันธ์กัน^{๑๑๗}

^{๑๑๕} ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ, “การใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกะทู้แบน จังหวัดสมุทรสาคร” , สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

^{๑๑๖} ดาราณี สิทธิพงศ์, “ผลสัมฤทธิ์ของการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมหิรี จังหวัดนครศรีธรรมราช” , สารนิพนธ์หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙).

^{๑๑๗} บวร แก้วราช . “การใช้อิทธิบาท ๔ ในงานที่ทำของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา พ.ศ. ๒๕๔๘” , รายงานการวิจัย, (สถาบันวิจัยญาณสังวร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘).

บุญมี บุญเอี่ยม ได้ศึกษา การนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อเปรียบเทียบการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงาน จากตัวแปรประวัติการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต มีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากและมีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยอาศัยแรงจูงใจภายนอกและใช้อิทธิบาท ๔ มากน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน วิธีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ คือ ต้องสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นในใจของตนเป็นเบื้องต้นก่อนเพื่อให้เกิดความชอบหรืออยากที่จะทำงานนั้นๆ จากนั้นต้องใช้วิริยะ คือความเพียรพยายามความอดทนในการต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ เพื่อที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมาย ในขณะที่ทำงานต้องมีจิตตะคือความตั้งใจหรือเอาใจใส่ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพ และสุดท้ายต้องใช้วิมังสา คือพิจารณาไตร่ตรองงานที่ทำอย่างรอบคอบ มีการตรวจสอบข้อบกพร่องจากการทำงานแล้วหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นในครั้งต่อไป เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด^{๓๓๔}

พระมหาสุวิทย์ฯ สิริวัฒน์โน (พรหมเกิด) ได้ศึกษาเรื่อง “การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ๑. พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ๒. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานในการบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้รวมต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ๓. ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุ ๓ ส่วนด้วยกันคือ ส่วนแรกเกี่ยวกับตัวผู้บริหารขององค์กร ที่ใช้อำนาจการตัดสินใจฝ่ายเดียวและปัญหาความไม่เป็นกลางของผู้บริหาร ส่วนที่ ๒ เกี่ยวกับพนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ที่ขาดวุฒิภาวะทางการควบคุมอารมณ์ ทำให้ขาดสติ ไม่มีเหตุผลในการตัดสินใจในการทำงาน รวมไปถึงการขาดการจัดการระเบียบภายในองค์กรเกี่ยวกับการบริการประชาชน^{๓๓๕}

^{๓๓๔} บุญมี บุญเอี่ยม, “ศึกษาการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๕๔).

^{๓๓๕} พระมหาสุวิทย์ฯ สิริวัฒน์โน, “การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

พระชาลี ขาดวิโร ได้ศึกษาเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของอนุศาสนาจารย์ ในฐานะศาสนาจารย์ ในฐานะเป็นผู้สอนศีลธรรมในกองทัพ : ศึกษากรณีกองทัพบก” จากการศึกษาวิจัยพบว่า ทหารที่ได้รับการอบรมศีลธรรมมีการนำหลักธรรมอิทธิบาท ๔ อันเป็นคุณเครื่องให้เกิดความสำเร็จความประสงค์มาใช้ในการประกอบกิจการงานดังนี้ (๑) การทำงานสำเร็จด้วยความสมบูรณ์จะต้องอาศัยความขยันเห็นด้วยจำนวน ๑๙๔ นาย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕ ไม่แน่ใจ ๗ นาย คิดเป็นร้อยละ ๓.๕ ไม่เห็นด้วยจำนวน ๖ นาย คิดเป็นร้อยละ ๓, (๒) การทำงานให้สำเร็จด้วยความสมบูรณ์จำเป็นต้องอาศัยความขยันเห็นด้วยจำนวน ๑๙๔ นาย คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ไม่แน่ใจ ๔ นาย คิดเป็นร้อยละ ๒ ไม่เห็นด้วยจำนวน ๒ นาย คิดเป็นร้อยละ ๑, (๓) การปฏิบัติหน้าที่การทำงานด้วยความซื่อสัตย์ เอาใจใส่ ใฝ่ใจขยัน ถือว่าเป็นหัวใจของการทำงานเห็นด้วยจำนวน ๑๙๕ นาย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ไม่แน่ใจ ๓ นาย คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ไม่เห็นด้วย ๖ นาย คิดเป็นร้อยละ ๑, (๔) งานส่วนรวมมีผู้รับผิดชอบหลายคน ไม่จำเป็นที่ท่านต้องตั้งใจทำและทุ่มเทให้กับงานนั้นเห็นด้วยจำนวน ๒๓ นาย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕ ไม่แน่ใจ ๑๐ นาย คิดเป็นร้อยละ ๕ ไม่เห็นด้วยจำนวน ๑๖๗ นาย คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕^{๑๐๐}

