

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูนซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราทางวิชาการ แนวคิด และทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำการศึกษาค้นคว้า เพื่อใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดอันทำให้งานวิจัยเกิดขึ้นดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์กร
- ๒.๔ หลักเกี่ยวกับพรหมวิหารธรรม
- ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีปรัชญาการแพทย์ตะวันออกและการแพทย์แผนไทย
- ๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการคิดนอกกรอบเพื่อการวางแผนงานในการดำเนินการตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ความมีประสิทธิภาพหรือความไร้ประสิทธิภาพขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆและนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้นั้น

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กรคงเดิม^๑ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่าประสิทธิภาพหมายถึง การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด

^๑ เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, การบริหารรัฐกิจแนวคิดหลักการและการปฏิบัติ, (ขอนแก่น : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ขอนแก่นการพิมพ์, ๒๕๓๕), หน้า ๕๗.

โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่นก็คือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำตรงความเร็วและความรอบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น^๒ และรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

๑) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานที่ได้มาตรฐานรวดเร็วถูกต้องและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

๒) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ^๓ ซึ่งเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงถึง ความคุ้มค่า เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากร งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวบรวมการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน โดยดำเนินการ ดังนี้

๑. การดำเนินแผนงาน โครงการจะต้องมีการจัดลำดับความจำเป็นเร่งด่วน ควรจะทำการโครงการอะไรก่อนหลัง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๒. การจัดซื้อ จัดจ้าง ต้องมุ่งให้เกิดการประหยัด หากสามารถต่อรองราคากับผู้รับจ้างให้ได้ราคาที่ต่ำกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ จะทำให้มีงบประมาณเหลือ ได้ดำเนินการในโครงการอื่นเพิ่มขึ้น

๓. มีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมทั้งประชาชนในพื้นที่ ให้มีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งควรมีกิจกรรมบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้ใช้ได้นาน

๔. ควรจัดตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณไม่ให้รั่วไหลสูญเปล่า และทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของฝ่ายบริหาร

๕. การบริหารจัดการครุภัณฑ์ต่างๆ ควรจัดทำระเบียบคุมให้ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน และควบคุมการใช้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ต่อส่วนรวม

๖. ควรคำนึงถึงความควรหรือไม่ควรที่จะกระทำ การดำเนินการตามหลักความคุ้มค่ามีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อควมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานและความประหยัด(๔ป)

ประชาชน เน้นการทำงานต้องมีประชาชนเป็นเป้าหมาย เป็นศูนย์กลาง เช่น การกำหนดโครงการพัฒนาต่างๆในหน่วยงานควรเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก มิใช่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหารหรือพนักงาน

^๒ ดิน ปรัชญพฤทธิ, ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๐.

^๓ ทิพาดี เมฆสวรรค์, การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๘), หน้า ๒.

^๔ นพพล สุรนัครินทร์, “การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๙).

ประสิทธิภาพ คือการทำงานตามกระบวนการที่ถูกต้องอย่างรวดเร็วที่สุด เช่น กรณีประชาชนมาติดต่อ เจ้าหน้าที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำ พร้อมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมายอย่างถูกต้องและรวดเร็วจึงจะถือว่าทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล คือ ผลหรือคุณภาพของงานที่ทำตาม ตัวอย่างเรื่องประสิทธิภาพ ได้เน้นให้เห็นความรวดเร็วและถูกต้องตามขั้นตอน แต่ในเรื่องประสิทธิผลจะเน้นที่ความถูกต้องของผลงานที่ทำ เช่นงานที่ทํารวดเร็วแล้วผลงานที่ทําคงต้องถูกต้องไม่มีปัญหาที่ประชาชนจะต้องกลับมาร้องขอให้แก้ไขอีก

ประหยัด หน่วยงานเป็นส่วนราชการ การทำงานของภาคราชการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเป็นเงินงบประมาณทุกบาททุกสตางค์ เป็นของประเทศชาติและประชาชน มิใช่เป็นงบประมาณส่วนตัว ดังนั้นการใช้จ่ายเงินงบประมาณจะต้องเป็นไปอย่างรอบคอบยิ่งกว่าเงินส่วนตัว การจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์ต้องมีคุณภาพและเหมาะสมกับราคาเพื่อให้สามารถใช้งานได้คุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยการเปิดกว้างให้มีกระบวนการแข่งขันในการเสนอราคาพร้อมทั้งกล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ดังนี้ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาคือ^๕

๑.ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือคน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

๒.ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหารได้แก่การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิมและเป็นไปในทิศทางเดียวกันที่กล่าวว่าประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์การนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหนคุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหนใช้เงินใช้เวลาใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหนเป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหนโดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์การโดยรวมมีความสมัคสมานสามัคคีมีสันติภาพและความสุขรวมเป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลาแรงงานและงบประมาณน้อย และได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ration of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกันเช่น^๖

- ๑) อัตราการได้ตอบแทน (Rate of retune) ใช้เงินหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
- ๒) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)
- ๓) อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
- ๔) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

^๕ สุรนาท มະณะรงค์, นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง, (ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๐), หน้า ๓๕.

^๖ สัญญา สัญญาวิวัฒน์, “ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ”, รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๖.

^๗ Gibson, James L. ; lvanceyicn, John M. , &Donnelly,James H.,Organization. 6 thed, (Texas : Business Publications, 1988), p. 37.

ซึ่งรวมถึงการแสดงทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human)^๘

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ ดังนี้ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กรคงเดิมซึ่งมีความสอดคล้องกับความหมายที่ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่นก็คือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคงตรงความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น และยังสอดคล้องกับความหมายที่ว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหนคุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหนใช้เงินใช้เวลาใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหนเป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหนโดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมากองค์การโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคีมีสันติภาพและความสุขรวมเป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลาแรงงานและงบประมาณน้อยซึ่งมีความแตกต่างจากความหมายที่ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วยโดยมีประเด็นที่แตกต่างคือ ประสิทธิภาพไม่เพียงแต่เป็นการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้งานที่มีคุณภาพเท่านั้น แต่ยังต้องได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

ดังนั้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ การทำงานที่มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าและมีประโยชน์มากที่สุดจึงได้ชื่อว่าการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่สังคมและมีคุณค่าทางสังคม

จากการให้ความหมายของประสิทธิภาพ และผลการศึกษานักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักของประสิทธิภาพ เพื่อใช้อธิบายประสิทธิภาพในการบริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๑. ดังนี้

^๘ Millet, John D, *Managament in the Public Service*, (New York : McGraw-Hill Book Company, 1954), p.56.

ตารางที่ ๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, (๒๕๓๕, หน้า ๕๗) ติน ปรัชญพทุธิ, (๒๕๓๖, หน้า ๑๓๐) สัญญา สัญญาวิวัฒน์, (๒๕๔๔, หน้า ๑๖)	๑. การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงาน ๒. การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ๓. การวัดผลการทำงานจากการใช้ทรัพยากร
จอห์น ดี. มิลเลต (John D. Millet), อ้างถึงในชาณวิทย์มูลโคตร, (๒๕๓๘)	๑. เกิดความพึงพอใจ ๒. ได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน
ทิพาวดี เมฆสวรรค์,(๒๕๓๘, หน้า ๒). นพพล สุรนครินทร์ ,(๒๕๔๙) สุรนาทขณะณรงค์,(๒๕๔๔, หน้า ๑๖). กิบสันและคณะ (Gibson & Othere),(๒๕๓๑, หน้า ๓๗)	๑. ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ ๒. ความคุ้มค่าในการบริหารงาน ใช้ทรัพยากร งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ๓. การรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน ๔. ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพในระบบราชการวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ ๕. การวัดประสิทธิภาพ วัดจากอัตราส่วนของผลผลิตที่มีผลต่อปัจจัย

๒.๑.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่ามีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายท่านดังนี้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนี้ความจริงก็เป็นเรื่องที่มีชื่อแบบสมัยใหม่ถ้าจะจับเข้ากับหลักธรรมะก็ยังนึกไม่ชัดว่าคำว่าประสิทธิภาพนี้จะแปลว่าอะไรดีคำว่าประสิทธิภาพก็หาตัวศัพท์ในภาษาบาลีได้อยู่แต่ก็ไม่ใช่เป็นคำแบบดั้งเดิมที่ใช้คือเอารูปศัพท์มาประกอบกันคำว่าสิทธิก็แปลว่าความสำเร็จถ้าเติม ‘ป’ เข้าไปข้างหน้าก็เป็น ‘ปสิทธิ’ แปลว่าความสำเร็จแล้วก็มีภาพหรือภาวะเข้าไปภาวะแห่งความสำเร็จทั่วหรือภาวะที่ทำให้สำเร็จผลอย่างดีอะไรทำนองนี้แต่ก็เป็นการพูดเชื่อมโยงไปทางภาษาบาลีนิดหน่อยเท่านั้นเองความเป็นจริงความหมายต่างๆไปก็เข้าใจกันอยู่แล้วอย่างที่ได้อธิบายมาแล้วว่าเรื่องที่จะพูดต่อไปนี้เป็นเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานจึงอยากจะโยงเรื่องประสิทธิภาพนี้ไปถึงพระพุทธเจ้าพูดถึงประสิทธิภาพการทำงานของพระพุทธเจ้าเพราะตอนนี้พูดถึงธรรมะของพระองค์ที่ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็ต้องแสดงให้เห็นว่าพระพุทธเจ้านั้นทรงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากชีวิตของพระองค์เป็นตัวอย่างของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อพระองค์มีประสิทธิภาพในการทำงานแล้วคำสั่ง

สอนของพระองค์ที่ว่าจะช่วยให้มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจึงจะน่าเชื่อถือจริงเพราะฉะนั้นจะเริ่มด้วยข้อความที่แสดงว่าพระพุทธเจ้าทรงมีประสิทธิภาพในการทำงานในแง่ที่เป็นประวัติของพระองค์เองอย่างไรก่อนหรือว่าพระพุทธเจ้าตรัสไว้เกี่ยวกับผลสำเร็จแห่งงานของพระองค์อย่างไร^๙

ได้สอดคล้องกับการกล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุดซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคมนอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วยกล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์การหนึ่งๆนั้นบุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์การกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองหรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆจนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่แล้วก็เป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์การจึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเอง^{๑๐} ตลอดจนเป็นการกล่าวถึงองค์การจะมีประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้โดยอาศัยสมาชิกภายในองค์การและการจัดวางระบบทำงานรวมทั้งการจัดโครงสร้างการบริการตลอดจนผู้นำที่มีประสิทธิภาพสถานการณ์จะเกิดขึ้นได้โดย^{๑๑}

๑. การติดต่อสื่อสารที่ดีของทั้งภายในองค์การกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์การทำให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้และมีประสิทธิภาพเพราะความเข้าใจกันความสามารถในการสื่อความหมายให้ตรงกันเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การ

๒. ความคล่องตัวของการทำงานในองค์การความคล่องตัวของการบริหารงานระหว่างฝ่ายต่างๆสามารถติดต่อถึงกันโดยไม่มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนความคล่องตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจในงานบางอย่าง

๓. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นความสามารถขององค์การที่จะกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงานจะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น

๔. ความผูกพันกับองค์การหมายถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การความเข้าใจกันความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกันทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะสมาชิกร่วมกันทำงานและมีความสนิทสนมกลมเกลียวกันซึ่งเกี่ยวข้องถึงการพัฒนาประสิทธิภาพตนเองว่าผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นระดับแนวหน้านั้นเกิดจากการเรียนรู้และการฝึกฝนทำให้พวกเขามีแนวคิดใน

^๙ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๔๓), หน้า๑.

^{๑๐} กันตยา เพิ่มผล, การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๑), หน้า ๖-๗

^{๑๑} ปรียาพร วงอนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริม, ๒๕๔๔), หน้า ๙๘-๙๙.

การทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น รวมทั้งได้แนะนำกลยุทธ์๙ประการที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้แก่^{๑๒}

๑. การเป็นผู้ริเริ่ม (Initiative) โดยการที่ริเริ่มในสิ่งทีนอกเหนือจากงานประจำที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับเป้าหมายหลักของบริษัทโดยต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติและยังคงมีความเสี่ยงอยู่บ้าง

๒. เครือข่าย (Networking) คือการใช้เครือข่ายในการเพิ่มผลผลิตเพื่อช่วยให้งานประจำที่ทำอยู่มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยเฉลี่ยแล้วผู้ปฏิบัติงานจะต้องคอยจนกว่าจะได้รับข้อมูลที่แน่นอนแล้วจึงสั่งให้ดำเนินการซึ่งการปฏิบัติงานแบบนี้จะไม่ประสบผลเลยถ้าไม่มีระบบเครือข่าย

๓. การจัดการตนเอง (Self-management) ต้องคาดการณ์ล่วงหน้าและเป็นผู้ลงมือปฏิบัติการทันทีมากกว่าที่จะรอให้เหตุการณ์เกิดขึ้นเนื่องจากต้องการมองภาพรวมเพื่อวางแผนการชีวิตในการทำงานดังนั้นพวกเขาต้องรู้จักตนเองเป็นอย่างดีและต้องรู้ว่าทำงานให้ดีที่สุดได้อย่างไร

๔. ทักษะ (Perspective) โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเชื่อในทักษะและมุมมองของตนเองแต่ผู้ที่เป็นมืออาชีพจะคำนึงถึงแนวคิดของผู้อื่นด้วยเช่นหัวหน้าเพื่อนร่วมงานลูกค้าและคู่แข่งซึ่งจะช่วยให้มีมุมมองที่หลากหลายในการหาทางแก้ไขปัญหาคิดดีขึ้น

๕. การเป็นผู้ตาม (Followership) ไม่เพียงแต่รู้จักการทำตัวให้เด่นแต่ยังรู้จักวิธีการช่วยเหลือคนอื่นด้วยคือสามารถเป็นผู้นำได้ดีเท่ากับการเป็นผู้ตาม

๖. การเป็นผู้นำ (Leadership) ซึ่งในที่นี้หมายถึงการเข้าใจถึงความสนใจของผู้อื่นและการนำเสนอที่ดีที่สุดออกมาในทางกลับกันทุกคนต้องการผู้นำที่มีความรู้มีความมุ่งมั่นในการทำงานต่าง ๆ มีความคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อื่นรวมทั้งให้ความสำคัญกับความต้องการของทีมงาน

๗. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) พวกดาวเด่นมักจะร่วมกับทีมงานที่สามารถสร้างความแตกต่างได้และกลายมาเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีดังนั้นพวกเขาต้องมั่นใจว่าทีมงานนี้จะร่วมกันทำงานให้ประสบความสำเร็จ

๘. ความเข้าใจในองค์กร (Organization Savvy) โดยเฉลี่ยทุกคนมักคิดว่าการเมืองในที่ทำงานเป็นเรื่องสกปรกจึงหลีกเลี่ยงที่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวส่วนตัวในที่ทำงานแต่จะเรียนรู้การจัดการเพื่อที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตน

๙. การนำเสนอ (Show and Tell) การประชุมมีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการดังนั้นจึงต้องเรียนรู้ว่าเมื่อใดเป็นเวลาที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูลแบบใดและต้องมีความใส่ใจในการเลือกการใช้ภาษาสื่อสารให้ตรงกับผู้ที่รับข่าวสารก่อนที่จะเริ่มส่งข่าวสารซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่าหมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็วมีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงินคนอุปกรณ์และเวลาดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่ง

^{๑๒} Robert E.Kelly อ้างในเบญจมาภรณ์ อิศรเดช, องค์การและการจัดการ๓, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แมคกรอฮิล, ม.ป.ป), หน้า ๒๒๕-๒๒๖.

สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมาโดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆดังนี้

๑) ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่นการใช้ทรัพยากร ทั้งเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

๒) ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่นการทำงานที่ถูกต้องได้ มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

๓) ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์เช่นการทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า^{๑๓}

อันเกี่ยวเนื่องถึงประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักรโดยพิจารณาว่า งานใดที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าแต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สมการได้ดังนี้^{๑๔}

องค์กรภาคเอกชน $E = (O-I)$

องค์กรภาครัฐ $E = (O-I)+S$

$E = \text{Efficiency}$ ประสิทธิภาพในการทำงาน

$O = \text{Output}$ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

$I = \text{Input}$ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารทั่วไป

$S = \text{Satisfaction}$ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

๒.๑.๓แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพกับการปฏิบัติงาน

การทำงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปปัจจัยที่สำคัญอันเป็นที่น่าสนใจโดยได้อธิบายถึงการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ไว้ว่าการศึกษาอบรมใน พระพุทธศาสนายึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางดังจะเห็นได้จากการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการ พัฒนาการและวุฒิภาวะของนักเรียนเป็นศูนย์กลางโดยที่พระพุทธเจ้าทรงเทียบความพร้อมใน การศึกษาเล่าเรียนของบุคคลเข้ากับบัวสี่เหล่าและทรงจำแนกประเภทของบุคคลที่จะเข้ารับการศึษา อบรมไปตามจริตตะและที่สำคัญคือพระพุทธเจ้ามุ่งให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติด้วยตนเองตัวอย่างเช่นการ บริหารงานบุคคลในพระพุทธศาสนาเริ่มตั้งแต่การรับคนเข้ามาบวชที่ต้องมีการกลั่นกรองโดยคณะสงฆ์ พระพุทธเจ้าทรงมอบความเป็นใหญ่ให้คณะสงฆ์ในการให้การอุปสมบทแก่กุลบุตรเมื่อบวชแล้วพระ บวชใหม่จะต้องได้รับการฝึกหัดอบรมและการศึกษาเล่าเรียนจากพระอุปัชฌาย์โดยอยู่ภายใต้การ

^{๑๓} สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนอ้างในธรรมาภิบาล, การเสริมสร้างประสิทธิภาพใน การทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตรพ.ศ. ๒๕๓๘, (กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการเกษตร, ๒๕๔๑), หน้า๒๓-๓๒.

^{๑๔} Herbert A Simon, *Administrative Behavior*, (New York: McMillan, 1960), pp. 180-181.

ปกครองดูแลของท่านจนพระราชบรรพชา^{๑๕} สอดคล้องกับการปฏิบัติกิจกรรมการทำงานอย่างราบรื่น ครบถ้วนประหยัดเวลาใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุดบุคคลที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิกและองค์การที่เขาปฏิบัติหน้าที่^{๑๖} เกี่ยวเนื่องถึงการใช้ทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการตอบสนองมีรายละเอียดดังนี้^{๑๗}

๑. บทบาทของทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างองค์การการเรียนรู้ (HR's rule in building learning organizations) จะประกอบด้วยกิจกรรม ๕ อย่างคือ

๑.๑ ทรัพยากรมนุษย์และการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ (HR and systematic problem solving) องค์การการเรียนรู้จะใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์พนักงานและผู้บริหารจะไม่ทำการตัดสินใจโดยใช้ข้อสมมติของตนเองแต่จะต้องหาข้อมูลและใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจึงลงความคิดเห็น

๑.๒ ทรัพยากรมนุษย์และการทดลอง (HR experimentation) ในองค์การการเรียนรู้ยังขึ้นอยู่กับทดลอง (Experimentation) ซึ่งหมายถึงการทดสอบความรู้ใหม่ๆอย่างเป็นระบบ

๑.๓ ทรัพยากรมนุษย์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ (HR and learning from experience) องค์การการเรียนรู้จะต้องทบทวนทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวการประเมินอย่างเป็นระบบและการจัดบันทึกบทเรียนในลักษณะที่ทำให้พนักงานรู้สึกกว่าเป็นไปอย่างเปิดเผยและสามารถเข้าถึงได้

๑.๔ ทรัพยากรมนุษย์และการเรียนรู้จากบุคคลอื่นๆ (HR and learning from other) สิ่งหนึ่งที่ประสิทธิภาพในองค์การการเรียนรู้คือเรียนรู้จากสิ่งอื่นๆหรืออาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่ผ่านเข้ามาในสายตาทั้งหมดเหล่านั้นมีความสำคัญถ้ามาจากสภาพแวดล้อมภายนอกเพราะจะเป็นการเพิ่มมุมมองใหม่ๆให้เกิดขึ้นการฝึกอบรมและการพัฒนาจะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญเช่นพนักงานจะได้รับการฝึกหัดเพื่อเป็นคนที่เปิดกว้างมีการฟังอย่างตั้งใจ

๑.๕ ทรัพยากรมนุษย์และการถ่ายโอนความรู้ (HR and transferring Knowledge) องค์การการเรียนรู้จะมีความชำนาญโดยได้รับการถ่ายโอนความรู้คือสามารถขยายฐานความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การซึ่งการฝึกอบรมและการพัฒนาจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเก็บเกี่ยวประสบการณ์ให้เกิดความชำนาญเช่นการหมุนเวียนกันเข้าฝึกงานตามที่ได้รับมอบหมายจะมีประโยชน์ในการได้รับการถ่ายโอนความรู้

๒. การจัดให้พนักงานมีการเรียนรู้ตลอดชีพ (Providing employees with lifelong learning) นายจ้างไม่เพียงแต่สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับผู้บริหารเท่านั้นในปัจจุบัน

^{๑๕} พระธรรมโกศาจารย์ ศ.ดร. (ประยูร ธมมจิตโต), พุทธวิธีในการบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๓๙.

^{๑๖} สมใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๔๒), หน้า ๒๑๐.

^{๑๗} สมชาย หิรัญกิตติ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์มจำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๑๘๓-๑๘๔.

องค์กรมีการลดขนาดแรงงานลง (Downsized) มีโครงสร้างแบบแบนมากขึ้น (Flattened) มีเทคโนโลยีระดับสูง (High-tech) มีการมอบอำนาจ (Empowered organization) ทำให้นายจ้างต้องอาศัยความสามารถของพนักงานระดับล่าง (First – line employees) โดยซึ่งเป็นสมาชิกทีมเพื่อหาโอกาสรวบรวมปัญหาและมีปฏิกิริยาอย่างรวดเร็วด้วยการวิเคราะห์และเสนอแนะจากเหตุผลดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการกระตุ้นให้พนักงานระดับล่างมีการเรียนรู้ตลอดชีพ (Lifelong learning) เพื่อให้พนักงานทั้งหมดเกิดการฝึกอบรมอย่างกว้างขวางและต่อเนื่องจากทักษะพื้นฐานสู่การพัฒนาที่ก้าวหน้าและมีเทคนิคด้านการตัดสินใจรวมถึงเป็นการแสดงการมีชีวิตและเป็นการแสดงถึงการมีส่วนร่วมอาศัยอยู่ในสังคมงานจะทำให้เราใช้ศักยภาพของเราอย่างเต็มที่สร้างประสบการณ์อันกว้างขวางการทำงานจะทำให้เกิดการเรียนรู้การใช้พลังงานของคนเราอย่างฉลาดและที่สำคัญที่สุดความสำเร็จจะพึงบังเกิดแก่ตัวเราเองก็ดีประโยชน์อันพึงให้แก่ประเทศเต็มหรือองค์กรที่เรามีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นส่วนความที่ดีต้องเป็นผลของงานทั้งสิ้นขณะรู้ประเทศชาติต้องการคนที่ทำงานเพราะคนที่ทำงานเท่านั้นที่เป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติพวกไม่ยอมทำงานเป็นกาฝากกินและใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้หมดเปลืองโดยไม่สร้างอะไรขึ้นมามีแต่จะนำความเสื่อมโทรมเสียหายมาให้องค์การสำนักงานกระทรวงทบวงกรมหรือแหล่งธุรกิจทั้งหลายย่อมต้องการคนที่ทำงานไม่มีใครต้องการผู้ที่มีฐานันดรสูงประกาศนียบัตรล่ำเลิศดึกิริปริญญาฉบับไม่ถ้วนแต่ไม่ทำอะไร^{๑๘}

จากการให้ความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อใช้อธิบายประสิทธิภาพในการบริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ดังนี้การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนี้ความจริงก็เป็นเรื่องที่มีชื่อแบบสมัยใหม่ถ้าจะจับเข้ากับหลักธรรมะก็ยังไม่ชัดว่าคำว่าประสิทธิภาพนี้จะแปลว่าอะไรดีคำว่าประสิทธิภาพก็หาตัวศัพท์ในภาษาบาลีได้อยู่แต่ก็ไม่ใช้เป็นคำแบบดั้งเดิมที่ใช้คือเอารูปศัพท์มาประกอบกันคำว่าสิทธิก็แปลว่าความสำเร็จถ้าเติม ‘ป’ เข้าไปข้างหน้าก็เป็น ‘ปสิทธิ’ แปลว่าความสำเร็จทั่วแล้วก็มีภาพหรือภาวะเข้าไปภาวะแห่งความสำเร็จทั่วหรือภาวะที่ทำให้สำเร็จผลอย่างดีอะไรทำนองนี้แต่ก็เป็นการพูดเชื่อมโยงไปทางภาษาบาลีนิดหน่อยเท่านั้นเองความเป็นจริงความหมายต่างๆ ไปก็เข้าใจกันอยู่แล้วอย่างที่ได้อธิบายมาแล้วว่าเรื่องที่จะพูดต่อไปนี้เป็นเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานจึงอยากจะโยงเรื่องประสิทธิภาพนี้ไปถึงพระพุทธเจ้าพูดถึงประสิทธิภาพการทำงานของพระพุทธเจ้าเพราะตอนนี้จะพูดถึงธรรมะของพระองค์ที่ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็ต้องแสดงให้เห็นว่าพระพุทธเจ้านั้นทรงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากชีวิตของพระองค์เป็นตัวอย่างของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อพระองค์มีประสิทธิภาพในการทำงานแล้วคำสั่ง

^{๑๘} หลวงวิจิตรวาทการ, *วิธีการทำงานและสร้างอนาคต*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คลังวิทยา, ๒๕๐๒), หน้า ๑-๒.

สอนของพระองค์ที่ว่าจะช่วยให้มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจึงจะน่าเชื่อถือจริงเพราะฉะนั้นจะเริ่มด้วยข้อความที่แสดงว่าพระพุทธเจ้าทรงมีประสิทธิภาพในการทำงานในแง่ที่เป็นประวัติของพระองค์เองอย่างไรก่อนหรือว่าพระพุทธเจ้าตรัสไว้เกี่ยวกับผลสำเร็จแห่งงานของพระองค์อย่างไร

ยังสอดคล้องกับความหมายที่ว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุดซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคมนอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์การหนึ่งๆนั้นบุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามท้องการณ์นั้นต้องการซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามท้องการณ์กำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองหรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆจนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้วก็เป็นที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์การจึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเองยังสอดคล้องกับความหมายที่ว่าองค์การจะมีประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้โดยอาศัยสมาชิกภายในองค์การและการจัดวางระบบทำงานรวมทั้งการจัดโครงสร้างการบริหารตลอดจนผู้นำที่มีประสิทธิภาพสถานการณ์จะเกิดขึ้นได้โดย

๑. การติดต่อสื่อสารที่ดีของทั้งภายในองค์การกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์การทำให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้และมีประสิทธิภาพเพราะความเข้าใจกันความสามารถในการสื่อความหมายให้ตรงกันเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การ

๒. ความคล่องตัวของการทำงานในองค์การความคล่องตัวของการบริหารงานระหว่างฝ่ายต่างๆสามารถติดต่อถึงกันโดยไม่มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนความคล่องตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจในงานบางอย่าง

๓. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นความสามารถขององค์การที่จะกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงานจะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น

๔. ความผูกพันกับองค์การหมายถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การความเข้าใจกันความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อการทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะสมาชิกร่วมกันทำงานและมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน

ยังสอดคล้องกับความหมายที่ว่าพัฒนาประสิทธิภาพตนเองว่าผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นระดับแนวหน้านั้นเกิดจากการเรียนรู้และการฝึกฝนทำให้พวกเขามีแนวคิดในการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น คิลลี่ได้แนะนำกลยุทธ์๔ประการที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้แก่

๑. การเป็นผู้ริเริ่ม (Initiative)
๒. เครือข่าย (Networking)
๓. การจัดการตนเอง (Self-management)
๔. ทักษะ (Perspective)
๕. การเป็นผู้ตาม (Followership)
๖. การเป็นผู้นำ (Leadership)
๗. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
๘. ความเข้าใจในองค์กร (Organization Savvy)
๙. การนำเสนอ (Show and Tell)

การประชุมมีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการดังนั้นจึงต้องเรียนรู้ว่าเมื่อใดเป็นเวลาที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูลแบบใดและต้องมีความใส่ใจในการเลือกการใช้ภาษาสื่อสารให้ตรงกับผู้ที่รับข่าวสารก่อนที่จะเริ่มส่งข่าวสาร

ยังสอดคล้องกับความหมายที่ว่าประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่าหมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็วมีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และ เวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมาโดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกันดังนั้นประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆดังนี้

๑) ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่นการใช้ทรัพยากรทั้งเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

๒) ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่นการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

๓) ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์เช่นการทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า การทำงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้นได้นักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและพอสรุปปัจจัยที่สำคัญอันเป็นที่น่าสนใจและสอดคล้องกับความหมายที่ว่าพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าการศึกษาบรมในพระพุทธศาสนายึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางดังจะเห็นได้จากการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการพัฒนาการและวุฒิภาวะของนักเรียนเป็นศูนย์กลางโดยที่พระพุทธเจ้าทรงเทียบความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนของบุคคลเข้ากับบัวสี่เหล่าและทรงจำแนกประเภทของบุคคลที่จะเข้ารับการศึกษาบรมไปตามจริต๖และที่สำคัญคือพระพุทธเจ้ามุ่งให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติด้วยตนเองตัวอย่างเช่นการบริหารงานบุคคลในพระพุทธศาสนาเริ่มตั้งแต่การรับคนเข้ามาบวชที่ต้องมีการกลั่นกรองโดยคณะสงฆ์พระพุทธเจ้าทรงมอบความเป็นใหญ่ให้คณะสงฆ์ในการให้การอุปสมบทแก่กุลบุตรเมื่อบวชแล้วพระ

บวชใหม่จะต้องได้รับการฝึกหัดอบรมและการศึกษาเล่าเรียนจากพระอุปัชฌาย์โดยอยู่ภายใต้การปกครองดูแลของท่านจนบรรพชาครบ๕พรรษาซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่ว่าประสิทธิภาพหมายถึงการปฏิบัติกิจกรรมการทำงานอย่างราบรื่นครบถ้วนประหยัดเวลาใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุดบุคคลที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิกและองค์การที่เขาปฏิบัติหน้าที่ยิ่งสอดคล้องกับความหมายที่ว่าการใช้ทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการตอบสนองยังสอดคล้องกับความหมายที่ว่ากล่าวว่าการทำงานเป็นการแสดงการมีชีวิตและเป็นการแสดงถึงการมีส่วนร่วมอาศัยอยู่ในสังคมงานจะทำให้เราใช้ศักยภาพของเราอย่างเต็มที่สร้างประสบการณ์อันกว้างขวางการทำงานจะทำให้เกิดการเรียนรู้การใช้พลังงานของคนเราอย่างฉลาดและที่สำคัญที่สุดความสำเร็จจะพึงบังเกิดแก่ตัวเราเองก็ตีประโยชน์อันพึงให้แก่ประเทศเต็มหรือองค์การที่เรามีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นส่วนความที่ดีต้องเป็นผลของงานทั้งสิ้นขณะนี้ประเทศไทยต้องการคนที่ทำงานเพราะคนที่ทำงานเท่านั้นที่เป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติพวกไม่ยอมทำงานเป็นกาฝากกินและใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้หมดเปลืองโดยไม่สร้างอะไรขึ้นมาตอบแทนพวกนี้มีแต่จะนำความเสื่อมโทรมเสียหายมาให้องค์การสำนักงาน กระทรวง ทบวง กรม หรือ แหล่งธุรกิจทั้งหลายย่อมต้องการคนที่ทำงานไม่มีใครต้องการผู้ที่มีฐานันดรสูงประกาศนียบัตรล่ำเลิศดีกรีปริญญาฉบับไม่ถ้วนแต่ไม่ทำอะไร

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นผู้บริหารจะต้องอาศัยหลักในการบริหารงานและหลักกรรมประยุกต์เข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้นเช่นการสร้างองค์การองค์การการเรียนรู้เชิงพุทธการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตเชิงพุทธ เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (๒๕๔๓, หน้า๑.)	๑. หลักธรรมะส่วนในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
กันตยา เพิ่มผล(๒๕๔๑, หน้า๖-๗)	๑.การพัฒนาประสิทธิภาพเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์(๒๕๔๔, หน้า๘๘-๘๙.)	๒.ประสิทธิภาพขององค์การอาศัยสมาชิกภายในองค์การและการจัดวางระบบทำงานรวมทั้งการจัดโครงสร้างการบริการตลอดจนมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
โรเบิร์ต อี เคลลี (Robert E. Kelly)(หน้า๒๒๕-๒๒๖.)	๓.กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพตนเองเกิดจากการเรียนรู้และการฝึกฝน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (๒๕๔๑, หน้า ๒๓-๓๒.)	๔. ประสิทธิภาพการทำงานต้องประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็วมีคุณภาพ คุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงินคนอุปกรณ์และเวลา
เฮอร์เบิร์ต เอ ไซมอน (Herbert A. Simon), (๒๕๐๓, หน้า ๑๘๐ – ๑๘๑)	๑. ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจที่สูงสุดมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output)
พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต)	๑. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพระพุทธศาสนายึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง
สมใจ ลักษณะ, (๒๕๔๒, หน้า ๒๑๐.)	๑. ประสิทธิภาพเป็นที่พึงปรารถนาในสังคมและองค์การ

๒.๒. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ การเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ มีรายละเอียดที่ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรามาความหมายของการให้บริการนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ “สอดคล้องกับความหมายที่ว่าบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้^{๑๙}

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต่องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมีใจสนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ องค์กร

^{๑๙} ราชบัณฑิตยสถาน, “พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.๒๕๔๒”, (กรุงเทพมหานคร: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์จำกัดพ.ศ.๒๕๔๖), หน้า ๓๗๕.

^{๒๐} ชำนาญ ภูเอี่ยม, “Service Mind การมีจิตมุ่งบริการ”, (เทศบาล กรุงเทพมหานคร: ธนการพิมพ์ พ.ศ.๒๕๔๘), หน้า ๓๕-๓๘.

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการมากกว่าประชาชนคาดหวัง

สอดคล้องกับการให้บริการสาธารณะคือการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้^{๒๑}

๑. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆเป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๓. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆเช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

๑. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นต้นโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการมีฐานะหรือศักดิ์เท่าเทียมกันกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ

^{๒๑} พัทธกิจ ตรีชิต, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๓๘.

และสอดคล้องกับการบริการ หมายถึงการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการแต่จะต้องมีหลักในการให้บริการโดยมีหลักดังนี้^{๒๒}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการควรคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ดังนั้นจึงพูดได้ว่าคุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นหลักการเบื้องต้น ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามที่กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้น

โดยมีความหมายไปในทางเดียวกันกับคำนิยามที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า^{๒๓} และสอดคล้องกับความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๒๔}

จากความหมายการบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึงกระบวนการหรือกิจกรรมพฤติกรรม หรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้

^{๒๒} สมิต สัมฤทธิ์, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร, ๒๕๔๘), หน้า ๑๑-๑๓.

^{๒๓} Groonroos , C , Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition , (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

^{๒๔} Kotler, Phillip ,Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control 8 th edition, Englewood Cliffs , (New Jersey : Prentice – Hall Inc , 1997), p. 473.

รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก โดยมุ่งเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างสูงสุด นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการให้บริการ ไว้ดังนี้ การบริการหมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความหมายที่ว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีและมีความสอดคล้องกับความหมายที่ว่า การให้บริการสาธารณะคือการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการซึ่งมีความแตกต่างจากความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้ามีความสอดคล้องกับความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ดังนั้นสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึงกระบวนการหรือกิจกรรม พฤติกรรม หรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก โดยมุ่งเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

จากการให้ความหมายของการให้บริการ และผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักของการให้บริการ เพื่อใช้อธิบายการให้บริการในการบริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๓ดังนี้

ตารางที่ ๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒, (๒๕๔๖, หน้า ๗๗๕)	๑. กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ
ชำนาญ ภูเอี่ยม, (๒๕๔๘, หน้า ๓๕-๓๘)	๑. คุณภาพของการให้บริการ
พิทักษ์ ตรุษทิม, (๒๕๓๘, หน้า ๓๘).	๑. การให้บริการสาธารณะเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ๒. การบริการของรัฐเน้นการให้บริการที่มีระเบียบแบบแผน ๓. การจัดบริการแบบครบวงจรโดยการมุ่งประโยชน์ของประชาชน

สมิต สัจฉกร, (พ.ศ.๒๕๔๘, หน้า ๑๑-๑๓.)	๑. ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น
กรอนรอส (Gronroos),(๒๕๓๓, หน้า ๙๙) คอตเลอร์(Kotler), (๒๕๔๐, หน้า ๔๗๓.)	๑. กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ๒. กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้

๒.๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาในการให้บริการและจิตวิทยาเชิงพุทธผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายมีนักวิชาการได้ให้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการบริการตามหัวข้อต่อไปนี้^{๒๕}

๑. ความสำคัญของการบริการได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการดังนี้

๑.๑ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

๑.๒ การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อหรือในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารด้วย

๑.๓ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่นๆอีกทั้งในโอกาสหน้า

๒. หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการจึงมีหลักการการให้บริการดังนี้

๒.๑ การเข้าใจความต้องการของลูกค้าเพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

๒.๒ การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้าเพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้าจะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี

ซึ่งได้สอดคล้องกับทฤษฎี ๓ ไอแห่งการให้บริการที่ดีของคุณภาพ ทฤษฎี ๓ ไอ (Theory of triple I) กล่าวถึง ปัจจัย ๓ ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของ

^{๒๕} ทศนียา ชื่นนิรันดร์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอ บรบือจังหวัดมหาสารคาม”, *ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ,๒๕๔๔).

บริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดเห็นที่น่าสนใจไม่น้อยแก่ท่านที่ประสงค์จะแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพของบริการ โดยต้องการที่จะแก้ไขที่ต้นเหตุ ทฤษฎี ๓ ไอ กล่าวไว้ว่าสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือ การให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ ๓ ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. Innocence คือ ความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

๒. Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งกายนั่นเอง หมายความว่า ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำ เพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งก่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้งๆที่รู้ว่าจะเกิดปัญหาขึ้นบางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้สำหรับบางกรณี

๓. Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างได้ว่าเป็น Malicious act คือ กระทำไปโดยความรู้และความเข้าใจแต่มีเจตนารมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำเพื่อแฝงผลประโยชน์แก่ ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สะสมเอาความแค้นถือเอาไว้มากๆในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่ควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral hazard ในงานบางอย่างก็ได้

จากทฤษฎี ๓ ไอ นั้นผู้บริหารและหัวหน้าพนักงานระดับต่างๆ ก่อนที่จะตำหนิลูกน้อง หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนบกพร่อง หรือทำงานไม่ดีหากระลึกถึงไอทั้ง ๓ ก่อน แล้วถามตนเองอย่างตรงไปตรงมา ความบกพร่องในบริการนั้นๆ เกิดมาจากไอตัวใดแล้วคำตอบนั้นอาจนำมาสู่การแก้ปัญหานั้นๆ^{๒๖} สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมียุทธศาสตร์หน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อมในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น ๒ รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไปคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ ๗ ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

๑. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี(Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

๒. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้(Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

๓. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์(Unique) ของตนเอง

^{๒๖} วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ , คุณภาพในงานบริการ , (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น, ๒๕๓๙) , หน้า ๕๖-๕๗.

๔. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

๕. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี(Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

๖. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๗. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤติตนและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ^{๒๗} และสอดคล้องกับความหมายที่ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine irate studio – without hatred or passion)^{๒๘}

มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการให้บริการโดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการที่ถูกต้องประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การของหน่วยงานไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินไปแต่มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคลเป็นแนวคิดที่ว่าบริการเป็นเรื่องที่คนจะต้องสนใจกระทำด้วยใจไม่ใช่กระทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้นไปนอกจากนี้ Karl Albrecht ยังได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการเปรียบเทียบด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่าซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านไม่เป็นรูปสามเหลี่ยมอีกต่อไปนั่นหมายความว่าองค์กรจะต้องให้บริการที่ดีซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)และหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่าง

^{๒๗} วติน อิงคพัฒนกุล , คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๓), หน้า ๙.

^{๒๘} พิตยา บวรวัฒนา , “ รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา ค.ศ.๑๘๘๗ - ค.ศ. ๑๙๗๐ ”, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ - ๒๓.

เคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine irate studio – without hatred or passion)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีกับหลักการให้บริการของนักวิชาการหลายท่านโดยแต่ละคนได้กล่าวไว้จึงนำมาสรุปได้ว่าการบริการประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ๕ประการด้วยกัน

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค
- ๒ .การให้บริการอย่างทันต่อเวลา
๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ
๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ๕ .การให้บริการอย่างก้าวหน้า

และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวการบริการที่ลูกใจประชาชนเน้นความสำคัญของคนโดยให้มีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจสร้างวัฒนธรรมของหน่วยงานว่าการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ต่อผู้อื่นเป็นการให้บริการที่ดีมีคุณภาพก่อให้เกิดความประทับใจ

ตารางที่ ๒.๔.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
ทัศนียา ชื่นนิรันดร์, (๒๕๔๔)	๑. ความสำคัญของการบริการที่ดีมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าสามารถกระทำได้ทั้งก่อนหรือภายหลังการติดต่อก่อให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กร ๒. หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการจึงมีหลักการการให้บริการ
วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, (๒๕๓๙ , หน้า ๕๖-๕๗.)	๑.ทฤษฎี ๓ ไอแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ
วศิน อิงคพัฒนากุล, (พ.ศ.๒๕๕๓, หน้า ๙.)	๑. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดีเกี่ยวข้องกับโดยตรง และโดยอ้อม ๒. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ ๓. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ของตนเอง ๔. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ๕. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพ

	พลาณามัยดี ๖. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ๗. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี
สมคิด เรืองอร่าม, (๒๕๔๙) พิทยา บวรวัฒนา, (๒๕๔๘, หน้า ๒๒ – ๒๓.)	๑. การให้บริการเน้นความสำคัญของคน ๒. การให้บริการต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง

๒.๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์กร

การบริหารองค์กร เป็นการบริหารที่ครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้คือ การเป้าหมายบุคลากร และทรัพยากรต่างๆโดยนำเอาศาสตร์แขนงต่างๆมาประยุกต์ใช้ทั้งทางสังคมศาสตร์ที่นำเอาหลักการ และทฤษฎีต่างๆทางมานุษยวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยา และพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ ไม่ใช่ศาสตร์อย่าง เดียวและยังต้องใช้ศิลป์เข้าควบคู่ไปด้วย

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารวิชาการของนักวิชาการ หลากหลายท่านจึงได้ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ ความหมายของการบริหารองค์กร

คำว่า “บริหาร” มาจากคำว่า Administration มีความหมายเหมือนกับคำว่า Management ฉะนั้นจึงมีการใช้ทั้งสองคำนี้ในลักษณะเดียวกันแต่คำว่า Management มักจะใช้ในการบริหารองค์กรหรือหน่วยงานที่มุ่งในด้านผลกำไรแต่การบริหารงานในวงการศึกษาหรือกา บริหารงานโครงการสุขภาพในสถานศึกษานั้นมิได้มุ่งหวังผลกำไรหรือขาดทุน จึงใช้คำว่า Administration จึงจะเหมาะสมที่สุดการบริหาร (Administration) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการดำเนินงานขององค์กรเพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะชี้ให้เห็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพหรือความไร้ประสิทธิภาพของหน่วยงานการบริหารเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึง ความเจริญก้าวหน้าของสังคมความก้าวหน้าของวิทยาการต่างๆการบริหารงานที่สำคัญจะนำไปสู่ ความก้าวหน้าการบริหารเป็นลักษณะการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์กรซึ่งมีการวินิจฉัยสั่ง การนักบริหารจะต้องคำนึงถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆการวินิจฉัยสั่งการเป็นเครื่องแสดงให้ทราบถึง ความสามารถของนักบริหารและความเจริญเติบโตของการบริหารชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าใน ครอบครัวหรือองค์กรใดย่อมเกี่ยวข้องกับการบริหารอยู่เสมอดังนั้นการบริหารจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และจำเป็นต่อการที่จะดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมมีนักบริหารนักวิชาการและนักการศึกษามากมาย หลากท่านได้ให้ความหมายของการบริหารไว้หลายทัศนะซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

การบริหารนั้นเป็นต้นกำเนิดในการเสนอองค์ประกอบมูลฐานของการบริหารแบบ กระบวนการ๔ประการที่เรียกว่า POCC ไว้ดังนี้^{๒๔}

^{๒๔} ศมาจารย์ภาควิชาบริหารรัฐกิจ, สรุปเนื้อหาวิชาทฤษฎีองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙), หน้า ๙ .

๑. การวางแผน (Planning) หมายถึงการสร้างทางเลือกหรือแนวทางดำเนินการไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้ในการตัดสินใจในอนาคต

๒. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึงการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและระบุหน้าที่โดยการผสมผสานระหว่างวัตถุดิบและเงิน

๓. การบังคับบัญชา (Commanding) หมายถึงการทำให้เกิดการดำเนินงานตามที่ได้มีการกำหนดไว้ซึ่งการบังคับบัญชาที่ดีนั้นจะต้องมีการติดต่อสื่อสาร ๒ ทางกล่าวคือการยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นได้

๔. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึงการรวมความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารไว้ว่าการบริหารมีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะกล่าวคือการบริหารจัดการเป็นศาสตร์สาขาหนึ่งซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปเพราะมีองค์ประกอบของความรู้ (knowledge) มีหลักเกณฑ์ (principle) และทฤษฎี (theory) ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์เป็นศาสตร์ทางสังคมซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกันกับวิชาจิตวิทยาสังคมวิทยาและรัฐศาสตร์ส่วนในทางปฏิบัตินั้นจะขึ้นอยู่กับความสามารถประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะนำความรู้หลักการและทฤษฎีไปปรับหรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นเรื่องศิลปะดังนี้นักบริหารที่เก่งต้องมีศาสตร์และศิลปะ^{๓๐} ตลอดจนหมายถึงการบริหารหรือการจัดการคือกระบวนการอย่างหนึ่งภายในองค์การซึ่งมีลำดับการทำงานเป็นขั้นตอนมีกลุ่มบุคคลเป็นกลไกสำคัญในการบริหารงานมีเงินทุนเครื่องจักรและวัสดุครุภัณฑ์ต่างๆเป็นองค์ประกอบด้วย^{๓๑} ได้สอดคล้องกับความหมายของการบริหารจัดการที่ดีซึ่งหมายถึงกลไกการทำงานของหน่วยงานใดๆไม่ว่ารัฐบาลระบบราชการหรืออะไรก็ตามที่มีรูปแบบวิธีการบริหารจัดการที่ดีโดยพิจารณาถึงสามเรื่องหลักๆได้แก่หลักการที่ดีวิธีการที่ดีและผลลัพธ์ที่ดีมีคุณภาพด้วยคือจะต้องมีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพเป็นธรรมโปร่งใสและมีความรับผิดชอบ^{๓๒} รวมถึงความหมายที่ว่าการบริหารคือกระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆดำเนินกิจการตามขั้นตอนต่างๆโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์การการตระหนักถึงความสามารถความถนัดความต้องการและความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การควบคู่ไปด้วยองค์การจึงจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้^{๓๓} ซึ่งอาจกล่าวโดยสรุปไว้ว่าการบริหารหมายถึงการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหารมาประกอบเป็นกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งทำให้มองเห็นลักษณะของการบริหารได้ดังนี้การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นสำคัญการบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐานการ

^{๓๐} เด่น ชะเนติย์, *การบริหารงานบุคคล*, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., ๒๕๓๓), หน้า ๕๒.

^{๓๑} ชีรวุฒิ บุญยโสภณ และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, *องค์การและการจัดการ*, (กรุงเทพมหานคร : อักษรปริทรรศน์, ๒๕๓๔), หน้า ๑๒.

^{๓๒} ปรัชญา เวสารัชช์, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น”, *วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓).

^{๓๓} พะยอม วงศ์สารศรี, *องค์การและการจัดการ*, (กรุงเทพมหานคร : พรานนกการพิมพ์, ๒๕๔๒), หน้า ๓๖.

บริหารมีลักษณะการดำเนินการที่เป็นกระบวนการการบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มคน การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคลและของกลุ่มคนและการบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล^{๓๔} เช่นเดียวกับแนวคิดที่ว่า การบริหารหรือการจัดการหมายถึงศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์การและนอกองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ^{๓๕} สอดคล้องกับความหมายที่กล่าวว่าการบริหารหมายถึงศิลปะในการทำให้สิ่งต่างๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผลสำเร็จโดยที่ผู้บริหารมักไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติแต่ผู้บริหารเป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติงานจนสำเร็จตามจุดหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือก^{๓๖}

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของการบริหารองค์กร ๑. จะต้องมียุทธประสงค์ที่แน่นอนในการดำเนินงาน ๒. ต้องมีทรัพยากรที่มีคุณภาพและใช้อย่างคุ้มค่า ๓. มีการติดต่อประสานงานตลอด ๔. มีการวัดผลและประเมินผล

ตารางที่ ๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารองค์กร

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
คณาจารย์ภาควิชาบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง, (๒๕๔๙, หน้า ๙) ธีรวุฒิ บุญยโสภณ และ วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์, (๒๕๓๔, หน้า ๑๒.) ปรัชญา เวสารัชช์, (๒๕๔๓) พะยอม วงศ์สารศรี, (๒๕๔๒, หน้า ๓๖.) สมพงษ์ เกษมสิน, (๒๕๑๔, หน้า ๓.)	๑. การเสนอองค์ประกอบมูลฐานของการบริหารแบบกระบวนการ (POCC) ๒. การบริหารหรือการจัดการเป็นกระบวนการภายในองค์การมีลำดับการทำงานเป็นขั้นตอน ๓. การบริหารจัดการที่ดีมีผลลัพธ์ มีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพเป็นธรรมโปร่งใสและกลยุทธ์ต่างๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอน ๔. การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคลและของกลุ่มคนดำเนินการอย่างมีเหตุผล
เด่น ชะเนติยัง, (๒๕๓๓, หน้า ๕๒.) พะยอม วงศ์สารศรี, (๒๕๔๒, หน้า ๓๖.) สมคิด บางโม, (๒๕๔๕, หน้า ๖๑.)	๑. การบริหารมีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ ๒. การบริหารเป็นกระบวนการที่ใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอน ๓. การบริหารหรือการจัดการเป็นศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์การและนอกองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

^{๓๔} สมพงษ์ เกษมสิน, *การบริหาร*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไพบูลย์สาราณูติ, ๒๕๑๔), หน้า ๓.

^{๓๕} สมคิด บางโม, *การบริหาร*, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๕), หน้า ๖๑.

^{๓๖} ไซมอน (Herbert A. Simon) อ้างใน เดิมศักดิ์ ทองอินทร์, *ความรู้เบื้องต้นทางการบริหารรัฐกิจ*, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๗), หน้า ๓.

๒.๓.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กร

จากการให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารองค์กรและผลการศึกษานักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับการบริหารองค์กรเพื่อใช้อธิบายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารองค์กรไว้ ๕ ประการคือ^{๓๓}

๑. การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนหรือโครงการสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคตให้ตรงเป้าหมายที่ต้องการโดยกำหนดงานที่จะทำวิธีการและวัตถุประสงค์ของงานนั้นๆ ไว้ล่วงหน้า

๒. การแสวงหาการกำหนดตัวบุคคลและอุปกรณ์ (Allocation) หมายถึง การแสวงหา กำหนดตัวบุคคลและวัสดุทุกชนิดที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามแผนเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. การเสริมกำลังบำรุง (Stimulation) หมายถึง การบำรุงขวัญกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผลงานดีทั้งปริมาณและคุณภาพ

๔. การประสานงาน (Co – Ordination) หมายถึง การจัดให้ผู้แทนของหน่วยงานย่อยทุกหน่วยงานพบปะปรึกษาหารือกันเพื่อให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือทราบเรื่องการปฏิบัติงานของผู้อื่นและเพื่อให้งานสัมพันธ์ไม่ขัดแย้งกันโดยยึดเป้าหมายขององค์การเป็นหลัก

๕. การประเมินผลงาน (Evaluation) หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะให้ทราบผลการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขทุกระยะและประเมินผลขั้นสุดท้ายเพื่อเปรียบเทียบผลงานกับงานที่ควรจะได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตั้งแต่ต้นเพื่อวางแผนใหม่สำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต

สอดคล้องกับความหมายที่ได้กล่าวถึงกระบวนการในการบริหารงานซึ่งได้เสนอกระบวนการบริหารไว้ ๕ ประการซึ่งเรียกย่อๆว่า “POSDCORB” กระบวนการบริหารนี้ได้สรุปไว้ในหนังสือ “Papers on the Science of Administration” ในปีค.ศ. ๑๙๓๖ โดยมีกระบวนการบริหารดังนี้^{๓๔}

๑. การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนแนวทางในการปฏิบัติงานตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

๒. การจัดหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่การแบ่งส่วนงานการจัดสายงานการจัดตัวบุคคล (Staffing) หมายถึง การบริหารงานด้านบุคลากรอันได้แก่การจัดอัตรากำลังการสรรหาการรักษาสภาพการทำงานการควบคุมการปฏิบัติงาน

^{๓๓} สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย, เอกสารคำสอนวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย : คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์, ๒๕๔๒), หน้า ๖๗.

^{๓๔} กุลิกและเออร์วิค อังในสุพจน์ พันธุ์ชูเพชร, การศึกษากระบวนการบริหารงานของผู้บริหารการศึกษามหาวิทยาลัย, วิทยาลัยการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๘).

๓. การอำนวยการ (Direction) หมายถึง การดำเนินการในการตัดสินใจและการสั่งการในกิจการต่างๆให้ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผนทั้งในลักษณะทั่วไปและในลักษณะเฉพาะตลอดจนการให้คำแนะนำและการควบคุมการปฏิบัติงาน

๔. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การร่วมมือในการปฏิบัติงานในส่วนต่างๆให้ประสานสอดคล้องกันและกลมกลืนกัน

๕. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าของกิจการในหน่วยงาน

๖. งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การควบคุมการใช้จ่ายให้รอบคอบและรัดกุมรวมถึงการจัดสรรงบประมาณการดำเนินงาน

สอดคล้องกับความหมายที่กล่าวถึงกระบวนการการบริหารควรประกอบด้วย ๑๐ ประการ คือ ^{๓๕}

๑. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดงานหรือวิธีการปฏิบัติงานไว้เป็นการล่วงหน้าโดยเกี่ยวกับการคาดการณ์ (Forecasting) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Set Objective) การพัฒนาวิธี (Develop strategies) ในการวางแผนซึ่งต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องต้องกันในการดำเนินงาน

๒. การจัดการ (Organizing) หมายถึง การพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้งานต่างๆสามารถดำเนินไปโดยมีการประสานงานกันอย่างดี

๓. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การจัดหาบุคคลเข้าปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๔. การตัดสินใจ (Decision) หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการที่จะตัดสินใจแยกแยะและวิเคราะห์ออกมาให้ได้ว่าในการทำงานจะต้องมีการตัดสินใจในเรื่องใดบ้าง

๕. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การศึกษาวิธีการวินิจฉัยสั่งการรวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศงานตลอดจนศิลปะในการบริหารงานที่จะทำให้การทำงานประจำวันของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นไปด้วยดี

๖. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การร่วมมือประสานงานเพื่อการดำเนินการเป็นไปด้วยดีและราบรื่นศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะทำการประสานงานดีขึ้นและดำเนินการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาขึ้น

๗. การร่วมมือประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานงานให้ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายมีความเข้าใจในงานเข้ามามีส่วนร่วมทำงานกันอย่างพร้อมเพรียงกันข้อตกลงที่สำคัญยิ่งของการประสานงานคือความร่วมมือซึ่งเป็นเรื่องของ “จิตใจ”

๘. การสื่อสารข้อความ (Communicating) หมายถึง การผ่านข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ

^{๓๕} พงษ์ศักดิ์ ปัญจพรผล, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๒), หน้า ๖๔-๗๒.

๙. การรายงานผล (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานตลอดจนการประชาสัมพันธ์ (Public Relation) แจ้งให้ประชาชนทราบซึ่งโดยทั่วไปการรายงานจะหมายถึงวิธีการของสถาบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน ความสำคัญของการรายงานนั้นจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

๑๐. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การงบประมาณโดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณและการเงินตลอดจนการใช้งบประมาณในการควบคุมงานและความหมายไม่ทิศทางเดียวกันกับกระบวนการบริหารควรประกอบด้วย๔ประการคือ^{๔๐}

๑. การวางแผน หมายถึง หน้าที่ทางการบริหารในการกำหนดจุดหมายและการตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีที่สุดที่จะให้บรรลุจุดหมายนั้น

๒. การจัดองค์การ หมายถึง กำหนดอำนาจหน้าที่และตำแหน่งต่างๆอย่างชัดเจน

๓. การนำ หมายถึง ความพยายามทำให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่นเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔. การควบคุม หมายถึง การมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์การได้ประพฤติปฏิบัติในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานหรือจุดหมายมุ่งเน้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์และลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลง

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารโดยมีความเชื่อว่าเป็นไปได้ที่จะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (Administrative) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นการบริหารอุตสาหกรรมหรืองานรัฐบาลโดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหาร (Management Functions) ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการบริหาร๕ประการคือ^{๔๑}

๑. การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจและกำหนดขึ้นเป็นแผนปฏิบัติงานหรือวิธีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

๒. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำต้องจัดให้มีโครงสร้างงานต่างๆและอำนาจหน้าที่ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักรสิ่งของและตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

๓. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งการงานต่างๆของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะทำให้ผลสำเร็จด้วยดีโดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีจะต้องเข้าใจคนงานของตนจะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงานและองค์การที่มีอยู่รวมถึงจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดทั้งขึ้นและลงนอกจากนี้ยังต้องทำการประเมินโครงสร้างขององค์การและผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของตน เป็นประจำอีกด้วยหากโครงสร้าง

^{๔๐} วิโรจน์ สารรัตนะ, การบริหารหลักการทฤษฎีและประเด็นทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิทยวิสุทธิ, ๒๕๔๒), หน้า ๑๑.

^{๔๑} Price, Alan, Human Resource Management, In a Business Context, ๒ edition, (London : Thomson Learning, 2004), p. 110.

ขององค์การที่เป็นอยู่ไม่เหมาะสมก็จำเป็นต้องปรับปรุงเช่นเดียวกันถ้าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาคนใดหย่อนประสิทธิภาพการปล่อยเพื่อปรับปรุงกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นก็เป็นสิ่งจำเป็นต้องทำ

๔. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

๕. การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่างๆที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้วและเป็นแนวทางเดียวกันกับการกำหนดหลักการในการบริหารจัดการขึ้น๑๔ประการเป็นส่วนประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารจัดการดังนี้^{๔๒}

๑. การแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) ฟาโย ได้เสนอว่า คนงานควรจะได้รับการมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติมากขึ้นหรือได้รับการกระตุ้นให้มีความรับผิดชอบในผลลัพธ์ของงานมากขึ้น ซึ่งหลักการนี้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การยุคปัจจุบันได้

๒. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) แวปเบอร์ และฟาโย ได้ให้ความสำคัญของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอำนาจหน้าที่แบบเป็นทางการของแวปเบอร์จะได้มาจากตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารในสายการบังคับบัญชา ส่วนอำนาจหน้าที่แบบไม่เป็นทางการจะได้รับจากความชำนาญงานของบุคคล (Expertise) ความรู้ทางด้านเทคนิค (Technical Knowledge) ความมีคุณค่าทางศีลธรรม (Moral Worth) และความสามารถในการนำ (Leading) และสร้างความผูกพันกับผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนเห็นว่าอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบควรอยู่คู่กัน

๓. การมีผู้บังคับบัญชาคนเดียว (Unity of Command) ฟาโย กล่าวว่าคำสั่งสองคำสั่ง (Dual Command) อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานเช่นการรายงานจะมีความเกี่ยวข้องในเมื่อผู้ควบคุมสองคนได้ให้คำสั่งกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวทำให้เกิดการสับสนในบางสถานการณ์ คำสั่งสองคำสั่งนี้ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้บังคับบัญชาและทำให้เกิดการสับสนในลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่แบบเป็นทางการ (Formal Hierarchy of Authority) การประเมินอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารในระบบผู้บังคับบัญชาสองคนจะเป็นการยากและผู้บริหารในความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชามักจะโกรธและอาจไม่ให้ความร่วมมือในอนาคตถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เชื่อฟัง

๔. สายการบังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่ (Line of Authority) เป็นสายการบังคับบัญชาจากผู้บริหารในระดับบนสู่ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์การความสัมพันธ์ของการจำกัดความยาวของสายการบังคับบัญชาโดยการควบคุมจำนวนของระดับในลำดับชั้นของการบริหารจัดการจำนวนที่ดีที่สุดในลำดับชั้นการบังคับบัญชา (Hierarchy) คือ ความยาวของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานระดับล่างรวมถึงความล่าช้าในการวางแผน (Planning) และการจัดการ (Organizing) ซึ่งการจำกัดจำนวนของระดับชั้นการบังคับบัญชาให้น้อยลงจะทำให้ปัญหาในการ

^{๔๒} ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, **ทฤษฎีองค์การ : ฉบับมาตรฐาน**, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๔๕), หน้า ๖๘ - ๖๙.