พัชรภาพร วีรสิทธิ์ ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม เพื่อศึกษาความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามียุทธวิธีประกอบด้านวิริยะ และด้านวิมังสาอยู่ในระดับสูงและมียุทธวิธีประกอบด้านฉันทะและจิตตะอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคมที่มีลักษณะของเขตพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบแตกต่างกัน มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสาไม่แตกต่างกัน^{๑๐๑}

สิทธิชัย เดชาสิทธิ์ ได้วิจัยเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ๑) ข้าราชการเพศชายและเพศหญิงมีผลสัมฤทธิ์ในการใช้อิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับสูง ส่วนระดับการศึกษาทั้งต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับสูง ๒) ข้าราชการเพศชายและเพศหญิงมีผลสัมฤทธิ์ในการใช้อิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกัน ๓) ข้าราชการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและ

^{๑๐๐}พระชาลี ขาดวิโร, “ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของอนุศาสนาจารย์ ในฐานะศาสนาจารย์ ในฐานะเป็นผู้สอนศีลธรรมในกองทัพ : ศึกษากรณีกองทัพบก”, *วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑).

^{๑๐๑}พัชรภาพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม” *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖).

ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลสัมฤทธิ์ในการใช้อธิบาท ๔ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ . ๐๕ เฉพาะด้านวิม้งสา ส่วนผู้ที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีผลสัมฤทธิ์ในการใช้อธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน^{๘๒}