ติดต่อสื่อสารลดลงและองค์การจะมีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีความยืดหยุ่นมากขึ้นภายในองค์การได้มีการแบ่งแยกแผนกต่างๆซึ่งแต่ละแผนกจะมีระดับชั้นการบังคับบัญชาโดยผู้บริหารในระดับกลางและระดับต้นของสายการบังคับบัญชาแต่ละแผนกต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้จัดการในระดับเดียวกันในแผนกอื่นๆซึ่งปฏิสัมพันธ์นี้ช่วยในการตัดสินใจให้เร็วขึ้นเนื่องจากผู้บริหารจะรู้จักบุคคลอื่นและรู้วิธีการในการแก้ปัญหาเพิ่มมากขึ้นสำหรับการทำงานข้ามแผนกหรือการทำงานข้ามสายนั้นเป็นการสร้างทีมงานข้ามสายซึ่งสามารถควบคุมโดยผู้นำของแต่ละทีม

๕. การรวมอำนาจ (Centralization) เป็นการรวมอำนาจของการบังคับบัญชาไว้ที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การซึ่งอำนาจหน้าที่จะไม่ได้อยู่ที่ผู้บริหารระดับสูงของสายการบังคับบัญชาแต่เป็นการกำหนดว่าควรมีการรวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารระดับสูงเท่าไร อย่างไรและมีการกระจายอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาและคนงานในระดับล่างอย่างไรสิ่งนี้ถือว่ามีความสำคัญเนื่องจากถ้าจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในทุกระดับขององค์การ

๖. การมีเป้าหมายเดียวกัน (Unity of Direction) เป็นการออกแบบหรือกำหนดแผนในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและคนงานที่ใช้ทรัพยากรขององค์การองค์การใดที่ไม่มีการวางแผนจะทำให้ขาดประสิทธิภาพและขาดประสิทธิผลซึ่งจะไม่มี การมุ่งไปสู่กิจกรรมของกลุ่มหรือกิจกรรมของบุคคลแต่การวางแผนจะเริ่มที่ผู้บริหารระดับสูงทำงานเป็นทีมร่วมกับกลยุทธ์ขององค์การซึ่งจะต้องมีการติดต่อกับผู้บริหารในระดับกลางที่มีส่วนในการตัดสินใจว่าจะใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์หลักการในข้อนี้ยึดหลักว่ากิจกรรมของแต่ละกลุ่มต้องมีจุดหมายและแผนเดียวกัน

๗. หลักความเสมอภาค (Equity) ความเสมอภาคคือ ความเป็นธรรม (Justice) ความยุติธรรม (Impartiality) และความเหมาะสม (Fairness) สำหรับสมาชิกทุกคนภายในองค์การซึ่งในปัจจุบันพนักงานมีความต้องการความเสมอภาคมากขึ้นเป็นการจัดการที่ใช้หลักความเท่าเทียมกัน

๘. การออกคำสั่ง (Order) วิธีการจัดการซึ่งอยู่ในตำแหน่งนั้นในการจัดหา เพื่อให้องค์การได้รับประโยชน์สูงสุดและเป็นการจัดหางานให้แก่พนักงานโดยใช้ผังองค์การ(Organization Chart) เพื่อแสดงให้เห็นถึงตำแหน่งและหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนและเป็นการชี้ชัดว่าตำแหน่งของพนักงานแต่ละคนอาจจะมีการเลื่อนขึ้นได้ในอนาคตการวางแผนเกี่ยวกับอาชีพได้รับความสนใจมากขึ้นในองค์การยุคปัจจุบันเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ถือว่ามีความจำเป็นที่จะต้องให้การฝึกอบรม (Training) และการพัฒนากำลังแรงงาน (Developing) โดยองค์การจะกำหนดตำแหน่งหน้าที่สำหรับคนทุกคนและทุกคนจะเข้าใจตำแหน่งหน้าที่ของตน

๙. ความคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นความสามารถของบุคคลในการกระทำการต่างๆโดยปราศจากการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาผู้บริหารจะต้องกระตุ้นให้พนักงานมีความคิดริเริ่มซึ่งความคิดริเริ่มนั้นนับถือว่าเป็นจุดแข็งขององค์การเนื่องจากจะสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ๆได้ผู้บริหารมีความต้องการทักษะ (Skill) และไหวพริบ (Tact) เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างองค์การและความต้องการของพนักงานและความสามารถ (Ability) จะทำให้เกิดความสมดุลซึ่งเป็นสิ่งที่ชี้ชัดผู้บริหารระดับสูงในการพัฒนาและการบริหารงาน

๑๐. ความมีระเบียบวินัย (Discipline) เป็นการมุ่งให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการเชื่อฟัง (Obedience) อำนาจ (Energy) คำขอร้อง (Application) และลักษณะของการแสดงความนับถือ

ออกมาสำหรับอำนาจของผู้บังคับบัญชาความมีระเบียบวินัยเป็นบุคลิกลักษณะที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร
หลายๆคนที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดละทำงานอย่างเข้มแข็งเพื่อให้
บรรลุเป้าหมายขององค์การความมีระเบียบวินัยจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ
กับคุณสมบัติของผู้ภายในองค์การและเป็นความสามารถของผู้บริหารในการที่จะปฏิบัติตามอย่าง
ยุติธรรมอีกด้วย

๑๑. ค่าตอบแทน (Remuneration of Personnel) การให้รางวัลประกอบด้วยโบนัสและ
แผนการแบ่งกำไรเป็นการช่วยกระตุ้นการทำงานของพนักงานได้การให้หรือการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่
พนักงานมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์การระบบรางวัลที่มีประสิทธิภาพสามารถให้
ความยุติธรรมทั้งพนักงานและองค์การรวมทั้งสามารถกระตุ้นผลผลิตเพิ่มโดยการให้รางวัลเพื่อเป็น
การสนับสนุนให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นโดยยึดหลักว่าการจ่ายค่าตอบแทนควรยุติธรรมและตอบสนองความ
พึงพอใจสูงสุดทั้งนายจ้างและลูกจ้างเท่าที่จะทำได้

๑๒. ความมั่นคงในงาน (Stability of Tenure of Personnel) ความมั่นคงในงานมี
ความสำคัญต่อการจ้างงานระยะยาวเมื่อพนักงานอยู่ในองค์การซึ่งมีแนวโน้มจะทำงานเป็นทีมเป็น
ระยะเวลานานโดยพยายามพัฒนาทักษะและปรับปรุงความสามารถในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร
ขององค์การการจ้างงานระยะยาวเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้อธิบายการประสบความสำเร็จของบริษัทขนาด
ใหญ่ในญี่ปุ่น

๑๓. ผลประโยชน์ส่วนตัวมีความสำคัญน้อยกว่าผลประโยชน์ขององค์การ (Subordination
of individual interests to the common interest) ผลประโยชน์ขององค์การถือว่าเป็นประโยชน์
ของทุกคนหรือของทุกกลุ่มในองค์การในขณะที่องค์การยังดำเนินกิจการอยู่จะต้องมีการกำหนด
ผลประโยชน์เพื่อให้เกิดความยุติธรรมระหว่างองค์การและสมาชิกภายในองค์การ

๑๔. ความสามัคคี (Sprit de corps) เป็นความรู้สึกร่วมกันของสมาชิกภายในองค์การที่
ช่วยสนับสนุนการทำงานของสมาชิกในกลุ่มในการออกแบบประยุกต์ของอำนาจหน้าที่ตามลำดับชั้น
ภายในองค์การและสิทธิในการสั่งการความสามัคคีจะสามารถบรรลุผลสำเร็จได้หากมีการติดต่อกัน
ระหว่างผู้บริหารและคนงานโดยหรือการบริโภคและความร่วมมือกัน ถือว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญใน
การที่ทำให้้องค์การบรรลุผลสำเร็จและมีการพัฒนาการติดต่อเพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่สำคัญ
เพราะความสามัคคีคือพลังเมื่อสมาชิกมีความสามัคคีกันสูงก็จะทำให้องค์การมีความแข็งแกร่ง

สรุปได้ว่าการบริหารองค์การหมายถึงพฤติกรรมอย่างหนึ่งซึ่งเป็นกระบวนการทางสังคมที่
ผู้บริหารใช้สำหรับตัดสินใจเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆทั้งที่เป็นองค์กร
ที่เป็นหน่วยงานของรัฐและเอกชนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายโดยนำทรัพยากรมาใช้อย่าง
ประหยัดซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อให้บุคคลต่างๆเกิดความร่วมมือ
กันในการปฏิบัติงานซึ่งกระบวนการบริหารเป็นภารกิจที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติหน้าที่ตามลำดับขั้นตอน
เป็นระบบมีการวางแผนการจัดองค์การหรือการจัดหน่วยงานต่างๆภายในองค์การสรรหาบุคคลเข้า
ทำงานการสั่งการการประสานงานการรายงานผลการปฏิบัติงานการงบประมาณก่อให้เกิด
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

ตาราง ๒.๖ แนวคิดและทฤษฎีหลักที่นักวิชาการได้ให้เกี่ยวกับการบริหารองค์กร

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (๒๕๔๒, หน้า ๖๗)	๑. การวางแผน (Planning) ๒. การจัดองค์การ (Organizing) ๓. การบังคับบัญชา (Commanding) ๔. การประสานงาน (Coordinating)
เดัน ชะเนติยง, (๒๕๓๓, หน้า ๕๒.) พะยอม วงศ์สารศรี, (๒๕๔๒, หน้า ๓๖.) สมพงษ์ เกษมสิน, (๒๕๑๔, หน้า ๓.) สมคิด บางโม, (๒๕๔๕, หน้า ๖๑.)	๑. การบริหารมีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ ๒. การบริหารเป็นกระบวนการจัดการใช้ศิลปะและ กลยุทธ์ต่างๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอน ๓. การบริหารหมายถึงเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ นำเอาทรัพยากรบริหารมาประกอบเป็นกระบวนการ บริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด
ธีรวุฒิ บุญยโสภณ และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, (๒๕๓๔, หน้า ๑๒.) ปรัชญา เวสารัชช, (๒๕๔๓).	๑. บริหารหรือการจัดการเป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง ภายในองค์การมีลำดับการทำงานเป็นขั้นตอนมีกลุ่ม บุคคลเป็นกลไกสำคัญ ๒. การบริหารจัดการเป็นกลไกการทำงานของ หน่วยงาน

๒.๔ หลักเกี่ยวกับพรหมวิหารธรรม

พรหมวิหารธรรม ถือได้ว่าเป็นหลักธรรมขั้นพื้นฐานทางจิตใจของชนชั้นผู้ใหญ่ผู้ปกครองผู้เป็นหัวหน้าและในท่อนี้ยังหมายความว่าพรหมวิหารธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวสำหรับจิตใจของทุกองค์กรครอบคลุมทั่วประเทศซึ่งไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรจะต้องมีและในท่อนี้ก็มีผู้ให้ความหมายของพรหมวิหารธรรม ไว้หลายอย่างดังนี้

๒.๔.๑ ความหมายของพรหมวิหารธรรม

มีนักวิชาการด้านพุทธศาสนาได้ให้ความหมายของพรหมวิหารไว้ว่าพจนานุกรมศัพท์ทางศาสนาสาขาลัทธิ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน^{๔๓} อธิบายความหมายพรหมวิหาร^{๔๔} ว่าเป็นธรรมหมวดหนึ่งในพระพุทธศาสนามีความหมายหลายนัยคือ ๑. เป็นธรรมเครื่องอยู่ของพรหมเครื่องอยู่อย่างพรหมและทำให้พรหมเสมอด้วยพรหมโดยมุ่งประเด็นที่ว่าเมื่อผู้บำเพ็ญสมาธิเจริญเมตตากรุณามุทิตาและอุเบกขาแล้วย่อมส่งผลให้บรรลุญาณได้ตามลำดับ ๒. เป็นธรรมเครื่องอยู่ของผู้ประเสริฐธรรมประจำใจอันประเสริฐหลักความประพฤติที่ประเสริฐเมื่อมีธรรม ๔ ประการนี้ประจำใจย่อมมีความรักสรรพสัตว์ปรารถนาช่วยสรรพสัตว์นั้นๆ ไม่สำเร็จ ๓. เป็นธรรมเครื่องอยู่ของผู้เป็นใหญ่คือผู้นำผู้ปกครองโดยมุ่งให้ผู้บำเพ็ญหรือผู้ปกครองมีความรักความปรารถนาดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นพื้นฐานช่วยเหลือเขาประสบความสำเร็จทุกขียณดีด้วยเมื่อเขาได้รับความสำเร็จและวางใจเป็นกลางไม่ตกอยู่ในอคติพรหมวิหาร ๔

^{๔๓} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์ศาสนาสาขาลัทธิ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์, ๒๕๔๘), หน้า ๑๒๐ - ๑๒๑.

เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าอัปมัญญา ๔ เพราะมุ่งประเด็นที่ว่าแผ่ไปไม่จำกัดในมนุษย์และสัตว์ทั้งหลาย เป็นพรหมวิหาร ๔ “พรหมวิหาร” เป็นคำภาษาบาลีแปลว่าธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหมแยกศัพท์ได้ ดังนี้พรหม+วิหารการประกอบศัพท์มีดังนี้ พรหมศัพท์แปลว่าพรหม^{๔๔} พรหมวิหาร๔ เป็นหมวดธรรมซึ่งพระโพธิสัตว์ทรงบำเพ็ญและเผยแผ่อบรมสั่งสอนในระหว่างการบำเพ็ญบารมีหลายยุคหลายสมัยการเจริญพรหมวิหาร๔จึงเป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันมาตั้งแต่ก่อนพุทธกาลดังข้อมูลที่ปรากฏในพระสูตรต้นตูปีกหลายแห่งเช่นมฆเทวสูตร^{๔๕} มหาสุทฺธสนสูตร^{๔๖} และมหาโควินทสูตร^{๔๗} เป็นต้นแต่การเจริญพรหมวิหาร๔เหล่านั้นสามารถทำให้บรรลุผลได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น^{๔๘} ยังไม่มีความสมบูรณ์พร้อมด้วยเหตุผลและวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลอย่างครบถ้วนบริบูรณ์เหมือนการเจริญพรหมวิหาร๔

ซึ่งปรากฏอยู่ในคำสอนของพระพุทธศาสนาดังพุทธพจน์ในเมตตาสหคตสูตรว่า “เมตตา เจโต วิมุตติ ที่บุคคลเจริญแล้วอย่างไรมีอะไรเป็นคติมีอะไรเป็นอย่างยิ่งมีอะไรเป็นผลมีอะไรเป็นที่สุด... อนึ่งอุเบกขาเจโตวิมุตติ ... ภิกษุทั้งหลายในโลกนี้พร้อมทั้งเทวโลกมารโลกพรหมโลกในหมู่สัตว์พร้อมทั้งสมณพราหมณ์เทวดาและมนุษย์เรายังไม่เห็นบุคคลที่จะทำจิตให้ยินดีได้ด้วยการตอบปัญหาเหล่านี้ เว้นตถาคตหรือสาวกของตถาคตหรือผู้ที่ฟังจากคำสอนของตถาคตนี้”^{๔๙} พรหมวิหาร๔ไว้ใน “พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม” ว่าพรหมวิหาร๔ คือธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ, ธรรมประจำใจอันประเสริฐ, หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์, ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติจึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจดและปฏิบัติต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบประกอบด้วย^{๕๐}

๑) เมตตา ความรักใคร่ปรารถนาดี อยากให้เขามีความสุขมีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า

๒) กรุณา ความสงสารคิดช่วยให้พ้นทุกข์ไฟใจในอันจะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์

๓) มุทิตา ความยินดีในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุขมีจิตผ่องใสบันเทิงกอบด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุขพลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้มีสุขเจริญงอกงามยิ่งขึ้นไป

๔) อุเบกขา ความวางใจเป็นกลางอันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขังไม่เอนเอียงด้วยรักและชังพิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลาย กระทำแล้วอันควรได้รับผลดีหรือชั่วสมควรแก่เหตุอันตนประกอบพร้อมที่จะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรมรวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดูในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำเพราะเขาธิบดีชอบตนได้ดีแล้วเขาสมควรรับผิดชอบตนเองหรือเขาควรได้รับผลอันสมกับความรักผิดชอบของตน

^{๔๔} ที่ .ป.า. (ไทย) ๑๑/๓๐๕/๒๗๕.๑๗ม.ม.(ไทย) ๑๓/๓๐๙/๓๗๓-๓๘๑

^{๔๕} ม.ม.(ไทย) ๑๓/๓๐๙/๓๗๓-๓๘๑.

^{๔๖} ที่ .ม.(ไทย) ๑๐/๓๒๗/๒๕๖-๒๕๗.

^{๔๗} ที่ .ม.(ไทย) ๑๐/๒๖๒/๑๙๔.

^{๔๘} ที่ .ม.(ไทย) ๑๐/๓๒๙/๒๕๗ .

^{๔๙} ส .ม.(ไทย) ๑๙/๒๓๕/๑๗๖-๑๗๗.

^{๕๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลธรรม, (พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมิกจำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๑๒๔.

สอดคล้องกับความหมายของพรหมวิหารธรรมไว้ว่าพรหมวิหารธรรมหมายถึงบุคคลผู้ที่
คุณธรรมครบถ้วนบริบูรณ์เท่านั้นมี๔ประการคือ^{๕๑}

๑) เมตตา ความจริงใจ ความรักความปรารถนาดีต่อผู้อื่นไม่มีเล่ห์เหลี่ยมดูได้จากสีหน้าที่
บ่งบอกคือยิ้มแย้มแจ่มใสและดูจากการกระทำที่มุ่งหวังให้ผู้อื่นมีดียิ่งๆขึ้นไป

๒) กรุณา ความสงสาร ความเห็นอกเห็นใจเพื่อมนุษย์ร่วมโลกยามเห็นผู้อื่นมีความลำบาก
กัทนอยู่ไม่ได้ต้องแสดงออกมาด้วยการเข้าช่วยเหลือเจือจุนด้วยความเต็มใจเสมอในทำนองสุขที่สุขด้วย

๓) มุทิตา ความชื่นชม ยินดีในความสำเร็จสมหวังของผู้อื่นไม่แสดงความอิจฉาริษยาด้วย
การทนดูหน้าเห็นคนที่เขาดีกว่าตัวไม่ได้ดูได้จากการไปแสดงไมตรีจิตต่อบุคคลอื่นหรือชื่นชมต่อ
ความสำเร็จของผู้อื่นโดยไม่ต้องบังคับใจ

๔) อุเบกขา ความวางเฉยในเมื่อไม่อาจจะช่วยเหลือเขาได้ไม่ทับถมซ้ำเติมและเมื่อผู้อื่น
ผิดพลาดหรือได้รับความวิบัติไม่แสดงอาการสมน้ำหน้าเมื่อเขาพลาดเป็นต้น

สัมพันธ์กับความหมายของพรหมวิหารที่ว่าพรหมวิหารหมายถึงธรรมเครื่องอยู่อย่าง
ประเสริฐ, ธรรมประจำใจอันประเสริฐ, หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์, ธรรมที่ต้องมีไว้เป็น
หลักใจและกับคามประพฤติให้เป็นไปโดยชอบถูกต้องตามทำนองคลองธรรมจึงชื่อว่าดำเนินชีวิตหมด
จดและปฏิบัติต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบประกอบด้วย๔อย่างคือ^{๕๒}

๑) เมตตา ความรักใคร่ปรารถนาจะให้เขาเป็นสุขคำว่า “เมตตา” หมายถึง ความสนิท
สนมคือความรักใคร่ที่เว้นจากราคะความกำหนดได้แก่ความปรารถนาให้เกิดความสุขความเจริญแก่
ผู้อื่นความปรารถนาดีอยากให้มีมีความสุขความมีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์และสัตว์
ทั่วหน้า

๒) กรุณา ความสงสารคิดช่วยให้เขาพ้นทุกข์คำว่า “กรุณา” หมายถึง ความห่วงใยเมื่อ
เห็นผู้อื่นได้รับความทุกข์ร้อนได้แก่ปรารถนาเพื่อปลดเปลื้องความทุกข์ร้อนของเขาหรือความสงสาร
คิดจะช่วยให้เขาพ้นทุกข์ความไฝ่ใจอันที่จะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์

๓) มุทิตา ความพลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีคำว่า “มุทิตา” หมายถึง ความชื่นบานได้แก่ความ
พลอยยินดีในเมื่อผู้อื่นได้ดีหรือความยินดีในเมื่อผู้อื่นมีความอยู่ดีกินดีมีจิตใจผ่องใสบันเทิง
ประกอบด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอต่อสรรพสัตว์ดำรงในปกติสุขพลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมี
สุขเจริญงอกงามยิ่งขึ้นไป

๔) อุเบกขา ความวางเฉย มีจิตใจ ไม่เสียใจเมื่อผู้อื่นถึงความวิบัติคำว่า “อุเบกขา” หมายถึง
ความวางเฉยได้แก่วางตนเป็นกลางในเมื่อจะแผ่เมตตาไปก็ไม่สมควรเช่นเอาใจช่วยโจรเป็นต้นหรือ
ความวางใจเป็นกลางอันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญาคือจิตเรียบตรงเที่ยง
ธรรมดุจตราขึงไม่เอนเอียงด้วยรักและชังพิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้วอันควรได้รับ
ผลดีหรือชั่วสมควรแก่เหตุอันตนประกอบพร้อมที่จะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรมรวมทั้งรู้จักวางเฉย
สงบใจมองดูในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำเพราะเขาได้รับผิดชอบตนได้ดีแล้วเขาสมควรรับผิดชอบตนเองหรือ

^{๕๑} พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), พระในบ้าน, (กรุงเทพมหานคร : คณาจารย์ธรรมการพิมพ์, ๒๕๕๑),
หน้า ๘-๙.

^{๕๒} แก้ว ขิตตะขบ, รวมวิชาธรรมศึกษาชั้นตรี, (ตามหลักสูตรของสนามหลวงแผนกธรรม, ๒๕๕๖),
(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๕๗), หน้า ๙๓-๙๔.

เขาคอร์ได้รับผลอันสมกับความรักผิดชอบของตนและเป็นไปในทิศทางเดียวกับความหมายของพรหมวิหาร^{๕๓}ที่ว่า

๑) เมตตา ความรักใคร่คือ ความปรารถนาดี มีไมตรีจิตต้องการความช่วยเหลือให้ทุกคนประสบประโยชน์และความสุข

๒) กรุณา ความสงสารคือ ความอยากช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ไข้ใจที่จะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของคนและสัตว์ทั้งปวง

๓) มุทิตา ความเบิกบานพลอยยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นอยู่ดีมีสุขจิตใจแจ่มชื่นแจ่มใสเบิกบานเมื่อเห็นเขาประสบความสำเร็จงอกงามยิ่งขึ้นไปก็พลอยยินดีปรีดาปราโมทย์บันเทิงใจด้วย

๔) อุเบกขา ความมีใจเป็นกลางคือ มองตามความเป็นจริงโดยวางจิตเจียบสมา่เสมอมั่นคงแน่วแน่เที่ยงตรงดุจตราขึงมองเห็นการที่บุคคลจะได้รับผลดีหรือชั่วสมควรแก่เหตุผลที่ตนประกอบพร้อมที่จะวินิจฉัยวางคนและปฏิบัติไปตามความเที่ยงธรรม

สอดคล้องกับความหมายที่กล่าวไว้ว่าพรหมวิหารธรรมคือธรรมเป็นหลักประจำใจกำกับพฤติกรรมคนในองค์กรในสังคมให้เป็นไปโดยชอบธรรมถูกต้องตามธรรมนองคลองธรรมก่อให้เกิดอานิสงส์น่านับการโดยเฉพาะเมตตาธรรมซึ่งได้รวบรวมไว้๑๑ประการ^{๕๔} ดังนี้

๑. ยามตื่นก็เป็นสุข
๒. ยามหลับก็เป็นสุข
๓. ยามฝนก็ฝนดีไม่มีฝนร้าย
๔. เป็นที่รักของคนทั้งปวง
๕. เป็นที่รักของสัตว์โลกทั้งมวล
๖. เทพยินดีคุ้มครองรักษา
๗. ภัยพิบัติศาสตราวุธยาพิษไม่แผ้วพานกรำกราย
๘. มีจิตที่มั่นคงมีเสถียรภาพ
๙. มีผิวพรรณผ่องใสใบหน้าอิมเอบ
๑๐. เมื่อเวลาสิ้นใจก็มีสติ
๑๑. เมื่อยังไม่ก้าวสู่โลกุตระธรรมก็มีความสุขคติในพรหมโลก

จากความหมายของพรหมวิหารธรรมที่ได้นำมากล่าวในข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าพรหมวิหาร ๔ หมายถึงธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ, ธรรมประจำใจอันประเสริฐ, หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์, ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติมี๔ประการคือ

๑) เมตตา ความรักใคร่ความปรารถนาดีอยากให้เรามีความสุขมีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์ทั่วหน้าอยากช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ไข้ใจที่จะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของคนและสัตว์ทั้งปวง

^{๕๓} บุญมี แทนแก้ว, จริยศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๙), หน้า ๑๗๓.

^{๕๔} พิสิฐ เจริญสุข, ปกิณกรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๔๓), หน้า ๑๒๐.

๒) **กรุณา** ความสงสารคิดช่วยให้พ้นทุกข์ไฟใจในอันที่จะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์แสดงออกมาด้วยการเข้าช่วยเหลือเจือจุนด้วยความเต็มใจเสมอในทำนองสุขที่สุขด้วย

๓) **มุทิตา** ความยินดีในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีกินดีมีจิตผ่องใสบันเทิงกอบประด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุขพลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้มีสุขเจริญงอกงามยิ่งขึ้นไปเมื่อเห็นเขาประสบความสำเร็จงอกงามยิ่งขึ้นไปก็พลอยยินดีปรีดาปราโมทย์บันเทิงใจด้วย

๔) **อุเบกขา** ความมีใจเป็นกลางคือมองตามความเป็นจริงโดยวางจิตเจียบสมาเสมอมั่นคงแน่วแน่เที่ยงตรงดุจตราขึงเมื่อมองเห็นบุคคลที่ได้รับผลของกรรมดีหรือกรรมชั่วซึ่งสมควรแก่เหตุผลที่ตนได้กระทำไว้พร้อมที่จะวินิจฉัยวางตนและปฏิบัติตามความเที่ยงธรรมไม่เอนเอียงด้วยอคติ

ตารางที่ ๒.๗ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพรหมวิหารธรรม

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๔๖, หน้า ๑๒๔.)	๑.หลักธรรมขั้นพื้นฐานทางจิตใจของชนชั้นผู้ปกครอง
พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), (๒๕๔๑, หน้า ๘-๙.)	๒เมตตา ความรักใคร่ปรารภณาดิ
บุญมี แท่นแก้ว(๒๕๓๙, หน้า ๑๗๓.)	๓กรุณา ความสงสาร
พิสิฐ เจริญสุข(๒๕๔๓, หน้า ๑๒๐.)	๔มุทิตา ความยินดี
	๕อุเบกขา ความวางใจเป็นกลาง

๒.๔.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพรหมวิหารธรรม

มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ว่าพระบรมศาสดาทรงแสดงว่าเป็นคุณธรรมสำหรับเป็นที่อยู่ของจิตใจแห่งพรหมคือผู้ใหญ่หรือผู้ประเสริฐอันประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ๔ ประการนี้และทรงเรียกคุณธรรมนี้ว่าพรหมวิหารธรรมเป็นธรรมเป็นที่อยู่ซึ่งมีทั้งความดีและความสุขมีรายละเอียดดังนี้^{๕๕}

๑) **เมตตา** คือ ภาวะของจิตใจที่มีเอื้อโยไมตรีจิตคิดเกื้อกูลด้วยประโยชน์ปราศจากอาฆาตพยาบาทซึ่งเคียดโกรธแค้นแสดงออกทางสีหน้าและสายตาที่สงบแช่มชื่นมองด้วยสายตาสันแสดงถึงใจที่เอิบอาบด้วยความปรารภณาดิให้มีความสุขปราศจากความมั่งร้ายที่เป็นภัยเวรทั้งปวง เมตตานี้เป็นพรหมวิหารธรรมข้อที่หนึ่งที่พึงอบรมให้มีขึ้นภายในจิตวิธืออบรมคือระวังมิให้โกรธแค้น ชัดเคืองอาฆาตพยาบาทเมื่อภาวะของจิตเช่นนั้นเกิดขึ้นก็พยายามสงบระงับเสียหัดคิดว่าตนเองรัก สุขต้องการความสุขฉันใดคนอื่นสัตว์อื่นทั้งปวงก็ฉันนั้นเมื่อทำความสงบอาฆาตพยาบาทและทำไมตรีจิตมิตรใจให้เกิดขึ้นได้แล้วควรหัดแผ่จิตเช่นนั้นออกไปแก่คนอื่นสัตว์อื่นโดยเจาะจงหรือไม่เจาะจงทั่วไปด้วยใจที่

^{๕๕} สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี, **รวมธรรมะ**, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง ๒๕๓๙), ๒๕๓๐, หน้า ๑๙๕-๒๐๔.

คิดปรารถนาสุขประโยชน์ดังเช่นคิดว่า “จงอย่ามีเวรอย่ามีเบียดเบียนอย่ามีทุกข์มีสุขรักษาตนให้สวัสดิ์เถิด” ภาวะของจิตที่มีความรักใคร่ปรารถนาให้เป็นสุขย่อมมีอยู่ในตนและในคนที่เป็นที่รักอยู่ปกติแต่ยังเจือด้วยราคะเสนหาบ้างเจือด้วยอาฆาตพยาบาทในผู้อื่นสัตว์อื่นบ้างนี้จึงควรนับว่าเป็นภาวะของจิตที่เป็นสามัญธรรมาคือพระบรมศาสดาทรงสั่งสอนธรรมให้ปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เป็นสามัญธรรมาคือเป็นธรรมคือเป็นคนเกื้อกูลขึ้นมาคือให้รักใคร่ปรารถนาสุขดังกล่าวให้เป็นคุณอันบริสุทธิ์ที่เกื้อกูลกว้างขวางออกไปมิให้คับแคบเฉพาะตนและคนซึ่งเป็นที่รักในวงแคบของตนหรือจำเพาะพวกของตนแต่ให้แผ่กว้างออกไปตลอดจนถึงไม่จำกัดประมาณและให้ปราศจากอาฆาตพยาบาททั้งให้บริสุทธิ์จากราคะเสนหาด้วยเพราะอาฆาตพยาบาทที่เป็นศัตรูที่ห่างของเมตตาราคะเสนหาเป็นศัตรูที่ใกล้เมตตาราคะเสนหาความรักใคร่ที่เป็นสามัญธรรมดาของโลกย่อมเจือด้วยสิ่งทั้งสองนั้นทางปฏิบัติอบรมจึงต้องอบรมสิ่งที่มีอยู่เป็นธรรมดาของโลกให้เป็นธรรมขึ้นมาให้เป็นเครื่องคุ้มครองโลกดังภาษิตที่ว่า “โลโก ปตณฺณิกา เมตตา เมตตาธรรมเป็นเครื่องคุ้มครองโลก” ฉะนั้นจึงได้มีพุทธสาธุชนตรัสสอนไว้ให้ยกตนเป็นพยานหรือเป็นอุปมาแปลความหมายว่า “ตนเองหาคิดค้นด้วยใจไปทั่วทุกทิศก็ไม่พบว่าใครจะเป็นที่รักไปกว่าตนในที่ไหนๆตนของคนอื่นทั้งหลายก็เป็นที่รักมากมายของเขาเหมือนอย่างนั้นเพราะเหตุนี้ผู้ที่รักตนจึงไม่ควรเบียดเบียนผู้อื่น” และให้ยกคนที่เป็นที่รักเป็นอุปมาว่า “พึงแผ่จิตถึงสัตว์ทั้งปวงด้วยเมตตาเหมือนอย่างเห็นคนผู้ที่เป็นที่รักเป็นที่ชอบใจแล้วเกิดไมตรีจิตมิตรรักใคร่นั่น” ฉะนั้นจึงควรหัดแผ่เมตตาเข้ามาให้ตนเองก่อนแล้วจึงแผ่ไปให้คนอื่นตั้งต้นแก่คนที่เป็นที่รักเพราะจะแผ่ไปง่ายแล้วจึงแผ่ไปในคนที่เป็นคนกลางๆแล้วจึงแผ่ไปให้คนที่เป้นศัตรูไม่ชอบใจกันและให้เว้นคนที่ก่อให้เกิดราคะเสนหาแก่คนที่ตายแล้วการแผ่เข้ามาในตัวเองจะต้องมีตนเป็นพยานอ้างอิงดังกล่าวข้างต้นพิจารณาจะเห็นได้ว่าตนเองต้องมีสุขเพราะจิตใจสงบปราศจากอาฆาตพยาบาทเสียก่อนอาฆาตพยาบาทนั้นเหมือนไฟที่เผาใจตนเองให้ร้อนและแผ่ความร้อนไปถึงคนอื่นด้วยฉะนั้นตนเองจึงเป็นบุคคลที่ควรเมตตาและแผ่จิตเมตตาเข้ามาดับไฟที่เผาใจนี้ลงเสียก่อนประพรมลงไปด้วยน้ำคือเมตตาซึ่งควรจะเป็นเปลี่ยนจิตใจภาวะที่ร้อนเข้ามาสู่ภาวะที่เย็นสนิทด้วยมิตรภาพไมตรีเมตตาจึงเป็นธรรมเครื่องที่ใจตนเองให้อยู่เย็นเป็นสุขและแผ่ความเย็นความสุขออกไปถึงผู้อื่นด้วยเมตตาไม่พึงมีขอบเขตไม่พึงมีระยะกาลไม่ว่าจะอยู่ในฐานะเช่นไร ณ.ที่แห่งใดในกาลไหนเมตตาพึงมีได้อย่างเต็มเปี่ยมโดยปราศจากอาฆาตพยาบาทเพราะเมตตาไม่จำเป็นต้องอาศัยทรัพย์สินของเมตตาเป็นเรื่องของจิตใจโดยบริสุทธิ์แท้เมื่อมีจิตใจที่มีเมตตาได้ด้วยกันทุกคนและพึงมีเมตตาอย่างยิ่งด้วยกันทุกคนเพราะไม่เป็นการต้องลงทุนแรงแต่อย่างใดเลยเพียงแต่น้อมใจลงให้อ่อนละมุนไมใจแข็งใจดำแม้เมื่อรู้เห็นว่าเขาเป็นทุกข์เพียงแต่น้อมใจลงปรารถนาให้เขาเป็นสุขโดยทั่วกันเท่านั้นเองก็เป็นการแสดงเมตตาแล้ว

๒) กรุณา คือ ภาวะจิตที่หวั่นไหวไปเพราะความทุกข์ร้อนของผู้อื่นเหมือนอย่างถ้าซื้อได้ก็จะซื้อความทุกข์ของเขาที่จะช่วยทำความทุกข์ของเขาให้หมดสิ้นไปจึงมีโอกาสนที่ทนเฉยอยู่ไม่ได้ต้องชวนช่วยช่วยเหลือเพื่อบำบัดความทุกข์ปราศจากความคิดเบียดเบียนซ้ำเติมเห็นใครตกอยู่ในความทุกข์ไม่มีที่พึงกอดอยู่ไม่ได้ที่ต้องช่วยกรุณาเป็นพรหมวิหารธรรมอีกข้อหนึ่งที่พึงอบรมให้มีในจิตวิธีอบรมคือระวังไม่ให้คิดเบียดเบียนใครและหัดใจให้คิดว่าเมื่อตนเองมีทุกข์ก็ต้องการความช่วยเหลือฉันใดผู้อื่นสัตว์อื่นก็ฉันนั้นดังนี้แล้วก็หัดใจให้ไม่นิ่งดูตายให้ชวนช่วยช่วยเหลือทุกข์ของผู้อื่นตามความสามารถหรือตามที่ควรจะทำให้ได้หัดแผ่จิตที่กรุณาออกไปแก่คนและสัตว์ทั้งหลายโดยเจาะจงหรือโดยไม่เจาะจงทั่วไปด้วยความคิดว่า “จงพ้นความทุกข์เดือดร้อนฉนั้น” ภาวะของจิตที่พึงต้องการ

ความช่วยเหลือในเมื่อมีทุกข์ย่อมมีอยู่สามัญธรรมดาแต่ยังเจือด้วยวิหิงสาคือความคิดเบียดเบียนผู้อื่น สัตว์อื่นเพื่อให้ตนพ้นทุกข์และยังความโศกโศกโหม่นสเมื่อได้เห็นทุกข์ของคนผู้เป็นที่รักเพราะเป็นภาวะ ของจิตที่คับแคบต้องการให้ตนเองและคนผู้เป็นที่รักของตนพ้นทุกข์เท่านั้นพระพุทธเจ้าทรงสั่งสอนให้ ปฏิบัติอบรมปรับปรุงภาวะที่มีอยู่ให้เป็นธรรมขึ้นมิให้คับแคบเฉพาะตนและผู้ที่ตนรักหรือจำเพาะพวก ของตนแต่ให้แผ่กว้างออกไปตลอดจนถึงไม่มีจำกัดไม่มีประมาณและให้ปราศจากวิหิงสาความ เบียดเบียนและให้ความสงบโศกโหม่นสในเพราะทุกข์ของคนที่เป็นที่รักด้วยเพราะว่าวิหิงสาเป็นศัตรูที่ ห่างของกรุณาส่วนความโศกโหม่นสเป็นศัตรูที่ใกล้ของกรุณาจึงได้มีพุทธภาษิตตรัสสอนไว้ให้ยกตน เป็นพยานหรืออุปมาเช่นเดียวกับในข้อเมตตาและให้ยกคนตักยากเป็นอุปมา “พึงแผ่จิตถึงสัตว์ทั้งปวง ด้วยความกรุณาเหมือนอย่างเห็นคนตักยากมีความลำบากก็เกิดความกรุณาขึ้นฉะนั้น”

๓) มุทิตา คือ ภาวะของจิตที่บันเทิงยินดีในเมื่อผู้อื่นได้รับความสุขความเจริญด้วยสมบัติ ต่างๆปราศจากความริษยาเห็นใครพรั่งพร้อมด้วยสมบัติก็พลอยมีมุทิตาด้วยตัดความยินร้ายไม่ยินดี ด้วยเหตุที่ริษยาเสียได้มุทิตานี้เป็นพรหมวิหารธรรมอีกข้อหนึ่งที่พึงอบรมให้มีขึ้นในจิตวิธีอบรมคือระวัง มิให้ริษยาในเมื่อได้เห็นได้ทราบสมบัติคือความพรั่งพร้อมต่างๆของผู้อื่นเมื่อความริษยาเกิดขึ้นก็ พยายามระวังเสียหัดคิดว่าตนเองมีความยินดีเมื่อได้สมบัติที่ชอบใจอย่างใดอย่างหนึ่งเมื่อคนอื่นเขาได้ จึงไปริษยาเขาควรจะพลอยยินดีกับเขาพิจารณาให้เห็นโทษของความริษยาเช่นว่า “อติโลกนาสิกา ความริษยาเป็นเหตุทำลายโลกเมื่อทำมุทิตาจิตใจให้เกิดขึ้นได้ก็หัดแผ่เช่นนี้ออกไปแก่คนสัตว์อื่นโดย เจาะจงหรือโดยไม่เจาะจงทั่วไปด้วยความคิดว่าจงอย่าวิบัติจากสิ่งที่ได้แล้วฉะนั้น” ภาวะของจิตที่ยินดี ในเวลาได้สมบัติต่างๆย่อมมีอยู่ในเมื่อตนหรือคนเป็นที่รักได้สมบัติที่ตนได้ก็ยังมีสมนัสเจตต์มหา พระพุทธเจ้าทรงสั่งสอนให้ปรับปรุงภาวะที่เป็นอยู่ให้เป็นธรรมขึ้นคือให้เป็นคุณอันบริสุทธิ์ที่เกื้อกูล กว้างขวางออกไปมิให้คับแคบเฉพาะตนและผู้ที่ตนรักเท่านั้นแต่ให้กว้างออกไปตลอดจนถึงไม่จำกัด ไม่มีประมาณโดยให้ปราศจากริษยาทั้งปราศจากสมนัสที่เจือกิเลสตัณหาด้วยเพราะว่าริษยาเป็นศัตรู ที่ห่างของมุทิตาส่วนความสมนัสเป็นศัตรูที่ใกล้ของมุทิตาฉะนั้นก็พึงยกตนขึ้นเป็นพยานหรืออุปมาดัง พระพุทธสุภาษิตที่ตรัสสอนไว้ว่า “พึงแผ่จิตถึงสัตว์ทั้งปวงด้วยมุทิตาเหมือนอย่างเห็นบุคคลผู้เป็นที่รักที่ พอใจก็บันเทิงยินดีฉะนั้น”

๔) อุเบกขา คือ ภาวะของจิตที่มีอาการเป็นกลางเห็นเสมอกันในสัตว์บุคคลทั้งหลายใน คราวสองคือในคราวประสบสมบัติและในคราวประสบวิบัติก็ไม่ยินดียินร้ายมองเห็นว่าทุกคนมีกรรม ที่ทำไว้เป็นของของตนจะมีสุขจะมีทุกข์จะไม่เสื่อมจากสมบัติที่ได้ก็เพราะกรรมจึงวางเฉยได้คือ วางได้แก่ไม่ยึดถือไว้วางลงได้เฉยคือไม่จัดแจงดูแล้วยปล่อยให้เป็นไปตามกรรมหรือตามกำหนดของ กรรมอุเบกขานี้เป็นพรหมวิหารธรรมอีกข้อหนึ่งซึ่งเป็นข้อสุดท้ายที่พึงอบรมให้มีขึ้นในจิตวิธีอบรมคือ ระมัดระวังใจมิให้ขึ้นลงด้วยความยินดียินร้ายทั้งในคราวประสบสมบัติทั้งในคราวประสบวิบัติเมื่อ ภาวะของจิตเช่นนั้นเกิดขึ้นก็พยายามระวังใจหัดคิดถึงกรรมและผลของกรรมหัดคิดวางลงไปให้แก่ กรรมเหมือนอย่างให้กรรมรับผิดชอบเอาไปเสียเมื่อทำจิตให้อุเบกขาได้ก็หัดแผ่จิตเช่นนี้ออกไปแก่คน อื่นสัตว์อื่นโดยเจาะจงหรือโดยไม่เจาะจงทั่วไปด้วยความคิดว่า “ทุกข์สัตว์บุคคลมีกรรมเป็นของตน เป็นทายาทรับผลกรรมมีกรรมเป็นกำเนิดมีกรรมเป็นเผ่าพันธุ์มีกรรมเป็นที่อาศัยทำกรรมอันใดไว้ดีหรือ ชั่วก็ต้องรับผลกรรมของกรรมนั้น” ภาวะจิตเป็นอุเบกขานี้ย่อมมีอยู่เป็นสามัญธรรมดาในเวลาปกติยัง ไม่มีอะไรมาทำให้เกิดความยินดียินร้ายแต่ยังเจือด้วยความไม่รู้ (อัญญาณ) และจะเปลี่ยนไปเป็นความ

ยินดียินร้ายขึ้นโดยได้ง่ายพระพุทธเจ้าทรงสั่งสอนให้ปรับปรุงภาวะที่มีอยู่ให้เป็นธรรมมากขึ้นคือให้เป็นคุณอันบริสุทธิ์ที่เกื้อกูลขวางออกไปมิใช่ในเวลาที่ไม่มียุทธะอะไรมากระทบจิตเท่านั้นแม้มีเรื่องมากระทบจิตให้ยินดียินร้ายก็จะระงับได้ทำให้สงบเป็นอุเบกขาได้ด้วยความรู้(ญาณ) เพราะความยินดี(ราคะ) และความยินร้าย(ปฏิฆะ) เป็นศัตรูที่ห่างของอุเบกขาส่วนอุเบกขาด้วยความไม่รู้(อัญญาอุเบกขา) เป็นศัตรูที่อยู่ใกล้ของอุเบกขานั้นพึงยกตนขึ้นเป็นพยานหรืออุปมาดังเช่นว่าตนไม่ชอบให้ใครอื่นเพ่งเล็งชอบใจอยากได้อะไรของตนและไม่ชอบให้คนอื่นหมายมั่นปองร้ายฉนั้นใดตนก็ไม่ควรไปคิดยินดียินร้ายดังนั้นแก่คนอื่นควรจะมิมีภัยภัยคือเป็นกลางฉนั้นและให้ยกบุคคลที่เป็นกลางๆขึ้นเป็นอุปมาดังพระพุทธศาสนาสุภาสิตไว้ว่า “พึงแผ่จิตถึงสัตว์ทั้งปวงด้วยอุเบกขาเหมือนอย่างเห็นบุคคลผู้มีไม่ใช่เป็นที่ชอบใจมิใช่เป็นที่ไม่ชอบใจก็มีอุเบกขานั้น” พรหมวิหารทั้ง๔ประการนี้ผู้ปฏิบัติควรยึดปฏิบัติโดยรวมแรกให้ปฏิบัติด้วยจิตคิดเกื้อกูลแผ่ออกไปในสัตว์บุคคลทั้งหลายคือเมตตาซึ่งมีอาการเป็นความคิดเกื้อกูลต่อผู้อื่นจากนั้นเมื่อได้เห็นหรือได้ยินหรือได้คิดว่าเขามีความทุกข์เดือดร้อนก็ปฏิบัติช่วยบำบัดทุกข์ให้คือกรุณาซึ่งมีอาการช่วยบำบัดทุกข์จากนั้นครั้งได้เห็นมีสุขไม่มีทุกข์ก็พลอยยินดีบันเทิงใจคือมูทิตาซึ่งอาการพลอยยินดีและเพราะไม่มีกิจที่ควรจะทำต่อไปนั้นอุเบกขาคืออยู่เฉยๆคืออุเบกขาซึ่งมีอาการมัยยัสถ์เป็นกลางผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรยึดธรรมเป็นหลักปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำกับผู้ตามระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างเชิงการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขหลักพรหมวิหาร๔เป็นหลักธรรมประการหนึ่งที่ผู้บริหารหรือผู้ใหญ่ควรยึดปฏิบัติในการปกครองตนสอดคล้องกับความหมายที่ว่าผู้ใดมีคุณธรรมตามพรหมวิหาร๔ผู้นั้นได้ชื่อว่าเป็นผู้มีพระคุณยิ่งใหญ่เพราะผู้ที่มีคุณธรรมตามพรหมวิหารคือผู้ที่มีพฤติกรรมกาปฏิบัติเกื้อกูลต่อผู้อื่นโดยมีหลักสู่การปฏิบัติดังนี้^{๕๖}

๑) เมตตา(Loving Kindness) มีความรักใคร่ปรารถนาที่จะให้เป็นสุขหมายถึงพฤติกรรมมีความหวังดีเพื่อให้ผู้อื่นมีความสุขมีจิตใจแผ่เมตตาจิตสนิทสนมกับผู้น้อยหวังความดีความงามแก่เขาอยากให้ความสุขไม่ยอมให้มีอันตรายจากความอาฆาตบาดหมางใจกันปรารถนาให้มีความสามัคคีกลมเกลียวกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหวังให้เขาเจริญด้วยความรู้ความสามารถอันเป็นทางให้เกิดลาภยศและชื่อเสียงรักษาตนให้ได้รับความสุขโดยสวัสดิภาพเมตตาธรรมเป็นเครื่องบำรุงอหยาตัยร้อยใจให้จิตคิดเอื้อเฟื้อแผ่กันชำระล้างเสียซึ่งมลทินคือความพยาบาทความเห็นแก่ได้ความเห็นแก่ตัวความเห็นแก่ประโยชน์ถ้าดวงจิตมีเมตตาแล้วจะป้องกันความคิดวิปริตในทางทำลายให้ร้ายป้ายสีในทางเสียหายไม่เป็นความจริงได้สังคมก็จะอยู่เป็นสุขของค์การก็จะสามัคคีและสมกับสุภาสิตของพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรสที่กล่าวไว้ว่า “โลกโปตถัมภิกาเมตตา” แปลความว่าเมตตาเป็นเครื่องค้ำจุนโลก^{๕๗}

๒) กรุณา(Compassion) มีความสงสารคิดจะช่วยให้พ้นทุกข์หมายถึงพฤติกรรมหวังดีเมื่อเห็นผู้อื่นมีความทุกข์ร้อนตกทุกข์ได้ยากก็รู้สึกสงสารหวั่นใจไปตามเมื่อเห็นเขามีความทุกข์กรุณาธรรม

^{๕๖} วรญา ทองอุ่น, มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร, (สุรินทร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, ๒๕๔๘), หน้า ๒๑๐-๒๑๒.

^{๕๗} พระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส, พุทธศาสนสุภาสิต เล่ม ๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๓๗), หน้า ๕๒.

เป็นเครื่องปราบปรามจิตใจไม่ให้คิดเบียดเบียนคนอื่นให้ได้รับความลำบากในการกระทำงานกิจกรรมต่างๆย่อมมีความลำบากทั้งกายและใจจึงมีความเห็นใจพลอยหาวิธีไม่ให้เกิดความลำบากแก่ผู้ทำงานด้วยการอำนวยความสะดวกสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือให้เต็มกำลังในการทำงาน

๓) มุทิตา(Sympathetic Joy) มีความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีหมายถึงความชื่นบานในเวลาที่ได้รับคนอื่นได้รับความดีเมื่อเขามีความเจริญด้วยความรู้ความสามารถเจริญด้วยลาภยศและชื่อเสียงพลอยชื่นชมยินดีตามด้วยคุณธรรมมุทิตาธรรมเมื่ออยู่ในดวงจิตผู้ใดผู้นั้นย่อมปราบปรามซึ่งความริษยาอิจฉาริษยาในคุณงามความดีของผู้อื่นเมื่อผู้อื่นได้รับความดีดรณทนไม่ได้เราร้อนชุ่นเคืองหงุดหงิดงุ่นง่านความอิจฉาริษยาเป็นโทษทำลายความสามัคคีความเจริญของหมู่คณะเมื่อเกิดขึ้นย่อมชักนำจิตใจให้วิปริตไปต่างๆนานาคิดแต่อุบายในการยุ้งทำลายให้เสียหายแม้เหตุแห่งความไม่เป็นจริงมีแต่มุทิตาธรรมที่ปราบปรามความอิจฉาริษยาของคนในสังคมในองค์กรได้เมื่อมีมุทิตาย่อมได้รับความนิยมนับถือจึงเป็นคุณธรรมที่ควรปลูกฝังให้มีในใจของบุคลากรในหน่วยงานของทุกหน่วยงาน

๔) อุเบกขา(Equanimity) มีการวางตนเป็นกลางมีความวางเฉยไม่เสียใจไม่ดีใจเมื่อสถานการณ์ไม่เอื้อที่จะแสดงพฤติกรรมตามคุณธรรมความมีเมตตากรุณาและมุทิตาจิตได้อุเบกขาธรรมเป็นคุณธรรมของผู้ใหญ่ผู้นำหัวหน้างานที่ปกครองพนักงานเจ้าหน้าที่หมู่คณะที่ต้องประพฤติอย่างสม่ำเสมอเมื่อมีผู้ประพฤติดีก็ต้องชมยกย่องสรรเสริญคุณงามความดีของเขาแต่เมื่อมีผู้ประพฤติไม่ดีก็ต้องถูกตำหนิต่อโทษตามกรณีของความผิดไม่ตัดสินเอนเอียงเพราะอำนาจอคติที่ผิดๆนี้คือพฤติกรรมที่มีอุเบกขาธรรม

พรหมวิหารทั้ง๔ประการดังกล่าวนี้ผู้มีเมตตาธรรมควรเจริญในเวลาปกติย่อมทำงานร่วมกับคนอื่นอย่างไม่มีเวรไม่มีภัยมีความรักใคร่สนิทสนมกลมเกลียวกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันผู้มีกรุณาธรรมควรเจริญในเวลาที่ได้รับคนอื่นได้รับความทุกข์ความเดือดร้อนผู้มีกรุณาธรรมย่อมนำมาซึ่งการช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทรต่อกันไม่หนีเอาตัวรอดความเดือดร้อนความทุกข์ยากของผู้ร่วมงานผู้อยู่ในสังคมองค์กรจะบรรเทาเบาบางลงอยู่ด้วยความมีน้ำใจผูกพันกันอย่างแนบแน่นมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันผู้มีมุทิตาธรรมควรเจริญในเวลาที่ได้รับคนอื่นได้รับความชอบที่เขากระทำคุณงามความดีผู้มีมุทิตาธรรมย่อมนำมาซึ่งความโสมนัสปรีเปรมเอิบอิ่มใจยินดีสามัคคีกลมเกลียวเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนำมาซึ่งความสุขสบายใจอยู่ร่วมกันอย่างกัลป์ยามมิตรสัมพันธ์จิตสนิทใจผู้มีอุเบกขาธรรมควรเจริญในเวลาเพื่อนพ้องผู้อื่นถึงความวิบัติที่ไม่อาจช่วยเหลือได้ยึดถือดังคำสั่งสอนในสุตตนิบาตขุททกนิกายว่า “กมฺมุณา วตตตี โลโก” สัตว์โลกย่อมเป็นไปตามกรรม^{๕๘} นั่นคือตั้งสติทำความเข้าใจว่าคนทุกคนมีกรรมเป็นของตนถ้าทำกรรมดีก็จะได้ผลตอบแทนถ้าทำกรรมชั่วก็จะได้ผลตอบแทนชดเชยสนองไม่มีทางหนีหนีกรรมของตนพ้นกรรมจะติดตามตนไปเหมือนล้อหมุนไปตามรอยเท้าโคหรือเวลาที่เรามีความสุขไปบุญแล้วไม่จำเป็นต้องช่วยเหลืออีกเป็นต้น

^{๕๘} กรมการศาสนา, พระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับสังคายนา เล่มที่ ๒๕, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๓๐), หน้า ๔๕๗.

สอดคล้องกับความหมายที่กล่าวว่าพรหมวิหารแปลว่าธรรมเป็นเครื่องอยู่ของท่านผู้ใหญ่ ธรรมประจำใจอันประเสริฐมี๔อย่างคือ^{๕๕}

๑) เมตตา แปลว่า ความรักความปรารถนาดีไม่มีตรีจิตคิดช่วยเหลือให้ทุกคนในโลกนี้ ประสบประโยชน์และความสุขโดยทั่วกันจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของเมตตานี้คือการฝึกอบรมจิตใจของคนเราเองเป็นสำคัญคือฝึกจิตให้มีความเยือกเย็นมีเมตตาอารีต่อสรรพสัตว์ทั่วหน้าไม่ว่าประเภทใด สัตว์ทุกประเภทมีความรักในชีวิตของตนเสมอเหมือนกันหมดสัตว์ทุกประเภทมีความรัก ความสุขเกลียดทุกข์เท่าเทียมกันไม่มียกเว้นการฝึกเพื่อให้เกิดเมตตาหรือวิธีปลูกฝังเมตตา มี๒วิธีคือ

๑. การปฏิบัติตนตามปกติเป็นการแผ่เมตตาอยู่เป็นนิจเพราะเมตตานี้หมายถึง การกระจายความหวังดีของตนให้กว้างขวางออกไปเรื่อยๆ เรียกว่า “อโณธามรณา” หวังให้สรรพสัตว์มีความสุขโดยไม่จำกัดและไม่หวังผลตอบแทนใดๆ ทั้งสิ้นและต้องปฏิบัติตามประจำเป็นนิจจนให้กลายเป็นอุปนิสัยหรือมีจิตสำนึกถ้าวันไหนไม่ได้ทำก็คล้ายๆกับขาดอะไรไปสักอย่างดังนั้นการแผ่เมตตาต้องฝึกทุกวันก่อนทำสมาธิก่อนนอนกล่าวคือการตั้งใจไว้เสมอว่าขอมนุษย์และสัตว์ทั้งปวงขอให้เขาสุขโดยทั่วกันคำแผ่เมตตาที่นิยมใช้กันโดยทั่วไปนั้นคือ

“สัตว์ทั้งหลายที่เป็นเพื่อนทุกข์
เกิดแก่เจ็บตายด้วยกันทั้งหมดทั้งสิ้น
จงเป็นสุขเป็นสุขเถิดอย่าได้มีเวรแก่กันและกันเลย
จงเป็นสุขเป็นสุขเถิด
อย่าได้เบียดเบียนซึ่งกันและกันเลย
จงเป็นสุขเป็นสุขเถิด
อย่าได้มีความทุกข์กายทุกข์ใจเลย
จงมีความสุขกายสุขใจ
รักษาตนให้รอดจากทุกข์ภัยทั้งสิ้นเทอญ.”

๒. การปฏิบัติอย่างเป็นพิธีการคือแผ่เมตตาแบบที่ครูบาอาจารย์ท่านได้สอนไว้เช่นท่าน วาจเรปิยบไว้ให้แผ่หลังจากไหว้พระสวดมนต์เราก็แผ่เมตตาสอนให้เราแผ่ก่อนนอนเราก็แผ่ก่อนนอน ทำแต่งบทสวดหรือบทแผ่เมตตาไว้อย่างไรเราก็ว่าตามอย่างนี้เรียกว่าทำเป็นพิธีการ นอกจากนั้นท่าน ยังแนะนำวิธีแผ่เมตตาโดยแผ่ไปแบบเจาะจงแก่ผู้ใดผู้หนึ่งเรียกว่าโอธิสพรรณา อาานิสงส์ของการแผ่เมตตาคือกระแสนจิตที่ระคนด้วยเมตตานี้ย่อมปรุงใจของผู้แผ่เมตตานั่นเองทำให้สงบเยือกเย็นและในโอกาสเดียวกันก็เข้าไปคลี่คลายมุ้งร้ายในจิตใจผู้คิดมุ้งร้ายต่อเราให้คลายความเหี้ยมโหดลดลงด้วย

๒) กรุณา แปลว่า ความสงสารคือคิดจะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์เดือดร้อนได้แก่ไฟใจที่จะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของคนและสัตว์ทั้งปวงการปฏิบัติเกี่ยวกับกรุณานี้เริ่มแรกด้วยการปลูกฝังตามสงสารผู้ได้รับความลำบากเกิดขึ้นในใจเมื่อมีคุณธรรมคือกรุณา ในใจแล้วการแสดงออกย่อมจะเกิดขึ้นตามแต่เหตุการณ์นั้นเช่นการช่วยเหลือคนเจ็บช่วยเหลือคน ก้าวร้าวনাถาช่วยเหลือคนขาดแคลนกรุณาเป็นเรื่องของความสงสารเมื่อเห็นคนหรือสัตว์ประสบ

^{๕๕} ไสว มาลาทอง, คู่มือการศึกษาจริยธรรมสำหรับนักเรียนนิสิตนักศึกษานักบริหารนักปกครองและประชาชนผู้สนใจทั่วไป, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๔๒), หน้า๑๓๙-๑๔๘.