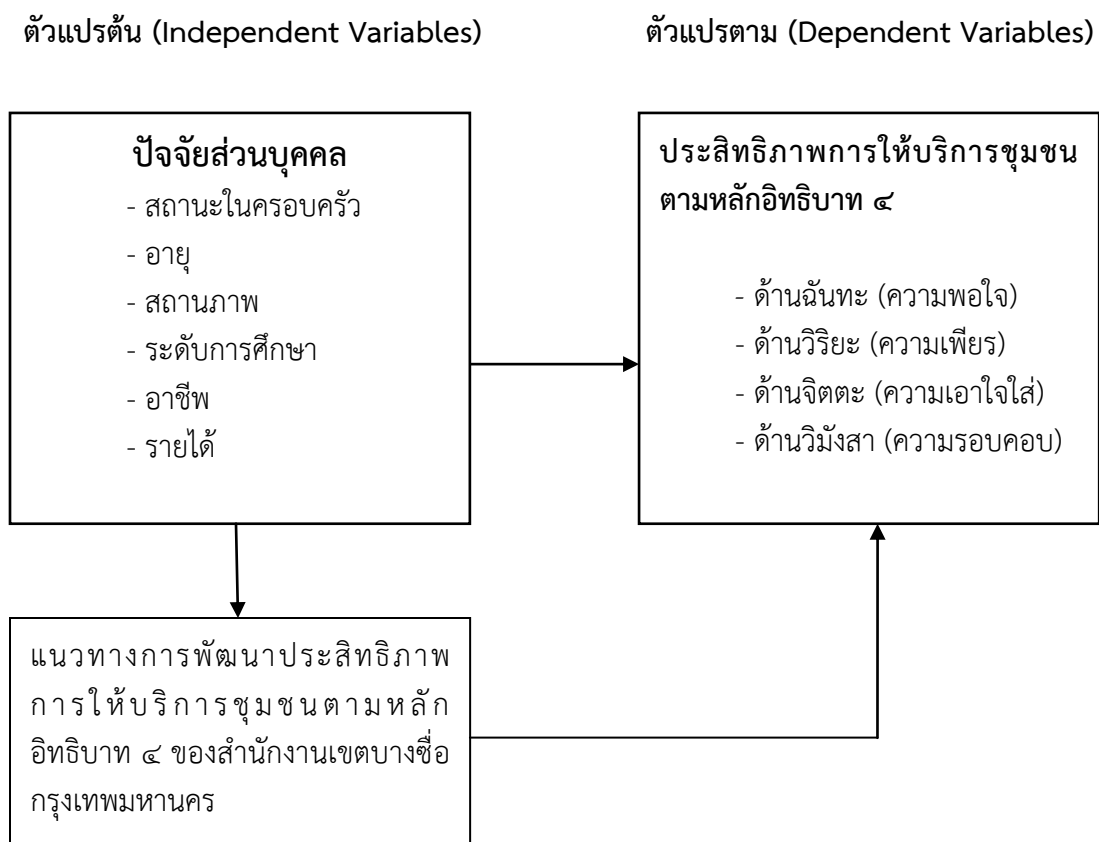
สถิต รัชปต์ ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์หลักอธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียนของ นักศึกษาคุุฬสั มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด” จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความเข้าใจในองค์ประกอบของอธิบาท ๔ อันประกอบไปด้วย ฉันทะ คือความพอใจ วิริยะ คือความเพียร จิตตะ คือเอาใจฝักใฝ่ วิม้งสา คือความไตร่ตรอง โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๗๘.๓๕) มีความเข้าใจความหมายที่ถูกต้องตรงกัน ด้วยวิธีปฏิบัติพบว่า นักศึกษาคุุฬสัส่วนใหญ่ให้ทัศนะที่คล้ายคลึงกันว่า ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น เป้าหมายที่ตั้งไว้คือการประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ทำ ต้องเริ่มที่ฉันทะให้เกิดขึ้นในใจของตนเองก่อน คือชอบอยากที่จะทำในสิ่งนั้น จากนั้นจะต้องใช้วิริยะ คือความเพียรพยายาม มีความอดทนไม่ทอดอຍพยายามทำอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานหรือสิ่งที่ทำให้สำเร็จ หากเกิดปัญหาหรืออุปสรรคก็ควรจะใช้วิม้งสา คือการไตร่ตรองหาเหตุผล วิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามแก้ไขปัญหาเพื่อให้ปัญหานั้นผ่อนคลายหรือสิ้นสุดไป การงานหรือสิ่งที่ทำนั้นก็จะประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงสุด^{๘๓}

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอธิบาท ๔ ผู้วิจัยเห็นว่า สิ่งหนึ่งที่จะมีส่วนเสริมสร้างให้งานวิจัยนี้เต็มเต็มในด้านประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอธิบาท ๔ ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การจะทำงานต้องประกอบไปด้วยเหตุหลายๆ ประการ เช่น ความรู้ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การบรรลุวัตถุประสงค์ของงานและบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร รวมทั้งมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า โดยลงทุนลงแรงน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมาก หรือประโยชน์สูงสุดประหยัดสุดนั่นเอง

^{๘๒} สติชัย เดชาสิทธิ, “ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อธิบาท ๔ ในการปฏิบัติราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙).

^{๘๓} สถิต รัชปต์ . “การประยุกต์หลักอธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาคุุฬสั มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม , ๒๕๔๘).

๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