ความทุกข์เดือดร้อนมีความรู้สึกหวั่นไหวไปกับความทุกข์เดือดร้อนของคนอื่นจนไม่อาจที่จะนิ่งอยู่เฉยได้ความกรุณาจึงเป็นคุณธรรมสำคัญที่จะทำให้คนเป็นนักเสียสละพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นให้ได้รับความสุขคุณธรรมข้อนี้สื่อแสดงว่าผู้ประพุดติจะต้องมีฐานคุณธรรมเรื่องเมตตาสูงมากจนมองหาทางช่วยเหลือในทันทีทันใดเท่าที่สามารถจะช่วยเหลือได้เป็นต้นว่าเมื่อเกิดอุทกภัยวาตภัยหรืออัคคีภัยผู้มีจิตใจกรุณาก็จะอยู่เฉยไม่ได้ต้องช่วยเหลือเป็นต้นว่าส่งเสื้อผ้าอาหารและอื่นๆไปบรรเทาความทุกข์ความเดือดร้อนผู้ที่ได้รับเคราะห์กรรม

๓) มุทิตา ได้แก่ ความชื่นบานกล่าวคือความพลอยยินดีด้วยในเมื่อผู้อื่นได้ดีข้อมุทิตานี้เป็นหลักธรรมของผู้มีลักษณะใจกว้างขวางยินดีต่อความดีของผู้อื่นนับได้ว่าเป็นการกระทำบุญหรือความดีอย่างหนึ่งตัวอย่างเช่นนักกีฬาแข่งขันกีฬาเมื่อฝ่ายตรงข้ามชนะก็แสดงออกซึ่งความยินดีที่ชนะไม่อิจฉาริษยาหรือกลั่นแกล้งคุณธรรมข้อนี้หมายถึงการให้การสนับสนุนแก่ผู้สร้างประดิษฐ์สิ่งต่างๆเพื่อประโยชน์แก่สังคมด้วย

๔) อุเบกขา ได้แก่ การวางใจเป็นกลางโดยพิจารณาข้อเท็จจริงกล่าวคือในการตัดสินใจเรื่องใดๆจะต้องพิจารณาใคร่ครวญด้วยปัญญามีเหตุผลอย่างถูกต้องด้วยความเที่ยงธรรมสามารถใช้สติปัญญาพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างถูกต้องประกอบด้วยเหตุผลแล้วปฏิบัติลงไปด้วยความเยือกเย็นสุขุมรอบคอบสามารถดำรงมั่นรักษาความถูกต้องหรือความยุติธรรมไว้ได้

พรหมวิหารธรรมทั้ง๔ประการนี้เป็นธรรมอยู่อย่างประเสริฐซึ่งจัดเป็นหลักธรรมประจำใจและกำกับความประพฤติเป็นธรรมจำเป็นอย่างยิ่งในสังคมไทยซึ่งในปัจจุบันนี้อานาจารัตถุนิยมบีบรัดให้ต้องเป็นคนใจแคบเห็นแก่ตัวการฝึกฝนให้สามารถรักและเมตตาแม้แต่ศัตรูเราก็ยอมได้ จะได้ชื่อว่าเป็นชาวพุทธที่แท้จริงตามหลักธรรมพระพุทธศาสนาที่ว่า “พึงเมตตาให้แม้แก่โจรผู้กำลังตัดหรือเลื่อยอวัยวะเช่นแขนหรือขาของตนใครมีความโกรธต่อโจรผู้กำลังกระทำดังกล่าวนั้นก็ไม่ชื่อว่าสาวกของเรา” ดังนั้นการฝึกฝนในเรื่องปฏิบัติพรหมวิหารธรรมในเบื้องต้นควรปฏิบัติดังนี้

(๑) มองผู้อื่นในแง่ดีตั้งความปรารถนาดีต่อคนทั่วไป

(๒) แผ่เมตตา

(๓) ขวนขวายให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้อื่น

(๔) สนับสนุนและเข้าร่วมในงานสาธารณประโยชน์

(๕) ไม่เหยียดหยันรังแกและริษยาผู้อื่น

(๖) แสดงความยินดีในเมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จ

(๗) วางใจเป็นกลางมองสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริงและในลำดับต่อไปควรเลือกปฏิบัติ

ตามวาระคือ

(๗.๑) เมตตาควรเจริญหรือปฏิบัติในเวลาปกติหรือเหตุการณ์ทั่วไป

(๗.๒) กรุณาควรเจริญหรือปฏิบัติในเวลาเมื่อคนอื่นได้รับความทุกข์และเดือดร้อน

(๗.๓) มุทิตาควรเจริญหรือปฏิบัติในเวลาเมื่อคนอื่นได้ดีหรือประสบความสำเร็จ

(๗.๔) อุเบกขาควรเจริญหรือปฏิบัติในเวลาเมื่อคนอื่นเข้าถึงความวิบัติและหมดหนทางที่จะช่วยเหลือใดๆได้แล้วการนำหลักพรหมวิหาร๔ไปใช้ในการบริหารองค์กรนั้นสามารถ

สรุปได้ว่าหลักพรหมวิหารธรรมเป็นคุณธรรม สำหรับเป็นที่อยู่ของจิตใจแห่งพรหมคือผู้ใหญ่หรือผู้ประเสริฐซึ่งผู้นำองค์กรควรจะมีธรรมเป็นหลักประจำใจกำกับพฤติกรรมคนในองค์กรใน

สังคมให้เป็นไปโดยชอบธรรมถูกต้องทำนองคลองธรรมผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรยึดธรรมเป็นหลักปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำกับผู้ตามระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างเชิงการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขซึ่งพรหมวิหาร๔ในการบริหารงานนั้นจะมีดังนี้คือ

๑) เมตตา คือ พฤติกรรมมีความหวังดีต่อบุคลากรในองค์กรเพื่อให้ผู้อื่นมีความสุขมีจิตใจแผ่เมตตาริจิตสนิทสนมกับผู้น้อยหวังความดีงามแก่เขาอยากให้เขามีความสุข

๒) กรุณา คือ พฤติกรรมหวังดีเมื่อเห็นผู้อื่นหรือบุคลากรในองค์กรมีความทุกข์ร้อนตกทุกข์ได้ยากก็รู้สึกสงสารหวั่นใจไปตามเมื่อเห็นเขามีความสุข

๓) มุทิตา คือ ความชื่นบานในเวลาผู้อื่นหรือบุคลากรในองค์กรได้รับความดีเมื่อเขามีความเจริญด้วยความรู้ความสามารถเจริญด้วยลาภยศและชื่อเสียงพลอยชื่นชมยินดีตามด้วยคุณธรรม

๔) อุเบกขา คือ มีการวางตนเป็นกลางมีความวางเฉยไม่เสียใจไม่ดีใจเมื่อสถานการณ์ไม่เอื้อที่จะแสดงพฤติกรรมตามคุณธรรมความมีเมตตากรุณาและมุทิตาเมื่อมีผู้ประพฤติดีก็ต้องขมยกล่องสรรเสริญคุณงามความดีของเขาแต่เมื่อมีผู้ประพฤติดีก็ต้องถูกตำหนิต่อโทษตามกรณีของความผิดไม่ตัดสินเอนเอียงเพราะอำนาจอคติที่ผิดๆ

จากการให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการและผลการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ประมวลแนวคิดหลักเกี่ยวกับความคุ้มค่าในการให้บริการเพื่อใช้อธิบายความคุ้มค่าในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยมีแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามตารางที่ ๒.๔ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีหลัก ที่นักวิชาการได้ให้เกี่ยวกับพรหมวิหารธรรม

นักวิชาการหรือนักวิจัย	แนวคิดหลัก
สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี, (๒๕๓๐, หน้า ๑๙๕-๒๐๔.)	๑.คุณธรรมสำหรับจิตใจแห่งพรหมประกอบด้วยเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา
วรญา ทองอุ่น, (๒๕๔๘, หน้า ๒๑๐-๒๑๒.)	๒.พรหมวิหาร ๔ มีพฤติกรรมปฏิบัติเกื้อกูลต่อผู้อื่น
ไสว มาลาทอง, (๒๕๔๒, หน้า ๑๓๙-๑๔๘.)	๓.ธรรมประจำใจอันประเสริฐมี๔อย่าง

๒.๕.แนวคิดและทฤษฎีปรัชญาการแพทย์แผนไทย

เมื่อกล่าวถึงการแพทย์แผนไทยซึ่งมีทรรศนะมุ่งเน้นความเป็นองค์รวม (Holism) ของบุคคลที่ประกอบด้วยร่างกาย (Body) จิตใจ (Mind) โดยมีการทำงานที่สัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม มีความสอดคล้องกลมกลืนกับธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม มนุษย์ก็จะมีสุขภาพดี แต่เมื่อใดที่มนุษย์มีชีวิตเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของธรรมชาติ ร่างกายของมนุษย์ก็จะเสียสมดุลและเกิดการเจ็บป่วยปรัชญาการแพทย์ของไทยจึงเป็นการมองภาพรวมว่า การเจ็บป่วยนั้นมิสาเหตุมาจากความไม่สมดุลภายในตัวผู้ป่วย หรือไม่สมดุลกับสิ่งภายนอกและสิ่งแวดล้อม เช่น ดิน น้ำ อากาศและฤดูกาลหรือการวินิจฉัยว่าการเจ็บป่วยมีสาเหตุมาจากที่ร่างกายไม่สมดุลทั้งระบบดังปรากฏในคัมภีร์แพทย์แผนโบราณของไทย เช่น คัมภีร์สมุฏฐานวินิจฉัย ซึ่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบ

ของร่างกายมนุษย์ ความสมดุลความแปรปรวนอันเป็นที่ตั้งของการเกิดโรค รวมทั้งการบำบัดรักษาด้วยการรักษาสมดุลต่างๆ กล่าวคือ ในเรื่ององค์ประกอบของร่างกายมนุษย์ อธิบายว่า มนุษย์ประกอบด้วยธาตุก็มี ๔ (กรรมฐานคือธาตุ กรรมฐานที่พิจารณาธาตุเป็นอารมณ์ คือ กำหนดพิจารณาภายในแยกเป็นส่วนๆ ให้เห็นว่าเป็นธาตุแต่ละอย่างไม่ใช่ของเรา ไม่ใช่ตัวตนของเรา)^{๖๐}

๑. ปถวิธาตุ ธาตุดิน คือธาตุที่มีลักษณะแข็งแน่น ภายในตัวก็มี ภายนอกตัวก็มี กล่าวเฉพาะที่เป็นภายใน สำหรับกำหนดเป็นธาตุที่ประกอบขึ้นเป็นส่วนต่างๆ ของร่างกาย หรือทำให้ร่างกายมีสิ่งยึดเหนี่ยวเป็นรูปเป็นร่างขึ้นมา ซึ่งประกอบด้วยกันทั้งหมด ๒๐ ประการ คือ ผม ขน เล็บ ฟัน หนัง เนื้อ เอ็น กระดูก เยื่อในกระดูก ม้าม หัวใจ ตับ พังผืด ไต ปอด ไข้ใหญ่ ไข้เล็ก อาหารใหม่ อาหารเก่า และมันสมอง หรือสิ่งอื่นใดก็ตามในตัว ที่มีลักษณะแข็งแน่น เป็นต้น

๒. อาโปธาตุ ธาตุน้ำ คือธาตุที่มีลักษณะเอิบอาบ ภายในตัวก็มี ภายนอกตัวก็มี กล่าวเฉพาะเป็นภายใน สำหรับกำหนดพอให้สำเร็จประโยชน์ ที่ประกอบด้วยน้ำ ๑๒ ประการ คือ ดี เสลด หนอง เลือด เหงื่อ มันข้น น้ำตา เปลวมัน น้ำลาย น้ำมูก ไข้ข้อ หรือสิ่งอื่นใดก็ตามในตัว ที่มีลักษณะเอิบอาบ เป็นต้น

๓. เตโชธาตุ ธาตุไฟ ทางกายแพทย์แผนไทยระบุว่าเป็นธาตุที่ทำให้เกิดความอบอุ่นในร่างกาย ประกอบด้วย ๔ ประการคือ ไฟที่ยังกายให้อบอุ่น ไฟที่ยังกายให้ทรุดโทรม

ไฟที่ยังกายให้กระวนกระวาย ไฟที่ยังอาหารให้อย่อย หรือสิ่งอื่นใดก็ตามในตัว ที่มีลักษณะร้อน เป็นต้น

๔. วาโยธาตุ ธาตุลม ทางกายแพทย์แผนไทยจะกำหนดไว้ ๖ ประการคือ ลมพัดขึ้นเบื้องบน ลมพัดลงเบื้องต่ำ ลมในท้อง ลมในไส้ ลมชานในลำตัว ลมหายใจ หรือสิ่งอื่นใดก็ตามในตัวที่มีลักษณะพัดผันไป เป็นต้น

ธาตุทั้ง ๔ ที่เป็นองค์ประกอบทั้งหมดของร่างกายมนุษย์นี้ ถือเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการเจ็บไข้ ถ้าธาตุทั้ง ๔ อยู่ในสภาพที่สมดุล ร่างกายก็จะอยู่ปกติสุข แต่ถ้าเมื่อใดก็ตามที่ธาตุทั้ง ๔ เกิดการขาดสมดุล ร่างกายจะเกิดความเจ็บป่วย การรักษาโรคที่เกิดจากการขาดสมดุลของธาตุจึงเป็นการปรับสภาพร่างกายให้กลับมามีความสมดุลดังเดิม ได้แก่ การใช้ตัวยาประจำธาตุ แก่สภาพที่หย่อนกำเริบ หรือพิการ นอกจากนี้ในคัมภีร์แพทย์แผนโบราณของไทย ยังได้อธิบายถึงความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากความสัมพันธ์ของมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ความเจ็บป่วยที่เกิดจากความแปรปรวนของฤดูกาล (อุตุปริมาณอากาศ) ความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากวัย จากเวลา และจากสถานที่ที่เป็นที่ตั้งของการเกิดโรคอีกด้วย

๒.๕.๑ ลักษณะและรูปแบบแพทย์แผนไทย

เนื่องจากแพทย์แผนไทยเป็นระบบการแพทย์ ที่พัฒนาควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมไทย จึงทำให้การแพทย์แผนไทยมีลักษณะและรูปแบบเฉพาะตัวซึ่งสะท้อนถึงวัฒนธรรมความเชื่อของคนไทยในอดีต ดังนี้

๑. ด้านองค์ความรู้ การแพทย์แผนไทยองค์ความรู้ส่วนใหญ่ได้จากการตำราและคัมภีร์แพทย์ซึ่งเชื่อกันว่ามีที่มาจากแพทย์อายุเวสของอินเดีย โดยการคัดลอกสืบทอดกันมารุ่นแล้วรุ่นเล่า ความรู้ด้าน

^{๖๐} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๓๗๘/๓๐๗-๓๐๘.

การพยาบาลส่วนใหญ่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากตำรา ที่บรรพบุรุษสะสมมา นอกจากความรู้ที่ได้จากตำราแล้ว ความรู้บางส่วนยังได้จากการสะสมประสบการณ์ การต่อสู้กับปัญหาความเจ็บป่วยต่างๆ ด้วยวิธีการสังเกต ทดลองใช้ คัดเลือก และถ่ายทอดสืบทอดกันมาเกิดเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น ความรู้ทางการแพทย์ในลักษณะนี้ จึงเป็นความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิตของชาวบ้าน ซึ่งอาจมีความแตกต่างหลากหลายในแต่ละท้องถิ่น หรือชุมชน^{๖๑}

การถ่ายทอดความรู้ทางการแพทย์แผนไทยในอดีต การถ่ายทอดความรู้เป็นไปอย่างง่าย ๆ ด้วยการสอนในระหว่างลูกหลานหรือผู้ที่ใกล้ชิด ซึ่งเรียกว่า การสืบทอดวิชา นอกจากนี้ยังมีการถ่ายทอดวิชาในลักษณะครูกับลูกศิษย์ โดยครูจะทำหน้าที่แนะนำสั่งสอนและฝึกฝนศิษย์จนชำนาญ ส่วนศิษย์ก็มีหน้าที่ต้องหมั่นสังเกต จดจำตัวยา และวิธีการรักษาไว้ให้แม่นยำ นอกจากวิธีการศึกษาด้วยลักษณะดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาก็ต้องศึกษาความรู้จากคัมภีร์แพทย์ การติดตามครูไปเยี่ยมผู้ป่วยที่เรียกว่า การถือส่วนยา จนเกิดความชำนาญเพิ่มขึ้นตามลำดับ ครูแพทย์บางคนอาจมีการสอนวิชาไสยรักษ หรือการรักษาด้วยคาถาอาคมร่วมด้วย โดยวิชาไสยรักษนี้ ถือว่าเป็นวิชาแพทย์แผนโบราณแขนงหนึ่ง แพทย์แผนไทยจำเป็นต้องศึกษา^{๖๒} อย่างไรก็ตาม การใช้วิธีทางไสยศาสตร์ ประกอบการใช้ความรู้ทางการแพทย์รักษาโรคนี้ แม้ไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่า จะให้ผลหรือเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้นเพียงใด แต่อย่างน้อยก็เป็นการจูงใจให้ผู้ป่วยเกิดความเชื่อมั่น และกำลังใจว่า อำนาจสิ่งศักดิ์สิทธิ์เหล่านั้นจะช่วยให้การรักษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น^{๖๓}

๒. ด้านประสิทธิภาพ ในการรักษาจากพัฒนาการของการแพทย์แผนไทยที่มาจากการสังสมความรู้จากประสบการณ์ คัดเลือก และถ่ายทอดจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งกับความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากคัมภีร์แพทย์ของอินเดีย ที่มีแนวคิดมุ่งเน้นการรักษาสมดุลของสภาพร่างกายและสิ่งแวดล้อม ทำให้การแพทย์แผนไทยมีลักษณะการมองปัญหาความเจ็บป่วยไปในแนวกว้าง หรือมองทุกอย่างรอบตัวมนุษย์หรือภายในตัวมนุษย์สัมพันธ์กันหมด การแก้ไขปัญหาจึงใช้วิธีการแบบองค์รวม (Holistic) ที่ประกอบด้วย การดูแลทั้งร่างกายและจิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น เมื่อพิจารณาการบำบัดรักษาความเจ็บป่วยของการแพทย์แผนไทย จะพบว่ามีเพียงวิธีการบำบัดรักษาด้วยยาสมุนไพรและการนวดแต่เพียงภายนอกเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากการแพทย์แผนไทย มีการพัฒนาภายใต้สภาพสังคมที่จำกัด ทำให้ขาดการพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะช่วยมองปัญหาความเจ็บป่วยไปในแนวลึก การบำบัดรักษาความเจ็บป่วยด้วยยาสมุนไพรและการนวดของไทย จึงใช้รักษาโรคได้ในขอบเขตที่ไม่กว้างนัก ประกอบกับทางการแพทย์แผนไทยบางอย่าง ยังขาดเหตุผลมาสนับสนุน และ

^{๖๑} โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์, ระบบการแพทย์พื้นบ้านในชนบทไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๓๕), หน้า ๙๓.

^{๖๒} ราตรี มฤคทัต, “ประวัติศาสตร์การแพทย์แผนโบราณในประเทศไทย”, สังคมศาสตร์การแพทย์, (๒๕๓๖), หน้า ๔๖.

^{๖๓} ขาย โปธิสิตา, “ประวัติศาสตร์การแพทย์แผนโบราณในประเทศไทย”, สังคมศาสตร์การแพทย์, (๒๕๒๐), หน้า ๔๒-๔๕.

รองรับผลอย่างเป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ จึงทำให้การแพทย์แผนไทยถูกมองว่ามีประสิทธิภาพน้อยได้ผลช้าและขาดหลักวิชาการ^{๖๔}

จากข้อความดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นข้อบกพร่องของการแพทย์แผนไทย ซึ่งสรุปได้ว่าการแพทย์แผนไทยยังขาดความแม่นยำในการวินิจฉัยโรค เพราะอาศัยการพิจารณาอาการเพียงอย่างเดียว เมื่อวินิจฉัยไม่แน่นอนการรักษาจึงทำได้ไม่แน่นอนตามไปด้วย ส่วนความรู้ด้านสรรพคุณยาที่มีอยู่ในระดับต่ำมาก เมื่อเทียบกับเภสัชวิทยาทางการแพทย์แผนปัจจุบัน วิชาการแพทย์แบบไทยต่างๆ ก็ไม่ได้สร้างขึ้นบนรากฐานของวิทยาศาสตร์ จึงไม่มีวิชาวิทยาศาสตร์อยู่เลย ตำราต่างๆ ของแพทย์ไทยจึงมีความไม่แน่นอนและคลุมเครืออยู่มาก อย่างไรก็ตามแม้ว่าการรักษาด้วยการแพทย์แบบไทยจะมีประสิทธิภาพน้อยให้ผลช้า แต่ก็มีข้อดี มีโอกาสที่จะเกิดพิษหรืออาการข้างเคียงน้อยหรือไม่มีเลยจากที่กล่าวมา ถึงแม้ว่าการบำบัดรักษาความเจ็บป่วยด้านการแพทย์แผนไทยจะถูกมองว่าขาดประสิทธิภาพและความเป็นเหตุเป็นผลทางวิทยาศาสตร์ แต่ด้วยลักษณะและรูปแบบของการแพทย์แผนไทยที่เป็นทั้งผู้ให้และผู้รักษา ในรูปแบบของความสัมพันธ์แบบบิดา มารดา และบุตร (Paternalism) จึงทำให้แพทย์แผนไทย สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจสังคมและสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และยังเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมต่อสภาพความแข็งแรงของร่างกายอีกทางหนึ่ง

๓. ด้านรูปแบบการดูแลรักษาความเจ็บป่วย ลักษณะวิธีการรักษาความเจ็บป่วยของการแพทย์แผนไทยพบว่า การบำบัดรักษาจะเริ่มต้นจากวิธีการที่ง่ายที่สุดไปจนถึงวิธีการที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถมากขึ้น ได้แก่ การใช้วิธีการด้วยยากลางบ้าน ซึ่งมักเป็นความรู้ที่ชาวบ้านโดยทั่วไปมีอยู่และใช้รักษาความเจ็บป่วยด้วยโรค หรืออาการที่รู้จักกันโดยทั่วไป มีความรุนแรงไม่มากนัก ส่วนใหญ่มักใช้สมุนไพรที่มีอยู่ตามครัวเรือนหรือปลูกไว้ในบริเวณบ้าน ต่อมาเมื่อความเจ็บป่วยมีความรุนแรง จึงมักใช้วิธีการรักษากับหมอพื้นบ้าน ซึ่งมักเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านการบำบัดรักษาความเจ็บป่วยที่แตกต่างออกไป เช่น การรักษาด้วยสมุนไพรหรือการประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อทางศาสนา หรือไสยศาสตร์ต่างๆ^{๖๕}

ด้านรูปแบบการดูแลรักษาพยาบาล เนื่องจากการที่สังคมไทยในอดีตมีสภาพความเป็นอยู่อย่างเรียบง่าย ภายใต้สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมในท้องถิ่นที่คล้ายกัน จึงทำให้สมาชิกในสังคมรวมตัวกันอย่างเหนียวแน่น ด้วยระบบความสัมพันธ์แบบเครือญาติ มีการนับถืออาวุโส มีการเห็นอกเห็นใจกัน เมื่อสมาชิกในชุมชนประสบความเดือดร้อน ดังนั้น เมื่อความเจ็บป่วยเกิดกับสมาชิกในชุมชน การดูแลรักษา จึงมักเริ่มต้นจากสถาบันของสังคม ได้แก่ สถาบันครอบครัว โดยประกอบด้วยพ่อแม่เป็นผู้ทำการรักษา (Curator) และผู้ป่วย (Patients) ได้แก่สมาชิกในครอบครัวที่คอยดูแลเอาใจใส่ด้วยความรักและความปรารถนาดีอย่างจริงใจ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำการรักษาและผู้ป่วย จึงเป็นความสัมพันธ์ที่ประกอบด้วยเมตตาสงสาร (Compassion) ความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) และความเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) เมื่อความเจ็บป่วยมีความรุนแรงจนถึงขั้นที่เดียวกันกับผู้เจ็บป่วย ซึ่งมักเป็นผู้ที่ได้รับการเคารพและเชื่อถือว่ามีความคุณธรรมและจริยธรรมสูง อยู่ในชุมชนหรือสังคมเดียวกับผู้เจ็บป่วย ดังนั้นการดูแลรักษาผู้ป่วยของหมอพื้นบ้านจึงเป็นไปในลักษณะของการ

^{๖๔} อวย เกตุสิงห์, การแพทย์ไทยกับการแพทย์แบบตะวันตก, (กรุงเทพมหานคร : สังคมศาสตร์การแพทย์, ๒๕๒๐), หน้า ๑๖.

^{๖๕} โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์, ระบบการแพทย์พื้นบ้านในชนบทไทย, หน้า ๙๓-๙๖.

พึ่งพาอาศัย ช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในชุมชน ประกอบกับวิธีการรักษาของหมอพื้นบ้านมักใช้วิธีรักษาด้วยยา หรือสมุนไพรที่ได้ในท้องถิ่น หรือละแวใกล้เคียง ผู้เจ็บป่วยจึงต้องกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่สูง นอกจากนี้ การรักษาของแพทย์พื้นบ้าน ส่วนใหญ่มักจะกระทำกันที่บ้านของผู้ป่วยเอง โดยมีญาติพี่น้องคอยดูแลอย่างใกล้ชิด มีแพทย์พื้นบ้านคอยให้ความช่วยเหลือรักษาแนะนำจนกว่าผู้ป่วยจะหายหรือหมดปัญหาในการเยียวยารักษา บรรยาการการดูแลรักษาพยาบาลดังกล่าว จึงเต็มไปด้วยความอบอุ่นเป็นมิตร และส่งเสริมต่อสภาวะจิตใจของผู้ป่วยเป็นอย่างดี ดังนั้น เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของการดูแลรักษาความเจ็บป่วยด้วยการแพทย์แผนไทยทั้งในด้านรูปแบบการดูแลรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การรักษา และผู้รับการดูแลรักษาที่มีลักษณะพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือเกื้อกูลกันนี้เอง จึงทำให้การดูแลรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ และจิตวิญญาณของผู้ป่วยได้อย่างสมบูรณ์

๔. ด้านความสอดคล้องกลมกลืนกับวัฒนธรรมไทย การแพทย์แผนไทยเป็นระบบการแพทย์ที่พัฒนาในวัฒนธรรมที่มีพระพุทธศาสนาเป็นพื้นฐานแนวคิดทางการแพทย์เป็นส่วนใหญ่ จึงมีความสอดคล้องกับแนวคิดปรัชญาในพระพุทธศาสนา ซึ่งส่งผลให้เกิดแนวทางปฏิบัติทั้งในการดำเนินชีวิต ยามปกติ และเมื่อต้องเผชิญกับความเจ็บป่วยมากมาย เช่น การป้องกันการเกิดโรคพระพุทธศาสนา สอนให้รู้จักการหลีกเลี่ยงจากความทุกข์หรือโรค ด้วยการปฏิบัติตนให้พ้นจากอบายมุข และดำเนินชีวิตอย่างสอดคล้องกลมกลืนกับธรรมชาติ เข้าใจความเป็นไปแห่งธรรมชาติ ซึ่งจะส่งผลให้มนุษย์มีสุขภาพจิตที่ดีและมีสุขภาพกายที่แข็งแรงและเมื่อมีความเจ็บป่วยเกิดขึ้นก็สามารถนำคำสั่งสอนในพระพุทธศาสนา เรื่องอริยสัจ ๔ มาเป็นแนวทางการบำบัดรักษาโรคด้วยกระบวนการหรือระบบเหตุผล โดยเปรียบเทียบได้กับทุกข์ ได้แก่ ความเข้าใจเรื่องทุกข์หรือโรคสมุทัยเข้าใจในเหตุแห่งทุกข์หรือเหตุของโรค นิโรธ คือ ภาวะที่หายจากโรค และมรรค คือการทำให้หายจากโรคด้วยการใช้ยาสมุนไพรรักษาตามความเข้าใจในโรคนั้น เมื่อความเจ็บป่วยมีความรุนแรงรักษาไม่หาย จนอาจทำให้ถึงแก่ชีวิต คำสั่งสอนในเรื่องธรรมชาติของชีวิต ความไม่เที่ยงในชีวิต (ไตรลักษณ์และปฏิจจสมุปบาท) และความเข้าใจในเรื่องกรรมล้วนมีส่วนสำคัญต่อการมองปัญหาความเจ็บป่วย ให้เป็นไปในทางยอมรับ และผ่อนคลายจากความทุกข์อันเนื่องมาจากความเจ็บปวดทุกข์ทรมาน และการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีแนวคิดอื่นๆ ที่ปรากฏในคำสั่งสอนของพระพุทธศาสนา เช่น การสอนให้มีความเมตตากรุณาเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือเกื้อกูลและไม่เบียดเบียน ล้วนส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในชุมชน และนำมาสู่รูปแบบการดูแลรักษาความเจ็บป่วยที่ประกอบด้วยความรัก ความปรารถนาดี ที่มีต่อกันอย่างจริงใจ^{๒๖}

๒.๕.๒. ความเป็นมาของแพทย์แผนไทย

๑) ประวัติการแพทย์แผนไทย

การศึกษาเพื่อให้เห็นภาพการแพทย์ของคนไทยในสมัยโบราณนั้น อาจศึกษาได้จาก หลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่มีเหลือตกทอด มาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นหลักฐานเกี่ยวกับการแพทย์ของราชสำนัก หลักฐานเหล่านี้ สะท้อนภาพรวมของการแพทย์ ในแต่ละสมัยได้เป็นอย่างดี

^{๒๖} ประเวศ วะสี, สารานุกรมสุขกับพุทธธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิโกลมคิมทอง, ๒๕๒๘), หน้า ๑๗-๕๐.

สมัยพุทธกาล

ประวัติการแพทย์แผนไทยนั้นเริ่มมีบันทึกไว้ตั้งแต่สมัยพุทธกาล ซึ่งสมัยนั้นมีชายผู้หนึ่งชื่อ ชิวโกโกมารภักจ มีความสนใจในการศึกษาวิชาแพทย์เพราะเห็นว่าเป็นวิชาชีพที่ไม่เบียดเบียนผู้ใด ท่านเปี่ยมไปด้วยความเมตตา กรุณาปรารถนาที่จะให้มนุษย์มีความสุขจึงได้ไปศึกษาวิชาการแพทย์ในสำนักทิศาปาโมกข์แห่งเมืองตักศิลา ในเวลาต่อมาพระเจ้าพิมพิสารทรงประจักษ์ด้วยโรคริดสีดวงทวาร ก็ทรงโปรดให้แพทย์ชิวโกโกมารภักจเข้าไปถวายการรักษาและทรงโปรดให้เป็นแพทย์ประจำพระองค์ และบำรุงพระสงฆ์ นับว่าแพทย์ชิวโกโกมารภักจเป็นแพทย์ผู้มีความรู้ความสามารถตั้งแต่สมัยพุทธกาล และมีผู้เคารพยกย่องมากมาย

สมัยสุโขทัย

ในตำนานเก่า ๆ ของไทยได้กล่าวถึงการรักษาโรคร้ายไข้เจ็บ และ หมอยาบ้าง อย่างเช่นใน ตำนานจามเทวีวงศ์หรือ พงศาวดารเมืองหริภุญไชย ซึ่งกล่าวว่า พระนางจามเทวีได้นำหมอยาจาก เมืองละโว้ (ลพบุรี) ขึ้นไปที่เมืองหริภุญไชย(ลำพูน) จำนวน ๕๐๐ คน แม้ว่าจะเป็นเรื่องราวในตำนาน ไม่สามารถระบุศักราชได้ แต่อย่างน้อยก็เป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นก่อนตั้งอาณาจักรสุโขทัย ซึ่งนัก ประวัติศาสตร์กล่าวว่าเป็นเรื่องราวที่น่าจะเกิดขึ้นในระหว่างพุทธศตวรรษที่ ๑๒-๑๖ เป็นอย่างน้อย คือก่อนที่เมืองละโว้จะอยู่ในอิทธิพลของเขมร และเห็นถึงการเคลื่อนย้ายของหมอยาจากทางภาค กลางขึ้นไปสู่ภาคเหนือพร้อมๆ กับการขึ้นไปของวัฒนธรรมในด้านอื่นๆ เป็นการกระจายความรู้ โดยเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องโรคร้ายไข้เจ็บครั้งสำคัญครั้งหนึ่งที่ปรากฏในตำนาน แต่ไม่มีหลักฐานทาง โบราณคดียืนยัน สุโขทัยได้รับอิทธิพลพุทธศาสนาเถรวาท อย่างล้นเกล้าวงการปกครองเป็นแบบพ่อ ปกครองลูก และเป็น "ธรรมราชา" มิใช่เป็นแบบกัมพูชาที่กษัตริย์ทำตัวเป็น "เทวราชา" ตามแนว ศาสนาฮินดู และ "พุทธราชา" ตามแนวลัทธิมหายาน ซึ่งเป็นลักษณะของสมมุติเทพเช่นกันการสร้าง ศาสนสถานในสุโขทัย มีขนาดเล็กกว่ากัมพูชามาก และประชาชนก็ไม่เดือดร้อนต้องถูกเกณฑ์แรงงาน เหมือนในกัมพูชาจากการศึกษาเรื่องวัดในพุทธศาสนาเถรวาทอย่างล้นเกล้าในสมัยสุโขทัย จะเห็นได้ ว่า มีวัดมากมายกระจายอยู่ทั่วไป และในวัดทุกวัดจะมีการกักเก็บน้ำ คือ มีตระพัง อันมีพระสงฆ์เป็นผู้คอยดูแลเรื่องการจัดสรรน้ำ อุบาสกบริภคแก่ประชาชน หลักฐานจากจารึก สมัยสุโขทัยกล่าวระบุว่า คนในสุโขทัยมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ทำให้มีความเป็นอยู่ค่อนข้างอิสระกว่าสมัยก่อนๆ คือมีทรัพย์สิน เป็นของตนเอง และมีใช้เป็นที่ดิน โรคร้ายไข้เจ็บในสมัยสุโขทัย ตามหลักฐานที่ปรากฏใน ไตรภูมิภิกษา ซึ่งเป็นพระราชนิพนธ์ พระมหาธรรมราชาที่ 1 (ลิไท) ได้กล่าวถึงโรคที่น่ากลัวในสมัยนั้นว่า

"ฝูงคนกินเข้านั้น แลจะรู้ว่าเป็นหิด แล เรื้อน เกลื้อน แลกลาก หูด และ เปา เป็นต่อมเป็น เต้า เป็นง่อย เป็นเพลี้ย ตาพุ หูหนวก เป็นกระจอกงอกเลื้อยเปื่อย เมื่อยเนื้อเมื่อยตน ท้องขึ้น ท้อง พอง ต้องไส้ ปวดหัว มัวตา ไข้เจ็บ เหน็บเหนียว วิกาดังนี้ไ้"

ปรัชญาและแนวคิดในการรักษาและตัวยาไม่ปรากฏหลักฐาน แต่อนุมานได้ว่าน่าจะรักษา แบบแพทย์แผนไทยสมัยสุโขทัย คือ การใช้สมุนไพร การนวดเพ้น นอกจากนี้ยังมีวิธี การรักษา โดยใช้ไสยศาสตร์ พิธีกรรมต่าง ๆ ซึ่งปรากฏหลักฐานการค้นพบตุ๊กตา เสี่ยงบาลเป็นจำนวนมากที่ สร้างขึ้นในการบนบานศาลกล่าวยามเจ็บไข้ได้ป่วย

สมัยอยุธยา

ช่วงก่อนสมัยสุโขทัยถึงสมัยอยุธยาตอนต้น คือ ตั้งแต่ก่อน พ.ศ. ๑๗๙๒ ถึงราวพ.ศ. ๑๙๔๘ ไม่มีจารึก ตำรา หรือเอกสารโบราณ เหลือตกทอดมาให้ได้ศึกษาเรียนรู้การแพทย์แผนไทย ในสมัยนั้น อย่างไรก็ตาม มีหลักฐานสำคัญอย่างหนึ่ง ที่ทำให้เห็นภาพ ในบางแง่มุมของการแพทย์ในราชสำนักสมัยอยุธยาตอนต้น คือ ทำเนียบศักดินา ใน "กฎหมายตราสามดวง" ที่ตราขึ้นใน พ.ศ. ๑๙๔๘ มีการระบุ ศักดินาของข้าราชการพลเรือน ที่ปฏิบัติงานด้านการแพทย์ในตำแหน่งต่างๆ ตามลำดับ โดยแบ่งเป็น กรมต่างๆ หลายกรมเช่น กรมแพทยา กรมหมอยา กรมหมอกุมาร กรมหมอนวด กรมหมอยาตา กรมหมอวรรณโรค โรงพระโอสถ แต่ละกรมมีเจ้ากรม และตำแหน่งข้าราชการระดับอื่นๆ ที่มีศักดินา ลดหลั่นกันไปทั้งนี้ ตำแหน่ง "ออกญาแพทยพจนานุกรมวิสุทธาธิบดี อะโภยพิริยบรากรมพาหุ จางวาง แพทยาโรงพระโอสถ" ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลโรงพระโอสถ เป็นผู้ถือศักดินาสูงสุดในบรรดาข้าราชการฝ่ายหมอหลวง แสดงให้เห็นบทบาทสำคัญ ของแพทย์ปรงยา ซึ่งทำหน้าที่ทั้งเสาะหา รวบรวม และดูแลรักษาเครื่องยาสมุนไพรต่างๆ รวมทั้งการปรงยาหลวง และประสานงานกับหมอในกรมอื่นๆ นอกจากนี้กรมหมอนวดก็เป็นกรมที่มีความสำคัญด้วย เนื่องจาก "การนวด" เป็นการบำบัดโรคพื้นฐาน ในสมัยนั้น ในเรื่องนี้ เดอลาลูแบร์ (de la Loubère) ราชทูตชาวฝรั่งเศส ซึ่งเดินทางมาเข้าเฝ้าสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในสมัยอยุธยาได้บันทึกไว้ว่า

"...ในกรุงสยามนั้น ถ้าใครป่วยไข้ลง ก็จะเริ่มทำให้เส้นสายยึด โดยให้ผู้ชำนาญการในทางนี้ ขึ้นไปนวดร่างกายของคนไข้ และใช้เท้าเหยียบๆ..."

ในสมัยอยุธยาตอนปลาย มีหลักฐานสำคัญอีกชิ้นหนึ่ง แสดงให้เห็นภูมิปัญญาทางด้านการแพทย์ของบรรพบุรุษไทย คือ "ตำราพระโอสถพระนารายณ์" ตำรานี้สืบทอดมาถึงปัจจุบันได้อย่างเกือบสมบูรณ์ จะมีคลาดเคลื่อนไปบ้าง ก็ในการคัดลอกชื่อสมุนไพร หรือคำราชาศัพท์บางคำผิดเพี้ยนไปบ้างเท่านั้น สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ มีพระวินิจฉัยว่า ตำรานี้ น่าจะรวบรวมขึ้นในราชรัชสมัย สมเด็จพระเจ้าท้ายสระ หรืออย่างช้าก็ในรัชสมัย สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวบรมโกศ โดยสรุปหลักวิชาการแพทย์แผนไทยในยุคนั้นไว้อย่างสั้นๆ แต่ได้ใจความยิ่ง ภาษาที่ใช้ก็ไพเราะ สละสลวย ใช้การอุปมาอุปไมยอันทำให้เห็นภาพได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ดังข้อความที่คัดมาดังนี้

"...อโย กาโย อันว่ากายเราท่านทั้งหลายนี้ เหตุธาตุทั้ง ๔ เป็นที่ตั้งแห่งกาย แลอายุ ถ้าธาตุทั้ง ๔ มิได้บริบูรณ์เมื่อใด สมภูฐานก็จะแปรไปให้กำเนิดแก่โรคเมื่อนั้น เวชโช อันว่าแพทย์ผู้พยาบาล ใช้สืบไปเมื่อน่า จงพิจารณาให้แจ้งไปในปฐมธาตุทั้งหลาย อันจะแปรปรวนพิการกำเริบตามฤดูเดือน วันเวลาอายุที่อยู่ที่เกิดก่อน จึงจะรู้กำเนิดไข้ แล้วให้รู้สรรพคุณยา และรสยา ทั้ง ๔ ประการก่อน จึงประกอบยา วางยา ถ้าวางยาชอบโรคๆ นั้นก็ล้วยาตุจากเห็นธนู ถ้ามีดังนั้น ดูกดังหมู่น้อยเห็นพระยา ไกรสรสีหราช ก็จะปลาศหนีไปโดยเร็ว ถ้าดูโรคมิถูกวางยาผิด ดังอสรพิษมีอันบุคคละเอาไม้ไปร้นลงที่ ขนคาง โรคคือโทโส จะกำเริบขึ้นกลมทั่วสรรพางค์กาย มรณ อันว่าความตาย ภวิสสติ ก็จะมี ทุกข์ แท้จริงถ้าใช้ในคิมหันต์ โลหิตมีกำลัง วสันต์ วาโยมีกำลัง เหมันต์เสมหะมีกำลัง กล่าวไว้ดังนี้ พอประมาณ วิตถารแจ้งอยู่ในฤดู ๖ คัมภีร์มหาโชติรัตแลโรคนี้ท่านนั้นแล้ว"

จากตำราพระโอสถพระนารายณ์นี้เอง ทำให้เรารู้ว่า มีคัมภีร์อย่างน้อย ๒ เล่ม คือ คัมภีร์มหาโชติรัต (ตำราเกี่ยวกับโรคสตรี) และคัมภีร์โรคนี้ทาน (ตำราเกี่ยวกับเรื่องราวของโรค) มีใช้กันอยู่ แล้วอย่างน้อยก็ในสมัยอยุธยาตอนปลาย และคัมภีร์ทั้ง ๒ เล่มนี้ ยังคงเป็นตำราการแพทย์แผนไทย

โบราณ ที่ผู้ประกอบวิชาชีพแพทย์แผนไทย ใช้ศึกษากันในปัจจุบันทำเนียบศักดิ์ดินนาของกรมหมอนวด ใน"กฎหมายตราสามดวง"ตำราพระโอสถพระนารายณ์นี้แบ่งออกได้เป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ว่าด้วย ความผิดปกติของธาตุทั้ง ๔ และยาแก้ ส่วนที่ ๒ ว่าด้วย ตำรับยาที่มีชื่อเรียก และส่วนที่ ๓ ว่าด้วย ตำรับยาน้ำมันและยาขี้ผึ้ง มีตำรับยาบันทึกไว้ทั้งหมดไม่น้อยกว่า ๘๑ ตำรับ บางตำรับ ระบุชื่อแพทย์ ผู้ประกอบยา ตลอดจนวันเดือนปีที่ปรุงยาถวาย ซึ่งทั้งหมด เป็นยาที่ปรุงถวายในช่วงปีที่ ๓ ถึงปีที่ ๕ ในรัชสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช (พ.ศ. ๒๒๐๒ - ๒๒๐๔) ที่น่าสนใจอย่างยิ่งก็คือ มีการระบุชื่อ แพทย์ที่ประกอบยาถวาย ๙ คน ในจำนวนนี้เป็นหมอชาวต่างชาติ ๔ คน คือ หมอจีน ๑ คน (ขุนประ สิริโอสถจีน) หมอแขก ๑ คน (ออกประสิทธิสารพราหมณ์เทศ) และหมอฝรั่ง ๒ คน (พระแพทย์ โอสถฝรั่ง และเมสีหมอฝรั่ง) แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลวัฒนธรรมทางการแพทย์ของต่างประเทศ ที่เข้ามา มีบทบาท และผสมผสานกับภูมิปัญญาดั้งเดิมของไทย มีการใช้เครื่องยาเทศ ในยาเกือบทุกตำรับ ที่บันทึกไว้ในตำรา พระโอสถพระนารายณ์ เช่น โกศต่างๆ เทียนต่างๆ โหระพาต่างๆ ชะมดเชียง โกฐสอ เทศ น้ำดอกไม้มเทศ ยิงสม (โสม) อันแสดงให้เห็นถึงภูมิปัญญาของบรรพบุรุษ ที่รู้จักเลือกใช้เครื่องยาดี ของต่างประเทศ ประยุกต์เข้ากับของพื้นบ้านที่มีอยู่แล้ว ในท้องถิ่น เช่น ยาขนานที่ ๔๓ ชื่อ"ยาทิพ กาศ" เป็นยาเจริญอาหาร บำรุงธาตุ แก้กตกลือดตกหนอง ตำราบันทึกยารานานนี้ไว้ดังนี้ เครื่องยาของ "ยาทิพกาศ" ซึ่งเป็นยาช่วยเจริญอาหาร บำรุงธาตุ แก้กตกลือดตกหนอง

เมื่อเสียกรุงศรีอยุธยาแก่พม่าใน พ.ศ. ๒๓๑๐ เอกสารและหลักฐานต่างๆ ทางประวัติศาสตร์ อีกทั้งตำราสรรพวิชา ถูกทำลาย หรือไม่ก็สูญหายไปมาก ผู้ทรงความรู้จำนวนมาก หากไม่ล้มหายตายจากไป ก็หนีภัยสงคราม หรือถูกจับเป็นเชลยศึก แม้ภายหลังการกอบกู้เอกราช และสถาปนากรุงธนบุรีเป็นราชธานี ในรัชสมัย สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช (พ.ศ. ๒๓๑๐ - ๒๓๒๕) หรือกระทั่งในช่วงต้นของการสถาปนา กรุงรัตนโกสินทร์เป็นราชธานี ก็ยังไม่สามารถฟื้นฟู การแพทย์แผนไทยขึ้นมาใหม่ ให้รู้เรื่องเทียบเท่าครั้งกรุงศรีอยุธยาได้

สมัยรัตนโกสินทร์

รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย รัชกาลที่ ๒ แห่งราชวงศ์จักรี ได้โปรดเกล้าฯ ให้มีการรวบรวมตำราต่างๆ ครั้งใหญ่ จากหมอหลวง หมอเชลยศักดิ์ และหมอที่เป็นพระภิกษุ สงฆ์ ท้าวพระราชอาณาจักร โดยให้ พระพงษ์อำรินทรราชินิกุล พระราชโอรส ในสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช เป็นนายกongผู้รวบรวมตำรายาที่จารึกไว้บนแผ่นหินอ่อน ประดับที่ผนังด้านนอกบน กำแพงพระวิหารพระพุทธไสยาสน์ วัดราชโอรสาราม กรุงเทพฯตำราแพทย์และตำรายาพระโอสถ ที่รวบรวมขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๓๕๕ และมีการตรวจชำระอย่างดีแล้วนั้น พระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัยได้โปรดเกล้าฯ พระราชทานบางส่วนให้จารึกลงบนหินอ่อนรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส กว้างยาวราว ๓๐ เซนติเมตร ประดิษฐานไว้ที่วัดราชโอรสาราม ใน พ.ศ. ๒๓๖๔ สองปีหลังจากอหิวาตกโรคระบาด ครั้งใหญ่ ที่กรุงเทพฯ จารึกตำรายาบนหินอ่อน ซึ่งประดับบนกำแพงพระวิหารพระพุทธไสยาสน์ และที่ศาลารายหลังเล็กที่ปลูกติดกับกำแพงแก้ว หน้าพระอุโบสถ ยังคงปรากฏอยู่จนปัจจุบันนี้

๑. หมวดเวชศาสตร์

เป็นจารึกเกี่ยวกับโรคต่างๆ ว่าด้วยสมุฏฐานของการเกิดโรค พร้อมระบุตำรับยาต่างๆ ที่ใช้ แก่โรคนั้นๆ ซึ่งมีจารึกไว้ถึง ๑,๑๒๘ ขนานแผ่นศิลาที่จารึกตำรายา ณ วัดราชโอรสาราม

๒. หมวดเภสัชศาสตร์

เป็นจารึกว่าด้วยสรรพคุณของเครื่องยาสมุนไพรแต่ละชนิด ทั้งที่เป็นของไทยและของเทศ ส่วนที่ใช้ประโยชน์ และ วิธีการใช้ประโยชน์ มีจารึกไว้ ๑๑๓ ชนิด แผ่นศิลาที่จารึก ตำรายา ณ วัดราชโอรสาราม

๓. หมวดหัตถศาสตร์ (การนวด)

เป็นจารึกแผนภาพของโครงสร้างร่างกายมนุษย์ แสดงที่ตั้งของเส้นที่ใช้ขนาด ๑๔ ภาพ และ จารึกเกี่ยวกับการนวดแก้ขัดยอก แก้ปวดเมื่อย และแก้โรคต่างๆ อีก รวม ๖๐ ภาพการย่อยขนาดตัว ยาสมุนไพร โดยใช้ครกตำและหินบดยาของโรงศิริราชพยาบาล (ปัจจุบันคือ โรงพยาบาลศิริราช)

๔. หมวดอนามัย (ฤๅษีดัดตน)

เป็นวิธีการบริหารร่างกายหรือดัดตนสำหรับแก้ปวดเมื่อย จารึกเป็นรูปฤๅษีดัดตนในท่าต่างๆ มี ๘๐ ท่า แต่ละท่ามีคำอธิบายประกอบ ปัจจุบัน จารึกที่วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามเหล่านี้ มีการรวบรวมจัดพิมพ์เป็นตำรา ซึ่งยังคงใช้เป็นตำราต้นแบบ ในการศึกษาวิชาการแพทย์แผนไทย

ในปัจจุบันพระยาประเสริฐศาสตร์ อารัง (หมอหนู) ต่อมาเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จขึ้นครองราชย์ใน พ.ศ. ๒๔๑๑ มีพระราชประสงค์ ที่จะพัฒนาการแพทย์แบบดั้งเดิมของบรรพบุรุษให้ก้าวหน้าทันสมัย และมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ ดังนั้นใน พ.ศ. ๒๔๑๓ สองปีหลังขึ้นครองราชย์ จึงโปรดเกล้าฯ ให้ชำระตำราแพทย์แผนไทยให้ตรงกับของดั้งเดิม ซึ่งก่อนหน้านี้ กระจัดกระจาย และคัดลอกกันมาจนผิดเพี้ยนไปจากต้นฉบับเดิมมาก และจัดเป็นหลักฐานไว้ในหอพระสมุดหลวง ตำราที่ชำระแล้วนี้เรียกว่า ตำราเวชศาสตร์ ฉบับหลวง ในสมัยนั้น หมอฝรั่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นมิชชันนารี ได้เข้ามาตั้งโรงพยาบาลแผนตะวันตกกันมาก และได้รับความนิยมจากประชาชนมากขึ้นเรื่อยๆ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวซึ่งทรงโปรดการแพทย์แบบดั้งเดิม ได้มีพระราชหัตถเลขาแสดงความห่วงใยไว้ เมื่อ พ.ศ. ๒๔๓๓ ความตอนหนึ่งว่า

"...ขอเตือนว่าหมอฝรั่งนั้นดีจริง แต่ควรให้ยาไทยสุญหรือหาไม่ หมอไทยควรจะไม่ให้มีต่อไป ภายนอก หรือควรมีไว้บ้าง ถ้าว่าส่วนตัวฉันเองสมัคกินยาไทย แลยังวางใจหรืออุ่นใจในหมอไทยมาก ถ้าหมอไทยจะรักษาแบบฝรั่งหมด ดูจะเยือกเย็นเหมือนเห็นอื่น ไม่เห็นพระเห็นสงฆ์เลยเหมือนกัน แต่ตัวฉันอายุมากแล้ว เห็นจะไม่ได้อยู่จน เห็นหมอไทยหมดดอก คนภายนอกจะพอใจอย่างฝรั่งกันทั่วไป จะไม่เดือดร้อนเช่นฉันดอกกระมัง เป็นแต่ลองเตือนดูตามหัวเก่าๆ ที่หนึ่งเท่านั้น..."

ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว การแพทย์แผนไทยเจริญก้าวหน้ามาก ได้โปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้ง โรงศิริราชพยาบาล (ปัจจุบัน เรียกกันทั่วไปว่า โรงพยาบาลศิริราช) ใน พ.ศ. ๒๔๓๐ เพื่อเป็นสถานพยาบาลและบำบัดโรค ทั้งแบบแผนเดิม และแบบแผนตะวันตก จัดตั้งโรงเรียนแพทยากรขึ้น และจัดพิมพ์ ตำราแพทย์ศาสตร์สงเคราะห์ ซึ่งมีเนื้อหาของแพทย์แผนเดิมและแพทย์แผนตะวันตก ใน พ.ศ. ๒๔๓๒ เพื่อใช้ในโรงเรียน แต่จัดพิมพ์ได้เพียง ๓ เล่มเท่านั้นก็ล้มเลิกไป ต่อมาใน พ.ศ. ๒๔๔๐ ได้โปรดเกล้าฯ ให้ยกโรงเรียนแพทยากรขึ้นเป็น โรงเรียนราชแพทยาลัย และยังคงให้เปิดสอนการแพทย์ทั้ง ๒ แบบ คือ แผนเดิม และแผนตะวันตก ใน พ.ศ. ๒๔๔๔ กรมพยาบาลได้จัดพิมพ์ตำราแพทย์ศาสตร์ เป็นเล่มๆ ต่อจากตำราแพทย์ศาสตร์สงเคราะห์ที่ยกเลิกไป โดยการรวบรวมตำราทั้งแผนโบราณ ที่ตรวจสอบแล้ว เช่น คัมภีร์ปฐมจินดา คัมภีร์ธาตุอภิญญา คัมภีร์ธาตุบรรจบ ตำราแพทย์ฝรั่งที่สอนกันอยู่ในโรงเรียน และในปีเดียวกันนี้ มีการผลิตยาตำราหลวงเป็นครั้งแรก

แรก จำนวน ๘ ขนานพ.ศ. ๒๔๕๐ มีการจัดพิมพ์ ตำราแพทย์ศาสตร์วรรณ โดย พระยาประเสริฐ ศาสตร์ธำรง (หมอหนู) ได้รวบรวม และเรียบเรียงจากพระคัมภีร์โบราณ ที่ตรวจสอบแล้วหลายเล่ม และตำราแพทย์ศาสตร์สงเคราะห์ ฉบับหลวง มี ๒ เล่ม โดย พระยาพิศณุประสาทเวช (หมอคง) ได้รวบรวม และเรียบเรียงจากตำราแพทย์ไทยโบราณหลายเล่ม ตำราแพทย์ศาสตร์สงเคราะห์ ฉบับหลวงทั้ง ๒ เล่มนี้ รัฐประกาศให้ใช้เป็นตำราหลวง ต่อมาใน พ.ศ. ๒๔๕๑ พระยาพิศณุประสาทเวชเห็นว่า ตำรานี้ยากแก่การศึกษา จึงคัดเอาเฉพาะที่จำเป็น แล้วเขียนขึ้นใหม่ให้ง่ายขึ้น จัดพิมพ์เป็น ๓ เล่ม ให้ชื่อว่า ตำราแพทย์ศาสตร์สังเขป หรือ ตำราเวชศึกษา ต่อมาได้มีประกาศให้ใช้ตำราทั้ง ๓ เล่มนี้

เป็นตำราหลวงเช่นกัน ใน พ.ศ. ๒๔๕๘ หลังจาก พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จสวรรคตแล้ว ๕ ปี จึงมีการยกเลิกการสอนแพทย์แผนไทยในโรงเรียนราชแพทยาลัย และยกเลิกการจ่ายยาไทย ให้ผู้ป่วยในโรงศิริราชพยาบาล ต่อมาเมื่อมีการออก พระราชบัญญัติควบคุมการประกอบโรคศิลปะ ปีพุทธศักราช ๒๔๖๖ ซึ่งทำให้การแพทย์แผนไทย พ้นจากระบบการแพทย์ของประเทศไทย และการแพทย์แบบตะวันตก เข้ามาแทนที่อย่างสมบูรณ์

ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช การแพทย์แผนโบราณได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาในทุกๆ ด้าน และเรียกชื่อใหม่ว่า "การแพทย์แผนไทย" แทน "การแพทย์แผนโบราณ" จนคุ้นเคยกันในปัจจุบัน ใน พ.ศ. ๒๕๔๒ มีการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย พุทธศักราช ๒๕๔๒ พร้อมทั้งได้จัดตั้งหน่วยงาน ในเรียกว่า "สถาบันการแพทย์แผนไทย" ขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ต่อมา มีการจัดระบบการบริหารจัดการ ภายในกระทรวงสาธารณสุขใหม่ โดยได้จัดตั้งกรมใหม่ขึ้น "กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก" ขึ้น และได้ให้สถาบันการแพทย์แผนไทย มีฐานะเป็นกองหนึ่งในกรมดังกล่าว ทำให้การแพทย์แผนไทยได้รับการฟื้นฟู คุ้มครอง ส่งเสริม จนก้าวหน้าขึ้น ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน^{๖๗}

๒.๕.๓. สถานการณ์แพทย์แผนไทยในปัจจุบัน

แม้ว่าในปัจจุบันจะมีพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ เพื่อคุ้มครองและรับรองผู้ประกอบอาชีพหมอนวด และหมอพื้นบ้าน แล้วก็ตาม แต่การแพทย์แผนไทยก็ยังมิได้รับการส่งเสริมและเป็นที่ยอมรับเท่าที่ควร นายอร่าม อามระดิษ นายกสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย จึงได้ดำริถึงการสร้างรากฐานอันมั่นคงให้กับวิชาชีพการแพทย์แผนไทย ด้วยการรวบรวมรายชื่อสมาชิกของสมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย และ ประชาชนทั่วไป ได้ประมาณ ๓๐,๐๐๐ คน ร่วมกันเข้าลงชื่อเสนอร่างพระราชบัญญัติวิชาชีพแพทย์แผนไทย ต่อประธานรัฐสภา โดยล่าสุด เมื่อวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๕ ในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ครั้งที่ ๒ สมัยสามัญทั่วไป มีนายเจริญ จรรย์โกมล รองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่ ๑ ทำหน้าที่ประธานการประชุมได้มีการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติวิชาชีพแพทย์แผนไทย ท้ายที่สุดได้มีการลงมติเห็นชอบด้วยคะแนน ๓๔๗ ต่อ ๖ เสียงจากนั้นที่ประชุมจึงได้ส่งเรื่องให้วุฒิสภาพิจารณาก่อนประกาศใช้เป็นกฎหมายต่อไป

^{๖๗} มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, เอกสารการสอนชุดวิชาแนวคิดและทฤษฎีการแพทย์แผนไทย, (นนทบุรี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (๒๕๕๑), หน้า ๗-๑๐.

๒.๕.๔. นโยบายการสาธารณสุขเกี่ยวกับแพทย์แผนไทย

นโยบายของรัฐมนตรีว่าการสาธารณสุขเกี่ยวกับแพทย์แผนไทย

ส่งเสริมการใช้การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในระบบบริการสาธารณสุขทุกระดับ โดยมีการส่งเสริมดังนี้

๑. โครงการส่งเสริมการใช้แพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก
๒. โครงการสนับสนุนการพัฒนาหมอพื้นบ้าน (จากคัมภีร์เดินได้สู่คัมภีร์อ่านได้)
๓. โครงการปลูกป่าสมุนไพรทุกหมู่บ้านทั่วประเทศ
๔. โครงการจัดตั้งสถาบันยาแผนไทยแห่งชาติ

นโยบายกรมพัฒนาแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

๑. พัฒนาระบบบริการสุขภาพ ทั้งการแพทย์แผนไทย การแพทย์ทางเลือกให้อยู่ในแนวเดียวกัน

๒. พัฒนาอัตรากำลังในกรม ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยต้องมีแผนพัฒนากำลังคนให้ก้าวหน้า พัฒนาโครงสร้างกรมให้เหมาะสมกับงาน และต้องกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าให้ชัดเจน

๓. การพัฒนาตำรายาไทย และสมุนไพรไทย กรมต้องเป็นหลักในการพัฒนายาไทยให้มีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับของแพทย์ปัจจุบัน โดยตั้งเป้าในปี ค.ศ. ๒๐๑๕ ประเทศไทยต้องช่วงชิงความเป็นผู้นำในตลาดสมุนไพรระดับอาเซียนให้ได้ “สมุนไพรไทย สมุนไพรอาเซียน” รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างประเทศในกลุ่มอาเซียน

๔. การคุ้มครองภูมิปัญญาไทย

๕. การจัดการความรู้ทางแพทย์แผนไทยให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้นเพื่อป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์จากผู้รู้แบบผิดๆ

นโยบายของกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการใช้แพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลรัฐ ซึ่งเป็นประเด็นที่ทำให้ต้องมีบูรณาการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบสุขภาพอย่างเป็นทางการ

ในวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ มีการลงนามของคณะสาธารณสุขในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการพัฒนาโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย เตรียมปรับการให้บริการของโรงพยาบาลให้บริการครอบคลุม พัฒนาแนวทางการเบิกค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วย โดยจะมีการร่วมกันพัฒนาบริการโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย โดยบูรณาการบริการให้สอดคล้องกับการแพทย์แผนปัจจุบันอย่างเหมาะสม โดยมีการศึกษาวิจัยประสิทธิผล คุณภาพความปลอดภัยของการแพทย์แผนไทย ทั้งเรื่องการรักษาโรคอาการเจ็บป่วยต่างๆ ยาสมุนไพร การผดุงครรภ์ และการนวดไทย การพัฒนาบุคลากรและกรอบอัตรากำลังการแพทย์แผนไทยที่เหมาะสมในสถานพยาบาลทุกระดับ และพัฒนาให้เป็นแหล่งศึกษา ฝึกปฏิบัติงานของนักเรียน นักศึกษาด้านการแพทย์แผนไทยและสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สรุปเป้าหมายในปี ๒๕๕๗ ได้แก่

๑. ให้โรงพยาบาลในสังกัดทุกแห่ง มีบริการการแพทย์แผนไทยครอบคลุมถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๒. เปิดโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยจำนวน ๑๐ แห่ง ให้บริการตรวจรักษา ทั้งผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ในชุมชนด้วยแพทย์แผนไทย รักษาด้วยยาแผนไทย ทั้งยาเดี่ยวและยาตำรับ เป็นทางเลือกประชาชนอย่างครบสูตร ผสมผสานกับแผนปัจจุบันโดยโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยทั้ง

๑๐ แห่งนี้จะบูรณาการบริการตรวจรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยให้สอดคล้องกับการแพทย์แผนปัจจุบัน เช่น เอ็กซเรย์ ตรวจเลือด การส่งต่อผู้ป่วย โดยมีแพทย์แผนไทยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการ มีบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในใช้ยาแผนไทยทั้งยาเดี่ยวและสูตรตำรับ ที่มีส่วนผสมสมุนไพรหลายตัว มีทั้งนอกและในรายการบัญชียาหลักแห่งชาติ รักษาผู้ป่วยได้หลายระบบ เช่น โรคสะกดเจ็บ เบาหวาน โรคอัมพฤกษ์ อัมพาต โรคที่เกี่ยวกับโลหิตสตรี โรคที่เกี่ยวกับกล้ามเนื้อ และ โครงสร้าง เป็นต้น และรักษาได้ทุกสิทธิสวัสดิการทั้งรักษาด้วยยา และการนวด การอบ การประคบสมุนไพร

๓.ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาแนวทางการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยใน สำหรับ โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย ๑ ชุด มีอธิบดีกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยฯ เป็นประธาน เพื่อศึกษาแนวทางเบิกค่ารักษาพยาบาลโรคต่างๆ ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย โดยจะศึกษาใน โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย๑๓ แห่ง ซึ่งรวมของมหาวิทยาลัย ๓ แห่งด้วย ถือเป็นการปูทางครั้งแรกของประเทศ เนื่องจากยังไม่เคยมีการกำหนดมาก่อน คาดว่าจะประกาศใช้ทันในปี

จะเห็นได้ว่า ในปี ๒๕๕๗นี้ กระทรวงสาธารณสุขได้มีการวางแผนบูรณาการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบสุขภาพอย่างเป็นทางการ โดยการออกมาตรการและนโยบายส่งเสริมการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ รวมถึงการนำยาสมุนไพรต่างๆมาใช้ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่ผู้ป่วยจะเข้าได้รับการรักษาเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ประชาชน อีกทั้งยังส่งเสริมด้านค่ารักษาพยาบาลซึ่งอาจช่วยให้ประชาชนหันมาสนใจการรักษาแพทย์แผนไทยมากขึ้นด้วย

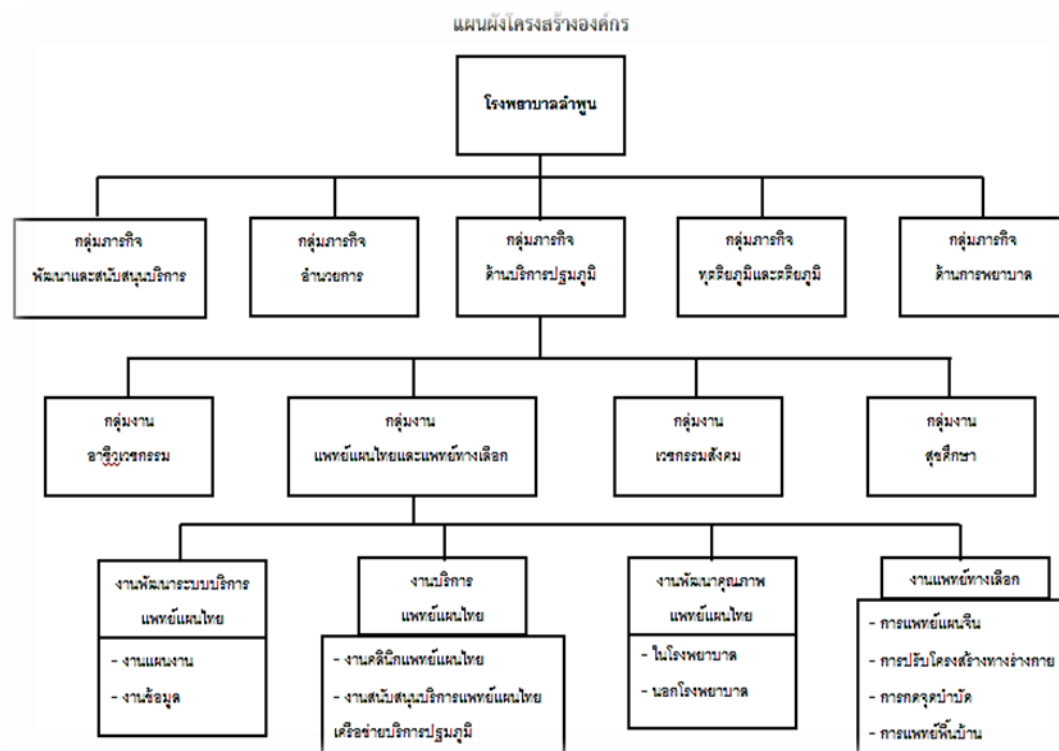
๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๒.๖.๑ ประวัติความเป็นมาของงานแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

โรงพยาบาลลำพูน ตั้งอยู่เลขที่ ๑๗๗ หมู่ ๑๑ ตำบลตันธง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน เริ่มมีแนวความคิดในการก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๙๕ ตามนโยบายของรัฐบาลให้มีการสร้างโรงพยาบาล เพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกจังหวัด ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๔๙๖ จึงได้มีการก่อสร้างอาคารหลังแรกของโรงพยาบาล ประกอบด้วย ห้องตรวจโรค ห้องผ่าตัด และห้องพักรักษาผู้ป่วยขนาด ๑๐ เตียง มีแพทย์ประจำ ๒ คน บนเนื้อที่ ๓๕-๒-๗๒ ไร่ เปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๒๔มิถุนายน พ.ศ. ๒๔๙๗ ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้รับงบประมาณสนับสนุนให้ก่อสร้างอาคารผู้ป่วย ขนาด ๖๐ เตียง และในปี พ.ศ. ๒๕๓๖ ได้ก่อสร้างอาคาร ๔๐ ปี รองรับผู้ป่วยจำนวน ๑๒๐ เตียง ปัจจุบันโรงพยาบาลลำพูน มีจำนวนเตียง ๔๑๑ เตียง แพทย์ ๕๓ คน ทันตแพทย์ ๑๐ คน เภสัชกร ๒๔ คน พยาบาลวิชาชีพ ๒๘๙ คน และบุคลากรอื่นๆ โดยในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ มีจำนวนผู้มารับบริการเฉลี่ยวันละ ๑,๒๒๘ คน โดยมีวิสัยทัศน์เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ ภูมิใจประชาชน และมีพันธกิจที่มุ่งให้บริการสุขภาพด้านการรักษาฟื้นฟู ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน มุ่งมั่นให้บริการด้วยความใส่ใจเอื้ออาทรและคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ กลุ่มงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่มีการให้บริการด้านการรักษา ฟื้นฟู ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคด้วยกรรมวิธีการแพทย์แผนไทยซึ่งมีเป้าประสงค์เพื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ปลอดภัยได้มาตรฐานและมีความพึงพอใจ มีการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า คุ้มค่า บุคลากรมีศักยภาพและทำงานอย่างมีความสุขผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา

เป็นทั้งผู้ป่วยที่อยู่ในเขตรับผิดชอบนอกเขตรับผิดชอบ และมีการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย ที่เกินขีดความสามารถในการรักษาเนื่องถึงจากขาดแพทย์เฉพาะทาง^{๖๘}

๒.๖.๒. โครงสร้างการบริหารงานและจำนวนบุคลากรงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน



แผนภาพที่ ๒.๑ โครงสร้างการบริหารงานและจำนวนบุคลากรงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน

๒.๗.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

การให้บริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรม พฤติกรรม หรือการปฏิบัติของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก โดยมุ่งเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างสูงสุดซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

พระมหาประสพ สุขปิยภาณี (สุขล้วน) ได้ศึกษาเรื่อง“ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษาอำเภอสังขะจังหวัดสุรินทร์” ผลการวิจัยพบว่า๑. ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษาอำเภอสังขะจังหวัดสุรินทร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๙๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๙๙$) ด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับปาน

^{๖๘} เกี่ยวกับโรงพยาบาลลำพูน, อนุสรณ์โรงพยาบาลลำพูน, (ลำพูน:บวรณพรีนท์, ๒๕๕๖), หน้า๒๓.

กลาง ($\bar{X} = ๒.๙๖$) ด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๘๙$) ด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๙๐$) ด้านหลักความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๙๒$) และด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๘๘$)^๒ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษาอำเภอสังขะจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศอายุอาชีพและจำนวนปีที่อาศัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ส่วนระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้^๓

พระสมุทรสนทยา มหพพล (มณีนัน) ได้ศึกษาเรื่อง “การประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ๑. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดในอำเภอเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ด้านการปกครองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี ๒ ด้านได้แก่ด้านการศึกษาสงเคราะห์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ และด้านการสาธารณูปการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ เช่นกัน ๒. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดในอำเภอเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรได้แก่ อายุพรรษาวุฒิการศึกษาสามัญวุฒิการศึกษานักธรรมและวุฒิการศึกษาเปรียญธรรมของพระสงฆ์ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าสถานภาพส่วนบุคคลในด้านอายุพรรษาวุฒิการศึกษาสามัญและวุฒิการศึกษานักธรรมมีผลทำให้ความคิดเห็นของพระสงฆ์ต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดในอำเภอเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนสถานภาพส่วนบุคคลในวุฒิการศึกษาเปรียญธรรมมีผลทำให้ความคิดเห็นของพระสงฆ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดในอำเภอเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรีโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ๓. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดในอำเภอเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามรายด้านของการวิจัยดังนี้ (๑) ด้านการปกครองมีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดโดยการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านการบริหารจัดการแก่พระสังฆาธิการทุกระดับ, ประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อร่วมมือกันพัฒนาวัดในชุมชนและเปิดโอกาสให้พระสงฆ์ผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการวัดโดยแต่งตั้งเป็นพระสังฆาธิการในระดับต่างๆตามสมควร (๒) ด้านการศาสนศึกษามีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดโดยปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนพระปริยัติธรรมแผนกธรรมเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง, สรรหาบุคลากรครูสอนพระปริยัติธรรมให้เพียงพอและมีประจำอยู่ในทุกสำนักเรียนและจัดอุปกรณ์การสอนที่ทันสมัยเพื่อช่วยประหยัดเวลาในการเรียนการสอนที่สูญเสียไปโดยไม่จำเป็น (๓) ด้านการศึกษาสงเคราะห์มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดโดยมีการจัดสรร

^{๒๙} พระมหาประสพ สุขปิยาภรณ์ (สุขล้วน), “ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษาอำเภอสังขะจังหวัดสุรินทร์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

งบประมาณเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนอย่างต่อเนื่องโดยนำจากส่วนที่เป็นงานก่อสร้างเสนาสนะที่เกินความจำเป็นหรือเกินปริมาณของความต้องการในการใช้งานจริง, มีการประสานงานกันระหว่างวัดเพื่อกระจายการสนับสนุนทุนการศึกษาไปในทุกสถานศึกษาและวัดควรประสานงานกับภาครัฐและเอกชนที่ให้การอุปถัมภ์หรือมีหน้าที่ในการสนับสนุนการศึกษาแก่สถานศึกษาในพื้นที่เพื่อมิให้การสงเคราะห์นั้นทับซ้อนกัน (๔) ด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนามีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดโดยผู้ปกครองสงฆ์ควรให้การสนับสนุนพระภิกษุที่ทำงานด้านการสงเคราะห์จิตใจแก่ประชาชนด้วยการพัฒนาศักยภาพด้านการศึกษาเพื่อให้ความรู้ความสามารถในการให้การอบรมสั่งสอนพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพกับคนทุกเพศทุกวัย, สอดแทรกเนื้อหาของหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาที่สามารถพัฒนาตนเองเข้าไปในกิจกรรมต่างๆที่เป็นประเพณีประจำถิ่นและทำงานในเชิงรุกคือไม่รอให้คนเข้าไปหาถึงวัดแต่เป็นฝ่ายนำธรรมะมาสู่ประชาชนถึงบ้าน (๕) ด้านการสาธารณูปการมีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดโดยประสานงานและขอความช่วยเหลือจากส่วนราชการหรือองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นได้เข้ามาให้การสนับสนุนเงินทุนในการก่อสร้างและบูรณปฏิสังขรณ์เสนาสนะแก่วัดในสังกัดพื้นที่, รณณรงค์ การดูแลรักษาเสนาสนะที่มีอยู่มากกว่าการก่อสร้างขึ้นมาใหม่และควรก่อสร้างเสนาสนะที่มีเอกลักษณ์ของศิลปะประจำถิ่น (๖) ด้านการสาธารณสงเคราะห์มีแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดโดยประสานงานกับส่วนราชการหรือองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อป้องกันปัญหาการสงเคราะห์ที่ซ้ำซ้อนเกิดประโยชน์ได้ไม่เต็มที่และควรกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติงาน^{๗๐}

พระอธิการอภิชาติ อภิชาโต (คุณชัยศรี) ได้ศึกษาเรื่อง“ประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์โดยประยุกต์ใช้หลักอริยบท๔ของพระสังฆาธิการในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี” ผลการวิจัยพบว่าพระสังฆาธิการในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรีมีคุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่งจำแนกตามอายุพรรษา วุฒิการศึกษาสามัญวุฒิการศึกษาทางธรรมวุฒิการศึกษาทางบาลีจำนวน๑๔๗รูปพบว่าพระสังฆาธิการในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรีส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๕๑ ปีจำนวน ๙๒ รูปคิดเป็นร้อยละ๖๒.๖มีพรรษา ๒๑-๓๐ พรรษาจำนวน ๖๕ รูปคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒ ระดับวุฒิการศึกษาสามัญส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน๑๑๙รูปคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐ มีวุฒิการศึกษาทางธรรมระดับนักธรรมเอกมากที่สุดจำนวน ๙๔รูปคิดเป็นร้อยละ๖๓.๙และไม่มีวุฒิการศึกษาทางบาลีมากถึง๑๒๘รูปคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑ ผลการวิเคราะห์ระดับการนำหลักอริยบท ๔ มาใช้ในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ของพระสังฆาธิการในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรีโดยรวมและรายด้านได้แก่ฉันทะ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน), วิริยะ (ความเพียรพยายามปฏิบัติงาน), จิตตะ (การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน), วิมังสา (การใช้ปัญญาใคร่ครวญหาเหตุผลในการปฏิบัติงาน)โดยรวมพบว่าระดับการนำหลักอริยบท๔มาใช้ในการบริหาร

^{๗๐} พระสมุห์สนทยา มหพพล (มณีนัน), “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี”วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,๒๕๕๕).

กิจการคณะสงฆ์ของพระสังฆาธิการในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับมากทุกด้านที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ ๔.๐๔๕ ผลการเปรียบเทียบระดับการนำหลักอริยบท๔มาใช้ในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ของพระสังฆาธิการในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรีจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานที่๑-๕โดยวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่อายุพรชาการศึกษาสามัญการศึกษานักธรรมและการศึกษาบาลีกับระดับการนำหลักอริยบท๔มาใช้ในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ของพระสังฆาธิการในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรีผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารกิจการคณะสงฆ์โดยประยุกต์ใช้หลักอริยบท๔ของพระสังฆาธิการในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรีโดยภาพรวมนั้นปัญหาหลักของการบริหารกิจการคณะสงฆ์โดยประยุกต์ใช้หลักอริยบท ๔ ของพระสังฆาธิการในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรีนั้นคือการขัดสนเรื่องงบประมาณในการใช้จ่ายทั้งเรื่องการทำนุบำรุงอาคารสถานที่และงบประมาณในเรื่องการส่งเสริมการเล่าเรียนของพระภิกษุสามเณรซึ่งงบประมาณที่ได้จะได้อาจจากการทอดกฐินทอดผ้าป่าเรียรายจากห้างร้านประชาชนเท่านั้นขาดการช่วยเหลือและสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและอีกปัญหาหนึ่งคือเรื่องของปัญหาเสพติดและอบายมุขต่างๆที่ไม่สามารถแก้ไขได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในทุกสังคมแม้แต่ในคณะสงฆ์ด้วยและเป็นปัญหาที่ทำให้เสื่อมเสียเป็นอย่างมากจึงจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนตลอดจนเรื่องของการทำวัตรสวดมนต์เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่คณะสงฆ์จำต้องปฏิบัติเป็นประจำเป็นการทำดีให้กับตนเองและส่วนรวมด้วย”^{๗๑}

กัญญ์วาทภรณ์ กลิ่นนิมมวล ได้ศึกษาเรื่อง“ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานจังหวัดพิษณุโลกตามหลักอริยบท๔” ผลการวิจัยพบว่า๑. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานจังหวัดพิษณุโลกตามหลักอริยบท๔ตามทัศนะของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๔.๑๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านฉันทะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๒๖) ส่วนด้านวิริยะจิตตะและวิมังสาอยู่ในระดับมาก๒. ผลการเปรียบเทียบทัศนะของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานจังหวัดผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าบุคลากรที่มีเพศอายุระดับการศึกษาตำแหน่งและรายได้ต่างกันมีทัศนะต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานจังหวัดพิษณุโลกตามหลักอริยบท๔โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีทัศนะต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานจังหวัดพิษณุโลกตามหลักอริยบท๔ด้านวิมังสาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐ .๐๕๓. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักอริยบท๔เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารสำนักงานจังหวัดพิษณุโลกคือบุคลากรควรมีความต้องการใฝ่ใจรักที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งๆขึ้นไปมีความขยันหมั่นประกอบการทำงานด้วยความพยายามเข้มแข็งอดทนเอาธุระไม่ทอดทิ้งต้องตั้งจิตรับรู้ในภารกิจที่ได้รับมอบหมายโดยปฏิบัติงานด้วยความคิดเอาจิตฝักใฝ่ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไปอุทิศตัวอุทิศใจให้แก่งานที่ปฏิบัติอย่างแท้จริงและหมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหา

^{๗๑} พระอธิการอภิชาต อภิชาโต (คุณชัยศรี) “ประสิทธิภาพการบริหารกิจการคณะสงฆ์โดยประยุกต์ใช้หลักอริยบท๔ของพระสังฆาธิการในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี”, วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

เหตุผลตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในงานนั้นๆที่สำคัญต้องรู้จักการวางแผนงานวัดผลและคิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา^{๗๒}

ไพบูลย์ ตั้งใจ ได้ศึกษาเรื่อง“ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรีจำกัดจังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท ๔ กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัดอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานบริษัทแอมพาสอินดัสตรีจำกัดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๒๗$) ในด้านจิตตะ (การเอาใจใส่ใฝ่ในการปฏิบัติงาน) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๐๙$) ด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัดอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษารายได้ฝ่ายที่สังกัดและประสบการณ์ทำงานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอมพาสอินดัสตรีจำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกันจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่รายได้ยังไม่เพียงพอสภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาดสวัสดิการยังไม่ครอบคลุมเทคโนโลยีในดำเนินงานเอกสารยังไม่ดีพอสถานที่จอดรถน้อยและยังต้องเสียค่าที่จอดรถความล่าช้าด้านเอกสารการให้คำปรึกษากับลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควรและเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ ดังนั้นแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอมพาสอินดัสตรีจำกัดอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการสามารถพิจารณาได้ ๔ ด้านโดยการพัฒนา ด้านฉันทะวิริยะจิตตะและวิมังสาเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น^{๗๓}

วรฤทัย บุญคงชล ได้ศึกษาเรื่อง“ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อกรุงเทพมหานคร ” ผลการวิจัยพบว่า ๑) ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อกรุงเทพมหานครประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (๓.๑๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๒) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่สถานะในครอบครัวอายุสถานภาพระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือนพบว่าประชาชนที่มีสถานะในครอบครัวอายุสถานภาพระดับการศึกษาต่างกันมี

^{๗๒} กัญญ์วราภรณ์ กลิ่นนิ่มนวล, “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานจังหวัดพิษณุโลกตามหลักอิทธิบาท ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔)

^{๗๓} ไพบูลย์ ตั้งใจ, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรีจำกัดจังหวัดสมุทรปราการ ”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อกรุงเทพมหานครดังนี้ (๑) ด้านฉันทะเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อนี้(ฉันทะ) จึงทำให้การทำงานมีความบกพร่องไม่มีความพอใจในงานที่ทำความรู้สึกซ้ำซากจำเจต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการทำงานที่เฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้นการบริหารจัดการงานควรมีรูปแบบใหม่ๆบ้างทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความท้าทายในงาน และเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน (๒) ด้านวิริยะเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อนี้(วิริยะ) จึงทำให้การทำงานมีความบกพร่องไม่มีความเพียรพยายามในการทำงานที่บุคคลากรไม่สู้งานไม่มานะบากบั่นและขาดการฝึกฝนฝีมือจึงทำให้ไม่เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานจริงงานที่ได้รับมักด้อยประสิทธิภาพควรกำหนดช่วงเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสมมีการผ่อนคลายการทำงานเป็นระยะ (๓) ด้านจิตตะเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อนี้(จิตตะ) จึงทำให้การทำงานขาดการเอาใจใส่บางครั้งปฏิบัติงานด้วยความเหม่อลอยไม่รับรู้ในสิ่งที่ตนกำลังดำเนินการอยู่เมื่อเกิดปัญหาก็หาสาเหตุของปัญหาไม่ได้เนื่องจากไม่ได้ตั้งสติควรตั้งเป้าหมายและความตั้งมั่นเป้าหมายแห่งความสำเร็จงานที่ดำเนินการอยู่ให้จิตใจจดจ่อในงานผู้บังคับบัญชาต้องหมั่นเตือนเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเมื่อเกิดปัญหาก็หาสาเหตุของปัญหาด้วยสติ(๔) ด้านวิมังสาเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักธรรมข้อนี้(วิมังสา) จึงทำให้การทำงานขาดความรอบคอบ เนื่องจากไม่มีการไตร่ตรองทบทวนเจ้าหน้าที่ขาดการวางแผนในการปฏิบัติงานเมื่อพบข้อบกพร่องของงานแต่มิได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานครั้งต่อไปการลงมือปฏิบัติงานทุกครั้งควรมีการวางแผนในการปฏิบัติงานควรนำข้อบกพร่องของงานมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานครั้งต่อไปเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำซาก^{๗๔}

อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์ ได้ศึกษาเรื่อง“ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ความก้าวหน้าในการทางานความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน^{๗๕}

^{๗๔} วรฤทัย บุญคงชล, “ประสิทธิภาพการให้บริการชุมชนตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ”,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖ .

^{๗๕} อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”, ภาควิชาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : คณะสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๕.

๒.๗.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์แผนไทย

กฤตยา พนมยงค์ ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์ปรัชญาการแพทย์แผนไทย” ผลการวิจัยพบว่าปรัชญาการแพทย์แผนไทยเน้นเรื่องคุณธรรมจริยธรรม แพทย์ผู้ทำการรักษาต้องมีคุณธรรมจริยธรรม เช่น มีความเมตตาต่อผู้ป่วย ไม่เห็นแก่ลาภ ไม่มีอคติ คือไม่ฉันทาคติ โทสาคติ ภัยาคติ โมหาคติ ไม่หวั่นไหวด้วยโลภธรรม ๘ ประการ มีหิริโอตตปละ เป็นผู้มีสติ เป็นต้น แนวคิดและทฤษฎีปรัชญาตะวันตกเน้นเรื่องการปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเหมาะสมกับพื้นที่ของแต่ละลัทธิ เช่น ลัทธิอรรถิถาจารย์ เน้นเรื่องเสรีภาพ ทั้งเสรีภาพฝ่ายดีและฝ่ายไม่ดีแล้วตามมาด้วยความรับผิดชอบ ลัทธิอรรถิถาจารย์ เน้นเรื่องความสุขของตนเอง ลัทธิมนิธรรมสมบูรณ์เน้นเรื่องการใช้โนธรรม หรือจิตสำนึกที่ดีเป็นสำคัญในการกระทำต่างๆ ลัทธิคานท์ เน้นเรื่องเจตนาดีเป็นเรื่องสำคัญ ส่วนลัทธิประโยชน์นิยมเน้นเรื่องประโยชน์เป็นหลัก ในการกระทำใดๆ ต้องให้ความสำคัญต่อประโยชน์สุขของคนส่วนใหญ่เป็นหลักเมื่อวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีทั้งสองแล้วพบว่า มีประเด็นที่คล้ายกันและต่างกัันดังนี้ประเด็นที่คล้ายกันคือ ปรัชญาการแพทย์แผนไทยและปรัชญาตะวันตกมีขึ้นเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อคนที่เกี่ยวข้อง ปรัชญาการแพทย์แผนไทยมีขึ้นเพื่อรักษาผู้ป่วยให้หายป่วย ปรัชญาตะวันตกก็เสนอแนวคิดเพื่อพัฒนาความและการกระทำที่ดีขึ้นมีประโยชน์มากขึ้น ประเด็นที่ต่างกันคือปรัชญาการแพทย์แผนไทยเน้นการปฏิบัติตามคุณธรรมจริยธรรม ส่วนปรัชญาตะวันตกเน้นการเสนอความคิดของกลุ่มตนเองโต้แย้งความคิดเห็นของกลุ่มอื่นไม่คำนึงถึงคุณธรรมจริยธรรม คนคือ ทั้งสองแนวคิดก็ให้เกิดประโยชน์แก่คนส่วนใหญ่ของสังคม^{๗๖}

เบญจมาศ หนูมา ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อใช้ในการบำบัดโรคของหมอนวดแผนไทยจังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยวิธีการรักษาโรคโดยการนวดด้วยมือและใช้เท้าเหยียบลงบนร่างกายของผู้ป่วยตรงจุดที่ต้องการรักษาบำบัดโรคชนิดนั้นๆ เช่นโรคปวดตามข้อปวดตามกระดูก โรคเอ็นโรคอัมพาตโรคอัมพฤกษ์ เป็นต้นซึ่งโรคเหล่านี้โรงพยาบาลต่างๆ ไม่สามารถที่จะบำบัดเยียวยาให้หายขาดได้จึงเป็นที่มาว่าผู้ป่วยที่แสวงหาโอกาสในการรักษาโรคได้เข้าไปรับการรักษาย่างต่อเนื่องเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่า “หมอนวดแผนไทย” ก็คือบุคคลที่เป็นแพทย์พื้นบ้านในบรรดาผู้รักษาบำบัดโรคการนวดเพื่อรักษาโรคของไทยมี๒แบบคือการนวดแบบราชสำนักและการนวดแบบเชลยศักดิ์ (แบบทั่วไป) ซึ่งเป็นการเรียนการสอนหรือถ่ายทอดสืบต่อกันมาทั้งในสถาบันการศึกษาและภายในครอบครัวสถานศึกษาการนวดแบบเดิมของไทยแห่งแรกคือวัดพระเชตุพนฯ (วัดโพธิ์) ปัจจุบันได้เพิ่มขึ้นอีกหลายแห่งเช่นวัดสามพระยา วัดปริณายก เป็นต้น พรหมวิหาร๔เป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาจิตใจก่อให้เกิดมีจิตใจที่เยือกเย็นปราศจากทุกขร้อนสามารถเป็นที่พึ่งได้ของทั้งตนเองและผู้อื่นอีกทั้งยังสามารถต่อยอดพัฒนาสู่สุขภาพในมิติทางปัญญาที่จะสามารถเข้าใจในสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริงได้เพราะฉะนั้นเมื่อบุคคลมีความเจ็บป่วยเกิดขึ้นจึงต้องแสวงหาวิธีการรักษาบำบัดตามกระบวนการบำบัดที่แตกต่างกันไปเช่นสมุนไพรบำบัด ธรรมชาติบำบัดชีวจิตพลังจักรวาลสมาธิบำบัดการนวดแผนไทยซึ่งเป็นการรื้อฟื้นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เคยใช้ได้ผลดีในอดีตมาผสมผสานการดูแลสุขภาพตามแนวทางของแพทย์แผนปัจจุบันเพื่อนำไป

^{๗๖} กฤตยา พนมยงค์, “การศึกษาวิเคราะห์ปรัชญาการแพทย์แผนไทย”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

ประยุกต์ใช้ในการรักษาโรคด้วยวิธีการนวดและการนำเอาหลักพุทธธรรมมาประยุกต์เพื่อบำบัดรักษาโรคด้วยของหมอนวดแผนไทยจังหวัดขอนแก่นคือข้อปฏิบัติตนขั้นพื้นฐานทางพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นหลักควบคุมความประพฤติทางกายและวาจาให้ตั้งมั่นอยู่ในความดีงามมีความปกติสุขไม่เบียดเบียนกันในสังคมโดยเฉพาะคนที่เป็นหมอนวดอาชีพจะต้องยึดศีลห้าเป็นที่ตั้งนอกจากนี้หมอนวดยังได้ให้ข้อมูลที่มีทัศนะต่อศีลว่าศีลมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตเป็นธรรมพื้นฐานในการดำเนินชีวิตเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องมีต้องรักษาไว้เพราะหลักของศีลธรรมเป็นเครื่องมือเป็นหลักในการพัฒนาตนสู่ความมีสุขภาพที่ดีศีลห้าในพระพุทธศาสนานี้เองเมื่อใครก็ตามยึดถือปฏิบัติแล้วย่อมนำตนเองครอบครัวและสังคมไปสู่ความมีสุขภาพที่ดีซึ่งในส่วนนี้ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงทัศนะและอธิบายเพิ่มว่า “ศีลธรรมเป็นเครื่องมือเป็นหลักในการพัฒนาตนสามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นได้นำความสุขที่ได้ปฏิบัติทางศีลห้าในพระพุทธศาสนาไปสู่สุขภาพที่ดีเช่นศีลห้านี้ประกอบไปด้วยห้ามไม่ให้เราดื่มสุราซึ่งจะส่งผลเสียต่อร่างกายต่างๆรวมไปถึงอุบัติเหตุต่างๆด้วย^{๗๗}

ปณณวัชญ์ ชูพันธ์นิส ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์พุทธจริยศาสตร์ในการแพทย์แผนไทย” ผลการศึกษาพบว่า ก. ความเป็นมาและจรรยาบรรณของการแพทย์แผนไทยเกิดจากปรัชญาทางการแพทย์ของมนุษย์เป็นการดูแลรักษาร่างกายให้หายจากการเจ็บไข้การสะสมประสบการณ์ในห้องเรียนพร้อมกับแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากประสบการณ์ของชุมชนอื่นๆควบคู่ไปกับจรรยาบรรณที่ปรากฏเป็นหลักฐานในสมัยต้นรัตนโกสินทร์โดยนำมาจากหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ข. พุทธจริยศาสตร์เป็นหลักการดำเนินชีวิตที่อิงตามคำสอนในพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคมโดยเริ่มจาก “ศีล” ซึ่งถือเป็นข้อปฏิบัติพื้นฐานควบคู่ไปกับแนวคิดทางการแพทย์แผนไทยที่มองความเจ็บไข้ว่าเกิดจากการขาดความสมดุลของธาตุทั้ง ๔ ซึ่งเป็นส่วนของชั้นทั้ง ๕ ค. การดำเนินชีวิตที่อิงตามในการแพทย์แผนไทยพบว่าเป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนาทั้งสิ้นหรือกล่าวว่าเป็น “พุทธจริยศาสตร์ในการแพทย์แผนไทย”^{๗๘}

๒.๗.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ

พระมหาทองดี นิธิโก (สุราทิพย์) ได้ศึกษาเรื่อง “พระมหาวีรธรรมการบริหารงานของสถานสงเคราะห์บ้านบางแค กรุงเทพมหานคร โดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔” ผลการวิจัยพบว่า ๑. การบริหารงานของสถานสงเคราะห์บ้านบางแค กรุงเทพมหานคร โดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าบุคลากรเจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในฐานะผู้มารับบริการของสถานสงเคราะห์บ้านบางแค มีการบริหารงานของสถานสงเคราะห์บ้านบางแค กรุงเทพมหานคร โดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ มีการบริหารงาน ตามหลักพรหมวิหาร ๔ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๒. การ เปรียบเทียบการบริหาร งานของสถานสงเคราะห์บ้านบาง แค กรุงเทพมหานคร โดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔

^{๗๗} เบลญมาศ หนูมา, “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อใช้ในการบำบัดโรคของหมอนวดแผนไทยจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

^{๗๘} ปณณวัชญ์ ชูพันธ์นิส, “การศึกษาวิเคราะห์พุทธจริยศาสตร์ในการแพทย์แผนไทย”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ และสถานภาพ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้การบริหารงานของสถานสงเคราะห์บ้านบางแค กรุงเทพมหานคร โดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ และสถานภาพจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ๓. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของสถานสงเคราะห์บ้านบางแค กรุงเทพมหานคร โดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ ที่มีผลต่อการบริหารงาน ได้แก่ ในบางครั้งคนที่เข้ามาใช้บริการรับการสงเคราะห์ในบ้านบางแค มาจากพื้นฐานทางสังคมที่แตกต่างกันนี้สร้างความประพัตติปฏิบัติ ระเบียบแบบแผนไม่เหมือนกัน เมื่อมาอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความขัดแย้งกัน ในบางครั้งขาดบุคลากรที่จะช่วยดูแล รักษาพยาบาลที่เชี่ยวชาญ เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีบ้างปัญหาสุขภาพ มีความเจ็บไข้ได้ป่วยโดยตลอด และยังขาดแพทย์และพยาบาลที่ปฏิบัติงานประจำ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ เนื่องจากบ้านบางแคมีผู้สูงอายุอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน และบุคลากรเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนจำกัดย่อมมีปัญหาขัดแย้ง และควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้^{๗๙}

พระครูพินิจรัตนกร (อนุสรณ์ ฐานตโต) ได้ศึกษาเรื่อง“การประยุกต์ใช้พรหมวิหารธรรมในการสร้างสันติสุขในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ”ผลการวิจัยพบว่า ๑. ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖ และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปีคิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ มีระดับการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕ และมีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒ ๒. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการนำหลักพรหมวิหารธรรมมาใช้ในการสร้างสันติสุขในตำบลบางแก้วอำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ด้านอุเบกขาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ รองลงมาคือด้านมุทิตาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ ถัดมาคือด้านกรุณาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ด้านเมตตาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ ตามลำดับ ๓. ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักพรหมวิหารธรรมมีความสำคัญต่อการสร้างสันติสุขในอำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ สรุปได้ว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักพรหมวิหารธรรมมีความสำคัญต่อการสร้างสันติสุขในตำบลบางแก้วอำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการด้านอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนด้านเพศสถานภาพและรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกันซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ๔. ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่คือ ๑) ด้านเมตตาควรควรมีการแบ่งปันช่วยเหลือกัน ในบางครั้งที่มีโอกาสอันควร ถ้าบุคคลในตำบลเดียวกันรู้จักเมตตาช่วยเหลือกันทุกคนก็จะเป็นสุขบุคคลในชุมชนต้องมีน้ำใจและมีความแบ่งปันซึ่งกันและกัน ๒) ด้านกรุณาควรช่วยเหลือผู้ที่อ่อนแอและด้อยโอกาสเมื่อมีโอกาสการช่วยเหลือคนที่ทุกข์ให้พ้นทุกข์จะทำให้สังคมมีแต่ความสุขไม่เอาเปรียบผู้อื่นและไม่เห็นแก่ตัว ๓) ด้านมุทิตาควรไม่อิจฉาหรือว่าร้ายผู้อื่นโดยที่ตนเองก็ยังไม่ดีพอยินดีกับเพื่อนร่วมโลกไม่ควรอิจฉาคน

^{๗๙} พระมหาทองดี นิบโก (สุราทิพย์), “พรหมวิหารธรรมการบริหารงานของสถานสงเคราะห์บ้านบางแค กรุงเทพมหานครโดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

และ๔) ด้านอุเบกขาควรวางเฉยในสิ่งที่ไม่มียุทธประโยชน์ไม่ซ้ำเติมเมื่อผู้อื่นทำผิดพลาดควรให้กำลังใจเพื่อจะให้ผู้อื่นมีแรงสู้ต่อไปและควรนำหลักธรรมนี้ไปปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวันดังนั้นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคือควรให้ความสำคัญโดยการส่งเสริมให้ประชาชนประพฤตินำหลักธรรมมาปฏิบัติทำให้ประชาชนในชุมชนมีความรักความปรารถนาดีต่อกันควรให้ความสำคัญโดยการส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นและส่วนรวมฟังความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผลและควรให้ความสำคัญโดยการส่งเสริมให้ประชาชนประพฤติปฏิบัติตนด้วยกรวางใจเป็นกลางวางเฉยกับเรื่องที่ไม่มียุทธประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นเป็นต้น^{๕๐}

พระครูไพศาลสุทธานุรักษ์ จรณสมปนโน (เถาเรอด) ได้ศึกษาเรื่อง “การปกครองคณะสงฆ์โดยการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร๔ของพระสังฆาธิการอำเภอลำปางจังหวัดลพบุรี” ผลวิจัยพบว่า๑) การบริหารการปกครองคณะสงฆ์ได้มีมาตั้งแต่สมัยพุทธกาลหลักที่ใช้ในการบริหารการปกครองครั้งนั้นคือพระธรรมวินัยพระพุทธรูปเจ้าทรงปกครองคณะสงฆ์โดยธรรมาธิปไตยกล่าวคือทรงแสดงธรรมและบัญญัติพระวินัยเพื่อการบริหารการปกครองคณะสงฆ์และการพระศาสนาปัจจุบันการบริหารการปกครองคณะสงฆ์เป็นไปตามกฎหมายเถรสมาคมฉบับที่๑๕ข้อที่๕ว่าด้วยเรื่องการบริหารกิจการคณะสงฆ์ได้กำหนดหน้าที่การปกครองคณะสงฆ์ต้องถือเป็นฐานะหน้าที่เพราะการที่คณะสงฆ์และการศาสนาหรือเพราะเกี่ยวกับการคณะสงฆ์และการพระศาสนามีการปกครอง๖ด้านคือการปกครอง การศาสนศึกษาการศึกษาสงฆ์เคราะห์การเผยแผ่พระพุทธศาสนาการสาธารณูปการการสาธารณสงเคราะห์ เป็นต้น๒) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพระภิกษุที่มีต่อการปกครองคณะสงฆ์โดยการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร๔ของพระสังฆาธิการอำเภอลำปางจังหวัดลพบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมพบว่าพระภิกษุที่มีอายุพรรษาวุฒิการศึกษาทางธรรมต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ในอำเภอลำปางจังหวัดลพบุรีไม่แตกต่างกันส่วนพระภิกษุที่มีวุฒิการศึกษาทางบาลีและวุฒิการศึกษาสามัญต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารการปกครองคณะสงฆ์โดยการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร๔แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๕๓)^{๕๑}

พระณัฐพล ฐิตธมโม (ปราบพินาศ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารวัดโดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ ตามความคิดเห็นของพระสงฆ์ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร” จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานวัดโดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ ตามความคิดเห็นของพระสงฆ์ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านการปกครองคณะสงฆ์ ด้านสาธารณสงเคราะห์ ด้านสาธารณูปการ ด้านการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ด้านการปกครองศิษย์วัด และด้านการปกครองพระภิกษุ สามเณร ภายในวัดเปรียบเทียบ พบว่า การ

^{๕๐} พระครูพินิจรัตนกร (อนุสรณ์ จานตโต), “การประยุกต์ใช้พรหมวิหารธรรมในการสร้างสันติสุขในอำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

^{๕๑} พระครูไพศาล สุทธานุรักษ์ จรณสมปนโน (เถาเรอด), “การปกครองคณะสงฆ์โดยการประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร๔ของพระสังฆาธิการอำเภอลำปางจังหวัดลพบุรี”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

บริหารงานวัดโดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ ตามความคิดเห็นของพระสงฆ์ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความคิดเห็นแตกต่างกันตามพรชาและวุฒิ การศึกษาบาลี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพระสงฆ์ในวัด เขตธนบุรีที่มีอายุ วุฒิการศึกษา วุฒิการศึกษานักธรรมต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหาร งานวัดตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของพระสงฆ์ในวัดเขตธนบุรีไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน^{๘๒}

พระไพฑูรย์ เมธิโก (มหาบุญ) ได้ศึกษาเรื่อง“การประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการ ปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม”ผลการวิจัยพบว่า ๑. ความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัด นครปฐม ที่มีต่อการประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า การประยุกต์ พรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อำเภอสามพราน จังหวัด นครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๘$) ๒. ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์พรหม วิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตัวแปร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน มีผลให้ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการ ปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่ตัวแปรทางด้านอายุงานนั้น แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการ ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ๓. ข้อเสนอแนะแนวทางในการประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการ ปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านเมตตา พบว่า ควรจัดลำดับความสำคัญของงานและควรทำงานที่เร่งด่วนก่อน, ควรใช้หลักเหตุผลและใช้หลักฐาน ทางข้อมูลเป็นสำคัญ, จัดให้มีการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ, ต้องจัดให้มีการอบรมธรรมะให้ บุคลากร, ผู้บังคับบัญชาต้องสอนบุคลากรให้ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ, ด้านกรุณา พบว่า ควร ช่วยเหลือกันในการทำงาน, ปรีกษาหารือเมื่อพบปัญหา, ควรมีการส่งเสริมความสามัคคีด้วยการแข่ง กีฬา, ควรช่วยเหลือผู้อื่นแม้ว่าจะไม่ใช่งานของเราก็ทำตามถ้าเราทำได้, ควรจัดให้มีการจัดกิจกรรม ส่งเสริมความสามัคคีก็บองค์กร, ด้านมุทิตา พบว่า แสดงความยินดีชมเชยให้กำลังใจเมื่อปฏิบัติงานดี ขึ้นหรือประสบความสำเร็จ, องค์กรต้องมีความเด็ดขาดไม่กลัวกับปัญหาจากบุคคลที่ไม่ทำงาน, จัดให้ มีการอบรมธรรมะ, จัดให้มีการแข่งขันกีฬาแบบทีมโดยจัดบุคลากรที่มีปัญหากันให้อยู่ทีมเดียวกัน, องค์กรต้องมีกฎเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้แน่นอนไม่เลื่อนโดยตามอำเภอใจ, ด้านอุเบกขา พบว่า ควรให้ความยุติธรรมกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนเท่าเทียมกัน,ต้องทำตัวเป็นกลาง ไม่เข้าข้างคนของตนเอง, ไม่เข้าข้างคนผิด ผิดว่าไปตามกฎ, จัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายในองค์กร, ลงโทษผู้กระทำความผิดตาม วินัย^{๘๓}

^{๘๒} พระณัฐพล ฐิตินโม (ปราบพินาศ), “การบริหารวัดโดยการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ ตามความ คิดเห็นของพระสงฆ์ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

^{๘๓} พระไพฑูรย์ เมธิโก (มหาบุญ), “เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

ณัฐวรรณ ฐิตาคม ได้ศึกษาเรื่อง”การประยุกต์ใช้พรหมวิหาร๔ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต๔๒”ผลการวิจัยพบว่า๑) ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสถานศึกษาและบุคลากรครูในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต๔๒ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน๑๘๒คนคิดเป็นร้อยละ๗๘.๗๘มีกลุ่มอายุ๔๐ - ๕๐ปีจำนวน๑๔๘คนคิดเป็นร้อยละ๖๔.๐๗ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ๗๑.๔๓ ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบส่วนมากเป็นครูในโรงเรียนสอนจำนวน ๑๘๑คน คิดเป็นร้อยละ๗๘.๓๕และประสบการณ์ในการสอน๑๑ - ๑๕ปีจำนวน๗๙คนคิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๐ผู้อำนวยการสถานศึกษาและบุคลากรครูในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต๔๒ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๕$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าผู้อำนวยการสถานศึกษาและบุคลากรครูในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต๔๒อยู่ในระดับมากทุกด้านจำแนกเป็นรายด้านได้แก่ด้านเมตตาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$) ด้านกรุณาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๔$) ด้านมहिตาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$) และด้านอุเบกขาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๗$)๒) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้อำนวยการสถานศึกษาและบุคลากรครูในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต๔๒โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าผู้อำนวยการสถานศึกษาและบุคลากรครูในสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการสอนตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นของผู้อำนวยการสถานศึกษาและบุคลากรครูในสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕สำหรับในด้านเพศอายุระดับการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน๓) ข้อเสนอแนะรูปแบบที่บุคลากรครูในสถานศึกษาต้องการให้ผู้บริหารมีพฤติกรรมด้านเมตตา คือ๑. มีการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้๒.ผู้บริหารสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรและผู้รับบริการทางการศึกษาด้านกรุณา คือ๑. มีความกล้าตัดสินใจในการปรับปรุงการบริหารงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่สภาพที่พึงปรารถนาในอนาคตร่วมกัน๒. มีการวางแผนการบริหารงานในอนาคตได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆด้านมहिตา คือ๑.ผู้บริหารมีความเอาใจใส่เกี่ยวกับปัญหาและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น๒.บริหารงานบุคลากรให้ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกันด้านอุเบกขา คือ๑. มีการบริหารการวางแผนด้วยความเที่ยงธรรมปราศจากอคติ๒. มีความเสมอภาคในการบริหารงานในสถานศึกษา^{๘๔}

ดาเรศ ชูยก ได้ทำการศึกษา”ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบคลากรสัมพันธ์เฉพาะกรณีจังหวัดยะลา เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบคลากรสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมนำบคลากรสัมพันธ์มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน การประสานงานภายในทีม การได้รับการฝึกอบรมและได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มี

^{๘๔} **ณัฐวรรณ ฐิตาคม**, “การประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต๔๒”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๗.

ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ เพศ อายุ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง^{๘๕}

เนตรชนก โพธารามิก ได้ทำการวิจัยเรื่อง “วิธีการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ เพื่อการพัฒนาสังคม”, การวิจัยพบว่า พรหมวิหารธรรม คือ ธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อปมัญญา คือธรรมที่แผ่ไปไม่มีประมาณ เป็นหลักปฏิบัติพื้นฐานในการดำรงชีวิต เป็นคุณธรรมที่เกื้อหนุนกรรมดีทั้งหลายให้สมบูรณ์ และสร้างสันติสุขสู่สังคม ทำให้มนุษย์รู้จักการพัฒนาตนเองให้อยู่ในสัมมาทิฐิ^{๘๖}

วิเชียร ด่วงพื้ม ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ” ผลการวิจัยพบว่า ๑.ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น จำแนกตามเพศ พบว่า อายุตั้งแต่ ๒๐ ปี ถึง ๕๐ ปี และตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไปโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๒.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น จำแนกตามอายุ พบว่า อายุตั้งแต่ ๒๐ ปี ถึง ๕๐ ปี และตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไปโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๓.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น จำแนกตามการศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๔.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น จำแนกตามอาชีพพบว่า อาชีพข้าราชการ / นักธุรกิจ และรับจ้างทั่วไป โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน^{๘๗}

อนันต์ แมนพัยค์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนด้วยกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ เพื่อพัฒนาคุณธรรมครบวงจรชีวิต ของบ้านหนองน้ำจืด ตำบลท่าพริก อำเภอเมือง จังหวัดตราด” ผลการวิจัยพบว่า เบื้องต้นเป็นการประยุกต์หรือปรับเปลี่ยนวิธีการเผยแผ่ของพระสงฆ์ ซึ่งแต่เดิมจะมีการเผยแผ่หรือเทศนากันอยู่แต่ ในวัด แต่ในกระบวนการกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์บ้านหนองน้ำจืด พระอาจารย์สุบินท่านได้นำธรรมะเข้าสู่ชุมชนโดยท่านได้ทำงานในเชิงรุกเข้าไปพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ใหญ่บ้านก่อน หลังจากนั้นผู้ใหญ่บ้านมหาสมาธิ ซึ่งวิธีการหาสมาธิ ท่านก็เน้นให้หาที่เป็นญาติกันหรือเป็นเพื่อนสนิทกันเมื่อรวมคนได้แล้วท่านจะเข้าไป

^{๘๕} ดาเรศ ชูยก, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนักบวชสามเณรสันติศึกษา เฉพาะกรณีจังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๙.

^{๘๖} เนตรชนก โพธารามิก, “วิธีการประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ เพื่อการพัฒนาสังคม”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒.

^{๘๗} วิเชียร ด่วงพื้ม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐

บรรยายธรรมให้ชาวบ้านฟังวิเคราะห์ปัญหาชุมชนร่วมกับชาวบ้าน เน้นให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมคิดร่วมวิเคราะห์และร่วมกันระดมสมองเพื่อหาหนทางออกจากปัญหาของชุมชนร่วมกัน^{๘๘}

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กร ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นเกี่ยวกับระบบการบริหารงาน การบริการ ตลอดจนมีการประยุกต์ใช้หลักธรรมในการให้บริการ เพื่อให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คุ่มค่าคุ่มทุนในการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๙ สรุปงานการสังเคราะห์การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยประสิทธิภาพในการบริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑	ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษาอำเภอสังขะจังหวัดสุรินทร์	พระมหาประสพสุข ปิยภาณี (สุขล้วน) (องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะจังหวัดสุรินทร์)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษาอำเภอสังขะจังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
๒	การประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี	พระสมุห์สนทยา มหพพล (มณีตัน) (วัดในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี)	๒๕๕๕	ปริมาณ	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการวัดในอำเภอเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

^{๘๘} อนันต์ แมนพัยค์, “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนด้วยกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ เพื่อพัฒนาคุณธรรมครบวงจรชีวิต ของ บ้านหนองน้ำจืด ตำบลท่าพริก อำเภอเมือง จังหวัดตราด”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะสังคมสงเคราะห์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๔๙.

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๓	ประสิทธิภาพการ บริหารกิจการคณะ สงฆ์โดย ประยุกต์ใช้หลัก อิทธิบาท๔ของ พระสังฆาธิการใน อำเภอเมืองจังหวัด ลพบุรี	พระอธิการอภิชาติ อภิชาโต (คุณชัยศรี) (พระสังฆาธิการใน อำเภอเมืองจังหวัด ลพบุรี)	๒๕๕๖	ปริมาณ	พบว่าระดับการนำหลักอิทธิ บาท ๔ มาใช้ในการบริหาร กิจการคณะสงฆ์ของพระ สังฆาธิการในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับ มากทุกด้าน
๔	ประสิทธิภาพการ บริหารจัดการ สำนักงานจังหวัด พิษณุโลกตามหลัก อิทธิบาท๔	กัญกั้วฬารณ กณ นินนวล (สำนักงาน จังหวัดพิษณุโลก)	๒๕๕๔	ปริมาณ	ประสิทธิภาพการบริหาร จัดการสำนักงานจังหวัด พิษณุโลกตามหลักอิทธิบาท ๔ตามทัศนะของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก
๕	ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของ พนักงานตามหลัก อิทธิบาท๔ : กรณีศึกษาบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัดจังหวัด สมุทรปราการ	ไพบูลย์ ตั้งใจ(บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัดจังหวัด สมุทรปราการ)	๒๕๕๔	ปริมาณ	การศึกษาประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท๔ กรณีศึกษาบริษัทแอมพาส อินดัสตรีจำกัดอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการโดย รวมอยู่ในระดับมาก
๖	ประสิทธิภาพการ ให้บริการชุมชน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร	วรฤทัย บุญคงชล (สำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร)	๒๕๕๖	ปริมาณ	ประสิทธิภาพการให้บริการ ชุมชนตามหลักอิทธิบาท๔ ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานครพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๗	ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของ ข้าราชการกองการ สื่อสารสำนักงาน ปลัดกระทรวง มหาดไทย	อรรถวุฒิ ตัญธนา วิทย์ (กองการสื่อสาร สำนักงาน ปลัดกระทรวง มหาดไทย)	๒๕๔๕	ปริมาณ	ข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย ส่วนใหญ่มี ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานระดับปานกลาง
๘	การศึกษาวิเคราะห์ ปรัชญาการ แพทย์ แผนไทย	กฤตยา พนมยันตร์	๒๕๕๓	คุณภาพ	ปรัชญาการแพทย์แผนไทย เน้นเรื่องคุณธรรมจริยธรรม
๙	การศึกษาวิเคราะห์ พุทธจริยศาสตร์ใน การแพทย์แผนไทย	ปณณวัชญ์ ชูพันธ์นิส	๒๕๕๕	คุณภาพ	การศึกษาวิเคราะห์ พุทธจริยศาสตร์ใน การแพทย์แผนไทย พบว่าความเป็นมาและ จรรยาบรรณของการแพทย์ แผนไทยเกิดจากปรัชญา ทางการแพทย์ของมนุษย์ พุทธจริยศาสตร์ใน การแพทย์แผนไทย
๑๐	พรหมวิหารธรรม การบริหารงานของ สถานสงเคราะห์ บ้านบางแค กรุงเทพมหานคร โดยการประยุกต์ใช้ พรหมวิหาร ๔	พระมหาทองดี นิปโก (สุราทิพย์) (สถาน สงเคราะห์บ้าน บางแค กรุงเทพมหานคร)	๒๕๕๔	ปริมาณ	พบว่า การบริหารงานของ สถานสงเคราะห์บ้านบางแค กรุงเทพมหานคร โดยการ ประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลาง
๑๑	การประยุกต์ใช้ พรหมวิหารธรรม ในการสร้างสันติสุข ในอำเภอบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ	พระครูพินิจรัตนกร (อนุสรณ์ฐานทตโต) (อำเภอบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ)	๒๕๕๗	ปริมาณ	มีความคิดเห็นต่อการนำ หลักพรหมวิหารธรรมมาใช้ ในการสร้างสันติสุขในตำบล บางแก้วอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

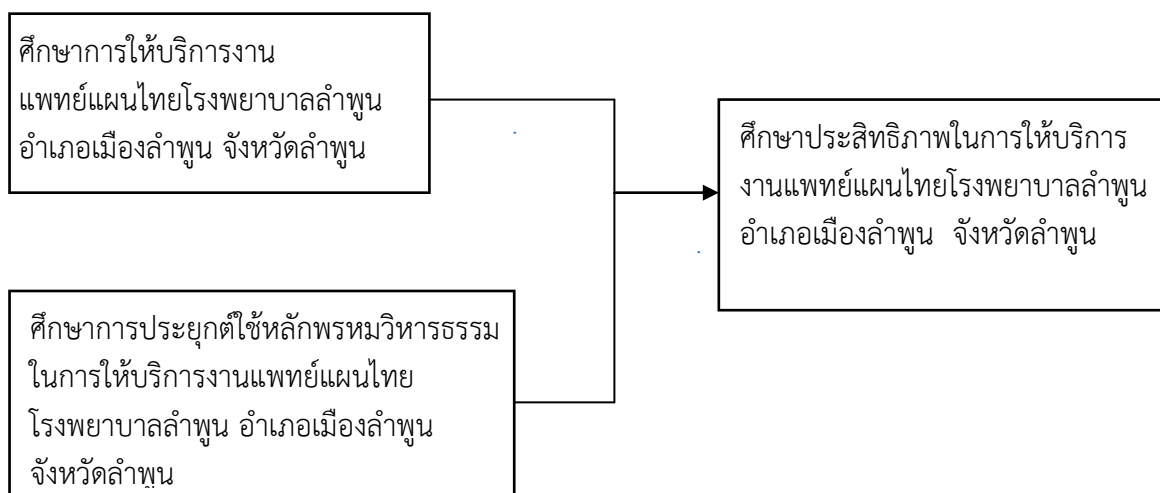
ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑๑	การประยุกต์ใช้ พรหมวิหารธรรม ในการสร้างสันติสุข ในอำเภอบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ	พระครูพิณจิรตนการ (อนุสรณ์ฐานทตโต) (อำเภอบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ)	๒๕๕๗	ปริมาณ	มีความคิดเห็นต่อการนำ หลักพรหมวิหารธรรมมาใช้ ในการสร้างสันติสุขในตำบล บางแก้วอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก
๑๒	การปกครองคณะ สงฆ์โดยการ ประยุกต์ใช้หลัก พรหมวิหาร๔ของ พระสังฆาธิการ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี	พระครูไพศาล สุทธานุรักษ์ จรณสมปนโน (เกาะ รอด) (วัดในการ ปกครองคณะสงฆ์ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรีสังกัด มหานิกาย)	๒๕๕๕	ปริมาณ	พระภิกษุที่มีวุฒิการศึกษา ทางบาลีและวุฒิการศึกษา สามัญต่างกันมีความคิดเห็น ต่อการบริหารการปกครอง คณะสงฆ์โดยการประยุกต์ ใช้หลักพรหมวิหาร๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ๐.๐๕๓)
๑๓	การบริหารวัดโดย การประยุกต์ใช้ พรหมวิหาร ๔ ตามความคิดเห็น ของพระสงฆ์ในเขต ธนบุรี กรุงเทพมหานคร	พระณัฐพล ฐิตินโม (ปราบพินาศ) (พระสงฆ์ในเขต ธนบุรี กรุงเทพมหานคร)	๒๕๕๓	ปริมาณ	การบริหารงานวัดโดยการ ประยุกต์ใช้พรหมวิหาร ๔ ตามความคิดเห็นขอ พระสงฆ์ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก
๑๔	ประยุกต์พรหม วิหาร ๔ เพื่อการ ปฏิบัติงานของ บุคลากรเทศบาล ตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม	พระไพฑูรย์ เมธิโก (มหาบุญ) (ตำบล อ้อมใหญ่ อำเภอสาม พราน จังหวัด นครปฐม)	๒๕๕๕	ปริมาณ	การประยุกต์พรหมวิหาร ๔ เพื่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรเทศบาลตำบล อ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑๕	การประยุกต์ใช้ พรหมวิหาร๔ใน การบริหารงานของ ผู้บริหาร สถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา มัธยมศึกษาเขต ๔๒	ณัฐวรรณ จิตาคม (โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา มัธยมศึกษาเขต๔๒)	๒๕๕๗	ปริมาณ	ความคิดเห็นของการ ประยุกต์ใช้พรหมวิหาร๔ใน การบริหารงานของผู้บริหาร สถานศึกษาสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต๔๒ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากทุกด้าน
๑๖	ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของ ทีมตำบลสาน สัมพันธ์ศึกษา เฉพาะกรณีจังหวัด ยะลา	ดาเรศ ชูยก (ทีมตำบลสาน สัมพันธ์ศึกษาเฉพาะ กรณีจังหวัดยะลา)	๒๕๕๓	คุณภาพ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของทีมตำบลสานสัมพันธ์มี ระดับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
๑๗	วิธีการประยุกต์ใช้ พรหมวิหาร ๔ เพื่อ พัฒนาสังคม”	เนตรชนก โพธารามิก	๒๕๕๒	ปริมาณ	พรหมวิหารธรรม คือ ธรรม เป็นเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าอัปป มัญญา คือธรรมที่แผ่ไปไม่มี ประมาณ เป็นหลักปฏิบัติ พื้นฐานในการดำรงชีวิต เป็น คุณธรรมที่เกื้อหนุนกรรมดี ทั้งหลายให้สมบูรณ์ และ สร้างสันติสุขสู่สังคม
๑๘	การประยุกต์หลัก พุทธธรรมเพื่อใช้ ในการบำบัดโรคของ หมอนวดแผนไทย จังหวัดขอนแก่น	เบญจมาศ หนูมา (จังหวัดขอนแก่น)	๒๕๕๖	คุณภาพ	พรหมวิหาร๔ เป็นหลักธรรม ทาง พระ พุทธศาสนาที่ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อ การ พั ฒ น า จิต ใจ ก่อให้เกิดมีจิตใจที่เยือกเย็น ปราศจากทุกข์ร้อนสามารถ เป็นที่พึ่งได้ของทั้งตนเองและ ผู้อื่นอีก

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ชื่อผู้วิจัย/ หน่วยงาน	พ.ศ.	ประเภท งานวิจัย	ผลการวิจัย
๑๙	ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อ การบริหารงาน ตามหลักพรหม วิหาร ๔ ของผู้นำ ท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาล ตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัด นครศรีธรรมราช	วิเชียร ต้วงพิมพ์ (เทศบาลตำบลหัว ไทร อำเภอหัวไทร จังหวัด นครศรีธรรมราช)	๒๕๕๐	ปริมาณ	พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ บริหารงานตามหลักพรหม วิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น โดยภาพรวม มีความพึง พอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๒๐	การประยุกต์ใช้ หลักพุทธธรรมเพื่อ เสริมสร้างความ เข้มแข็งของชุมชน ด้วยกลุ่มสัจจะ สะสมทรัพย์ เพื่อ พัฒนาคุณธรรม ครบวงจรชีวิต ของ บ้านหนองน้ำจืด ตำบลท่าพริก อำเภอเมือง จังหวัดตราด	อนันต์ แมนพัยค์ (บ้านหนองน้ำจืด ตำบลท่าพริก อำเภอ เมือง จังหวัดตราด)	๒๕๔๙	คุณภาพ	พบว่า เบื้องต้นเป็นการ ประยุกต์หรือปรับเปลี่ยน วิธีการเผยแผ่ของพระสงฆ์ ซึ่งแต่เดิมจะมีการเผยแผ่ หรือเทศนากันอยู่แต่ ในวัด แต่ในกระบวนการกลุ่ม สัจจะสะสมทรัพย์บ้าน หนองน้ำจืด พระอาจารย์ สุบินท่านได้นำธรรมะเข้าสู่ ชุมชนโดยท่านได้ทำงานใน เชิงรุก

๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลลำพูน
อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยกำหนด
กรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย