

การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔
ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
**WORKING PERFORMANCE IN ACCORDANCE WITH THE FOUR
IDDHIPADA OF PERSONNEL OF BANGPHLAT DISTRICT OFFICE
BANGKOK METROPOLIS**

พระเอกพันธ์ อีรภทฺโท (วิมานทอง)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอธิบาท ๔
ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

พระเอกพันธ์ วีรภุโท (วิมานทอง)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

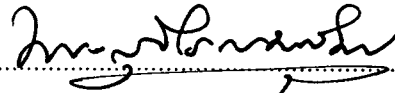
**WORKING PERFORMANCE IN ACCORDANCE WITH THE FOUR
IDDHIPADA OF PERSONNEL OF BANGPHLAT DISTRICT OFFICE
BANGKOK METROPOLIS**

PHRA EKAPAN DHĪRABHADDO (WIMANTHONG)

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for The Degree of
Master of Arts
(Public Administration)
Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand
C.E. 2011**

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

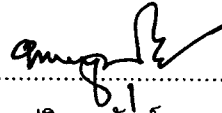
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาปรัชญาประวัติศาสตร์



(พระสุธีธรรมมานุวัตร, ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์



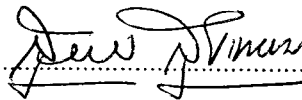
ประธานกรรมการ

(พระครูปริมาณุรักษ์, รศ.ดร.)



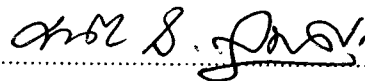
กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ทองวิทย์ แก้วศรี)



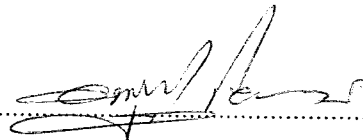
กรรมการ

(ผศ.ดร.สุรพล สุษะพรหม)



กรรมการ

(พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา)



กรรมการ

(ผศ.อนุกูมิ ไชวเกษม)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.สุรพล สุษะพรหม

ประธานกรรมการ

พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา

กรรมการ

ผศ.อนุกูมิ ไชวเกษม

กรรมการ

- ชื่อวิทยานิพนธ์** : การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
- ผู้วิจัย** : พระเอกพันธ์ ชีรภทฺโท (วิมานทอง)
- ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์**
- : ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม, พ.ม., พธ.บ., M.A., Ph.D. (Pol.Sc)
 - : พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา, น.ธ.เอก, ป.ธ.๑ – ๒, พธ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ ๑), ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)
 - : ผศ.อนุภูมิ โขวเกษม, พ.ม., พธ.บ., M.A.
- วันสำเร็จการศึกษา** : ๙ / กุมภาพันธ์ / ๒๕๕๕

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (๑) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร (๒) เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำนวน ๒๔๒ คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด ๖๙๖ คน เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการวัดระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ๐.๙๕๕ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดย การทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าที (f-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

๑. การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๑๙$) ในด้านวิริยะ (ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่) และจิตตะ (ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๐๖$) ด้านวิมังสา (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่)

๒. การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลทำให้ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร คือ ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดจากความพร้อมทางสภาวะจิตใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับแรก การมีทัศนคติที่ดีในเชิงสร้างสรรค์ ตลอดจนการมีหลักธรรมอิทธิบาท ๔ เป็นหลักธรรมใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน สำหรับ ข้อเสนอแนะการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ มีดังนี้ การพัฒนาด้านจันตะ เช่น ควรมีการปลูกจิตสำนึกความรักในงาน เห็นคุณค่าและประโยชน์จากการทำงาน รวมทั้ง มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร, การพัฒนาด้านวิริยะ เช่น ควรมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน อย่ามองปัญหาเป็นอุปสรรคถือ การทำงานเป็นเรื่องทำทนาย, การพัฒนาด้านจิตตะ เช่น ควรมีการเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ เต็มที่กับงาน มีจิตสำนึกในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และการพัฒนาด้านวิมังสา ผู้ปฏิบัติงานต้องมีสมาธิกับการทำงาน มีความรอบคอบ มีความรู้ในงานที่ทำ หมั่นเรียนรู้ในงานตลอดเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานรู้จักทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมต่อภาระงานอยู่เสมอ

- Thesis Title** : Working Performance in Accordance with the four Iddhipada of Personnel of Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis
- Researcher** : Phra Ekapan Dhīrabhaddo (Wimanthong)
- Degree** : Master of Arts (Public Administration)
- Thesis Supervisory Committee**
- : Asst. Prof. Dr. Surapon Suyaprom, Dip.in Education, B.A., M.A., Ph.D. (Pol.Sc.)
 - : Phrakhrusangharak Kiettisak Kittipaño B.A. (1st Class), M.A. (Social Development)
 - : Asst. Prof. Anubhumi Sowkasem, Dip.in Education, B.A., M.A. (Politics)
- Date of Graduation** : 9 / February / 2012

ABSTRACT

The objectives of the research are i) to study the level of Working Performance in Accordance with the four Iddhipada of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis; ii) to compare the Working Performance in Accordance with the four Iddhipada of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis; and iii) to study problems, obstacles, and suggestions of Working Performance in Accordance with the four Iddhipada of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis. This operated research by survey research. And the samples used in this study of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis were 242 from the total of 696 Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis. Equipment used to collect data was the perceived level of Working Performance in Accordance with the four Iddhipada of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis, coefficient reliability total 0.955. Data Analysis using SPSS for social science research. The statistics used to analyze data were using frequency, percentage, mean and standard deviation. And compare the view of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis according to the four Iddhipada, analyzed by the t-test, and f-test by one way analysis of variance (One Way ANOVA) for testing the difference between the averages from three or more groups with least significant difference : LSD.

The findings of this study were concluded as follows :

1. Working Performance in Accordance with the four Iddhipada of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis were at high level ($\bar{X} = 4.13$) when consider each side found that the Working Performance in Accordance with the four Iddhipada of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis it found at most level ($\bar{X} = 4.19$) are Viriya (energy ; effort ; exertion; perseverance) and Chitta (thoughtfulness ; active thought ; dedication) and at least level ($\bar{X} = 4.06$) is Vimamsa (investigation ; examination ; reasoning ; testing)

2. Comparison of Working Performance in Accordance with the four Iddhipada of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis by gender, age, education, position and income found that the personal factors affect Working Performance in Accordance with the four Iddhipada of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis were different such as gender, education, position and income there for accept the hypothesis, for the factor that Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis is not different view, such as age and work experience not conform to the assumption set.

3. The problems and obstacles of Working Performance in Accordance with the four Iddhipada of Personnel in Bangphlat District Office, Bangkok Metropolis, was the problems and obstacles with the state of mind that the first thing should be revised, having the good positive attitude of creativity, as well as used the four Iddhipada in everyday life. for the suggestion to development Working Performance in Accordance with the four Iddhipada such as Chanda : inculcation of work consciousness and aspiration, awareness of work values and utility, putting the right job on the right man; Viriya : having the good positive attitude of work, responsibilities of work and do not saw the problem as the hurdles. The working is challenging; Citta : taking care in performance their duties, complete the task and conscious of responsibilities; and Vimamsa : workers must concentrate on their work with diligence, knowledge of the work, keep learning on the job all the time, having good interpersonal relations with colleagues as a team and developed their own are ready to work.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์ของ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งประกอบไปด้วย ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม, พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ และผศ.อนุภูมิ ไชวเกษม ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลเอาใจใส่ และให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขด้วยดีมาโดยตลอด ทำให้งานวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วย พระมหาบุญเลิศ อินทปัญโญ, ผศ. อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทังโต ผศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณีต และอาจารย์วันชัย สุขตาม ที่เสียสละเวลาอันมีค่า ช่วยตรวจสอบความถูกต้องทั้งด้านภาษา เนื้อหา ระเบียบวิธี และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ และขอบคุณคณะกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย พระครูปริมาณุรักษ์, รศ.ดร., อาจารย์ ดร.ทรงวิทย์ แก้วศรี, ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม, พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ, ผศ.อนุภูมิ ไชวเกษม ที่เมตตาอนุเคราะห์ช่วยเสนอแนะ และปรับปรุงวิทยานิพนธ์นี้ ให้ดียิ่งขึ้น

อนึ่ง ขอขอบคุณอัญญา พงศ์พุกษา และคุณกิตติภาพ พงศ์พุกษา ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัย ขอขอบคุณ นางสาวสุรีย์ วัชนะประพันธ์ ผู้อำนวยการเขตบางพลัด, นางรัตตินันท์ นิธิโอฬารพงศ์ ผู้อำนวยการเขตบางกอกน้อย พร้อมด้วยข้าราชการ บุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะเขตบางพลัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัย ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเก็บรวบรวมข้อมูลส่งคืนผู้วิจัย ทำให้งานวิจัยครั้งนี้ประสบผลสำเร็จด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิทยาการ ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในวิทยานิพนธ์ ที่เมตตาเอื้อเฟื้อ ถวายทอดความรู้ และประสบการณ์ รวมถึงเป็นกำลังใจ และเป็นแรงบัลดาลใจให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด คุณความดี ประโยชน์ใด ๆ อันเกิดจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาเป็นกตเวทิตาคุณแด่บิดา มารดา ญาติสนิท มิตรสหาย ที่ให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน ขอคุณความดีเหล่านั้นจงย้อนกลับสู่ทุกท่าน ที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ เทอญ

พระเอกพันธ์ ธีรภทฺโท (วิมานทอง)

๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๘)
สารบัญแผนภาพ	(๑๑)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๒)
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๕
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๖
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๗
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๘
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่	๙
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	๒๔
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	๓๓
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	๔๒
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔	๔๙
๒.๖ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร	๗๐
๒.๗ งานวิจัยเกี่ยวข้อง	๗๘
๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย	๙๐

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๙๑
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๙๑
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๙๒
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๙๔
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๙๕
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๖
๔.๒ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร	๙๙
๔.๓ ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงาน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	๑๐๔
๔.๔ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร	๑๑๙
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุป	๑๒๒
๕.๒ อภิปรายผล	๑๒๙
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๓๔
บรรณานุกรม	๑๓๖
ภาคผนวก	๑๔๔
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	๑๔๕
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๑๔๗
ภาคผนวก ค ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	๑๕๓
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Try out)	๑๕๙

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก จ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha α -coefficient)	๑๖๑
ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๖๔
ภาคผนวก ช แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๖๖
ประวัติผู้วิจัย	๑๗๔

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ คุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ ๒๐ อันดับ	๓๙
๒.๒ ภารกิจที่องค์กรให้ความสำคัญ ๑๐ อันดับแรก	๔๐
๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๗
๔.๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม	๙๙
๔.๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติหน้าที่ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ	๑๐๐
๔.๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิริยะ	๑๐๑
๔.๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะ	๑๐๒
๔.๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิมังสา	๑๐๓
๔.๗ การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ	๑๐๔
๔.๘ การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ	๑๐๕
๔.๙ การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษา	๑๐๖
๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๐๗
๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๐๗
๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิริยะ จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๐๘

สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะ จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๐๘
๔.๑๔ การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ตำแหน่ง	๑๐๙
๔.๑๕ การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	๑๑๐
๔.๑๖ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขต บางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๑๑๑
๔.๑๗ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๑๑๒
๔.๑๘ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขต บางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิริยะ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๑๑๓
๔.๑๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๑๑๔
๔.๒๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิมังสา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	๑๑๕
๔.๒๑ การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	๑๑๖
๔.๒๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	๑๑๗
๔.๒๓ สรุปสมมติฐานการวิจัย	๑๑๘

สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๒๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่)	๑๑๙
๔.๒๕ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิริยะ (ความขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติหน้าที่)	๑๒๐
๔.๒๖ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะ (ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่)	๑๒๑
๔.๒๗ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิมังสา (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่)	๑๒๑

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ แผนผังองค์กร สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร	๗๐
๒.๒ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	๙๐

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค	(ภาษาไทย)
ส.ม.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย มหาวารวรรค	(ภาษาไทย)

พระอภิธรรมปิฎก

อภิ.วิ.	(ไทย) =	อภิธรรมปิฎก วิภังค์	(ภาษาไทย)
---------	---------	---------------------	-----------

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ ได้ใช้พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ.๒๕๓๙ เป็นหลักในการอ้างอิง ซึ่งพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทยจะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า. เช่น ที.ปา. (ไทย), ๑๑/๒๓๑/๑๗๖. หมายความว่า ระบุถึง สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๑๑ ข้อที่ ๒๓๑ หน้าที่ ๑๗๖ เป็นต้น

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการคมนาคมและการปกครองของประเทศทั้งยังมีสถานะเป็นเขตปกครองแบบลักษณะพิเศษ ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง กรุงเทพมหานครจึงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงชุมชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้มีความเป็นระเบียบ และมีความสวยงาม เพื่อให้มีการใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรองรับและสอดคล้องกับการขยายตัวของเมืองในอนาคต มีการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และโครงข่ายการบริการสาธารณะ ส่งเสริมการพัฒนาด้านที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย พัฒนาการบริการทางสังคมการบริการสาธารณสุข โภค สาธารณูปการ ให้เพียงพอและได้มาตรฐาน มีคุณภาพมากขึ้น ควบคุมสภาพแวดล้อมของชุมชนให้เหมาะสมกับการอยู่อาศัย โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๖, ๗, ๘ และ ๙ ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาความมั่นคงในสิทธิการอยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย จึงเป็นสาเหตุให้มีการศึกษาข้อมูลของชุมชน โดยเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญ อันจะทำให้เข้าใจถึงลักษณะและข้อเท็จจริงของชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาดังกล่าวของเมืองที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต^๑

ปัจจุบันชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้ขาดความพร้อมในด้านการบริการจัดการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีพแก่ผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนแต่ละชุมชน อีกทั้งขาดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ขาดการวางแผนการควบคุมอย่างทั่วถึง ทำให้เกิดการตั้งถิ่นฐานอย่างไร้ทิศทาง และเกิดชุมชนแออัดสิ่งที่ไม่ดีตามมาทำให้เกิดปัญหาที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนตามมาอย่างมากมาย เช่น การขาดโอกาสด้านการศึกษา อาชญากรรม คนเร่รอน ขอดทาน มลภาวะเป็นพิษ และการไม่ได้รับบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง รวมถึงรายได้ในการดำรงชีพที่ไม่สอดคล้องกับสภาพสังคมเศรษฐกิจในปัจจุบัน

สำนักงานเขตบางพลัด เป็นหน่วยงานในสังกัดของกรุงเทพมหานคร มีเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตพื้นที่ และการบริการในด้านต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาพื้นที่ให้ตอบสนองต่อนโยบายของกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาปฏิบัติให้เกิด

^๑ กองนโยบายและแผนงาน สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร, รายงานการศึกษา : ชุมชนในเขต กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.๒๕๔๘, (อัสสัมชัญ).

ประโยชน์สุขต่อประชาชน ตลอดทั้งหน้าที่รับผิดชอบประการสำคัญได้นำปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” ตามแนวพระราชดำริมาเป็นหัวใจหลักในการกำหนดแนวทางการพัฒนาและการบริหารงาน เพื่อพัฒนาองค์กรและเพื่อสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

สำนักงานเขตบางพลัด มีภาระและหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญ คือ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานปกครองท้องถิ่น การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมือง การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา การควบคุมดูแลโรงเรียน ประถมศึกษา การดูแลและรักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งราชการออกเป็น ๑๐ ฝ่ายดังนี้คือ ๑ (ฝ่ายปกครอง) ๒ (ฝ่ายทะเบียน) ๓ (ฝ่ายเทศกิจ) ๔ (ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ) ๕ (ฝ่ายรายได้) ๖ (ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) ๗ (ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ) ๘ (ฝ่ายการคลัง) ๙ (ฝ่ายโยธา) ๑๐ (ฝ่ายการศึกษา) โดยมีแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งนำยุทธศาสตร์ของแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๕ เป็นกรอบชี้้นำการพัฒนาพื้นที่ด้วยยุทธศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแบบบูรณาการเพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : พัฒนาศักยภาพเมือง เพื่อก้าวทันการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และเป็นมหานครแห่งการเรียนรู้

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : พัฒนารุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : พัฒนารุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ : พัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร

ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนและส่งเสริมให้การดำเนินงานของสำนักงานเขตบางพลัด มีประสิทธิภาพสนองต่อนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้ครบทั้ง ๖ ด้าน ซึ่งแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจ และด้านจราจร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ต้องการให้ประชาชนในพื้นที่เขตบางพลัดมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น^๒

^๒ แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ สำนักงานเขตบางพลัด, (อัดสำเนา).

ด้วยเหตุนี้ การที่บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัดจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ตามยุทธศาสตร์นั้น จะต้องอาศัยความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากร ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นสำคัญ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสำนักงานเขตบางพลัด เป็น ๑ ใน ๕๐ เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงธนเหนือ เดิมถือเป็นพื้นที่รอบนอกแต่ปัจจุบันได้รับการพัฒนาและปรับปรุงทำให้เขตพื้นที่บางพลัดมีความเจริญอย่างรวดเร็ว สภาพทั่วไปเป็นแหล่งการค้าและแหล่งที่อยู่อาศัยของประชาชน สำนักงานเขตบางพลัดจึงมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การทำธุรกรรมด้านเอกสาร การให้บริการประชาชนที่มาขอรับคำปรึกษาและบริการประการสำคัญต้องมีบุคลากรที่พร้อมจะปฏิบัติงานและตอบสนองต่อนโยบายของหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ อย่างเต็มความสามารถด้วยความตั้งใจ

ดังนั้น ด้วยแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัย เพื่อให้ทราบถึงแนวทางและผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ในสำนักงานเขตบางพลัด ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายของกรุงเทพมหานคร ปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ของบุคลากรในสำนักงานเขตบางพลัด ที่จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขคือ

- ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- ปัญหาโครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินงานที่มีความทับซ้อน
- ปัญหาความมีอิสระในการทำหน้าที่ และการตัดสินใจของบุคลากร
- ปัญหาการขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- ปัญหาการขาดจิตสำนึกในการทำงานการเอาใจใส่ และความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นต้น

พระพุทธศาสนามีหลักแห่งการบริหารจัดการอันเป็นหลักคุณธรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมหาศาล อันสามารถที่จะทำงานนั้นบังเกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจ ที่เรียกว่า อิทธิบาท ๔^๓ คือเป็นหลักแห่งการทำงานให้การสำเร็จประโยชน์ ซึ่งประกอบด้วย ฉันทะ คือ ความพอใจในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด วิริยะ คือ ความขยันหมั่นเพียรและอดทนในการทำสิ่งต่างๆ จิตตะ คือ ความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่ทอดทิ้งงาน และวิมังสา คือ ความคิดพิจารณาไตร่ตรองหาเหตุผลในสิ่งที่ทำอยู่เสมอ โดยทำในสิ่งที่เราคิดว่าทำแล้วได้ผลดี

^๓ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๑๑๐/๘๐-๘๑.

สามารถช่วยได้ อธิธำบททั้ง ๔ ประการนี้ เป็นเครื่องมือที่ทำให้บรรลุถึงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเชิงพุทธ

สำหรับแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของบุคลากรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ควรนำหลักธรรมทางพุทธศาสนา ที่พระพุทธเจ้าได้ทรงใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน คืออธิธำบท ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่มุ่งโดยตรงต่อความสำเร็จของการทำงาน ประกอบด้วย จันทะ คือ (ความพอใจ) วิริยะ คือ (ความขยันหมั่นเพียร) จิตตะ คือ (ความเอาใจใส่) และวิมังสา คือ (ความรอบครอบในการปฏิบัติหน้าที่) หลักธรรมสำคัญทั้ง ๔ ประการดังกล่าว หากได้มีการนำประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร จะสามารถเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตพร้อมทั้งเป็นแนวทางการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอธิธำบท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอธิธำบท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอธิธำบท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา โดยทบทวนจากพระไตรปิฎก เอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

๑.๓.๒.๑ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

๑.๓.๒.๒ ตัวแปรตาม คือการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านฉันทะ (ความพอใจ) ด้านวิริยะ (ความเพียร) ด้านจิตตะ (ความเอาใจใส่) และด้านวิมังสา (ความรอบคอบ)

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำนวน ๖๙๖ คน^๔

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานเขตบางพลัด ตั้งอยู่ที่ เลขที่ ๓๙ ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๕๔ ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕ รวมระยะเวลา ๙ เดือน

^๔สำนักงานเขตบางพลัด, “ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตบางพลัด”, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๔), (อัดสำเนา).

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด

๑.๔.๒ ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๔.๓ แนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๒ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๓ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๔ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๕ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๖ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การทำงานหรือการทำหน้าที่ของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

อิทธิบาท ๔ หมายถึง หลักธรรมหรือคำสอนในพระพุทธศาสนาที่มุ่งมั่นให้ผู้ปฏิบัติตามบรรลุถึงผลสำเร็จ หรือธรรมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ อันประกอบด้วยหัวข้อธรรม ๔ ประการ คือ จันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา

จันทะ หมายถึง ความพอใจ ความรัก ความชอบ ความสนใจในสิ่งที่ทำ คือ มีใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ประสบความสำเร็จ เมื่อมีหน้าที่รับผิดชอบก็มีจิตใจรักและมีความพอใจที่จะปฏิบัติในหน้าที่นั้นอย่างเต็มความสามารถ

วิริยะ หมายถึง ความขยันหมั่นเพียรที่พึงมี มีความมุ่งมั่นพยายามที่จะปฏิบัติด้วยความอุตสาหะอดทน ทำอย่างเต็มที่เต็มกำลัง และเต็มความสามารถ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

จิตตะ หมายถึง การเอาใจใส่ในสิ่งที่ทำ หมั่นตรวจสอบดูแลในการปฏิบัติหน้าที่อยู่อย่างสม่ำเสมอ ตั้งใจและจดจ่อกับสิ่งที่ตนทำหรือกำลังปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

วิมังสา หมายถึง การพิจารณาไตร่ตรองโดยใช้สติปัญญาในการจัดการกับปัญหา มีความรอบคอบในสิ่งที่ทำ ใคร่ครวญว่าสิ่งไหนที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ สิ่งไหนที่ทำแล้วไม่เกิดผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ และคิดหาวิธีแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้นตามลำดับ

สำนักงานเขต หมายถึง สำนักงานเขตบางพลัด แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่เป็น ข้าราชการ และ ลูกจ้าง ของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบ ระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๑.๗.๒ ทำให้ทราบ ความแตกต่างของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔
- ๒.๖ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
- ๒.๗ งานวิจัยเกี่ยวข้อง
- ๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่

๒.๑.๑ ความหมายของการปฏิบัติหน้าที่

องค์กรหรือหน่วยงาน ถ้ากล่าวถึงบุคลากร แยกได้ ๒ ส่วน คือ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหาร

ผู้ปฏิบัติงาน หลักการที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนคือ บทบาทภารกิจหน้าที่ตามโครงสร้างขององค์กรและหน่วยงาน ที่สุดของที่สุดของการทำงาน คือ อุดมการณ์ตามบทบาทภารกิจหน้าที่

ผู้บริหาร ถึงแม้ว่าทางราชการจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้ปฏิบัติแล้วก็ตาม คงจะตอบได้ว่า คนหนึ่งยากที่จะทำให้คนอื่นหลาย ๆ คน พอใจ ภูมิใจที่สุดทุกคน การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ไม่มีสูตรสำเร็จ ใช้ทั้งพระเดชและพระคุณ ใช้ทั้งหลักนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ในการบริหารคนและงาน ที่สุดของที่สุดของการบริหาร คือ ความเป็นธรรม.

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสาระสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยเกี่ยวข้องกับตำราทางวิชาการ และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวว่า การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพการงานประเภทใด หน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรม การที่จะรู้จักโลกหรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดี ว่าอะไรเป็นอะไร จำเป็นต้องมีการทำหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ เช่น อาชีพให้ลู่ลวงไปด้วยดีเสียก่อน การที่คนหนึ่งทำหน้าที่โดยตรงของตน โดยไม่มีมลทินต่างพร้อย ย่อมเป็นการเพียงพอที่จะทำให้รู้จักว่าอะไรเป็นอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก็จักรู้จักชีวิตจิตใจของตนเองว่าหมายความว่าอย่างไร เป็นสิ่งที่ควรยึดถือหลงใหลเพียงไรเป็นต้น ถ้าหากว่าไม่ได้ทำอะไรจริง ๆ จัง ๆ ให้ดีที่สุด ให้ถูกต้องตามอุดมคติของชีพหรือหน้าที่นั้น ๆ แล้วมันยังน้อยเกินไปที่จะรู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์ และรู้จักความดับทุกข์ เป็นต้น^๑

เกทเซลส์ (Geizels) ได้กล่าวว่า การดำเนินงานขององค์กรใดก็ตาม ถ้าจะให้งานดำเนินไปด้วยความเหมาะสมแล้วได้ผล บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้น ทุกคนต้องมีความเห็นสอดคล้องตรงกันในการกำหนดบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งดำรงตำแหน่งแต่ละตำแหน่งในองค์กรนั้น ๆ รับผิดชอบไปปฏิบัติ หรืออีกนัยหนึ่ง ก็คือ การปฏิบัติหน้าที่จะดำเนินไปในการที่จะกำหนดหรือนึกคิดหรือคาดคะเนให้ผู้ปฏิบัติทำอะไร อย่างไร^๒

เกทเซลส์ และ กูบา (Getzels and Guba) ได้กล่าวว่า ในการปฏิบัติหน้าที่นั้นจะมีผลรวมของความสัมพันธ์ระหว่าง

- ๑) วัฒนธรรมประเพณีและความปรารถนาของสังคมที่ผู้นั้นดำรงตำแหน่ง
- ๒) ลักษณะขององค์กรที่ผู้นั้นดำรงตำแหน่ง
- ๓) ตัวบุคคล บุคลิกภาพ และความต้องการหรือความจำเป็นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล^๓

บาร์นาร์ด (Barnard) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะมีขึ้นต่อเมื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้ปฏิบัติจริงตามหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้^๔

^๑ พุทธทาสภิกขุ (เงื่อม อินฺทปญฺโญ), **คู่มือมนุษย (ฉบับสมบูรณ์)**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๓), หน้า ๒๕๓.

^๒ J.W. Getzels, **Creativity and Intelligence : Exploration with Gifted Students**, (New York : Wiley, 1957), p. 176.

^๓ Jacop W. Getzels, and G. Guba. Egon, "Social Behavior and the Administrative Process", **School Review**, Vol. 65, (1973) : 164-175.

^๔ Chester I Barnard, , **The Function of Executive**, (Massachusettes : Harvard University, 1970), p. 82.

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ภารกิจหน้าที่ ส่งเสริม การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ ในสำนักงานและการบริหารงานทั่วไป งานสารบัญ งานบริหารพัฒนาบุคลากร งานจัดระบบงาน งบประมาณ พัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ การประสานการสนับสนุนการปฏิบัติงานของกลุ่ม หน่วยงานอื่น ที่ได้รับมอบหมายที่บุคคลทำงานตามกรอบความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่

องค์กรทุกประเภทย่อมมีภารกิจหลักที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้บังเกิดผล การที่องค์กรจะปฏิบัติบรรลุภารกิจหลักให้ดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น องค์กรจะต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพที่สอดคล้องกับงาน บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานทุกประเภท และบุคลากรก็เป็น ๑ ใน ๔ ของทรัพยากรการบริหารที่เรียกย่อ ๆ ว่า “4M's” ซึ่งได้แก่ บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง ๔ ประการนี้ล้วนมีผลโดยตรงต่อการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร ดังนั้นรายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายได้ ดังนี้

๑) บุคลากร (Man)

บุคลากร นับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า มีความสำคัญมากในองค์กร ดังนั้นการศึกษาเรื่องคนในองค์กร จึงต้องศึกษาพฤติกรรมของคนทั้งบุคคล และกลุ่มบุคคล ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานทางด้านจิตวิทยาสังคม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ยังต้องศึกษาในแง่ของปริมาณงาน และคุณภาพของงาน กล่าวคือ ควรจะมีจำนวนบุคลากรที่พอเพียงกับปริมาณของงานและบุคลากรนั้นควรมีศักยภาพในการทำงาน มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ รวมทั้งควรมีความตั้งใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีขวัญและกำลังใจพอเพียงที่จะต่อสู้กับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดรวมทั้งปัญหาที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรเป็นการมุ่งปลูกฝังแนวความคิด และจิตสำนึกให้มองมนุษย์อย่างมีค่า ที่สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างมหาศาลต่อองค์กร จึงจำเป็นที่ต้องศึกษาเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกไร้พรมแดนยุคปัจจุบัน

ศักดิ์ชัย มูลชอบ ได้กล่าวถึง บุคลากรและความสำเร็จของการบริหารว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย ๓ ด้าน คือ^๕

- ๑) จำนวนหรือความเพียงพอของบุคลากร
- ๒) คุณภาพของบุคลากร
- ๓) ระดับการนำบุคลากรไปใช้ประโยชน์

จำนวนหรือความเพียงพอของบุคลากร องค์การมีความพร้อมเพียงใดในด้านการสนับสนุน ด้านจำนวนคน ต้องการบุคลากรจำนวนเท่าใด ต้องการบุคลากรประเภทใด และต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติอย่างไรในแง่คุณภาพ บุคลากรเหล่านั้นมีความยินดีหรือเต็มใจที่จะมาร่วมงานหรือไม่ หากไม่มีบุคลากรที่ต้องการเหล่านั้นอยู่จะสามารถหาบุคลากรมาได้จากแหล่งใด

ในลักษณะที่ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพจริง ๆ การสรรหาในวงกว้างจึงเป็นสิ่งที่สำคัญเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการบุคลากรได้กระจายไปในวงกว้าง เพื่อจะได้คนดีมีฝีมือมารับการคัดเลือกให้ได้มากที่สุด เมื่อสรรหา得人ดีมีฝีมือมาสมัครแล้ว การคัดเลือกก็ควรเป็นไปอย่างเป็นธรรม เอาผู้ที่เหมาะสมเข้ามาทำงานให้ได้มากที่สุด เมื่อได้บุคลากรเข้ามาทำงานในองค์การแล้วก็ต้องหาทางนำบุคลากรไปใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุด ในกระบวนการดังกล่าวอาจจะต้องทำการปฐมนิเทศเพื่อให้ผู้เป็นสมาชิกขององค์การเห็นภาพรวมของหน่วยงาน ได้รับทราบภาพรวมเกี่ยวกับการแบ่งหน้าที่การทำงาน และระบบงานย่อยต่าง ๆ นอกจากนี้การฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาสมาชิกในองค์การอีกด้วยการหาทางทำให้บุคลากรอยู่ในองค์การเพื่อทำงานตลอดไปก็เป็นสิ่งที่สำคัญขององค์การที่มีสมรรถนะจึงจำเป็นต้องให้เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ สิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้เพียงพอเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นสมัครใจและเต็มใจที่จะอยู่กับองค์การตลอดไป มิฉะนั้นแล้วบุคลากรก็อาจจะถูกซื้อตัวไปอยู่ในภาคเอกชน

นุรักษ์ คุณชล และคณะ ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก็คือความเจริญเติบโตขององค์การนั่นเอง ทั้งนี้เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดีมีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน และเมื่อคนเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์การแล้วงานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ยังไม่ได้สิ้นสุดเพียงเท่านั้น แต่ยังคงดำเนินการอยู่ในองค์การอย่างเป็นระบบด้วยการประสานงานกับฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ ในองค์การ ทำการฝึกอบรมพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเหล่านี้มีความรู้ความสามารถทันสมัยต่อสภาพสังคมที่แปรเปลี่ยนไป เช่นปัจจุบันระบบ

^๕ศักดิ์ชัย มูลชอบ, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรีและตำรวจภูธรจังหวัดตราด”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕), หน้า ๔๒.

คอมพิวเตอร์ และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอื่นๆ ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับงานสำนักงานมีการใช้หุ่นยนต์ และเครื่องจักรต่าง ๆ แทนแรงงานคนงานการบริหารทรัพยากร มนุษย์จึงยังคงมีความสำคัญที่ต้องแสวงหาวิธีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในบทบาทใหม่ของตน นอกจากนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ยังได้มีการตระหนักถึงสภาพทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการคำนึงถึงความปลอดภัยความเหนื่อยล้า และมีการพิจารณาเรื่องเงินทดแทนต่างๆ ทั้งขณะที่กำลังปฏิบัติงานและเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก อันเป็นการเพิ่มพูนความจงรักภักดีต่อหน่วยงานซึ่งผลสุดท้ายที่เกิดขึ้นคือการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรนั้น^๖

กล่าวโดยสรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ก่อให้เกิดความสำคัญ ดังต่อไปนี้

๑) ช่วยพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับเข้ามาทำงานในองค์กร เมื่อองค์กรได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวยอมทำให้องค์กรเจริญเติบโต และพัฒนายิ่งขึ้น

๒) ช่วยให้ผู้คนที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลแล้ว ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์กรและผู้ปฏิบัติงานทำให้สภาพสังคมโดยรวมมีความสุขความเข้าใจที่ดีต่อกัน

ตีววรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้กล่าวถึง ความเป็นผู้นำ และการบริหารจัดการว่า บางครั้งอาจไม่จำเป็นต้องอยู่ด้วยกัน ผู้นำที่มีประสิทธิภาพในองค์กรควรจะสร้างสรรค์วิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องการจะเป็นในอนาคต โดยพิจารณาจากผลประโยชน์ระยะยาวของกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรมีการพัฒนากลยุทธ์เพื่อมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ให้การสนับสนุนพนักงานที่ทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และจงใจให้พนักงานปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่ผู้บริหารกำหนดขึ้น โดยใช้กระบวนการด้านการบริหารจัดการ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การจงใจการควบคุมการใช้อำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ ซึ่งในการปฏิบัติผู้นำและฝ่ายบริหารที่มีประสิทธิภาพจะต้องการใช้ประโยชน์สูงสุดที่คล้ายคลึงกัน ผู้นำ (Leader) เป็นบุคคลซึ่งมีผู้ตามและมีอิทธิพลที่จะทำให้ผู้ตามช่วยกันกำหนดวัตถุประสงค์และบรรลุวัตถุประสงค์นั้น หรือเป็นบุคคลที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยใช้อิทธิพลจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม ผู้นำเป็นผู้ตัดสินใจกำหนดปัญหาวางแผน และรับผิดชอบต่อความอยู่รอด หรือการพัฒนาองค์กร

^๖ อนุรักษ์ คุณชล และคณะ, คู่มือเตรียมสอบเข้าศึกษาต่อปริญญาโท, (กรุงเทพมหานคร : ชมรมมหาบัณฑิตราม, ๒๕๔๓), หน้า ๑๘๘.

นอกจากนั้นแล้ว ผู้นำยังมีส่วนทำให้เกิดวิสัยทัศน์ขององค์กรและพนักงานรวมทั้งสามารถใช้อำนาจหรืออิทธิพลต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำกลุ่มประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง การเป็นผู้นำนั้นเป็นเรื่องง่ายแต่การเป็นผู้นำที่ดีนั้นเป็นเรื่องยาก^๗

นุรักษ์ คุณชล และคณะ ได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำในองค์กรว่าภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึงคุณลักษณะของบุคคลที่โดดเด่นสามารถที่จะนำหรือควบคุมบุคคลอื่นได้เช่นดูจากบุคลิกภาพการพูดการตัดสินใจในการแก้ปัญหาการสื่อความหมายที่ชัดเจนสามารถที่จะโน้มน้าวใจบุคคลอื่นให้กระทำตามและยังหมายถึงการที่ผู้นำใช้อิทธิพลและอำนาจ หน้าที่ในการสั่งให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติกรและอำนวยความสะดวกโดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกันในอันที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้^๘

๒) เงิน (Money)

เงินนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อเอื้ออำนวยให้กิจกรรมต่างๆขององค์กรดำเนินต่อไปได้โดยไม่ติดขัดควรมีงบประมาณที่เพียงพอกับปริมาณงานที่ทำเพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการค่าตอบแทนว่าหมายถึงรางวัลภายนอกทั้งหมดซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน ประกอบด้วยค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่น รวมถึงการให้ผลประโยชน์ตอบแทนด้านอื่น เช่น สวัสดิการเรื่องการประกันภัย การลาหยุด การพักร้อน การลากิจ และรายได้พิเศษ เพื่อให้รางวัลแก่พนักงาน ผลประโยชน์เป็นส่วนหนึ่งของการจ่ายค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้างแรงงานซึ่งรวมถึงการประกันคุณภาพในบางองค์กรมีการจ่ายส่วนของผลประโยชน์มากกว่า ๓๐ เปอร์เซ็นต์ของเงินเดือน ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนขององค์กร^๙

นุรักษ์ คุณชล และคณะ ได้กล่าวถึง ค่าตอบแทน (Compensation) ไว้ว่าค่าตอบแทนเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจ โดยค่าตอบแทนจะเป็นรางวัลทางสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจ และยอมรับว่าตนเป็นคนมีคุณค่าคนหนึ่งในสังคมที่สามารถทำสิ่งใด ๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำจนกระทั่งมีการให้ค่าตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้น ๆ ซึ่งค่าตอบแทน มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน

^๗ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, องค์กรและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๔๕), หน้า ๒๗๘-๒๗๙.

^๘นุรักษ์ คุณชล และคณะ, คู่มือเตรียมสอบเข้าศึกษาต่อปริญญาโท, หน้า ๓๖-๓๗.

^๙ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, องค์กรและการจัดการ, หน้า ๒๖๔.

ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลงก็เป็นไปได้ ฉะนั้นผู้บริหารหน่วยงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบโดยตรงของคำตอบแทนกับงานนั้น ๆ ซึ่งคำตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานผลงานออกมาจึงมีคุณภาพ^{๑๑}

๓) วัสดุอุปกรณ์ (Materials)

วัสดุอุปกรณ์ คือเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความพอเพียงและทันสมัย ควรมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดคุ้มค่ากับการจัดซื้อและจัดหามาใช้กับการปฏิบัติงานนั้นๆ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์วัสดุอุปกรณ์ก็มีความสำคัญเพราะถ้ามีความพร้อมในด้านอื่น ๆ แล้ว แต่ขาดความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพและอาจส่งผลทำให้งานล่าช้าสิ้นเปลืองงบประมาณ และอาจพลาดโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญ ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์นั้นในที่มีมองในแง่ของเครื่องมือในการทำงานซึ่งได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องแฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันโลกแข่งขันกันที่ความเร็ว ใครเร็วกว่าคนนั้นได้เปรียบ และความเร็วนี้ก็ขึ้นอยู่กับวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใหม่และทันสมัยนั่นเอง

ศักดิ์ชัย มูลชอบ ได้กล่าวว่า วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวิทยาการ หรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการกิจกรรมระดมขององค์กรที่รับผิดชอบ ในการนำภารกิจไปปฏิบัติจะมีสูงขึ้น ถ้าองค์กรนั้นได้รับการสนับสนุนทางด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ได้อย่างเพียงพอ และทันต่อเวลาในบางกรณีหากการดำเนินโครงการนั้นมีลักษณะที่ต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องแล้ว องค์กรที่รับผิดชอบจะต้องมีบุคลากรที่มีความชำนาญที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น^{๑๒}

๔) การบริหารจัดการ (Management)

การบริหารจัดการเป็นภารกิจของผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง คือ เป็นกลไกขับเคลื่อน และตัวประสานที่สำคัญที่สุด ในการประมวลผลักต้นและกำกับปัจจัยต่างๆ ทั้ง ๓ ประการให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการ

ทรัพยากรในการบริหารทั้ง ๔ ประการนี้มีความสำคัญต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมาก ไม่ว่าหน่วยงานใดที่จะประสบผลสำเร็จได้ด้วยดีหากขาดเสียซึ่งการบริหาร 4M's ที่ดี ในข้อหนึ่งข้อใดก็จะทำให้งานนั้นเกิดอุปสรรคและข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อกัน และจะทำให้การทำงานนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นๆ

^{๑๑}นุรักษ์ คุณชล และคณะ, คู่มือเตรียมสอบเข้าศึกษาต่อปริญญาโท, หน้า ๑๙๘-๑๙๙.

^{๑๒}ศักดิ์ชัย มูลชอบ, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรีและตำรวจภูธรจังหวัดตราด”, หน้า ๔๔.

และการทำงานของผูปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่จะมีกระบวนการบริหารหรือการจัดการที่ดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการว่า หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ จากการทำงานร่วมกันโดยใช้บุคคล และทรัพยากร อื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมบุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่ม ให้บรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๒}

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น การบริหารจัดการเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ ต่อเนื่อง และประสานงานกันซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยบริหารเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ ประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการมี ดังนี้

๑) การบริหารจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์การใดองค์การหนึ่งได้
 ๒) เป้าหมายของผู้บริหารทุกคนคือการสร้างกำไร
 ๓) การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยมุ่งสู่ ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ วิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด และมีประสิทธิผล (Effectiveness) คือบรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด

๔) การบริหารจัดการ ที่สามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์การ กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) หมายถึงกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ขององค์การ โดยมีขั้นตอนดังนี้ การวางแผนการจัดองค์การการนำการควบคุมการใช้ทรัพยากร ต่าง ๆ ขององค์การ ทรัพยากรประกอบด้วย มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ตลอดจน ข้อมูลขององค์การ

ดังนั้น การนำกระบวนการบริหารมาใช้ในโลกยุคโลกาภิวัตน์นี้ เป็นการเปิดกว้างอย่าง ยิ่งสำหรับผู้บริหารถือว่าการบริหารไม่จำเป็นจะต้องกำหนดตายตัวว่า จะใช้เทคนิคใดใช้ กระบวนการใด เพราะมันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และเป้าหมายของงานเป็นสำคัญ สถานภาพของ ผู้บริหารเองก็จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และโอกาสเช่นกัน ผู้บริหารเองจะต้องมีความรู้จริง ในทุกกระบวนการ และเราควรปรับหรือสิ่งที่ไม่เหมาะสมออกไป

^{๑๒}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, องค์การและการจัดการ, หน้า ๑๘.

๒.๑.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักกอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” นับว่ามีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ทฤษฎีหนึ่งที่นับว่าสอดคล้องและตรงต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติงานโดยตรง คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร มีประเด็นที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

๑) ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

ดิณ ปรัชญพฤทธิ^{๑๓} ได้เสนอภารกิจสำคัญในการบริหารไว้ ๗ ประการดังนี้^{๑๓}

๑) การวางแผน หมายถึง การกำหนดโครงการอย่างกว้าง ๆ ว่ามีอะไรบ้างที่จะต้องลงมือปฏิบัติตามลำดับ วางแนววิธีปฏิบัติพร้อมด้วยวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานนั้นก่อนลงมือปฏิบัติการ

๒) การจัดองค์การ หมายถึง การจัดรูปโครงสร้างหรือเค้าโครงของการบริหารโดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานย่อย หรือตำแหน่งต่าง ๆ ของหน่วยงานให้ชัดเจน พร้อมทั้งกำหนดลักษณะ และวิธีการติดต่อสัมพันธ์ตามลำดับชั้นแห่งอำนาจหน้าที่สูงต่ำลดหลั่นลงไป

๓) การจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง การบริหารงานเกี่ยวกับตัวบุคคลของหน่วยงานการบริหารบุคคลดังกล่าว รวมถึงแต่การแสวงหาคนทำงานมาบรรจุการแต่งตั้ง การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคคล การบำรุงขวัญ การเลื่อนขั้นลดชั้น ตลอดจนการพิจารณาให้พ้นจากงาน และการบำรุงรักษาสภาพของการทำงานให้ดีและมีประสิทธิภาพให้คงอยู่ต่อไป

๔) การสั่งการ หมายถึง การอำนวยการหรือการวินิจฉัยสั่งการหลังจากการได้วิเคราะห์และพิจารณาโดยรอบคอบ รวมทั้งการติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ๆ

๕) การประสานงาน หมายถึง การประสานงานหรือติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานย่อยหรือตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ เพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน สามารถทำงานประสานความกลมกลืนกันเพื่อวัตถุประสงค์หลักขององค์การ

๖) การรายงาน หมายถึง การเสนอรายงานไปยังผู้บังคับบัญชา หรือยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งบนและล่าง เพื่อทราบความก้าวหน้าของงานทุกระยะ สะดวกแก่การประสานงานอื่นจะเป็นการสร้างใจอันดีร่วมกันตลอดจนเป็นการบำรุงขวัญไปในตัวด้วย

^{๑๓}ดิณ ปรัชญพฤทธิ, หลักการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๙), หน้า ๒๔-๒๖.

๗) การงบประมาณ หมายถึง การจัดสรรทรัพยากร หรือการทำงานงบประมาณการเงินวางแผนหรือโครงการ ในการจ่ายเงินการบัญชีและการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินโดยรอบคอบและรัดกุม

พงษ์ศักดิ์ ปัญจพรผล ได้กล่าวถึง กระบวนการการบริหารควรประกอบด้วย ๑๐ ประการคือ^{๑๔}

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

๒) การจัดการ (Organizing) หมายถึง การพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้งานต่างๆ สามารถดำเนินไปโดยมีการประสานงานกันอย่างดี

๓) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การจัดหาบุคคลเข้าปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๔) การตัดสินใจ (Decision) หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการที่จะตัดสินใจแยกแยะและวิเคราะห์ออกมาให้ได้ว่าในการทำงานจะต้องมีการตัดสินใจในเรื่องใดบ้าง

๕) การสั่งการ (Directing) หมายถึง การศึกษาวิธีการวินิจฉัยสั่งการรวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศงานตลอดจนศิลปะในการบริหารงานที่จะทำให้การทำงานประจำวันของเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นไปด้วยดี

๖) การควบคุม (Controlling) หมายถึง การร่วมมือประสานงานเพื่อการดำเนินการเป็นไปด้วยดีและราบรื่นศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะทำการประสานงานดีขึ้นและดำเนินการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาขึ้น

๗) การร่วมมือประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานงานให้ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายมีความเข้าใจในงานเข้ามาร่วมทำงานกันอย่างพร้อมเพรียงกันข้อตกลงที่สำคัญยิ่งของการประสานงานคือความร่วมมือซึ่งเป็นเรื่องของ “จิตใจ”

๘) การสื่อข้อความ (Communicating) หมายถึง การผ่านข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ

๙) การรายงานผล (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วยงานให้แก่ ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานตลอดจนการ

^{๑๔} พงษ์ศักดิ์ ปัญจพรผล, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๒), หน้า ๖๔-๗๒.

ประชาสัมพันธ์ (Public Relation) แจงให้ประชาชนทราบซึ่งโดยทั่วไปการรายงานจะหมายถึง วิธีการของสถาบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล แก่ผู้สนใจที่มาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน ความสำคัญของการรายงานนั้นจะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

กูลิค และ เออร์วิค (Gulick L. and Urwick J.) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหารนั้นต้องประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญหรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า (POSDCoRB Model) ซึ่งอธิบายตามความหมายได้ ดังนี้^{๑๕}

๑) การวางแผน (P=Planning) หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าว่าจะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไร

๒) การจัดการองค์การ (O=Organizing) หมายถึง การจัดหน่วยงานกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานการจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

๓) การจัดหาบุคคล (S=Staffing) หมายถึง การจัดหาบุคคล เป็นการบริหารงานทางด้านบุคคลอันได้แก่การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การประเมินผลการทำงาน และการให้พ้นจากงาน

๔) การอำนวย (D=Directing) หมายถึง การตัดสินใจการวินิจฉัยสั่งการหน่วยงานให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

๕) การประสานงาน (Co=Coordinating) หมายถึง การประสานงานกิจการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

๖) การรายงาน (R=Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติของหน่วยงานให้แก่ ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้าเพียงใด

๗) การงบประมาณ (B=Budgeting) หมายถึง การงบประมาณการจัดทำงบประมาณบัญชีการใช้จ่ายเงินการควบคุม และการตรวจสอบด้านการเงิน

องรี ฟาโยล (Henri Fayol) ได้สรุปสาระสำคัญของหลักการบริหารไว้ดังนี้^{๑๖}

๑) หน้าที่ทางการบริหาร (Management function) ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการบริหาร ๕ ประการคือการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling)

^{๑๕} L. Gulick and J. Urwick, **Papers on the Science of Administration**, (New York : Institute of Public Administration, 1973), p.18-19.

^{๑๖} Henri Fayol, **Industrial and General Administration**, (New York : Mc-Grew Hill, 1930), pp. 17-18.

๒) ผู้บริหารจะต้องมีลักษณะพร้อมด้วยความสามารถทางร่างกายจิตใจไหวพริบ การศึกษาหาความรู้เทคนิคการทำงานและประสบการณ์ต่างๆ

๓) หลักการบริหารซึ่งมีหลักทั่วไปที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร๑๔ข้อคือ

(๑) หลักการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ (Authority and responsibility)

(๒) หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of command)

(๓) หลักการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of direction)

(๔) หลักการชี้แจงไว้ซึ่งสายงาน (Scalar of chain)

(๕) หลักการแบ่งงานกันทำ (Division of work, or specialization)

(๖) หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย (Discipline)

(๗) หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลรองจากประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of individual to general interest)

(๘) หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration)

(๙) หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (Centralization)

(๑๐) หลักของการมีระเบียบเรียบร้อย (Order)

(๑๑) หลักของความเสมอภาค (Equity)

(๑๒) หลักของการมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน (Stability of tenure)

(๑๓) หลักของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)

(๑๔) หลักของความสามัคคี (Esprit de corps)

วิลเลียม อูชิ (William Ouchi) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของการบริหารคือทฤษฎี Z โดยหลังจากการศึกษาการบริหารของธุรกิจญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกาได้ทำการประสมประสานกันโดยมีแนวคิดด้านการบริหารดังนี้^{๑๗}

๑) การจ้างงานระยะยาว

๒) การตัดสินใจเป็นเอกฉันท์

๓) ความรับผิดชอบเฉพาะบุคคล

๔) การประเมินผลและการเลื่อนตำแหน่งแบบค่อยเป็นค่อยไป

๕) การควบคุมในตัวเองไม่เป็นการโดยมีการวัดผลอย่างชัดเจนและเป็นทางการ

๖) เส้นทางอาชีพแบบเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับปานกลาง

๗) มีความเกี่ยวข้องในลักษณะครอบครัว

^{๑๗}William Ouchi, **Organization and Management**, (Eaglewood Cliffs : Prentice Hill, 1971),

สรุปได้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารนั้น เป็นทฤษฎีที่ครอบคลุมการปฏิบัติงาน หรือ การดำเนินงานในทุกส่วนของหน่วยงานในองค์กร เพื่อให้แต่ละส่วนงานมีขั้นตอนและแบบแผนที่เป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการติดต่อและดำเนินงาน โดยมีองค์ประกอบนั้นเป็นต้นว่า การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารบุคคล การสั่งการ การประสานงาน การรายงานผล และการงบประมาณ กระบวนการบริหารงานเหล่านี้ เป็นหลักการที่ทุกอย่างองค์กรควรมี เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒) หลักการบริหารระบบราชการของ มัคซ์ เวบเบอร์ (Max Weber)

เป็นบุคคลแรกที่ศึกษาระบบราชการ (Bureaucracy) ในรูปแบบองค์การแบบเป็นทางการโดยได้กำหนดหลักการของระบบราชการไว้ดังนี้^{๑๔}

๑) กฎ (Rule) เป็นแนวทางสำหรับพฤติกรรมปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างเป็นทางการ กฎสามารถทำให้องค์การมีระเบียบวินัยมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ การที่พนักงานทุกคนยึดมั่นในกฎระเบียบจะทำให้เกิดการกระทำที่มีขั้นตอน และการปฏิบัติหน้าที่ในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้้องค์การมีความมั่นคง แต่อาจไม่คำนึงถึงความต้องการส่วนตัวของผู้บริหารหรือพนักงาน

๒) ไม่ยึดตัวบุคคล (Impersonality) การยึดมั่นในกฎระเบียบ (Rule) จะนำไปสู่การไม่ยึดตัวบุคคลซึ่งในที่นี้พนักงานทุกคนจะถูกประเมินว่า ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎและวัตถุประสงค์ขององค์การหรือไม่ ซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้แก่ ยอดขายและอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment ; ROI) การไม่ยึดตัวบุคคลนี้จะมีความหมายในเชิงลบซึ่ง Weber เชื่อว่าจะเกิดความยุติธรรมสำหรับพนักงานทุกคนกล่าวคือผู้บริหารในระดับสูงจะไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการพิจารณาหรือประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinates)

๓) การแบ่งงานกันทำ (Division of labor) เป็นกระบวนการของการแบ่งแยกหน้าที่เพื่อให้เกิดความชัดเจน งานที่มีลักษณะเฉพาะจะทำให้้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรบุคคล และการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารและพนักงานจะได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะของงานและความชำนาญของบุคคล (Personal Expertise) สำหรับพนักงานที่ยังไม่มีทักษะจะได้รับการมอบหมายงานที่สามารถเรียนรู้และปฏิบัติได้ง่าย ตัวอย่างเช่น พนักงานของบริษัท McDonald's หรือบริษัท Burger King จะมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของงานสามารถเรียนรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว ดังนั้นพนักงานจึงไม่จำเป็นต้องมี

^{๑๔} Max Weber, *The Theory of Social and Economic Organization*, pp. 221-225.

ทักษะที่เชี่ยวชาญมากนักการหมุนเวียนงาน (Job rotation) ของพนักงานอยู่ตลอดเวลาจึงไม่ถือว่าเป็นอุปสรรคสำหรับการฝึกอบรม

๔) โครงสร้างแบบลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา (Hierarchy Structure)

โครงสร้างของลำดับชั้นสายการบังคับบัญชาในองค์กร สามารถแสดงได้เป็นรูปแบบพีรามิด (Pyramid -Shaped) ตำแหน่งของงานในโครงสร้างตามลำดับชั้นนี้ จะขึ้นอยู่กับจำนวนของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งรูปแบบของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบนี้จะเพิ่มขึ้นเมื่ออยู่ในตำแหน่งที่สูง ส่วนตำแหน่งที่อยู่ในระดับล่างนั้นจะถูกควบคุมและสั่งการโดยผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่า Weber ได้เสนอว่าการกำหนดลำดับชั้นสายการบังคับบัญชาที่ดีจะสามารถควบคุมพฤติกรรมของพนักงานได้ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการกำหนดอย่างชัดเจนว่าพนักงานแต่ละคนอยู่ในส่วนใดและมีความสัมพันธ์กับพนักงานคนอื่น ๆ อย่างไร

๕) โครงสร้างตามอำนาจหน้าที่ (Authority structure) จะเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ (Rule) การไม่ยึดตัวบุคคล (Impersonality) การแบ่งงานกันทำ (Division of labor) โครงสร้างตามลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา (Hierarchical Structure) ซึ่งจะเป็นการกำหนดว่าใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆที่มีความสำคัญภายในองค์กรซึ่ง Weber ได้จำแนกรูปแบบของโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบออกเป็นรูปแบบคือ

(๑) อำนาจหน้าที่แบบดั้งเดิม (Traditional Authority) เป็นอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับความเชื่อ และความศักดิ์สิทธิ์ของสิ่งที่เก่าแก่มาซึ่งได้รับความเชื่อสืบทอดกันมา มีพื้นฐานอยู่บนธรรมเนียมและประเพณีที่เคยปฏิบัติสืบทอดกันมา ซึ่งผู้ที่มีอำนาจนี้จะถือเป็นบุคคลที่มีพรสวรรค์และสามารถใช้เวทมนต์ได้ เช่น สามารถใช้เวทมนต์ในการรักษาคนป่วย เป็นต้น

(๒) อำนาจหน้าที่ที่มีมาแต่กำเนิด หรืออำนาจหน้าที่จากความสามารถพิเศษ (Charismatic Authority) เป็นอำนาจที่มีพื้นฐานอยู่บนการอุทิศเวลาเพื่อทำงานต่างๆ ได้แก่ ความกล้าหาญ การทำตัวเป็นแบบอย่าง จะเห็นได้ชัดเจนว่าผู้ใต้บังคับบัญชาถูกพิจารณาให้พนักงานเนื่องจากคุณสมบัติ หรือความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลไม่เพียงพอในการเคลื่อนไหวทางสังคม การเมือง ศาสนา มักจะนำโดยผู้นำที่มีความสามารถพิเศษเช่น Jesus, Joan of Arc หรือ Canthi เป็นต้น ส่วนผู้บริหารในองค์กรธุรกิจจัดเป็นผู้ที่มีความสามารถพิเศษในการจูงใจและชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชาได้เช่น Steven Jobs , Mary Kay Ash และ Walt Disney เป็นต้น

(๓) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย (Rational-legal Authority) เป็นอำนาจหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการออกคำสั่งการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งเหนือกว่า ตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชาในองค์กรซึ่งอำนาจหน้าที่นี้พนักงานทุกคนจำเป็นต้องยอมรับว่าเป็นกฎขององค์กรอำนาจหน้าที่บางประเภท

นั่นถือเป็นสิ่งสำคัญขององค์การถ้าไม่มีอำนาจหน้าที่แล้ว องค์การก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากขาดเป็นระเบียบซึ่ง Weber ได้เสนอแนวคิดว่าอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายถือเป็นระบบพื้นฐานของราชการเนื่องจาก

- เป็นพื้นฐานของการจัดการที่มีความต่อเนื่อง
 - เป็นวิธีการที่มีเหตุผลซึ่งสมาชิกภายใต้การบริหารของบริษัทจะถูกเลือกจากความสามารถเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในหน้าที่
 - มีการจัดหาผู้นำที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเพื่อดำเนินงานขององค์การ
 - มีการกำหนดอำนาจอย่างชัดเจน และรอบคอบเพื่อทำหน้าที่ให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ในทางกลับกันอำนาจหน้าที่แบบดั้งเดิมจะมีความแตกต่างจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ด้านการมีประสิทธิภพน้อยกว่ากล่าวคือ ผู้นำจะไม่ได้ถูกเลือกมาโดยอาศัยพื้นฐานของความสามารถ และหน่วยของการบริหารจัดการนั้นจะดำเนินการภายใต้การกระทำแบบเดิมที่เคยปฏิบัติสืบเนื่องกันมา นอกจากนี้อำนาจหน้าที่ตามความสามารถพิเศษจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ และความไม่สมเหตุสมผลด้านความรู้สึก ซึ่งจะหลีกเลี่ยงจากอำนาจหน้าที่ที่ทำเป็นประจำเนื่องจากขึ้นอยู่กับอำนาจลึกลับ

๖) **ข้อผูกมัดอาชีพระยะยาว (Lifelong Career Commitment)** ในระบบการบริหารจัดการแบบราชการนั้น จะมีลักษณะการจ้างงานระยะยาว ซึ่งพนักงานจะสามารถทำงานในบริษัทได้ตลอดชีวิต ในองค์การแบบดั้งเดิม เช่น องค์การของญี่ปุ่นและเกาหลีจะมีการจ้างคนงานโดยคาดหวังว่าพนักงานจะมีการปฏิบัติหน้าที่ในระยะยาว และสามารถมีความเจริญก้าวหน้าได้โดยทั่วไปแล้ว ข้อผูกมัดด้านอาชีพระยะยาวนี้จะหมายถึง ความมั่นคงในงานซึ่งสามารถรับประกันได้ว่าพนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เท่าที่จะพอใจโดยในการจ้างงานนั้นจำเป็นต้องพิจารณา คุณสมบัติของพนักงานมากกว่าการใช้ระบบอุปถัมภ์ (Patronage) ซึ่งองค์การจะใช้ความมั่นคง ของงาน (Job Security) การครอบครองตำแหน่งหน้าที่ (Tenure) การขึ้นเงินเดือนเป็นลำดับขั้น (Step-By-Step Salary Increase) และการให้เงินบำนาญซึ่งถือเป็นหลักประกันให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) พนักงานจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งเมื่อได้พิสูจน์ถึงความสามารถที่ตนเองมีอยู่ ว่าเพียงพอสำหรับตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นหรือไม่ การกำหนดระดับในองค์การนั้น จำเป็นต้องให้สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านขององค์การแบบราชการมักจะมีการทดสอบข้อเขียน และการสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการแบ่งระดับขั้นของการบังคับบัญชา ซึ่งระดับของการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานนั้นจะสามารถใช้ในการกำหนดช่วงระดับของงานการบริหารจัดการด้วย

๗) **ความมีเหตุผล (Rationality)** เป็นลักษณะของการบริหารจัดการแบบระบบราชการ (Bureaucratic Management) ลำดับสุดท้าย ซึ่งผู้บริหารที่มีเหตุผลนั้นจะเป็นผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารในระบบการบริหารจัดการแบบราชการนี้จะใช้หลักการตัดสินใจแบบมีเหตุผล และใช้หลักวิทยาศาสตร์ในการตัดสินใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ สำหรับกิจกรรมที่มีเป้าหมายเฉพาะเจาะจงนั้น องค์กรจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรทางการเงิน และทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งโดยทั่วไป จำเป็นต้องใช้วัตถุประสงค์ขององค์กรในการกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับงานส่วนที่มีลักษณะเฉพาะตัวอย่างเช่นบริษัท Xerox มีวัตถุประสงค์ของบริษัท คือ การจัดหาเครื่องถ่ายเอกสาร และบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าในราคายุติธรรม และมีผลกำไรเพียงพอที่จะทำให้บริษัทสามารถดำรงอยู่ได้ ส่วนในแผนกวิจัยและพัฒนาจะมีวัตถุประสงค์ คือ การพยายามหาเทคนิคทางด้านกราฟิก และพยายามเปลี่ยนเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้สามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงได้ซึ่งวัตถุประสงค์ของแต่ละแผนกในองค์กรนั้น จำเป็นต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วย

สรุปได้ว่า หลักการบริหารระบบราชการ จะต้องมีการกำหนดระบบของงานและความสัมพันธ์ของกฎระเบียบอย่างชัดเจน ระบบการเขียนกฎและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งระบุว่าพนักงานจะต้องทำอย่างไร ระบบการคัดเลือกจะประเมินการให้รางวัลพนักงานอย่างยุติธรรมถูกต้อง และกำหนดลำดับขั้นของอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การทำงานในองค์กรแต่ละแห่งย่อมมีเป้าหมายและทิศทางของการทำงาน มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกัน คือผลสำเร็จของงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ จึงจำเป็นที่บุคลากรต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับตำราทางวิชาการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ชม ภูมิภาค ได้กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งสติปัญญาสมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม และด้านสิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสิทธิผลสำเร็จแตกต่างกัน^{๑๙}

^{๑๙}ชม ภูมิภาค, การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๒๖), หน้า ๑๐.

กิตติพันธ์ รุจิรกุล ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งสับปันส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้ มีทัศนคติและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป^{๒๐}

นพพงษ์ บุญจิตราดุล ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีการทำงานต่างๆ ศิลป์ คือ การจะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ ใช้ให้เหมาะสมกับคนสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากร ให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน^{๒๑}

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร ได้ให้ความหมายด้านคุณค่าและประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

๑) **ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐาน

๒) **ด้านการสร้างแรงจูงใจ** มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐานผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถ จะเกิดความรู้สึกท้าทายผู้ปฏิบัติงานมุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายามผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

๓) **ด้านการปรับปรุงงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่ามีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้งทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงาน และพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

^{๒๐} กิตติพันธ์ รุจิรกุล, พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรินติ้งเฮ้าส์, ๒๕๒๙), หน้า ๕๘.

^{๒๑} นพพงษ์ บุญจิตราดุล, หลักการบริหารการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๑๑๕-๑๑๖.

๔) **ด้านการควบคุมงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชา สามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

๕) **ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน** มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีลักษณะ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น^{๒๒}

ชลิตา ศรมณี และพูนศรี สงวนชีพ ได้กล่าวถึง ขั้นตอนในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานพอสรุปได้ดังนี้

๑. เลือกงานหลักของแต่ละตำแหน่ง มาทำการวิเคราะห์โดยดูรายละเอียดจากแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ประกอบ

๒. พิจารณาวางเงื่อนไขหรือข้อกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าต้องการผลงานลักษณะใดจากตำแหน่งนั้นไม่ว่าจะเป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน องค์กร หรือ สถานประกอบการ

๓. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกหน่วยงานผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อปรึกษาหารือ และหาข้อตกลงร่วมกัน

๔. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๕. ติดตามดูการปฏิบัติงานแล้ว นำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

๖. พิจารณาปรับปรุง หรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น^{๒๓}

แวน เดอร์เซล (Van Dersal) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจมากหรือน้อย ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ องค์กรประกอบที่มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่

^{๒๒} อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร, การประเมินผลการปฏิบัติงาน, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, ๒๕๓๙), หน้า ๗๑-๗๒.

^{๒๓} ชลิตา ศรมณี และพูนศรี สงวนชีพ, การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๒๘), หน้า ๑๘๔-๑๘๕.

๑. การปกครองบังคับบัญชา
๒. เงินเดือน
๓. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา
๔. ความสำเร็จในการทำงาน
๕. การยอมรับทางสังคม
๖. ลักษณะงาน
๗. ความรับผิดชอบ
๘. โอกาสก้าวหน้า^{๒๔}

ไฮซิลล์ และ บราวน์ (Ghisell and Brown) เห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีอยู่ ๕ ประการ คือ

๑. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของคนประกอบอาชีพนั้น

๒. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดี หรือได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ

๓. อายุ ความเห็นของ Ghiselli และ Brown นั้นอายุนั้นมีส่วนสัมพันธ์ส่วนที่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

๔. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

๕. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน^{๒๕}

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุมดูแล กำกับทิศทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งก็ตาม ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

^{๒๔} Van Dersal. and R. William, **The Successful Supervisor in Government and Business**, (New York : Harper, 1968), PP. 62-72.

^{๒๕} Ghisell and Brown, **Human Behavior at work : Organization Behavior**, (New York : McGraw-Hill. 1955), P. 213.

๒.๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผล (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ มีนักวิชาการชาวต่างประเทศและนักวิชาการชาวไทยได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์^{๒๖} ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่า เป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร การมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถภาพและความมั่นคงเก็บไว้ภายใน เพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เองประสิทธิภาพขององค์กรที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด จึงอยู่ในเกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่งคือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยการวัดการอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์กรต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติการภายในเสมอ และประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้โดยหลักการแล้วองค์กรควรมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งคือ องค์กรบางแห่งอาจมีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (ก็คือทำงานไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่างๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และ ศึกษาศาสนาปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา (การบริหาร) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรก ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การบริหาร) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี^{๒๖}

^{๒๖} ธงชัย สันติวงษ์, ทฤษฎีการจูงใจ, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๙-๓๑.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ ได้ให้ความหมาย ของประสิทธิภาพการทำงานในระบบราชการ รวมถึงประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้^{๒๗}

๑) ประสิทธิภาพในคำมิตินของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่การใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่นๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

๒) ประสิทธิภาพในมิติของขบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

๓) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานจึงมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและผู้มารับบริการ

นภดล เสงเจริญ ได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพว่าเป็น กลวิธีการจัดการที่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ให้เกิดผลสำเร็จ องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการ จึงมีอยู่ ๓ ส่วน คือ การบริการตน คือตัวเราเอง การบริหารคน คือคนที่เกี่ยวข้องและการบริหารงานซึ่งเป็นจุดสำคัญ ดังนี้^{๒๘}

การบริหารตน เป็นความเข้าใจในความสำเร็จของชีวิตที่มีความสุขจากการทำงานใน ความรับผิดชอบ จนสำเร็จมากกว่าตำแหน่งหน้าที่ฐานนะทางเศรษฐกิจ โดยนักบริการต้องมี คุณธรรมสำหรับผู้นำ เช่น พรหมวิหาร ๔ อิทธิบาท ๔ ทศพิธราชธรรม สัมปรีชธรรม เป็นแนวทาง ประพฤติและเป็นหลักในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้ทางวิชาการและวิชาชีพ ต้องพัฒนาตนให้เกิด ความรอบรู้สูง มีความคิดเชิงวิสัยทัศน์คิดเป็นระบบ และคิดทั่วทุกด้านในการแก้ไขปัญหาปรับปรุง พัฒนางาน ปรับตัว ปรับความคิด ให้ทันสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเสริมสร้างทัศนคติที่ ดีในการทำงาน คำนึงถึงต้นทุนผลลัพธ์และผลสำเร็จ ของงานที่มีทัศนคติต่อตนเอง รู้จักเสียสละให้ อภัยเปิดใจกว้างยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีความอดทนมองโลกในแง่ดี ปรับวิธีการทำงานอย่างเท่า ทันเหตุการณ์ ทำงานเชิงรุก ทำงานล่วงหน้า และคู่ขนานสร้างความเชื่อถือ และมีความเที่ยงตรง

การบริหารคน มีปฏิสัมพันธ์อย่างเหมาะสมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ๔ กลุ่ม คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ทำให้ได้รับความน่าเชื่อถือ และปฏิบัติงานตามความประสงค์ โดย ต้องมีความจริงใจ ซื่อตรงและรู้จักการทำความเข้าใจคำสั่ง ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมี

^{๒๗}ทิพาวดี เมฆสวรรค์, **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**, (กรุงเทพมหานคร : คณะปฏิรูประบบราชการ, ๒๕๓๙), หน้า ๙.

^{๒๘}นภดล เสงเจริญ, **เทคนิคการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ข้าราชการ, ๒๕๔๖), หน้า ๒๓-๒๔.

ความเที่ยงธรรมให้เวลาให้โอกาส ให้อภัย ให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือแก้ปัญหา มีความเข้าใจในความแตกต่างของคนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกเอื้ออาทร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักประสานงานประสานใจด้วยความนุ่มนวลนอบน้อม แน่วแน่ และหนักแน่น การทำงานมีความยืดหยุ่นเกิดความรู้สึกประสานได้อย่างคล่องตัว ความสัมพันธ์กับประชาชนต้องทราบปัญหาความต้องการของประชาชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง โดยข้าราชการที่ดีต้องรู้จักจิตสำนึกในการบริการประชาชนไม่ใช่บริการแต่พวกเดียวกัน

การบริหารงาน นอกจากการบริหารตน และบริหารคน การบริหารงานมีความสำคัญมากองค์ประกอบของการบริหารงานคือ (POSDCORB) เป็นหลักพื้นฐานของการบริหาร P ตัวแรกคือ (Planning) การวางแผน แผนวางแล้วต้องนำไปปฏิบัติ O คือ (Organizing) การจัดองค์การการจัดโครงสร้าง การจัดวางระบบงานต่างๆ S คือ (Staffing) การจัดหาบุคลากรการสรรหาบุคลากรเข้ามาทำหน้าที่ การใช้คนให้ตรงกับงาน D คือ (Directing) การบริหารจัดการการกำกับดูแลทรัพยากรการบริหารโดยเฉพาะงบประมาณ Co คือ (Coordinating) การประสานงานการประชาสัมพันธ์ รวมถึง (Communication) การติดต่อสื่อสาร R คือ (Reporting) การรายงานการตรวจสอบ กลั่นกรอง สดุดท้าย B คือ (Budgeting) เป็นกรอบในการบริหารงานแบบกว้างๆ ในปัจจุบันแนวคิดหรือเทคนิคการบริหารมีมากขึ้นกว่าเดิม

โบว์ดิทช์ และ บัวโน (Bowditch and Buono) ได้ให้ความเห็น การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง ได้เสนอรูปแบบขององค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรการมี ๔ ด้าน คือ ๑) โครงสร้างขององค์กร ๒) บุคลากร ๓) กระบวนการทำงาน ๔) เทคโนโลยี แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีแนวทางหลากหลายที่ประกอบด้วย การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดของการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็ว งานเสร็จตามกำหนดและได้มาตรฐาน รวมถึงการมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานเป็นหลัก^{๒๙}

^{๒๙} James L Bowditch, and Anthony., Buono, F.A Primer on Organization Behavior, (New York : John Wiley and Sons, 1990), pp. 508-510.

สรุปได้ว่า จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างประหยัด มีความรวดเร็ว สูญเสียน้อยที่สุด และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และมีปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมี ๒ กลุ่ม คือ

๑) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะขององค์การ ลักษณะงาน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ผลตอบแทนจากการทำงาน ผู้ร่วมงาน

๒) ปัจจัยภายในหรือปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติแล้ว การที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายใน

๒.๒.๒ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานนั้นมีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการทำงาน ใ้ทำงานที่ทำมีประสิทธิภาพหรือด้อยประสิทธิภาพ ได้มีนักวิชาการหลายท่านเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันออกไป ดังนี้

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermehorn) ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Individual Performance Factors) ประกอบด้วย^{๓๐}

๑. ลักษณะของบุคคล (Individual Attributes) ได้แก่

๑.๑ ลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) เป็นตัวแปรที่ช่วยให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจสังคม สถานที่อยู่อาศัย ขนาดของครอบครัวตลอดจนสิ่งอื่นๆที่คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตามลักษณะประชากรอย่างเดียวยังไม่เป็นเครื่องชี้วัดที่ดีที่จะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังมีสิ่งที่เกี่ยวข้องคือความรู้ความสามารถและหรือลักษณะทางจิตวิทยา

๑.๒ ความรู้ความสามารถ (Competency Characteristics) นับว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อมาปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงาน เป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่เขาจะสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ บุคคลที่รู้สึกว่ามีความรู้ความสามารถในงานของเขาสามารถคาดได้ว่าเขาจะทำงานอย่างจริงจังดังนั้น ความรู้ความสามารถแบ่งได้ ๒ ด้านคือด้านกายภาพ (Physical Competency) และด้านสมอง (Mental Competency) ซึ่งบ่อยครั้งได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องชี้วัดถึงแนวโน้มของความรู้ความสามารถด้านสมองและการปฏิบัติงาน

^{๓๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๓.

๑.๓ ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological Characteristics) เป็นการแสดงแนวโน้มของพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่จะเกิดขึ้น และมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรมลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้ เช่น ทักษะการรับรู้ ความต้องการ และบุคลิกภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของคุณลักษณะของบุคคลเหล่านี้ขึ้นอยู่กับธรรมชาติ และความจำเป็นแต่ละงานซึ่งเชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn) เน้นว่าคุณลักษณะของบุคคลจะต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละงานเพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

๒. ความพยายามในการทำงาน (Work Effect)

คุณลักษณะของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง ทั้งนี้ยังมีตัวแปรหนึ่งที่สำคัญและต้องมีก็คือ ความพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานนั้นคือ ต้องมีแรงจูงใจที่จะทำงาน (Motivation to Work) เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่มีผลโดยตรง และคงไว้ซึ่งความพยายามในการทำงานคนที่มีแรงจูงใจในระดับสูง จะทำงานอย่างจริงจังแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน

๓. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support)

ในการปฏิบัติงานของบุคคล จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลผู้ที่มีลักษณะตรงกับความจำเป็นของงาน และได้รับการจูงใจในระดับสูงอาจจะไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี หากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงาน หรือที่เรียกว่าข้อจำกัดด้านสถานการณ์ (Situational Constraint) เช่น ขาดเวลาที่จะทำงาน งบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน ระดับความคาดหวังของผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ขาดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงาน ขาดการช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ การสร้างแรงจูงใจ การฝึกอบรมการศึกษาและการสนับสนุนจากหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ได้ตามความเหมาะสม

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การทำงานในองค์กรตามนโยบาย ที่จะให้งานเป็นไปแผนงานที่ตั้งไว้ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการจิตสำนึกในการทำงาน ตระหนักในหน้าที่ มีความรับผิดชอบ ส่วนผู้บริหารต้องมีการสร้างแรงจูงใจ การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ปฏิบัติงาน และการให้เห็นคุณค่าของงานที่รับผิดชอบ การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จะเป็นผลดีต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือแผนงานขององค์กรที่ตั้งไว้ ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของแต่ละคนขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด สิ่งที่ขาดหายไปในระหว่างที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวัง ที่จะได้รับเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้^{๑๑}

วินซ์ และ คริทเซนส์ (Winch and Ktsanes) ได้กล่าวว่า ความพอใจในความต้องการ (Need Satisfaction) เมื่อความต้องการของบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อความพอใจของอีกบุคคลหนึ่ง บุคคลทั้งสองมีแนวโน้มที่จะมีความดึงดูดต่อกันสมมุติฐานของ Winch เกี่ยวข้องกับความต้องการที่เสริมกัน เสนอว่าความดึงดูดมีแนวโน้มจะมีความดึงดูดระหว่างบุคคลอาจเป็นผลจากการตอบสนองต่อกันในความต้องการ ดังนั้น บุคคลที่มีลักษณะพึงพาอาจจะเป็นที่ดึงดูดต่อบุคคลที่มีลักษณะชอบเป็นที่พึงหรือคนที่ชอบข่มอาจจะเป็นที่ดึงดูดของบุคคลที่ชอบเป็นผู้ตาม^{๑๒}

อารี เพชรสุด ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของคนงานที่มีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจสบายใจที่ผลิตขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล และด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่าง

^{๑๑}เทพพนม เมืองแมน อ่างใน ราชพฤกษ์ สุโขทัย, "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนของพนักงานฝ่ายระบบสื่อสารการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย", สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๒.

^{๑๒}โยธิน ศันสนยุท และจุมพล พูลภัทรชีวิน, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๒๙), หน้า ๖๑.

ระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานได้ จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวข้างต้น^{๓๓}

สตรัส และเซรี (Strauss & Sayless) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกพอใจงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจต่องานก็ต่อเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้^{๓๔}

เดลเอส บีช (Dale S. Beach) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงานและความพึงพอใจของบุคคล มักจะได้รับจากงานของเขาผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน^{๓๕}

มิลเลท (Millet) ได้กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้^{๓๖}

๑.การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

๒.การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

^{๓๓} อารี เพชรผุด, อ่างใน ราชพฤกษ์ สู้ไชย, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนของพนักงานฝ่ายระบบสื่อสาร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”, สารนิพนธ์วิทยาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๘.

^{๓๔} สุรพงษ์ พนาภิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓-๑๔.

^{๓๕} Dale S. Beach, **Organizational Behavior**, (California : Books Cole, 1973), P.461.

^{๓๖} รังสฤษฎ์ จิตดี, “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๐.

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการที่เหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชัน ของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือหากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับ ความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับ ความคาดหวังลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกซึ่งเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยอมเสีย สละและอุทิศร่างกายประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำ และความพึงพอใจเมื่องานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนความรู้สึกเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่มี ความพึงพอใจในงานบุคคลนั้นอาจแสดงออก ในรูปของความก้าวร้าว ความไม่สนใจในการปฏิบัติงานการลาออกจากงาน เป็นต้น ซึ่งอาจเป็น สาเหตุ ทำให้หน่วยงานเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

๒.๓.๑ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ไฮซิลล์ และ บราวน์ (Hiselland Brown) เห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจมีอยู่ ๕ ประการ คือ

๑. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของคนประกอบอาชีพนั้น ๆ

๒. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

๓. อายุ ตามความเห็นของ Ghiselli และ Brown นั้นอายุนั้นมีทั้งส่วนสัมพันธ์และส่วนที่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

๔. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

๕. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน^{๓๗}

บาร์นาร์ด (Barnard) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ

๒. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียงความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น

๓. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่าง ๆ

๔. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคล โดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ

๕. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์อันดีมิตรกับบุคคล ในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ

๖. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน

๗. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม

๘. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

^{๓๗} Ghiselland Brown, **Human Behavior at Work : Organization Behavior**, (N.Y. McGraw – Hill. 1955), P. 213.

แวน เดอร์เซล (Van Dersal) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านความต้องการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อย ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ องค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่^{๓๘}

- ๑) การปกครองบังคับบัญชา
- ๒) เงินเดือน
- ๓) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา
- ๔) ความสำเร็จในการทำงาน
- ๕) การยอมรับทางสังคม
- ๖) ลักษณะงาน
- ๗) ความรับผิดชอบ
- ๘) โอกาสก้าวหน้า

กริมเมอร์ (Glimmer) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ๑๐ ประการดังนี้

๑. ลักษณะของงานที่ (Intrinsic Aspects of the Job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าได้ทำงานตามที่เขาค้นหาก็จะเกิดความพึงพอใจ

๒. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

๓. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงานการได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามากแต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนักและในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

๔. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบันซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

^{๓๘} Van Dersal and R. William, **The Successful Supervisor in Government and Business**, (New York : Harper, 1968), PP. 62-72.

ตารางที่ ๒.๑ คุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ ๒๐ อันดับ^{๓๙}

อันดับที่	คุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรต้องการ
๑	ความรับผิดชอบ
๒	ความซื่อสัตย์
๓	ความขยันในงาน
๔	ความตรงต่อเวลา
๕	ความสามารถในงาน
๖	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
๗	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
๘	ความมีน้ำใจ
๙	ความจงรักภักดี
๑๐	ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
๑๑	การกล้าทำกล้าแสดงออก
๑๒	การรับฟังคำตำหนิและพร้อมที่จะแก้ไข
๑๓	ความเชื่อถือ
๑๔	ความสนใจพัฒนาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง
๑๕	ความสุภาพอ่อนน้อม
๑๖	การหมั่นแสวงหาความรู้อยู่เป็นนิจ
๑๗	การยอมรับความคิดเห็นและให้ความสำคัญผู้อื่น
๑๘	รักการทำงานเป็นทีม
๑๙	การยอมรับการเปลี่ยนแปลง
๒๐	ความฉลาด

อันดับที่ ๑-๗ ต้องการมากที่สุด อันดับที่ ๘-๒๐ ต้องการมาก

^{๓๙}รศ.ดร.พะยอม วงศ์สารศรี, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์สุภา จำกัด, ๒๕๔๕), หน้า ๔๘ - ๔๙.

จากบทบาทของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การดังกล่าว ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ได้วางแนวทางปฏิบัติเพื่อยกระดับทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ผู้วิจัยจะนำเอาจึงขอเสนอจรรยาบรรณของสมาคมการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาประกอบการวิเคราะห์ กล่าวคือ การปรับปรุงการพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น และเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันที่สุดจากผลการสำรวจภารกิจและคุณลักษณะ ทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการขนาดกลาง ๑๖๖ แห่งในเขตห้วยขวางพบภารกิจและคุณลักษณะทรัพยากรที่ต้องการ ดังตารางที่ ๒.๑ - ๒.๒^{๔๐}

ตารางที่ ๒.๒ ภารกิจที่องค์การให้ความสำคัญ ๑๐ อันดับแรก

อันดับที่	ภารกิจ
๑	การคัดเลือกพนักงานโดยยึดความสามารถเป็นเกณฑ์
๒	การกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์
๓	การจัดรูปหน่วยงานเพื่อความคล่องตัวในการบริหาร
๔	การประชุม / ชี้แจง / รับฟัง / การทำงานของพนักงานระดับต่าง ๆ
๕	การแสวงหาเทคนิคใหม่เพื่อสรรหาคลากร
๖	การวางแผนด้านอัตรากำลังคนเป็นการล่วงหน้า
๗	การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมแก่การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน
๘	การพัฒนาพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
๙	การปรับปรุงค่าตอบแทนตามดัชนีค่าครองชีพ
๑๐	การจัดแฟ้มประวัติบุคลากรให้ทันสมัยอยู่เสมอ

จากระเบียบของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ ความพึงพอใจที่จะทำให้บุคลากรทำงานได้นานมากขึ้น ส่วนราชการให้ผลการตอบแทนต่อบุคลากรเหล่านั้น โดยแบ่งออกได้ ดังนี้

^{๔๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๘ - ๔๙.

เงินบำเหน็จ หมายถึง เงินตอบแทนความชอบที่ได้รับราชการ ซึ่งจ่ายเป็นเงินก้อนครั้งเดียว

เงินบำนาญ หมายถึง เงินตอบแทนความชอบที่ได้รับราชการ ซึ่งจ่ายเป็นรายเดือนจนกว่าจะถึงแก่กรรมหรือหมดสิทธิ์

เงินบำเหน็จตกทอด หมายถึง เงินที่รัฐจ่ายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ทายาทของข้าราชการหรือทหารกองหนุนหรือผู้รับบำนาญที่ถึงแก่ความตาย ซึ่งจ่ายเป็นเงินก้อนครั้งเดียว

เงินบำเหน็จปกติ หมายถึง เงินที่จ่ายให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานเป็นลูกจ้างประจำเมื่อออกจากงานหรือตาย โดยจ่ายเป็นเงินก้อนครั้งเดียว

เงินบำเหน็จพิเศษ หมายถึง เงินที่จ่ายเป็นเงินก้อนครั้งเดียวให้แก่

๑) ลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับอันตราย หรือป่วยเจ็บเพราะเหตุปฏิบัติงานในหน้าที่หรือถูกประทุษร้าย เพราะเหตุกระทำการตามหน้าที่จนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

๒) ทายาทของลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราวที่ถึงแก่ความตาย เนื่องจากปฏิบัติราชการในหน้าที่

เงินบำนาญพิเศษ หมายถึง เงินที่รัฐจ่ายให้เป็นรายเดือนแก่ข้าราชการ พลทหารกองประจำการหรือบุคคลที่ทำหน้าที่ทหารตามที่กระทรวงกลาโหมกำหนด ซึ่งได้รับอันตรายจนพิการหรือป่วยเจ็บ การทุพพลภาพจนไม่สามารถรับราชการต่อไปได้ หรือจ่ายให้แก่ทายาทของบุคคลดังกล่าวกรณีถึงแก่ความตายด้วยเหตุดังต่อไปนี้

๑) ประสบอุบัติเหตุเพราะเหตุปฏิบัติราชการในหน้าที่หรือถูกประทุษร้าย เพราะเหตุกระทำตามหน้าที่

๒) เจ็บป่วยถึงทุพพลภาพหรือถึงแก่ความตาย เนื่องจากการต้องไปปฏิบัติราชการนอกที่ตั้งสำนักงานหรือท้องที่กันดาร เสี่ยงต่อโรคภัยไข้เจ็บ การได้รับอันตรายป่วยเจ็บหรือถูกประทุษร้ายดังกล่าวข้างต้น จะต้องไม่เกิดจากความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหรือจากความผิดของตนเอง

เงินทำขวัญ หมายถึง เงินที่จ่ายเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างซึ่งได้รับอันตรายหรือป่วยเจ็บ เพราะเหตุปฏิบัติราชการในหน้าที่หรือถูกประทุษร้ายเพราะเหตุกระทำการตามหน้าที่ แต่ยังสามารถรับราชการต่อไปได้โดยจ่ายเป็นเงินก้อนครั้งเดียว

เงินช่วยพิเศษ หมายถึง เงินจำนวนหนึ่งที่ทางราชการจ่ายให้แก่บุคคล ผู้ซึ่งข้าราชการและลูกจ้างประจำแสดงเจตนาจะบวักไว้หรือทายาท กรณีข้าราชการและลูกจ้างประจำถึงแก่ความตาย และความตายนั้นมิได้เกิดจากการประพฤติดังกล่าวอย่างร้ายแรงของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ

การที่ทางราชการจ่ายเงินช่วยเหลือได้ ก็เพื่อให้ผู้ที่จัดการงานศพของข้าราชการและลูกจ้างประจำ นำเงินนั้นไปจัดการงานศพหรือทำบุญตามประเพณีของแต่ละศาสนา ถือเป็นความช่วยเหลือหรือตอบแทนคุณความดีเป็นครั้งสุดท้ายจากทางราชการ

กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) กำเนิดขึ้นจากความจำเป็นที่รัฐจะต้องปรับปรุงระบบบำเหน็จบำนาญแบบเดิม ตามพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. ๒๔๙๔ ซึ่งใช้เงินเดือนเดือนสุดท้ายเป็นหลักในการคำนวณให้รัฐ ไม่สามารถปรับปรุงอัตราเงินเดือนของข้าราชการที่ยังรับราชการอยู่ให้สอดคล้องกับภาวะค่าครองชีพที่แท้จริงได้ เพราะหากมีการปรับปรุงอัตราเงินเดือนของข้าราชการ ก็จะส่งผลให้รายจ่ายบำเหน็จบำนาญสูงขึ้นตามไปด้วย ประกอบกับที่ผ่านมานั้นรัฐมีภาระผูกพันในการจ่ายบำเหน็จบำนาญในลักษณะของการตั้งงบประมาณรายจ่ายเป็นรายปีตามแต่จะคำนวณได้ในแต่ละปีเท่านั้น ไม่มีการกันเงินสำรองไว้ล่วงหน้าสำหรับการนี้ ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักการบริหารการคลังที่ดีและทำให้ขาดหลักประกันแก่ผู้รับบำนาญและข้าราชการปัจจุบัน

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน นับเป็นเครื่องมือหรือองค์ประกอบหนึ่ง ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่องค์ประกอบต่างๆ มีความเชื่อมโยง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งยังมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนงานขององค์กร ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปใช้ประโยชน์นับตั้งแต่กระบวนการสรรหา การคัดเลือกบุคลากรสำหรับการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานทราบจุดเด่นจุดด้อย ระดับขีดความสามารถ และศักยภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน องค์กรจะได้ฝึกอบรมปรับปรุงแก้ไขจุดด้อย และพัฒนาจุดเด่นได้อย่างถูกต้องอย่างเหมาะสมเพื่อให้พนักงานมีขีดความสามารถ ที่จะปฏิบัติงานได้กว้างขวางมากขึ้น อันจะนำสู่กระบวนการพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ

นอกจากนี้ประการประเมินผลการปฏิบัติงาน ยังช่วยให้ทราบว่าองค์กรควรจะให้ผลตอบแทนมากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับผลงานของพนักงานในแต่ละช่วงที่ทำการประเมิน หากพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐาน หรือ เป้าหมายที่กำหนดก็จะมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะให้พนักงานมีโอกาสปรับปรุงแก้ไขตนเอง หรือควรให้พ้นสภาพการเป็นพนักงานขององค์กรในที่สุดซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการพิจารณาความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ มีดังนี้

เสนาะ ดิเยาว์ ได้ให้ความหมาย การประเมินผลงานคือระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงาน และสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง^{๔๑}

สมิต สัชฌุกร ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงานคือการเทียบระหว่างผลงานระดับบุคคลที่ปรากฏกับมาตรฐานที่วางไว้สำหรับตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ โดยอาจอาศัยความยอมรับร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ในฐานะผู้วางมาตรฐานกับผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุม ตรวจสอบปริมาณงาน และคุณภาพของบุคคลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการให้รางวัล หรือลงโทษที่ตลอดจนในการพัฒนาบุคคลต่อไปในอนาคต^{๔๒}

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกตจับบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างานโดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบ และมีมาตรฐานแบบเดียวกันมีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

๒.๔.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมินการปฏิบัติงาน

มุสดี รุมาคม ได้กล่าวว่า การประเมินการปฏิบัติงานถูกนำมาใช้เกี่ยวกับการตัดสินใจและการให้แนวทางกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตามปกติกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินการปฏิบัติงานดังนี้^{๔๓}

๑. วัตถุประสงค์ด้านการประเมิน (Evaluative Objectives)

การตัดสินใจที่ปกติธรรมดาที่สุด ตามวัตถุประสงค์ด้านการประเมินเกี่ยวข้องกับเรื่องค่าตอบแทนการประเมินการปฏิบัติงาน มักจะมีผลกระทบสองส่วนต่อค่าตอบแทนในอนาคต ในระยะ

^{๔๑}เสนาะ ดิเยาว์, อ่างในศิริพร เพ็ชรมณี, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๒), หน้า ๒.

^{๔๒}สมิต สัชฌุกร, อ่างในศิริพร เพ็ชรมณี, “การประเมินผลการปฏิบัติงาน”, วารสารคน ๒ (เมษายน – มิถุนายน ๒๕๒๖) : หน้า ๒.

^{๔๓}มุสดี รุมาคม, อ่างในศิริพร เพ็ชรมณี, การประเมินการปฏิบัติงาน, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๓.

สิ้น การประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดความสามารถที่จะต้องมีเพิ่มขึ้นในปีต่อไป ส่วนในระยะยาว การประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดว่า พนักงานคนใดจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น การตัดสินใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน จะได้รับผลกระทบจากการประเมินการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง การโยกย้าย และการให้ออกจากงาน การประเมินการปฏิบัติงานยังสามารถถูกนำไปใช้ในการประเมินระบบการสรรหาการคัดเลือกและการบรรจุพนักงานโดยการเปรียบเทียบผล การประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานกับคะแนนสอบคัดเลือกในขณะที่เป็นผู้สมัครงาน

๒. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนา (Developmental Objectives)

การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นความต้องการด้านการพัฒนาในเบื้องต้น เนื่องจากพนักงานเกือบทุกคนต้องการที่จะทราบว่า ผู้บังคับบัญชารู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพวกเขา แรงจูงใจที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับ ที่เสนอแนะเป้าหมายซึ่งส่งเสริมความก้าวหน้าของงานอาชีพในอนาคต การประเมินการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาจะมุ่งไปที่ การให้ทิศทางกับการปฏิบัติงานในอนาคตแก่พนักงานเป็นสำคัญ ข้อมูลย้อนกลับดังกล่าว จะตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และกำหนดว่าพนักงานควรจะใช้แนวทางใดเพื่อที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้น

ผลที่ได้จากการประเมินการปฏิบัติงาน ที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน การประเมินการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย อาจจะส่งสัญญาณให้เห็นถึงพฤติกรรมของพนักงานที่จะต้องทำให้มีจุดแข็ง โดยอาศัยการฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงานและนอกการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจะต้องแยกปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากการขาดความสามารถหรือทักษะออกจากปัญหา ที่มีสาเหตุมาจากการขาดแรงจูงใจ

๒.๔.๓ เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานสมัยใหม่

๑. ศูนย์การประเมินผล (Assessment Center)
๒. ตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators : KPIs)
๓. ความสามารถ (Competencies)
๔. การประเมินผลแบบ ๓๖๐ องศา (360 Degree-Feedback)
๕. การประเมินผลแบบ ๕๔๐ องศา (540 Degree- Feedback)^{๔๔}

^{๔๔}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔.

๑. ศูนย์การประเมินผล (Assessment Center)

เป็นเทคนิคและกระบวนการที่ใช้ในการประเมินศักยภาพของบุคคลเพื่อเข้าสู่สายงานในระดับบริหารโดยรวมเทคนิคการประเมินผลหลายอย่างเข้าด้วยกันการประเมินผลโดยวิธีนี้ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินต้องใช้เวลาาร่วมกันหลายวันการใช้แบบทดสอบขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การงานหรือตำแหน่งนั้นๆวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้คนที่มีศักยภาพสูงและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการขององค์การ

๒. การชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicator (KPIs))

KPIs หมายถึง ตัวบ่งชี้ถึงผลงานหลักที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของผลงานที่ต้องการในตำแหน่งงานนั้นๆกระบวนการกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลัก (KPIs)

๑. ระบุกิจกรรมของตำแหน่งงานเพื่อให้ทราบตำแหน่งนั้นๆมีกิจกรรมใดบ้างซึ่งสามารถพิจารณาจากลักษณะงาน

๒. กำหนดผลงานที่ต้องการการพิจารณาผลงานที่องค์การต้องการจากงานหรือกิจกรรมนั้นๆคืออะไรงานหนึ่งๆอาจมีผลงานที่ต้องการมากกว่าหนึ่งอย่างก็ได้

๓. การจัดกลุ่มของผลงานการจัดกลุ่มผลงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเป็น ๓ - ๗ กลุ่ม

๔. การกำหนดชื่อของกลุ่มผลงานเมื่อจัดกลุ่มผลงานแล้วขั้นต่อไปคือการกำหนดชื่อ KPIs สำหรับกลุ่มผลงานนั้นๆโดยใช้คำหรือข้อความที่สะท้อนให้เห็นถึงผลงานในภาพรวม

๕. การกำหนดตัวชี้วัดย่อย (Objectives) ของ KPIs การกำหนดตัวชี้วัดย่อยหลักดังต่อไปนี้คือ

- ความเฉพาะเจาะจง
- สามารถวัดได้
- ความเป็นไปได้
- เวลา
- ตรวจสอบได้

๖. กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำปีการนำ KPIs และตัวชี้วัดย่อยไปตั้งเป็นเป้าหมายในการประเมินผลงานประจำปี

ทั้งนี้ KPIs ของแต่ละตำแหน่งงานและตัวชี้วัดย่อยสามารถเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับยุทธศาสตร์กลยุทธ์และเป้าหมายของแต่ละองค์การ

๓. ความสามารถของพนักงาน (Competencies)

ความสามารถ (Competencies) หมายถึง ความรู้ความสามารถพฤติกรรมทักษะแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายในตำแหน่งนั้นๆ

แนวคิดการจัดทำ Competencies

๑. การวิจัย (Research-Based Approach) การจัดทำ competencies โดยการวิจัยพฤติกรรมของผู้ประสบความสำเร็จมาแล้วเพื่อค้นหาพฤติกรรมอะไรทำให้เขาประสบความสำเร็จ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

๒. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy-Based Approach) การจัดทำ competencies โดยพิจารณาจากกลยุทธ์ขององค์กรในอนาคตว่า competencies ใดสำคัญและจำเป็นจากการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือนำข้อมูลพฤติกรรมในอดีตมาทำนายอนาคต

๓. คุณค่าขององค์กร (Value-Based Approach) การกำหนด competencies โดยพิจารณาจากคุณค่าขององค์กรผู้บริหารระดับสูงอาจเป็นผู้กำหนดเพียงผู้เดียววิสัยทัศน์ (vision) ของผู้บริหารนำไปสู่กรอบของภารกิจ (mission) และกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป

๔. การประเมินผลแบบ ๓๖๐ องศา (360-Degree feedback)

การประเมินผลแบบ ๓๖๐ องศาหมายถึงวิธีการประเมินผลความสามารถ (competencies) ผู้ปฏิบัติงานโดยอาศัยมุมมองของบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องเช่นหัวหน้างานเพื่อนร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชาตนเอง

ประเภทของการประเมินแบบ ๓๖๐ องศา

๑. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Competencies-Based Performance) ใช้สำหรับการประเมินพฤติกรรมและผลสำเร็จงานของบุคคลนั้นๆ โดยเฉพาะจึงไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชามาเกี่ยวข้อง

๒. การประเมินภาวะผู้นำ (Competencies-Based Leadership) การประเมินพฤติกรรม หรือความสามารถของหัวหน้าตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป เพื่อประเมินภาวะผู้นำและนำไปเป็นข้อมูลการพัฒนาภาวะผู้นำการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งต่อไป

๓. การประเมินผู้นำทีม (Competencies-Based Team Leader) การประเมินพฤติกรรมหรือความสามารถของผู้นำ ทีมงานของโครงการ หรือคณะกรรมการ หัวหน้าทีม ไม่ใช่หัวหน้างานประจำ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาภาวะผู้นำทีมและแต่งตั้งหัวหน้าโครงการในอนาคต

๔. การประเมินความสัมพันธ์ของทีมงาน (Competencies-based Team Relationship) เหมาะสำหรับการวัดระดับความสามารถของทีมงาน โดยมุ่งเน้นความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมงานนั้นๆ เพราะจะส่งผลต่อความสำเร็จของเป้าหมาย เป็นการประเมินภาพรวมของทีมงานแข็งแกร่งของทีมงานเหมาะสมกับโครงการเพียงใดจุดอ่อนที่ต้องแก้ไขปรับปรุงเพื่อประโยชน์ต่อโครงการในอนาคต

๕. การประเมินผลแบบ ๕๔๐ องศา (540-Degree feedback)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่มีมุมมองของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตนเอง ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้า หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินแบบนี้จะได้ข้อมูลที่ค่อนข้างครอบคลุมเกือบทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะมุมมองของลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

จากข้อมูลการประเมินแบบ ๓๖๐ องศาหรือการประเมินแบบ ๕๔๐ องศา ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องควรชี้แจงให้ผู้ถูกประเมินได้รู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการประเมินในส่วนของผู้ประเมินและองค์กรจะพัฒนาต่อไปอย่างไรในอนาคตเพื่อให้เกิดความร่วมมือและลดข้อขัดแย้งเกี่ยวกับการประเมินดังกล่าว

ตัวแบบการประเมินการปฏิบัติงาน (A Model of Performance Appraisal) การประเมินการปฏิบัติงานมีตัวแบบแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนคือ

๑. การกำหนดเกณฑ์การประเมิน (Identification)
๒. การวัด (Measurement)
๓. การบริหาร (Management)

๑. การกำหนดเกณฑ์การประเมิน (Identification)

โดยทั่วไปองค์กรจะใช้เกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงานเกณฑ์ที่ถูกนำมาใช้ได้แก่ผลการปฏิบัติงานพฤติกรรมการทำงานและคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานหรืออาจจะใช้ผสมผสานกันอย่างไรก็ตามเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานควรมีการกำหนดขึ้นเป็นอันดับแรกก่อนการวัดหรือการประเมินการปฏิบัติงาน

หลักสำคัญในการกำหนดเกณฑ์การประเมินคือ

๑. ควรจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร
๒. ควรจะใช้หลายเกณฑ์
๓. ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์

๒. การวัด (Measurement)

กระบวนการที่สำคัญในการเลือกเครื่องวัดเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับว่าเมื่อใดที่จะทำการเลือก และใครเป็นผู้เลือกเครื่องวัดควรจะเป็นการตกลงร่วมกันก่อนที่ช่วงเวลาของการวัดการปฏิบัติงานจะเริ่มต้นขึ้นเพื่อเป็นการจูงใจและช่วยให้การประเมินในขั้นสุดท้ายได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจว่าจะใช้เครื่องวัดประเภทใดนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมินประเภทของงานและวิธีการประเมินการเลือกเครื่องวัดจะต้องตัดสินใจโดยยึดถือแบบการบริหารวัฒนธรรม และคุณลักษณะอื่นๆภายในองค์กร

๓. การบริหาร (Management) เมื่อการประเมินการปฏิบัติงานสิ้นสุดลงผู้บริหารจะนำข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Performance Feedback) ไปใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performances Management) ใน ๓ ด้านคือ

๑. การตัดสินใจทางการบริหาร (Making Administrative Decisions) ๓ เรื่องคือ

- การตัดสินใจเรื่องเงินเดือน
- การตัดสินใจเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง
- การตัดสินใจเรื่องการให้ออกจากงาน

๒. การจัดทำแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Developing Performance Improvement Plans)

๓. การบริหารปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Managing Performance Problems)

สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกตจับบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบ และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน ซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารองค์กร ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน ซึ่งการประเมินการปฏิบัติงานมักจะมีผลกระทบสองส่วนต่อค่าตอบแทนในอนาคต ในระยะสั้นการประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดความสามารถที่จะต้องเพิ่มขึ้นในปีต่อไป ส่วนในระยะยาวการประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดว่าพนักงานคนใดจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งซึ่งได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น และในด้านการพัฒนาการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นความต้องการด้านการพัฒนาในเบื้องต้น

การประเมินการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา จะมุ่งไปที่การให้ทิศทางกับการปฏิบัติงาน ในอนาคตแก่พนักงานเป็นสำคัญข้อมูลย้อนกลับดังกล่าว จะตระหนักถึงจุดแข็ง และจุดอ่อนในการ ปฏิบัติงานที่ผ่านมา และกำหนดว่าพนักงานควรจะใช้แนวทางใดเพื่อที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้น

ผลที่ได้จากการประเมินการปฏิบัติงาน จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการ ฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน การประเมินการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอาจจะส่งสัญญาณให้ เห็นถึงพฤติกรรมของพนักงานที่จะต้องทำให้มี จุดแข็งโดยอาศัยการฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน และนอกการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาจะต้องแยกปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากการ ขาดความสามารถหรือทักษะออกจากปัญหาที่มีสาเหตุมาจากการขาดแรงจูงใจ

อย่างไรก็ตาม การที่ผู้บริหารทราบว่า พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลงานตรงตาม ปริมาณและคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ การวัดประสิทธิภาพว่าบุคลากรมี ความสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด จึงใช้การประเมินบุคคลเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ตรวจสอบและควบคุมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งกระทำหลังจากที่บุคคลเข้ามาทำงานใน องค์การแล้ว และหากมีการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ดี จะช่วยให้เป็นแนวทางในการพัฒนางานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาต่อไปได้

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔

หลักอิทธิบาท ๔ เป็นหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาที่มีความสำคัญ ที่สามารถนำไป ประพฤติปฏิบัติประกอบกับปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ตลอดจนประสบ ความสำเร็จตามความเป้าหมาย มีสาระสำคัญ ดังนี้

จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในสังยุตตนิกาย มหาวาร วรรค หมวดว่าด้วยธรรมที่เป็นไปเพื่อให้ถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ ของอิทธิบาท ดังนี้

พระผู้มีพระภาคตรัสว่า “ภิกษุทั้งหลาย อิทธิบาท ๔ ประการนี้ที่บุคคลเจริญทำให้มาก แล้ว ย่อมเป็นไปเพื่อถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้ อิทธิบาท ๔ ประการ คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้”^{๔๔}

๑. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิปรานสังขาร ๑ (สมาธิที่เกิดจากฉันทะ และความเพียรที่มุ่งมั่น)

๒. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิปรานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะและ ความเพียรที่มุ่งมั่น)

^{๔๔} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๘๑๓/๓๗๗.

๓. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะ และ ความเพียรที่มุ่งมั่น)

๔. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสา และความเพียรที่มุ่งมั่น)

ภิกษุทั้งหลาย อิทธิบาท ๔ ประการนี้แลที่บุคคลเจริญ ทำให้มากแล้วย่อมเป็นไป เพื่อถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้”

๒.๕.๑ ความหมายของอิทธิบาท๔

คำว่า อิทธิบาท แปลว่า บาทฐานแห่งความสำเร็จ หมายถึง สิ่งซึ่งมีคุณธรรม เครื่องให้ บรรลุถึงความสำเร็จตามที่ตนประสงค์ ผู้หวังความสำเร็จในสิ่งใด ต้องทำตนให้สมบูรณ์ ด้วยสิ่งที่ เรียกว่า อิทธิบาท ซึ่งจำแนกไว้เป็น ๔ คือ

๑. ฉันทะ ความพอใจ
๒. วิริยะ ความพากเพียร
๓. จิตตะ ความเอาใจใส่
๔. วิมังสา ความรอบคอบ

ธรรม ๔ อย่างนี้ ย่อมเนื่องกัน แต่ละอย่างๆ มีหน้าที่เฉพาะของตนจะเห็นได้ว่า พระ พุทธองค์ทรงแสดงอิทธิบาททั้ง ๔ ประการไว้ เพื่อเป็นเครื่องปฏิบัติงานให้ลุล่วงสำเร็จตาม เป้าประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นงานทางกายทางจิต ซึ่งเป็นงานที่ละอกุศลธรรม เจริญกุศลธรรมให้บังเกิดมี ยิ่งๆ ขึ้นไป อิทธิบาท ๔ เป็นหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้ ผู้นำไปประพฤติปฏิบัติ ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายในสิ่งที่ทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้าน การทำงาน หากจะว่าไปแล้วอิทธิบาทนั้นเป็นหลักธรรม ที่พระพุทธองค์ตรัสไว้เป็นเครื่องประกอบใน การบำเพ็ญเพียร ในทางพระพุทธศาสนาอันเป็นหนทางแห่งการแสวงหาความจริงแห่งชีวิต

พุทธทาสภิกขุ ได้อธิบายว่า อิทธิบาท แยกเป็น “อิทธิ” แปลว่า ความสำเร็จ “บาท” แปลว่า ฐาน เชิงรอง ดังนั้น อิทธิบาท จึงแปลว่า รากฐานแห่งความสำเร็จ ซึ่งมี ๔ อย่าง คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา^{๔๖}

^{๔๖} พุทธทาสภิกขุ, ฆราวาสธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, ๒๕๓๗), หน้า

สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส ได้อธิบายว่า อิทธิบาท คือ คุณเครื่องให้สำเร็จความประสงค์ ๔ อย่างซึ่งเป็นหลักอันใกล้เคียงกับหลักการพึ่งตนเอง แต่แสดงให้เห็นว่าพึ่งตนเองอย่างไรทำอย่างไรจึงจะสำเร็จ ซึ่งคำว่า “อิทธิ” นอกจากจะแปลว่าสำเร็จแล้วยังแปลว่าฤทธิ์ของมนุษย์ที่แสดงได้ โดยวิธีทางวิทยาศาสตร์หรือจิตศาสตร์ก็ตามซึ่งก็ต้องอาศัยหลักอิทธิบาท ^{๔๗}

ดังนั้น หลักความสำเร็จ ปฏิบัติตามหลักธรรม ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จแห่งกิจการที่เรียกว่า อิทธิบาท (ธรรมให้ถึงความสำเร็จ) ซึ่งมี ๔ ข้อ คือ ^{๔๘}

๑. **ฉันทะ** : รักงาน (การเห็นคุณค่า ความรัก ความพอใจ) คือ มีใจรัก พอใจจะทำสิ่งนั้น และทำด้วยใจรัก ต้องการทำให้ผลสำเร็จอย่างดีแห่งกิจหรืองานที่ทำ มิใช่สักว่าทำพอให้เสร็จๆ หรือเพียงเพราะอยากได้รางวัลหรือผลกำไร

๒. **วิริยะ** : สู้งาน (ความเพียร เห็นเป็นความท้าทาย ใจสู้ ขยัน) คือ พากเพียรทำ ขยัน มั่นประกอบ หมั่นกระทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ทอดทิ้ง ไม่ทอดทิ้ง ก้าวไปข้างหน้าจนกว่าจะสำเร็จ

๓. **จิตตะ** : ใส่ใจงาน (ความคิด อุทิศตัวต่องาน ใจจดจ่อ จริงจัง) คือ เอาจิตฝักใฝ่ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิดไม่ปล่อยจิตใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย ใช้ความคิดในเรื่องนั้นบ่อยๆ เสมอๆ ทำกิจหรืองานนั้นอย่างอุทิศตัวอุทิศใจ

๔. **วิมังสา** : ทำงานด้วยปัญญา (ไตร่ตรอง พิสูจน์ ทดสอบ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข) ใช้ปัญญาสอบสวน คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อบกพร่องเกินเลยบอกพร่องขัดข้องในสิ่งที่ทำนั้น โดยรู้จักทดลอง วางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น เพื่อจัดการและดำเนินงานนั้นให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป

^{๔๗} สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส อ่างใน บุญมี บุญเยี่ยม, “ศึกษาการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ตบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๔), หน้า ๑๘.

^{๔๘} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **ธรรมนุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๔๖, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, ๒๕๔๕), หน้า ๔๐.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง อิทธิบาทว่า ความจริงอิทธิบาท ๔ นี้ เกื้อหนุนกัน และมักมาด้วยกัน เช่น เกิดฉันทะ ก็มีใจรักแล้วก็ทำให้พากเพียร เมื่อพากเพียร ก็เอาใจจดจ่อใส่ใจอยู่เสมอ และเปิดช่องให้ใช้ปัญญาพิจารณาไตร่ตรอง โดยมีพอสรุปพอเข้าใจ ดังนี้^{๔๙}

๑) ฉันทะ แปลว่า ความพอใจ ได้แก่ ความมีใจรักในสิ่งที่ทำ และพอใจใฝ่รักในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้นๆ ให้สำเร็จ อยากให้งานนั้นหรือสิ่งนั้นบรรลุ พุดง่าย ๆ ว่ารักงานและรักจุดหมายของงาน พุดให้ลึกกลงไปในทางธรรมว่า ความรักความใฝ่ใจปรารถนาต่อภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ ซึ่งเป็นจุดหมายของสิ่งที่กระทำหรือซึ่งจะเข้าถึงได้ด้วยการกระทำนั้น อยากให้สิ่งนั้นๆ เข้าถึงดำรงอยู่ในภาวะที่ดีที่งดงามที่ประณีต ที่สมบูรณ์ที่สุดของมันหรืออยากให้ภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ของสิ่งนั้นๆ ของงานนั้นๆ อยากทำให้สำเร็จผลตามจุดหมายที่ใฝ่ใชมั้น เมื่อเห็นสิ่งนั้นหรืองานนั้นกำลังเดินทางไปสู่จุดหมาย ก็เกิดปีติเป็นความเอิบอิ่มใจ ครั้นสิ่งหรืองานที่ทำบรรลุจุดหมายก็ได้รับโสมนัสเป็นความฉ่ำชื่นใจที่พร้อมด้วยความรู้สึกโปร่งโล่งผ่องใสเบิกบานแผ่ออกไปเป็นอิสระไร้ขอบเขต

ถ้าสามารถปลุกเร้าฉันทะให้เกิดอย่างแรงกล้า เกิดความรักในคุณค่าความดีงามความสมบูรณ์ของสิ่งนั้นหรือจุดหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้ว คนก็จะทุ่มเทชีวิตจิตใจอุทิศให้แก่สิ่งนั้นเมื่อรักแท้ก็มอบใจให้อาจถึงขนาดยอมสละชีวิตเพื่อสิ่งนั้นได้ เมื่อมีฉันทะนำแล้วก็ต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุดให้สำเร็จผลอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้นของงานนั้น ไม่หวั่นพะลงกับสิ่งล่อเร้าหรือผลตอบแทนทั้งหลาย จิตใจก็มุ่งมั่นแน่วแน่ในการดำเนินสู่จุดหมาย เดินเรียบสม่ำเสมอ ไม่ชาน ไม่สาย ฉันทะสมาธิจึงเกิดขึ้นโดยนัยนี้ และพร้อมนั้นประธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ก็ย่อมเกิดควบคู่มาด้วย

๒) วิริยะ แปลว่า ความอาจหาญ แก้วกล้า บากบั่น ก้าวไป ใจสู้ ไม่ย่อท้อไม่หวั่นกลัว ต่ออุปสรรคและความยากลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึง ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้ว แม้ได้ยินว่าจุดหมายนั้นจะลู่ถึงได้ยากนัก มีอุปสรรคมาก หรืออาจใช้เวลายาวนานเท่านี้ปีเท่านี้เดือนเขาก็ไม่ทอดอถอย กลับเห็นเป็นสิ่งที่ท้าทายที่เขาจะเอาชนะให้ได้ทำให้สำเร็จ คนที่มีความเพียร เท่ากับมีแรงหนุน เวลาทำงานหรือปฏิบัติธรรมก็ตาม จิตใจจะแน่วแน่นิ่งคง พุ่งตรงต่อจุดหมายสมาธิก็เกิดขึ้นได้ เรียกว่าเป็นวิริยะสมาธิ พร้อมทั้งมีประธานสังขาร คือความเพียรสร้างสรรค์เข้าประกอบคู่ไปด้วยกัน

๓) จิตตะ แปลว่า ความคิดจดจ่อ หรือเอาใจฝักใฝ่ ได้แก่ ความมีจิตผูกพัน จดจ่อเฝ้าคิดเรื่องนั้นในอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อย ไม่ห่างไปไหน ถ้าจิตตะเป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจไม่รับรู้เรื่องอื่น ๆ ใครพูดอะไรเรื่องอื่น ๆ ไม่สนใจ แต่ถ้า

^{๔๙} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๘๔๒-๘๔๔.

พูดเรื่องงานนั้นจะสนใจเป็นพิเศษทันที บางทีจัดทำเรื่องนั้น งานนั้น ชลุกง่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ไม่เอาใจใส่ร่างกายการแต่งเนื้อแต่งตัว อะไรเกิดขึ้นก็ไม่สนใจ เรื่องอื่นเกิดขึ้นใกล้ๆ บางทีก็ไม่ว่าง ทำจนลืมนานลืมนาน ลืมกินลืมนอน ความมีใจฝักใฝ่เช่นนี้ ย่อมนำไปสู่สมาธิเกิดขึ้น จิตจะแน่วแน่ แนบสนิทในกิจที่ทำ มีกำลังมากเฉพาะสำหรับกิจนั้น เรียกว่าเป็นจิตตสมาธิพร้อมนั้นก็เกิดประธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ร่วมสนับสนุนไปด้วย

๔) **วิมังสา** แปลว่า ความสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อที่ยังหย่อนเกินเลย บกพร่องหรือขัดข้อง เป็นต้น ในกิจที่ทำ รู้จักทดลองและคิดค้นหาทางแก้ไขและปรับปรุง ข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาชักนำสมาธิซึ่งจะเห็นได้ไม่ยากคนมีวิมังสาเป็นพวกชอบคิด ค้นหาเหตุผล ตรวจสอบสวนทดลอง เมื่อทำอะไร ก็คิดพิจารณาทดสอบไป เช่นคิดว่าผลนี้เกิดจากเหตุอะไร ทำไมจึงเป็นอย่างนี้ ผลคราวนี้เกิดจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเหล่านี้ ถ้าองค์ประกอบนี้ออกเสียจะเป็นอย่างไร ถ้าเพิ่มองค์ประกอบนี้เข้าไปแทนจะเกิดผลอย่างไร ลองเปลี่ยนองค์ประกอบนั้นแล้ว ไม่เกิดผลอย่างที่คาดหมาย เป็นเพราะอะไร จะแก้ไขที่จะไหน ฯลฯ เป็นเหตุให้จิตแน่วแน่แล่นดังไปกับเรื่องที่พิจารณา ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่วอกแวก และมีกำลังเรียกว่าเป็นวิมังสาสมาธิ ซึ่งก็จะมีประธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เกิดมาด้วย เช่นเดียวกับสมาธิข้ออื่นๆ

พันเอก, ปิ่น มุกทุกันต์ ได้ให้ความหมายว่า อิทธิบาท (อิทธิ) แปลว่า ฤทธิ์ (บาท) แปลว่า ทางปฏิบัติ รวมกันเข้าเป็นศัพท์เดียว อิทธิบาท แปลว่า ทางปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดฤทธิ์ ฤทธิ์ของคนสามัญก็คือการทำงานให้สำเร็จสมประสงค์ เพราะฉะนั้นอิทธิบาทจึงแปลว่า คุณเครื่องสำเร็จความประสงค์ หรืออีกอย่าง คือ ปฏิบัติทางความสำเร็จ^{๕๐}

จากความหมายของอิทธิบาท ๔ ที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่าอิทธิบาท ๔ เป็นหลักธรรมคำสั่งสอนในพระพุทธศาสนา ที่เป็นทางแห่งความสำเร็จให้สามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามความประสงค์มี ๔ ประการคือ

- (๑) ฉันทะความพอใจรักใคร่ในการทำงาน
- (๒) วิริยะความพากเพียรในการทำงาน
- (๓) จิตตะความเอาใจใส่ฝักใฝ่ในการทำงาน
- (๔) วิมังสาความหมั่นสอดส่องในเหตุผลของการทำงาน

^{๕๐} พันเอก, ปิ่น มุกทุกันต์, แนวสอนธรรมะตามหลักสูตรนักเรียนชั้นตรี, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๒๒๖.

๒.๕.๒ องค์ประกอบของหลักอิทธิบาท ๔

จากพระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในสังยุตตนิกายมหาราวรรค หมวดว่าด้วยธรรมที่เป็นไปเพื่อให้ถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้ ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของ อิทธิบาท ๔ไว้ดังนี้

พระผู้มีพระภาคตรัสว่า “ภิกษุทั้งหลายอิทธิบาท ๔ ประการนี้ที่บุคคลเจริญทำให้มากแล้วย่อมนำไปเพื่อถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้อิทธิบาท ๔ ประการคือภิกษุในธรรมวินัยนี้

๑. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิปรธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความเพียรที่มุ่งมั่น)

๒. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิปรธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรที่มุ่งมั่น)

๓. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปรธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรที่มุ่งมั่น)

๔. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปรธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรที่มุ่งมั่น)

ภิกษุทั้งหลายอิทธิบาท ๔ ประการนี้แลที่บุคคลเจริญทำให้มากแล้วย่อมนำไปเพื่อถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้”^{๕๑}

ฉันทะ (ความพอใจรักใคร่ในการทำงาน)

๑) ฉันทะ (Aspiration) คือ ความมีใจรัก คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป^{๕๒}ได้แก่ ความมีใจรักในสิ่งที่ทำและพอใจใฝ่รักในจุดหมายที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้นๆ ให้สำเร็จ อยากให้งานนั้นหรือสิ่งนั้นบรรลุถึงจุดหมายหรืออยากให้อะไรดีขึ้นเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ ของสิ่งนั้นของงานนั้นเกิดมีเป็นจริงขึ้น ความอยากที่เป็นฉันทะนี้คนละอย่างกับความอยากได้สิ่งนั้นๆ มาเสพเสวยหรืออยากเอามาเพื่อตัวตนในรูปใดรูปหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ตัณหา ความอยากของฉันทะนั้นไปเกิดความสุขความชื่นชมเมื่อเห็นสิ่งนั้นๆงามนั้นๆบรรลุความสำเร็จเข้าถึงสมบูรณ์ ส่วนความอยากของตัณหาให้เกิดความสุขความชื่นชมเมื่อได้สิ่งนั้นมาให้ตนเสพเสวยอร่อย หรือปรนเปรอความยิ่งใหญ่พองขยายของตัวตน เป็นความชื่นฉ่ำในที่เศร้าหมองหมดหมักตัว ก็ตักกันกักตนไว้ในความคับแคบและมักติดตามมาด้วยความหวงแหน ห่วงกังวล เศร้าเสียตายและหวั่นหวาดระแวงถ้าสามารถปลุกเร้าฉันทะให้เกิดขึ้นอย่างแรงกล้า เกิดความรักคุณค่า

^{๕๑} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๘๑๓/๓๗๗.

^{๕๒} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๑/๑๗๖.

ของความดีงาม ความสมบูรณ์ของสิ่งนั้นหรือจุดมุ่งหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้วคนก็จะทุ่มเทชีวิตจิตใจ อุทิศให้แก่สิ่งนั้นต้องการทำให้สิ่งนั้นให้ดีที่สุดให้สำเร็จผลอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้น ของงานนั้น ไม่พะวง กับสิ่งล่อเร้าหรือผลตอบแทนทั้งหลายจิตใจก็มุ่งแน่วแน่มั่นคงในการดำเนินสู่จุดหมาย เดินเรียบ สม่่าเสมอไปฉันทะจึงเกิดขึ้นโดยนัยนี้

คำว่า **ฉันทะ** คือ ความพอใจในนั้น มีความหมายตามนัยของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ได้กล่าวว่า ฉันทะความพอใจ ได้แก่ ความมีใจรัก ในสิ่งที่ทำ และพอใจใฝ่รักในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้นอย่างทำสิ่งนั้นๆให้สำเร็จอยากให้งานนั้น หรือ สิ่งนั้นบรรลุถึงจุดหมายพุดง่าย ๆ ว่า รักงาน และรักจุดหมายของงาน พุดให้ลึกลงไปทางธรรมว่า ความรักความใฝ่ใจปรารถนาต่อภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ ซึ่งเป็นจุดหมายของสิ่งที่กระทำหรือซึ่ง จะเข้าถึงได้ด้วยการกระทำนั้น อยากให้สิ่งนั้นๆเข้าถึงหรือดำรงอยู่ในภาวะที่ดีทั้งดงาม ที่ประณีต ที่ สมบูรณ์ที่สุดของมัน หรืออยากให้อะไรดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ของสิ่งนั้นๆของงานนั้นเกิดมีเป็นจริง ขึ้น อยากทำให้สำเร็จผลตามจุดหมายที่ดีงามนั้นความอยากที่เป็นฉันทะนี้ เป็นคนละอย่างกันกับ ความอยากได้สิ่งนั้นๆมาเสพเสวยหรืออยากเอามาเพื่อตัวตนในรูปใดรูปหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าเป็นตัณหา ความอยากของฉันทะนั้น ให้เกิดความสุขความชื่นชมเมื่อเห็นสิ่งนั้นๆ งานนั้นๆบรรลุความสำเร็จ เข้าถึงความสมบูรณ์อยู่ในภาวะอันดีงามของมัน หรือพุดแยกออกไปว่าขณะเมื่อทำสิ่งนั้นหรืองานนั้น กำลังเดินหน้าไปสู่จุดหมายก็เกิด ปิติ เป็นความเอิบอิ่มใจครั้นสิ่งหรืองานที่ทำบรรลุจุดหมายก็ได้รับ โสมนัส เป็นความนำชื่นใจที่พร้อมด้วยความรู้สึกโปร่งโล่งผ่องใสเบิกบานแผ่ออกไปเป็นอิสระไร้ ขอบเขตส่วนความอยากของตัณหา ทำให้เกิดความสุขความชื่นชมเมื่อได้สิ่งนั้นมาให้ตนเสพเสวยรส อร่อยหรือปรนเปรอความยิ่งใหญ่พองขยายของตัวตน เป็นความนำชื่นใจที่เศร้าหมองหมกหมักกิด กันกักตนไว้ในความคับแคบ และมักติดตามมาด้วยความหวังแห่งกังวลเศร้าเสียดายและหวั่น กลัวหวาดระแวง^{๕๓}

^{๕๓} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรม**, (ฉบับปรับปรุง และขยายความ), หน้า ๘๔๒ -

พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญานันทภิกขุ) ได้กล่าวถึง การใช้อิทธิบาท ๔ ที่ใช้เป็นฐานในส่วนที่เกี่ยวกับฉันทะว่า ให้มีความพอใจเรียกว่า ฉันทะ พอใจในการที่จะกระทำ พอใจในการที่จะศึกษาค้นคว้าให้เกิดความรู้ความเข้าใจ สิ่งใดเรารักเราพอใจ ก็มักจะทำสิ่งนั้นได้ดี แต่สิ่งใดเราไม่ชอบไม่ค่อยพอใจ ทำสิ่งนั้นก็ไม่ได้ดี คนที่เก่งในเรื่องอะไรก็ตาม ถ้าเราศึกษาดูแล้วก็จะพบความจริงข้อหนึ่งว่า คนนั้นเขาชอบมากในเรื่องนั้นชอบมากในเรื่องนั้น จึงเก่งในเรื่องนั้นเพราะฉะนั้นเราจะต้องเพาะความพอใจในการที่จะปฏิบัติให้เกิดขึ้นในการที่พิจารณาตัวเองตักเตือนตนเองแก้ไขตนเองให้ขึ้น อย่างนี้เรียกว่าเป็นฐานขั้นต้นที่เราต้องมีไว้ก่อน^{๕๔}

พระราชปัญญากวี (สุบิน เขมियो) ได้กล่าวว่า อิทธิบาท คือ ฉันทะ ได้แก่ ความพอใจ ความรัก และความเต็มใจ เป็นคุณธรรมอันสำคัญยิ่ง เพราะผู้มีฉันทะชื่อว่าเป็นผู้เริ่มงานดี ชื่อว่าทำงานสำเร็จไปครึ่งหนึ่ง ความพอใจ ความรักและความเต็มใจในการทำงานพอใจจะทำงานใดก็ทำงานนั้น หากเราไม่พอใจไม่รัก ไม่เต็มใจก็อย่าทำงานนั้น ผลงานจะไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นก็ไม่เป็นที่น่าพอใจ จะทำให้เกิดความเสียหายและล่มจมได้^{๕๕}

พันเอก, ปิ่น มุกทุกันต์ ได้กล่าวว่า ฉันทะ คือ ความพอใจในงานที่ทำ หมายความว่า รักงานของตน ชอบงานของตน งานในที่นี้หมายถึงสิ่งที่เราทำ ผู้ใดมีงานอะไรแล้วมีความรักใคร่พอใจในงานนั้น เรียกว่า มีฉันทะ คนที่ขาดฉันทะ ไม่พอใจในงานของตนมักจะทำงานด้วยความเหน็ดเหนื่อยใจ และชอบทิ้งงานให้จืดจางและคั่งค้าง^{๕๖}

วิเชียร พากเพียร ได้กล่าวว่า ฉันทะ คือ ความพอใจ ความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงาน เมื่อใจรักแล้วก็อยากจะทำเต็มใจการทำงาน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงาน เมื่อใจรักแล้วก็อยากจะทำเต็มที่ที่จะทำงานนั้น งานก็ย่อมสำเร็จ^{๕๗}

^{๕๔} พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญานันทภิกขุ), ปาฐกถาธรรม เรื่อง ภาวนาช่วยเสริม เพิ่มพลังจิต, (กรุงเทพมหานคร : มปท, ๒๕๔๖), หน้า ๘๔.

^{๕๕} พระราชปัญญากวี (สุบิน เขมियो), ประมวลบทพระธรรมเทศนา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๒๘), หน้า ๒๖๐.

^{๕๖} พันเอก, ปิ่น มุกทุกันต์, บัณฑิตกรรม ฉบับสมบูรณ์, (กรุงเทพมหานคร : คลังวิทยา, ๒๕๑๘), หน้า ๓๙.

^{๕๗} วิเชียร พากเพียร, “การสร้างแบบทดสอบวัดคุณธรรมด้านอิทธิบาท ๔ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ กรุงเทพมหานคร”, หน้า ๒๔.

สรุปได้ว่า ฉันทะ คือ ความพอใจ รักใคร่ ชอบเต็มใจในการทำงานอยู่เสมอ และทุ่มเทความสามารถ ทุ่มเทชีวิตจิตใจเพื่อทำงานนั้นให้สำเร็จและได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป มีความปรารถนาที่จะทำงานนั้นได้ดีที่สุด โดยไม่พะวงกับสิ่งล่อที่คอยเร้าอารมณ์ให้หลงไปตามอำนาจหรือผลตอบแทนทั้งหลาย เป็นการทำงานที่มีจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน โดยมีความกระตือรือร้นที่จะค้นหาความจริงอันเป็นที่ตั้งงาม โดยอาศัยโยนิโสมนสิการเป็นเครื่องช่วยอุดหนุนให้คิดดีตามสภาวะและเหตุผล

วิริยะ (ความเพียรพยายามในการทำงาน)

๒) วิริยะ (Exertion) ความพากเพียร คือ ความขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้น ด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง^{๕๗} ได้แก่ ความอาจหาญแก้อั้วกล้า บากบั่นก้าวไปใจสู้ไม่ย่อท้อ ไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึงถ้าวิริยะเกิดแก่เขาแล้ว แม้ได้ยินว่าจุดหมายนั้นจะบรรลุถึงได้ยากนักมีอุปสรรคมากมาย หรืออาจใช้เวลายาวนาน ก็ไม่ย่อท้อ กลับเห็นเป็นสิ่งท้าทายที่จะเอาชนะให้ได้ทำให้สำเร็จ คนที่มีความเพียรเท่ากับมีแรงหมุนเวลาทำงาน หรือปฏิบัติธรรมก็ตามจิตใจจะแน่วแน่ มุ่งคงพุ่งตรงต่อจุดหมาย สมาชิกเกิดขึ้นได้ เรียกว่าเป็นวิริยะสมาธิ

คำว่า วิริยะ คือ ความพากเพียรนี้ นั้น มีความหมายตามนัยของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญานันทภิกขุ) ได้กล่าวถึง การใช้อิทธิบาท ๔ ที่ใช้เป็นฐานในส่วนที่เกี่ยวกับวิริยะไว้ว่า “ความเพียรให้มั่น ความเพียรนี้สำคัญมากถ้าขาดแล้วมันไม่ก้าวหน้า เพราะความเพียรนั้น ไม่กลัวอุปสรรค เช่นว่า ไม่กลัวความหนาว ไม่กลัวความร้อน ไม่กลัวความหิว ไม่กลัวความยากลำบากไม่ว่าประเภทใดๆ จะเหน็ดเหนื่อยก็ทนได้ ถ้าขาดความเพียรแล้ว กำลังจะไม่เกิดขึ้นเป็นอันขาดจะไม่ก้าวหน้าไปในทางที่ถูกที่ชอบได้เลย^{๕๘}”

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ได้กล่าวว่า วิริยะ คือความเพียร ได้แก่ ความอาจหาญแก้อั้วกล้าบากบั่นก้าวไปใจสู้ไม่ย่อท้อไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรค และความยากลำบากเมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุ ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้วแม้ได้ยินว่าจุดหมายนั้นจะลู่ถึงได้ยากนัก มีอุปสรรคมาก หรืออาจใช้เวลายาวนานเท่านี้ปีเท่านี้เดือน เขาก็ไม่ทอดทิ้งกลับเห็นเป็นสิ่งท้าทาย ที่จะเอาชนะให้ได้ ทำให้สำเร็จ เช่นนักบวชนอกศาสนาหลายท่านในสมัยพุทธกาล เมื่อสดับพุทธธรรมแล้วเลื่อมใสขอบรรพชาอุปสมบทครั้งได้รับทราบ ว่า ผู้เคยเป็นนักบวชนอกศาสนาจะต้องประพฤติวัตรทดสอบตนเองก่อนเรียกว่า อยู่ปริวาสเป็นเวลา ๔ เดือนใจก็ไม่ทอดทิ้งกลับกล้าเสนอตัว

^{๕๗}ที.ปา. (ไทย), ๑๑/๒๓๑/๑๗๖.

^{๕๘}พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญานันทภิกขุ), ภาวนาช่วยเสริม เพิ่มพลังจิต, หน้า ๘๕.

ประพจน์ที่วัดทดสอบเพิ่มเป็นเวลาถึง ๔ ปี ส่วนผู้ที่ขาดความเพียรอยากบรรลุความสำเร็จเหมือนกัน แต่พอได้ยินว่าต้องใช้เวลานานเป็นปีก็หมดแรง ถอยหลังถ้าอยู่ระหว่างปฏิบัติก็ฟุ้งซ่านจิตใจวุ่นวาย ปฏิบัติได้ผลยาก คนที่มีความเพียรเท่ากับมีแรงหนุนเวลาทำงาน หรือปฏิบัติธรรมก็ตาม จิตใจจะแน่วแน่นมั่นคง ฟุ้งตรงต่อจุดหมายสมาธิก็เกิดขึ้นได้เรียกว่า เป็นวิริยะสมาธิพร้อมทั้งมีปธานสังขารคือ ความเพียรสร้างสรรค์เข้าประกอบคู่ไปด้วยกัน^{๖๐}

ปิ่น มุกกันต์, พันเอก ได้กล่าวว่า วิริยะ แปลว่า ความเพียร คือ ความขยันบากบั่นในการทำงานของตน วิริยะ ตรงข้ามกับความเกียจคร้าน คนเกียจคร้าน คือ คนขลาดกลัว ส่วนคนมีวิริยะเป็นคนกล้า คือ กล้าสู้กับความยากลำบาก และอุปสรรคเพื่อทำให้งานเสร็จสิ้นไป^{๖๑}

สรุปได้ว่า วิริยะ คือ ความพากเพียร ขยัน อุตสาหะ บากบั่น เอาธุระ มีความเข้มแข็งอดทน มุมานะที่จะทำงานให้สำเร็จไม่ท้อถอย ไม่เลิกละ ทำงานได้อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องจนกว่างานนั้นจะประสบความสำเร็จ มีความอาจหาญ แก่กล้า ใจสู้ไม่หวั่นกลัว ไม่ย่อท้อ ต่ออุปสรรคและความยากลำบากต่างๆ ในงานมองความลำบากและอุปสรรคในการเป็นสิ่งท้าทายที่ต้องเอาชนะเพื่อให้งานสำเร็จให้ได้ เป็นความเพียรพยายามที่จะต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่างๆ กล้าที่จะเผชิญกับปัญหา หากหากวิริยะเสียแล้วก็ไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ได้เลย

จิตตะ (ความเอาใจใส่ฝักใฝ่ในการทำงาน)

๓) จิตตะ (Thoughtfulness) คือ การปรารถนาความเพียรทางใจ เพื่อเป็นเครื่องกั้นใจไม่ให้ฟุ้งซ่านออกไปในภายนอก^{๖๒} หมายถึง ความคิด ความจดจ่อ หรือใจฝักใฝ่ได้แก่ความมีจิตผูกพัน จดจ่อ ฝักใฝ่คิดเรื่องนั้น ใจอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อยให้หายไปไหน ถ้าจิตตะเป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง หรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจ แต่ถ้าพูดเรื่องงานนั้นจะสนใจเป็นพิเศษทันที บางทีจัดทำเรื่องนั้นงานนั้น ขลุกง่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ไม่เอาใจใส่ร่างกายการแต่งเนื้อแต่งตัว อะไรจะเกิดขึ้นก็ไม่สนใจ เรื่องอื่นเกิดขึ้นใกล้ๆ บางทีก็เผลอทำจนลืมนวันลืมนคืน ลืมกินลืมนอน ความมีใจจดจ่อเช่นนี้ยอมทำให้สมาธิเกิดขึ้น จิตจะแน่วแน่น แนบสนิทในกิจที่ทำมีกำลังมากเฉพาะสำหรับกิจนั้น เรียกว่าเป็นกิจสมาธิ

^{๖๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ, หน้า ๘๔๔.

^{๖๑} ปิ่น มุกกันต์, บันทึกธรรม ฉบับสมบูรณ์, หน้า ๓๙.

^{๖๒} ตูรายระเอียดใน อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๘๒/๒๓๕.

คำว่า จิตตะ ความเอาจิตใจฝึกลงไปนั้น มีความหมายตายนัยของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้
พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญานันทภิกขุ) ได้กล่าวถึง การใช้อิทธิบาท ๔ ที่ใช้ฐานใน ส่วนที่เกี่ยวกับจิตตะไว้ว่า คำว่าเอาใจใส่ หมายความว่า ใจจดจ่อในเรื่องนั้น เช่น ในเรื่องที่จะคิดจะ คำนะปฏิบัติในเรื่องอะไรเอาใจคิดไว้เสมอ พุดกับตัวเองไว้บ่อยๆ คิดไว้บ่อยๆ กำลังใจก็เกิดขึ้นในที่ ศึกษาในการที่จะปฏิบัติในการที่จะก้าวหน้าไปในทางที่ถูกที่ชอบเพราะความคิดจดจ่อในเรื่องนั้น เราจะตั้งจิตไว้ ตั้งเข็มไว้ แล้วใจก็อยู่กับเรื่องนั้น อยู่ด้วยปัญญาอยู่ด้วยเหตุผล^{๖๓}

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโน) ได้กล่าวว่า จิตตะ คือ เอาใจฝึกลงไปในกิจกรรม งานนั้นๆ ไม่ทอดธุระ เอาใจฝึกลงไปสนใจอย่างจริงจังในสิ่งที่ตนได้ปลูกฝังความพอใจ และกำลังใช้ ความพยายามอยู่ มาทอดทิ้งธุระเหล่านั้น มีความแน่วแน่อยู่ในการกิจนั้น อันเป็นลักษณะของการ ปฏิบัติการกิจตามหน้าที่ของตนด้วยความแน่วแน่มุ่งมั่น มั่นคง ไม่หวั่นไหวจนกว่าจะประสบ ความสำเร็จในสิ่งที่ประสงค์ กำลังจัด กำลังทำอยู่ในขณะนั้น^{๖๔}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ได้กล่าวว่า จิตตะ คือ ความจดจ่อหรือเอาใจ ฝึกลงไป ความมีจิตผูกพันจดจ่อ เผื่อคิดเรื่องนั้นใจอยู่กับงานนั้นไม่ปล่อย ไม่ห่างไปไหน ถ้าจิตตะ เป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจรับรู้เรื่องอื่น ๆ ใครพูดอะไรเรื่องอื่น ๆ ไม่สนใจ แต่ถ้าพูดเรื่องนั้นงานนั้นจะสนใจเป็นพิเศษทันที บางทีจัดทำเรื่องนั้น งานนั้นขลุกข่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ไม่เอาใจใส่ร่างกายการแต่งเนื้อแต่งตัว อะไรจะเกิดขึ้นก็ไม่สนใจ เรื่องอื่นเกิดขึ้นใกล้ๆ บางทีก็ไม่ว่าง ทำจนลืมนอน ลืมกิน ลืมนอน ความมีใจจดจ่อฝึกลงไปเช่นนี้ ย่อมก่อให้เกิดขึ้นจิตจะแน่วแน่มั่นคงในกิจที่ทำ มีกำลังมากเฉพาะสำหรับกิจนั้นเรียกว่า จิต เป็นสมาธิพร้อมนั้นก็เกิดปธานสังขารคือความเพียรสร้างสรรค์ร่วมสนับสนุนไปด้วย^{๖๕}

พันเอก ปิ่น, มุทกัณฑ์ ได้กล่าวว่า จิตตะ แปลตรงตัวว่าคิด ได้แก่ การเอาใจใส่กับงาน ที่ทำ ไม่ทอดธุระ ไม่ว่าใครจะทำงานสิ่งใดถ้าเป็นคนประมาทไม่เอาใจใส่กับงานที่ตนทำ ทำอะไร ทิ้งๆ ขว้างๆ งานย่อมจะสำเร็จเป็นผลดีไม่ได้ จิตตะมีประโยชน์ในการกำจัดเสียซึ่งความเลินเล่อ ทอดธุระในหน้าที่ของตน เป็นธรรมป้องกันความเสียหายของงาน^{๖๖}

^{๖๓}พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญานันทภิกขุ), ภาวนาช่วยเสริม เพิ่มพลังจิต, หน้า ๘๕.

^{๖๔}พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโน), อธิบายหลักธรรมตามหมวด จากนวโกวาท, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๘), หน้า ๑๖๗-๑๖๘.

^{๖๕}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ, หน้า ๘๔๔- ๘๔๕.

^{๖๖}พันเอก, ปิ่น มุทกัณฑ์, บันทึกธรรม ฉบับสมบูรณ์, หน้า ๓๗.

สรุปได้ว่า จิตตะ คือ ความคิดจ่อจ่อ ความเอาใจใส่ ผู้ใจจ่อจ่อกับหน้าที่และการทำงานที่ท่ามีความตั้งมั่น มีสมาธิมั่นคงอยู่กับงาน ทำงานด้วยความไม่ประมาทไม่ทอดธุระ ไม่ปล่อยปละละเลย ในงานที่ทำ ไม่ปล่อยใจฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไปจากงาน บางทีอาจทำงานขลุกข่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืนจนไม่เอาใจใส่สนใจสิ่งอื่น สนใจที่จะรับรู้แต่เพียงเรื่องเกี่ยวกับงานที่กำลังทำเท่านั้น

วิมังสา (การพิจารณาไตร่ตรองเหตุผลแห่งความสำเร็จของงาน)

๔) วิมังสา (Investigation) คือ การสอบสวน ไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณา ตรวจสอบหาเหตุผลและตรวจสอบหาข้อยิ่งหย่อน เกิดข้อบกพร่อง หรือข้อขัดในกิจที่ทำเป็นต้น^{๖๗} รู้จักทดลองคิดค้นหาทางแก้ไขปรับปรุง คนมีวิมังสาชอบคิดหาเหตุผล ชอบสอบสวนคิดหาทดลองการคิดหาเหตุผลและชอบสอบสวนทดลองอย่างนี้ย่อมช่วยร่วมจิตใจให้คอยกำหนดและติดตามเรื่องที่พิจารณาอย่างติดแจตตลอดเวลา เป็นเหตุให้จิตใจแล่นไปกับเรื่องที่พิจารณา ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่วอกแวก และมีกำลังเป็นวิมังสาสมาธิ

คำว่า วิมังสา การใช้ปัญญาสอบสวน หรือการหมั่นใช้ปัญญาพิจารณาไตร่ตรอง ตรวจสอบหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินนั้น มีความหมายตามนัยของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญา นันทภิกขุ) ได้กล่าวถึง การใช้อิทธิบาท ๔ ที่ใช้เป็นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวิมังสาไว้ว่า วิมังสา หมายความว่า ไตร่ตรองคิดค้นหาเหตุผลในเรื่องนั้น ให้มันรู้ชัดตามสภาพที่เป็นจริงอะไรก็ตามที่เกิดขึ้นแล้วต้องพิจารณาแยกแยะวิเคราะห์วิจัยออกไปว่าสิ่งนั้นคืออะไร มันมาจากอะไร เพื่อให้รู้ว่าอะไรเป็นอะไรถูกต้องตามสภาพที่มันเป็นอยู่จริง ๆ^{๖๘}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ได้กล่าวว่า วิมังสา คือ ความสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นไตร่ตรองตรวจสอบหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลย บกพร่อง หรือขัดข้อง เป็นต้น ในกิจที่ทำรู้จักทดลอง และคิดหาทางแก้ไขปรับปรุง ข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาชักนำสมาธิ ซึ่งจะเห็นได้ไม่ยาก คนมีวิมังสาชอบคิดค้นหาเหตุผลชอบสอบสวนทดลอง เมื่อทำอะไรก็คิดพิจารณาทดสอบไป เช่น คิดว่าผลนี้เกิดจากเหตุอะไร ทำไมจึงเป็นอย่างนี้ ผลคราวนี้เกิดจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเหล่านี้ ถ้าชักร่องค์ประกอบนี้ออกเสียจะเป็นอย่างไร ถ้าเพิ่มองค์ประกอบนี้เข้าไปแทนจะเกิดผลอย่างไร ลองเปลี่ยนองค์ประกอบนั้นแล้วไม่เกิดผลอย่างที่คาดหมาย เป็นเพราะอะไรจะแก้ไขที่จุดไหน ฯลฯ หรือในการปฏิบัติธรรมก็ชอบพิจารณาไตร่ตรองสอบสวน เช่นว่า ธรรมข้อนี้ๆมีความหมายว่าอย่างไร มีความมุ่งหมายอย่างไร ควรใช้ในโอกาสอย่าง

^{๖๗} ตูรายระเอียดใน ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๑/๒๓๓, อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๕๐๕/๒๙๒.

^{๖๘} พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญา นันทภิกขุ), ภาวนาช่วยเสริม เพิ่มพลังจิต, หน้า ๘๕.

ใดควบคุมสัมพันธ์กับข้อธรรมอื่น ข้อใดปฏิบัติธรรมคราวนี้ไม่ค่อยก้าวหน้า อินทรีย์ใดอ่อนไปอินทรีย์ใดเกินไป คนปัจจุบันในสภาพอย่างนี้ขาดแคลนธรรมข้อใดมาก จะนำธรรมข้อนี้เข้าไปควรใช้วิธีการอย่างไร ควรเน้นความหมายด้านไหน เป็นต้น การคิดหาเหตุผลและสอบสวนทดลองอย่างนี้ย่อมช่วยรวมจิตให้คอยกำหนด และติดตามเรื่องที่พิจารณาอย่างติดใจตลอดเวลา เป็นเหตุให้จิตแน่วแน่แล่นดังไปกับเรื่องที่พิจารณาไม่ฟุ้งซ่าน ไม่ออกแวก และมีกำลังเรียกว่าเป็นวิมังสาสมาธิซึ่งก็มีประธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เกิดมาด้วยเช่นเดียวกับสมาธิข้ออื่น ๆ^{๖๕}

พันเอก, ปิ่น มุกกันต์ ได้กล่าวว่า วิมังสา แปลว่า พิจารณา หมายความว่า การใช้ปัญญาพิจารณาหรือคิดค้นคว้าหาเหตุผลในงานที่ทำ หรือหาวิธีการที่จะทำให้การทำงานนั้น ได้ผลยิ่งขึ้นและไม่ให้ผิด อุปสรรคของความสำเร็จในการทำงานนอกเหนือจากความเบื่อหน่าย ความเกียจคร้านและความท้อถुरแล้ว ยังมีอยู่อีกอย่างหนึ่งคือ ความโง่เขลา รู้เท่าไม่ถึงการณ์ วิมังสา ยังกำจัดอุปสรรคข้อนี้โดยตรง^{๖๖}

สรุปได้ว่า จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าองค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ อันได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ต่างเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีองค์ประกอบ ๔ ด้านใดด้านหนึ่งแล้ว จะมีองค์ประกอบอิทธิบาทในด้านอื่นด้วย ซึ่งอิทธิบาททั้ง ๔ นี้เป็นปัจจัยที่ผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

๒.๕.๓ ความสำคัญของอิทธิบาท ๔ ที่มีต่อการปฏิบัติงาน

อิทธิบาท ๔ คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย เป็นหลักธรรมสำคัญ ที่ใช้หลักประกอบการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ได้มีนักวิชาการได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับ ความสำคัญของอิทธิบาท ๔ ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

วิจิตร สังข์ประพันธ์ ได้กล่าวถึง ความสำคัญของอิทธิบาท ๔ ว่าการกระทำทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิต การแสวงหาความรู้ การประกอบสัมมาชีพ หรือการทำวิจัยจะสำเร็จ ประสงค์ได้นั้น ต้องพึ่งพาอุปสรรคความยากลำบากมากน้อยเพียงใด ตามลักษณะของสิ่งที่ทำอยู่นั้น หากผู้ทำไม่มีหลักธรรมประจำใจ จะประสบความขัดข้องในการทำงานอเนกประการทำให้ไม่บรรลุ

^{๖๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ**, หน้า ๘๔๕.

^{๖๖} พันเอก, ปิ่น มุกกันต์, **บันทึกธรรม ฉบับสมบูรณ์**, หน้า ๓๗.

ความสำเร็จ หรือแม้จะทำงานสำเร็จแต่ผลที่ได้จะไม่สมบูรณ์ที่เป็นเช่นนี้ เพราะขาดคุณธรรมคือหลัก
อิทธิบาท ๔ นั้นเอง^{๗๑}

ปิ่น มุกข์นิตย์ ได้กล่าวว่า อิทธิบาท เป็นธรรมที่คอยสกัดกั้นอุปสรรคต่อความสำเร็จ
และเป็นแรงเสริมกำลังใจ คอยผลักดันการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งประโยชน์ของอิทธิบาท ๔
สามารถสรุปได้ ดังนี้

(๑) ประโยชน์ของฉันทะ คือ เป็นข้าศึกกับความเบื่อหน่าย ทำให้ไม่เบื่องานไม่
ท้อแท้มีกำลังใจต่อสู้ป้องกันสร้างสรรค์สิ่งที่ดีตนรัก ทำให้งานหนักกลายเป็นงานเบา งานยาก
กลายเป็นง่าย ถ้าขาดฉันทะทำให้ขาดกำลังใจ เบื่องาน ทอดทิ้งงาน กลายเป็นคนไม่จับจดไม่
ก้าวหน้า

(๒) ประโยชน์ของวิริยะ คือ กำจัดความเกียจคร้าน ทำให้งานต่อเนื่องถ้าขาดวิริยะ
จะเป็นคนอ่อนแอ หนีที่ยากไปหาแต่ที่ง่าย ทำอะไรไม่สำเร็จ ขาดความก้าวหน้า มีแต่งานค้าง
กลายเป็นคนหย่อนสมรรถภาพ

(๓) ประโยชน์ของจิตตะ คือ ทำให้ทราบความเป็นไปของงานอยู่เสมอ เมื่อมีปัญหา
สามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันทั่วทั้งที่ ถ้าขาดจิตตะงานอาจเสียหายได้โดยไม่รู้ตัว หรือรู้ตัวเมื่อสาย
เกินแก้เสียแล้ว

(๔) ประโยชน์ของวิมังสา คือ ช่วยให้ทำงานไม่ผิดพลาด และทำให้มองเห็นลู่ทางที่
จะทำงานให้ได้ผลดี ถ้าขาดวิมังสาจะทำงานผิดๆ ถูกๆ เปลืองทุนเปลืองแรงเปลืองเวลาและทำให้โง่
เขลา^{๗๒}

วิเชียร พากเพียร ได้กล่าวถึงความสำคัญของอิทธิบาท ๔ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

๑) ความสำคัญของฉันทะ คือ เป็นข้าศึกกับความเบื่อหน่าย ทำให้ไม่เบื่องาน ไม่ท้อแท้
มีกำลังต่อสู้ป้องกันสร้างสรรค์สิ่งที่ดีตนรัก ทำให้งานหนักกลายเป็นงานเบา ที่ยากกลายเป็นง่าย ถ้า
ขาดฉันทะทำให้เราขาดกำลังใจ เบื่องาน ทอดทิ้งงาน กลายเป็นคนจับจด ไม่ก้าวหน้า

๒) ความสำคัญของวิริยะ คือ กำจัดความเกียจคร้าน ทำงานต่อเนื่อง ถ้าขาดวิริยะ จะ
กลายเป็นคนอ่อนแอ หนีที่ยากไปหาแต่สิ่งที่ย่างทำอะไรไม่สำเร็จขาดความก้าวหน้า มีแต่งานคั่งค้าง
กลายเป็นคนหน้อยสมรรถภาพ

^{๗๑} วิจิตร สังข์ประพันธ์ อ่างใน สถิต รัชปัตย์, “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่า
เรียนของนักศึกษาภาคฤดูร้อน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”, หน้า ๑๖.

^{๗๒} ปิ่น มุกข์นิตย์ อ่างใน พัชรพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการ ของ
บุคลิกภาพ และ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่
ในสำนักงานประกันสังคม”, หน้า ๑๘.

๓) ความสำคัญของจิตตะ คือ ทำให้ทราบความเป็นไปของงานอยู่เสมอ เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันทั่วทั้งที่ ถ้าขาดจิตตะงานอาจเสียหายได้ โดยไม่รู้ตัวหรือรู้ตัวเมื่อสายเกินไปเสียแล้ว

๔) ความสำคัญของวิมังสา คือ ช่วยให้ทำงานไม่ผิดพลาด และทำให้มองเห็นช่องทางที่จะทำงานให้ได้ผลดี ถ้าขาดวิมังสาจะทำงานผิดๆ ถูกๆ เปลืองทุน เปลืองแรง เปลืองเวลาและทำให้โง่เขลา^{๗๓}

สมฤดี ตีวรรณวงศ์ ได้กล่าวถึง ความสำคัญของอิทธิบาท ๔ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑) ฉันทะ ความรักงาน พอใจในงานที่ตนทำ เกิดขึ้นแล้วยอมกำจัดความเบื่อหน่าย ทำให้ไม่เบื่องาน ไม่รู้สึกท้อแท้ในการทำงาน มีแต่จะทำให้เกิดกำลังภายในที่จะต่อสู้ป้องกัน และสร้างสรรค์สิ่งที่ตนรัก

๒) วิริยะ ความเอาใจใส่บากบั่น ก้าวไปใจสู้ ไม่ย่อท้อ ไม่หวั่นกลัวต่อปัญหาอุปสรรคและความยากลำบาก ทำให้บุคคลไม่ท้อทอย และหาทางเอาชนะให้ได้ ทำให้สำเร็จ คนที่มีความเพียรเท่ากับมีแรงหนุน มุ่งตรงต่อจุดหมายด้วยความสนุก

๓) จิตตะ ความเอาใจใส่กับงานที่ตนทำ หมั่นตรวจตราดูแล เอาใจจดจ่อไว้กับงานของตน จิตตะมีประโยชน์มาก เนื่องจากเรื่องการทำงานนั้นเป็นทฤษฎีพิเศษ เพราะงานแทบทุกอย่างมักมีความเปลี่ยนแปลง หรือแปรสภาพไป ผิดจากผู้ทำคาดการณ์ไว้

๔) วิมังสา คือ ปัญญา เป็นแสงสว่างพอใจ ถอยออกมาเทียบกับสิ่งภายนอกเสียก่อนก็ได้ เปรียบเสมือนตาหรือเหมือนแสงสว่าง นอกจากช่วยให้ทำงานไม่ผิดแล้ว ยังช่วยให้มองเห็นช่องทางที่จะทำงานให้ได้ผลดีขึ้นด้วย การขาดวิมังสาเป็นเหตุให้ทำงานอย่างผิดๆ ถูกๆ ทำให้สิ้นเปลืองแรงงาน^{๗๔}

จากความสำคัญของอิทธิบาท ๔ ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ฉันทะและวิริยะ เป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยให้บุคคลมีความสามารถ ในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ได้เป็นอย่างดี โดยมีจิตตะและวิมังสาเป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยให้การเอาชนะ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งในที่สุดแล้วก็จะช่วยเสริมให้บุคคลมีความสามารถในการเผชิญปัญหา

^{๗๓} วิเชียร พากเพียร, “การสร้างแบบทดสอบวัดคุณธรรมด้านอิทธิบาท ๔ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๑), หน้า ๔๙.

^{๗๔} ตูรายละเอียดใน สมฤดี ตีวรรณวงศ์, “การบูรณาการหลักธรรมอิทธิบาท ๔ กับแนวคิดเรื่อง ๗ อุปนิสัยของสติเฟื่องอาร์. โควิทย์ เพื่อพัฒนาการทำงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๗๓-๗๔.

และอุปสรรคมากขึ้นนั่นเอง ดังนั้น อธิปไตย ๔ จึงเป็นหลักธรรมสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยเอื้อประโยชน์ในการทำงาน อันจะสามารถช่วยแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งองค์กรและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่เหล่านี้

๒.๕.๔ หลักอภิปาฐ ๔ กับ การวางแผนงานคุณภาพด้วยระเบียบวิธี PDCA

การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร นอกจากการนำหลักอภิปาฐ ๔ มาใช้เป็นกรอบในการทำงานแล้ว การทำงานที่ดีจะต้องมีหลักการวางแผนที่ดีในการทำงานซึ่งจะช่วยให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน โดยมีหลัก “การวางแผนงานคุณภาพด้วยระเบียบวิธี PDCA” มีดังนี้^{๗๔}

PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

P = Plan คือ การวางแผนจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น

D = Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง

A = Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

เมื่อได้แผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ(C) พบปัญหาก็กทำการแก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อน วนไปเรื่อยๆ จึงเรียกวงจร PDCA

ประโยชน์ของ PDCA มีดังนี้

๑. การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริง การวางแผนงานควรวางแผนให้ครบ ๔ ขั้น ดังนี้

๑.๑ ขั้นการศึกษา คือการวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของตลาด ข้อมูลด้านวัตถุดิบ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่หรือเงินทุน เป็นต้น

๒.๑ ขั้นเตรียมงาน คือการวางแผนเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ ความพร้อมของพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร วัตถุดิบ เป็นต้น

๓.๑ ขั้นดำเนินงาน คือการวางแผนแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย ฝ่ายโฆษณา เป็นต้น

^{๗๔} การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต, เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๔, แหล่งที่มา : <http://lpn.nfe.go.th>.

๔.๑ ขั้นการประเมินผล คือการวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินจากยอดการจำหน่าย ประเมินจากคำติชมของลูกค้า หรือประเมินจากเครื่องมือที่สร้างขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดความเที่ยงตรง

๒. การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียบร้อยนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

๓. การตรวจสอบ ให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

๓.๑ ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๓.๒ มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

๓.๓ มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

๓.๔ มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน

๓.๕ บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงาน ขึ้นต่อไปก็ดำเนินต่อไปได้

๔. การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็เกิดขึ้น ดังนั้น วงจร PDCA จึงเรียกว่า วงจรบริหารงานคุณภาพ

ประเภทของแผนงาน

๑. การวางแผนงานตามระยะเวลา ได้แก่

๑.๑ แผนงานประจำปี (Year Plan) เป็นแผนงานที่เขียนขึ้นเพื่อวางแผนงานปฏิบัติการตลอดทั้งปี หน่วยงานหรือองค์กรขนาดใหญ่ที่คำนึงถึงความมั่นคงในอนาคต จะทำแผนงานระยะ ๕ ปี หรือ ๑๐ ปี เช่น

- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นแผนงานระยะ ๕ ปี

- แผนงานลงทุนของบริษัทมหาชน เป็นแผนงานระยะ ๑๐ ปี

- แผนการพัฒนาการศึกษาของไทย เป็นแผนงานระยะ ๑๐ ปี

๑.๒ แผนงานประจำไตรมาส เป็นแผนงานที่เขียนขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานระยะเวลา ๓ เดือน ตามเกณฑ์ประเมินผลทางเศรษฐกิจของกระทรวงพาณิชย์ นอกจากนี้บุคลากรหรือหน่วยงานจะต้องเขียนแผนดำเนินงานในส่วนของหน่วยงาน โดยกำหนดระยะเวลา ๑ เดือน หรือ ๑ สัปดาห์

๒. การแบ่งแผนงานตามความรับผิดชอบ ได้แก่

๒.๑ แผนงานส่วนบุคคล (Personal Plan) บุคคลที่สามารถสร้างสรรค์ผลงานคุณภาพจะต้องมีแผนงานของตนเอง เริ่มจากแผนงานระยะเวลา ๑-๕ ปี เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการศึกษา ด้านเงินทุน ด้านสังคมและด้านอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบของการสร้างผลงาน แผนปฏิบัติงานตามความคิดสร้างสรรค์รวมถึงกลยุทธ์เพื่อแก้ปัญหาและหาแนวทางไปสู่ความสำเร็จ

๒.๒ แผนงานขององค์กร หรือหน่วยงาน

๓. การแบ่งแผนงานตามลักษณะการใช้งาน ได้แก่

๓.๑ แผนงานหลัก Master Plan เป็นแผนงานขององค์กร ได้กำหนดเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกหน่วยงานต้องทำตามและเขียนแนวทางการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร โดยมีได้กำหนดวิธีการทำงาน

๓.๒ แผนปฏิบัติการ (Action Plan) เป็นแผนปฏิบัติงานเฉพาะส่วนเฉพาะงาน หรือเฉพาะกิจ ที่เขียนขึ้นเพื่อเสริมให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายของแผนงานหลักหรือขององค์กร แผนปฏิบัติการจะมีรายละเอียดมากที่สุดเพราะเป็นแนวทางการดำเนินงานสู่เป้าหมาย

๓.๓ แผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) เป็นแผนปฏิบัติงานที่เขียนขึ้นอย่างเร่งด่วนเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยมิได้คาดหมาย เนื่องจากเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือมีเหตุการณ์แทรกซ้อนทำให้ผลงานหรือคุณภาพลดลงหากไม่ทำการแก้ไข

๓.๔ แผนปรับปรุงงาน เป็นการวางแผนอย่างต่อเนื่องเนื่องจากการปรับปรุงงานตามแผนงานหลักแล้วพบปัญหาหรือข้อบกพร่อง

ไคเซ็น (Kaizen) กับแนวคิดในการปรับปรุงงาน

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen หรือ Continuous Improvement) คือ การปรับปรุงเล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้นจากความพยายามอย่างต่อเนื่อง ค่อยเป็นค่อยไปในการปรับปรุงจากมาตรฐานเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้นรวมถึงการปรับปรุงการทำงานประจำวันให้ดียิ่งขึ้น การปรับปรุงนี้อาจไม่จำเป็นต้องใช้เทคนิคพิเศษใดๆ เพียงแต่ใช้สามัญสำนึกของพนักงานทุกคนในองค์กร ตั้งแต่ระดับบนจนถึงระดับล่าง ในการตรวจสอบงานของตนเอง และตั้งใจปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ปกติในแต่ละวันเราใช้เวลากับงาน ๓ ประเภทนี้^{๗๖}

^{๗๖} บุรณะศักดิ์ มาดหมาย, **Process Management**, นักวิชาการอุตสาหกรรม ๖ ว. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, หน้า ๘๙-๙๓.

งานประเภท A : ทำงานประจำวัน

งานประเภท B : ปรับปรุงงาน

งานประเภท C : แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ซึ่ง “การปรับปรุงงาน” จะถูกบีบออกไปโดยงาน A และงาน C จึงต้องพยายาม ผลักดันให้ “การปรับปรุงงาน” เป็นส่วนหนึ่งของงานในแต่ละวัน (งานประจำถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น) สุดท้ายจะส่งผลให้ “การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า” น้อยลง

ขั้นตอนการทำ Kaizen ตามแบบ PDCA

PDCA หรือ (Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง การดำเนินกิจกรรม ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น วงจร PDCA นี้ได้พัฒนาขึ้นโดย ดร.ชิวจิฮารุ ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันโดยสามารถนำมาพิจารณานำไปสู่แนวทางปฏิบัติของ Kaizen ได้ดังต่อไปนี้

๑. คัดเลือกและกำหนดปัญหาที่จะดำเนินการ

องค์กรหรืออุตสาหกรรมส่วนใหญ่แล้ว มักมีปัญหามากมายในการทำงาน เริ่มตั้งแต่ของเสีย(Defects) จากการผลิต การผลิตเกินความต้องการ (Over Production) การเก็บสต็อกมากเกินไป การรอคอย/ความล่าช้า (Waiting Time/Delay) การเก็บวัสดุคงคลังมากเกินไป (Excessive Inventory) วัสดุปริมาณมากแต่มีการใช้น้อย การขนย้ายที่ไม่จำเป็น (Unnecessary Transport) กระบวนการผลิตที่ไร้ประสิทธิภาพ (Ineffective Process) การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น(Unnecessary motion or action) และข้อบกพร่องจากการผลิตและใช้พลังงาน (Energy Wastes) เมื่อข้อบกพร่องที่เป็นปัญหาในการทำงานแล้ว ก็สามารถนำมาลำดับปัญหาที่จะทำก่อนหลังได้ (Priority) จะสร้างกิจกรรมการปรับปรุงเกิดขึ้นอย่างถูกต้องตามเวลา และความจำเป็นของแต่ละแห่ง

๒. ทำความเข้าใจปัญหา

สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้การดำเนินแผนการปรับปรุงประสบผลสำเร็จ เมื่อองค์กรนั้นได้มีการวางแผนการคัดเลือกปัญหาที่มีความสำคัญก่อนและหลังแล้ว ก็คือให้คณะทำงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าไปดูสถานที่จริงที่เกิดขึ้นว่าปัญหาแต่ละปัญหาเกิดขึ้นอย่างไร เพื่อทำความเข้าใจ และปรับปรุงไปในทางเดียวกัน หรืออาจจะเป็นลักษณะการนำคณะทำงานไปดูถึงกรณีศึกษาต่างๆ ที่ได้ดำเนินกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาแล้วเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

๓. วางแผนการแก้ไขปัญหา

การวางแผนการดำเนินงาน เริ่มต้นด้วยการจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดวิธีดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบและงบประมาณที่จะใช้ การวางแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม การวางแผนช่วยให้คาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

๔. กำหนดวิธีการที่ได้จากการวิเคราะห์

การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ เช่น คณะกรรมการ หรือหน่วยงานของคณะ มีวิธีการที่มีการทดลองและวิเคราะห์มาแล้วว่าได้ผลตัวอย่างเช่น การทำ Kaizen ของ TOYOTA ในการปรับปรุงการขึ้นน็อตล้อรถยนต์ โดยการทำให้มีสติติดตรงเครื่องมือ ขึ้นน็อตหากพนักงานขึ้นน็อตแน่นพอ จะทำให้สันน็อตที่หัวน็อต เป็นการยืนยันว่าขึ้นน็อตให้แน่นแล้ว การเริ่มต้นทำ Kaizen ที่ TOYOTA เริ่มด้วยการทำ Idea Contest เพื่อให้พนักงานนำเสนอความคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุงการทำงาน มีการเสนอความคิดกันมากกว่า ๑ พันความคิดต่อเดือน และมีรางวัลให้ความคิดดีเด่น แล้วจะมีการเผยแพร่ความคิดนั้นไปใช้ในส่วนต่างๆ ขององค์กร

๕. นำเอาผลที่ได้มาวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินการ จึงต้องกำหนดให้มีการประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ ในการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้นๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการอีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน การนำเอาผลที่ได้มาวิเคราะห์ทำให้เราสามารถทราบได้ว่ากิจกรรมการปรับปรุงงานนั้นได้ผลมากน้อยเพียงใด มีอุปสรรคอะไร ที่จะต้องนำมาพิจารณาและทบทวนเพื่อแก้ไขต่อไป

๖. การจัดทำมาตรฐาน เพื่อนำไปปฏิบัติ

การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินการในปีต่อไป การทำกิจกรรม

การปรับปรุงงาน โดยนำหลักการทำ PDCA ไม่จำเป็นต้องทำให้ครบ ๖ ขั้นตอนก่อนถึงไปเริ่มขั้นที่ ๑ ใหม่ เวลาที่มีปัญหาติดขัดสามารถย้อนไปทำในขั้นตอนใดก็ได้ตามที่ต้องการและปรับปรุงงาน หลักการสำคัญๆ ของ Kaizen ที่ต้องพิจารณา ได้แก่

๑. หลัก ๕ ส ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ถือเป็นพื้นฐานของ Kaizen

๒. หลัก ๕ Why คือ การถามคำถาม ๕ ครั้ง จนกว่าจะเข้าใจและสามารถตอบคำถามได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่แท้จริง นั่นคือ ถ้าเราถามว่า “ทำไม” ครบ ๕ ครั้ง จะรู้ว่าปัญหาที่แท้จริงคืออะไร

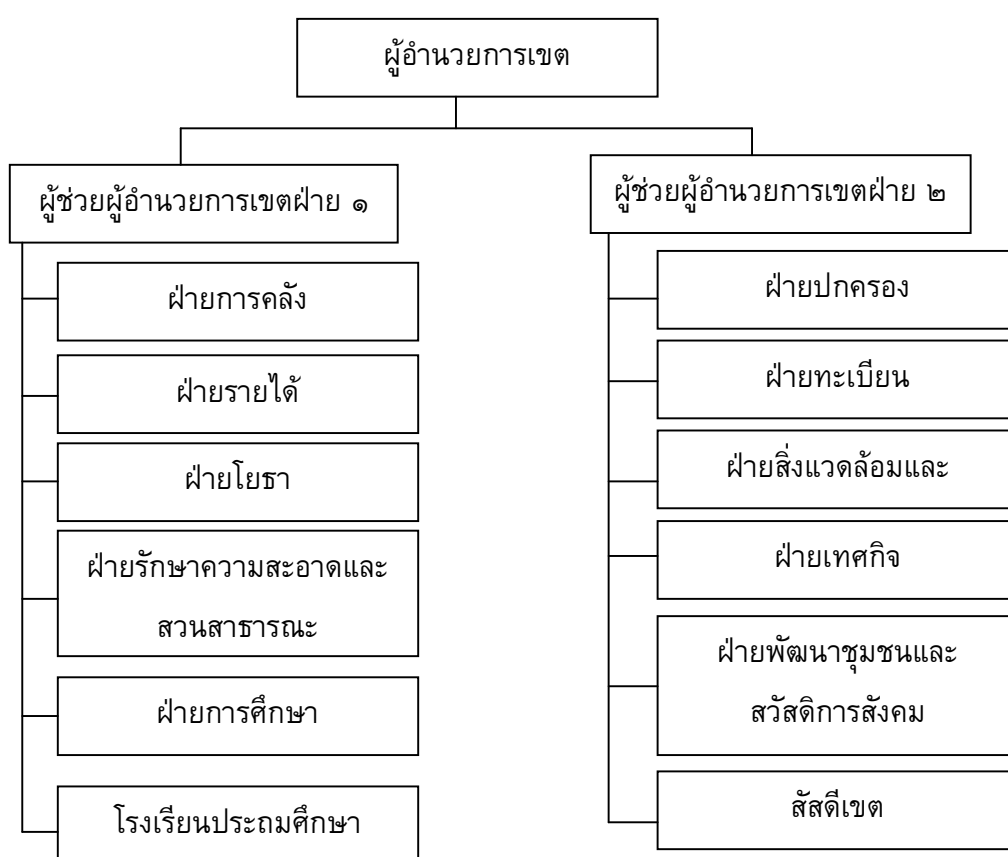
๓. หลัก Visualization คือ ทุกอย่างต้องสามารถมองเห็น เช่น การมีสัญญาณแสดงความก้าวหน้าของการผลิต หรือการทำงานในแต่ละวัน เพื่อช่วยเตือนสติและควบคุมการทำงานให้เสร็จภายในกำหนด

จากที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่าวงจร PDCA มีหลักการที่สอดคล้องกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือหลักอิทธิบาท ๔ ที่พระพุทธเจ้าได้ทรงตรัสไว้ ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างมากในการนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานภายในองค์กร วงจร PDCA ประกอบด้วย "การวางแผน" อย่างรอบคอบ เพื่อ " การปฏิบัติ " อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง "ตรวจสอบ" ผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิผลที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม

๒.๖ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตบางพลัด ในการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตบางพลัด ไว้ดังนี้

๒.๑ แผนผังองค์กร สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีดังนี้



แผนภาพที่ ๒.๑ แผนผังองค์กร สำนักงานเขตบางพลัด^{๗๗}

^{๗๗}สำนักงานเขตบางพลัด,
<http://203.155.220.217/bangprad/>.

เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๔, แหล่งที่มา :

๒.๖.๒ คณะผู้บริหารสำนักงานเขตบางพลัด พ.ศ. ๒๕๕๔ มีดังนี้

- | | |
|--------------------------------|--|
| ๑) นางสาวสุรีย์ วัชนะประพันธ์ | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการเขตบางพลัด |
| ๒) นางคณิศจิต ตรีชาวนิช | ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต |
| ๓) นายธวัชชัย อรรถนิตย์ | ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต |
| ๔) นางศุภสุตา นวลศรี | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายปกครอง |
| ๕) นางทวีพร โชตินุชิต | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน |
| ๖) นายเชิด ยอดมโนธรรม | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายโยธา |
| ๗) นางประภัสรา เนตรระชาติ | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ |
| ๘) นางสาววรรณิ์ โตความรู้ | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายรายได้ |
| ๙) นายธาดา สายศิลป์ | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและ
สวนสาธารณะ |
| ๑๐) นายยงยุทธ ศรีทราธรรมกุล | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการศึกษา |
| ๑๑) นางรัตนาภรณ์ เพ็ญประเสริฐ | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายการคลัง |
| ๑๒) นายไพรัช เลิศเกียรติศักดิ์ | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ |
| ๑๓) นางชนากานต์ กุลบุตร | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคม |

๒.๖.๓ วิสัยทัศน์

“เมืองน่าอยู่ แหล่งท่องเที่ยวโบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรมกรุงธนบุรี”

๒.๖.๔ พันธกิจ

ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีให้เป็นเมืองน่าอยู่โดยประชาชนมีส่วนร่วม พัฒนา ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวโบราณสถานและศิลปวัฒนธรรมกรุงธนบุรี

๒.๖.๕ ยุทธศาสตร์ ตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร กำหนดไว้ ๙ ด้านดังนี้

๑. ด้านจราจร
 - มีการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดและปลอดภัย
๒. ด้านสิ่งแวดล้อม
 - มีสภาพแวดล้อมที่ดี ปราศจากมลพิษ
๓. ด้านความปลอดภัย
 - ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
๔. ด้านการศึกษา
 - ประชาชนได้รับบริการทางการศึกษาที่ได้มาตรฐาน ทั้งในและนอกระบบอย่างทั่วถึง
๕. ด้านคุณภาพชีวิต
 - ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีจิตสำนึกด้านศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ความเป็นไทย
๖. ด้านเศรษฐกิจ
 - เสริมสร้างปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งเพิ่มศักยภาพเศรษฐกิจชุมชน ตามแนวพระราชดำริ “เศรษฐกิจพอเพียง”
๗. ด้านผังเมือง
 - มีการใช้ประโยชน์ที่ดินให้เป็นไปตามผังเมือง และมีสภาพภูมิทัศน์ที่เป็นระเบียบสวยงาม
๘. ด้านหลักธรรมาภิบาล
 - การบริหารจัดการโปร่งใส ประสิทธิภาพ และประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วม
๙. ด้านสารสนเทศ
 - ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและรวดเร็วอย่างทั่วถึง^{๗๘}

^{๗๘}สมาชิกรัฐสภาเขตบางพลัด ปี ๒๕๕๘ (งบประมาณพัฒนาเขตบางพลัด), “บันทึกบางพลัด ๒๕๕๙”, หน้า ๒๓.

๒.๖.๖ การกิจ/หน้าที่ความรับผิดชอบ/หลักฐานติดต่อราชการ

สำนักงานเขตบางพลัด มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุง รักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครตามที่ได้รับมอบหมายโดยแบ่งส่วนราชการ ได้ดังนี้^{๗๙}

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

๒) ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียน ครอบครัวและพินัยกรรม ทะเบียนชื่อตัว ชื่อสกุล ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนมัสยิดอิสลาม และทะเบียนศาลเจ้า การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ตลอดจนการดำเนินการแก่ผู้กระทำผิดพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร และพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๓) ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสุขาภิบาลอาหาร การสุขาภิบาลสถานที่ ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การสุขาภิบาลตลาดการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมการสุขาภิบาลทั่วไปให้ได้มาตรฐานทางสุขาภิบาลและถูกสุขลักษณะการจัดระเบียบหาบเร่ – แผงลอยตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข การพัฒนาควบคุม และรักษาสิ่งแวดล้อมตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข กฎหมายว่าด้วยสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเผยแพร่ อบรม ประชาสัมพันธ์ ด้านสุขาภิบาลและการสาธารณสุข การกำจัด ห้าม และระงับเหตุรำคาญในที่สาธารณะหรือที่เอกชน การอนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง และการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

^{๗๙} สมาชิกสภาเขตบางพลัด ปี ๒๕๔๘ (งบประมาณพัฒนาเขตบางพลัด), “บันทึกบางพลัด ๒๕๔๙”, หน้า ๑๕๗-๑๗๖.

๔) ฝ่ายโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อสร้าง ซ่อมแซมและปรับปรุงโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และสิ่งสาธารณประโยชน์ต่างๆ ให้เป็นไปตามงบประมาณประจำปี การสำรวจเพื่อวางแผนก่อสร้าง การปรับปรุงระบบระบายน้ำ การบำรุงรักษาคลองและท่อระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การควบคุมการบังคับการหรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารตรวจสอบควบคุม ดูแล รักษา ที่สาธารณะ ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาเมือง วางผังปรับปรุงบริเวณเฉพาะแห่ง บริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน ให้เป็นไปตาม มาตรฐานผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร รวมทั้งวางแผนด้านงบประมาณ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๕) ฝ่ายรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและภาษีที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าอากรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมโรงฆ่าสัตว์ ค่าเช่าทรัพย์สิน ฯลฯ รับแบบแจ้งรายการเพื่อชำระภาษีตรวจสอบขนาดและประโยชน์การใช้สอยของโรงเรือนและที่ดิน ตรวจสอบขนาดและประเภทของป้ายเพื่อประกอบการประเมินภาษี ติดตามเร่งรัดผู้รับการประเมินภาษีที่ไม่ได้ยื่นแบบตามกำหนดและดำเนินคดีแก่ผู้ชำระภาษีโดยเอกสารส่งกองกฎหมายและคดี รวบรวมและจัดทำสถิติการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม และการรายงานการเก็บภาษี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๖) ฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสารบรรณและธุรการทั่วไป การเงินบัญชี และพัสดุ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้แก่ สำรวจเพื่อการเกณฑ์เด็กเข้าเรียน ผ่อนผัน ยกเว้นเด็กเข้าเรียนตามเกณฑ์ ควบคุมเด็กในเกณฑ์บังคับ ติดตามเด็กขาดเรียน จำหน่ายเด็ก จัดตั้ง ยุบ เลิก รวมและเปลี่ยนแปลงโรงเรียน งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา ได้แก่ จัดตั้งกลุ่ม กองลูกเสือ เนตรนารี และยุวกาชาด ตรวจเยี่ยมโรงเรียน จัดพิธีและกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ของข้าราชการครูและลูกจ้างของโรงเรียน และข้าราชการในงานศึกษาธิการ การเลือกตั้ง อ.ก.ก ข้าราชการครู การเลือกตั้งกรรมการคุรุสภา การนิเทศการศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งครูเข้ารับการอบรม การประชุม การสัมมนาครู การนิเทศ และการตรวจเยี่ยม งานสนับสนุนวิชาการ วิจัย ประเมินผลโครงการและเผยแพร่งานข้อมูลทางการศึกษา จัดการรายงานและเผยแพร่ การประสานงานโครงการระหว่างโรงเรียน กลุ่มโรงเรียน ดำเนินงานศูนย์วิชาการเขต และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๗) ฝ่ายพัฒนาการชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการพัฒนาชุมชนทั้งด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต ทั้งในชุมชนแออัด ชุมชนชานเมือง เคหะชุมชน หมู่บ้านจัดสรร และชุมชนเมืองที่กรุงเทพมหานครกำหนดขึ้นการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามความจำเป็นขั้นพื้นฐาน การจัดให้มีองค์กรประชาชนในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน การสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อประโยชน์แก่ชุมชนและทางราชการ การประสานงานกับภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เช่น การสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชน และปรับปรุงชุมชนบุงกรุก ชุมชนก่อสร้าง ในด้านการศึกษา การสาธารณสุขและการรักษาความสะอาด การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรื้อย้ายชุมชน และจัดหาที่อยู่อาศัยแห่งใหม่ที่เหมาะสม ให้การสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัย ส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการพัฒนาจิตใจ การจัดอบรม ให้คำปรึกษาแนะนำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ และความคิดริเริ่มในการพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพของประชาชน เช่น การฝึกอบรมอาชีพพระยาสัน และประสานงานจัดหาแหล่งจำหน่ายผลผลิต การให้ข่าวสารด้านแรงงานแก่ชุมชน การให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการเกษตรสภาพแวดล้อมเพื่อการเกษตรการจัดทำบัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๘) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การลดมลพิษและรักษาสิ่งแวดล้อม การบริการขนส่งสิ่งประปรกฏ การบำรุงรักษาต้นไม้ให้สวยงามร่มรื่นตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย การปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๙) ฝ่ายเทศกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแล ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง บังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นๆที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การวางแผนปฏิบัติงานการชี้แจงประชาสัมพันธ์ การประสานงานกับหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๗ แผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

สำนักงานเขตบางพลัด เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่และการบริการในด้านต่างๆรวมทั้งการพัฒนาพื้นที่ และนำนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครมาปฏิบัติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ ประการสำคัญได้อัญเชิญพระบรมราโชวาทเรื่อง “เศรษฐกิจพอเพียง” ตามแนวพระราชดำริมาเป็นปรัชญาหลักในการกำหนดแนวทางพัฒนาและบริหารงานเพื่อสนองความต้องการและสร้างความสุขแก่ประชาชนในพื้นที่เขตบางพลัด

สำนักงานเขตบางพลัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญ คือ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขตการระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา การควบคุมดูแลโรงเรียน ประถมศึกษา การดูแลและรักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งราชการ ๑๐ ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายปกครอง, ฝ่ายทะเบียน, ฝ่ายเทศกิจ, ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ, ฝ่ายรายได้, ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล, ฝ่ายการคลัง, ฝ่ายโยธา และฝ่ายการศึกษา โดย มีแผนปฏิบัติการราชการประจำปี ซึ่งนำยุทธศาสตร์ของแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๕ เป็นกรอบชี้้นำการพัฒนาพื้นที่ด้วย ๕ ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแบบบูรณาการ เพื่อ มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : พัฒนาศักยภาพเมือง เพื่อก้าวทันการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และเป็นมหานครแห่งการเรียนรู้

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : พัฒนากกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : พัฒนากกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ : พัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำคัญที่สนับสนุนให้การดำเนินงานของสำนักงานเขตบางพลัด สามารถสนองต่อนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครทั้ง ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจ และด้านจราจร ซึ่งมีเป้าประสงค์ต้องการให้ประชาชนในพื้นที่เขตบางพลัดมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๒.๖.๘ แนวทางจัดทำแผนงาน โครงการ/กิจกรรม เพื่อประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ดังนี้

สำนักงานเขตบางพลัดได้พิจารณาภารกิจหน้าที่ตามกฎหมาย สภาพแวดล้อม ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ปีงบประมาณ ๒๕๕๓ กรอบทิศทางการพัฒนาตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๕ แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ นโยบายผู้บริหารความต้องการของประชาชนในพื้นที่ จึงได้กำหนดแนวทางแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยจำแนกภารกิจเป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

๑) ภารกิจที่เป็นงานประจำเป็นภารกิจที่ดำเนินการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง มีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอและเป็นงานบริหารจัดการองค์กร มีโครงการ/กิจกรรมที่ควรดำเนินการ อาทิ เช่น โครงการส่งเสริมวินัยจราจรโดยเผยแพร่ความรู้วินัยจราจรให้แก่ประชาชนและเยาวชนในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นงานปรับปรุงก่อสร้างระบบระบายน้ำเพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่งานส่งเสริมกิจกรรมการลดปริมาณมูลฝอยงานสนับสนุนการฝึกอาชีพให้ประชาชนในพื้นที่ งานส่งเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัยในศูนย์เยาวชน งานป้องกันโรคติดต่อ งานกวาดขนตรวจตราพื้นที่เสี่ยง งานควบคุมกวาดชั้นให้ประชาชนปฏิบัติตาม พ.ร.บ. รักษาความสะอาดฯ งานส่งเสริมให้บริการการศึกษาระดับปฐมวัย งานส่งเสริมการสร้างเครือข่ายงานส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน งานส่งเสริมศักยภาพการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

๒) ภารกิจที่เป็นงานเชิงยุทธศาสตร์เป็นภารกิจที่เน้นให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาในเชิงบูรณาการส่งผลสำเร็จในภาพรวมของกรุงเทพมหานคร ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร

๒.๑ แผนงาน โครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมาและปรากฏผลผลิต ผลลัพธ์ตามเป้าหมายชัดเจน ตรวจสอบได้ ประชาชนได้รับประโยชน์โดยตรง ที่คงจำเป็นต้องดำเนินการในปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๓คือ งานส่งเสริมการพัฒนาระบบขนส่งด้วยการใช้รถจักรยาน งานส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนโดยสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมเขตบางพลัด

๒.๒ แผนงาน โครงการใหม่ที่จำเป็นต้องดำเนินการและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ได้จัดลำดับความสำคัญไว้ รวมถึงผลสำเร็จของแผนงาน โครงการใหม่นั้นตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนา ประชาชนได้รับประโยชน์โดยตรง สอดคล้องกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครคือ การจัดหาสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้นและเพียงพอต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า สำนักงานเขตบางพลัด เป็นหน่วยงานของภาครัฐที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับการบริการ ตลอดจนการรับแจ้งปัญหาหรือเรื่องต่างๆ การประสานความช่วยเหลือระหว่างหน่วยงานของรัฐ และการดูแลประชาชนในเขตพื้นที่ให้ได้รับประโยชน์สุขอย่างทั่วถึง

๒.๗ งานวิจัยเกี่ยวข้อง

๒.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ในการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

สุทธิคำพร บำราญ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพัฒนาการกรณีศึกษา เฉพาะจังหวัดปัตตานี” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความเกี่ยวข้องมากที่สุดกับการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยอื่นๆ คือ ความเข้าใจบทบาทของพัฒนาการ บรรยากาศขององค์กร ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และมีโอกาสปฏิบัติตามบทบาทของพัฒนาการ มีผลกับการปฏิบัติงาน ตามลำดับ^{๕๐}

กัมพล จรุงสำราญ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามหลักสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี” ผลวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีตำแหน่งในการปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวน มีความรู้และทักษะในเรื่องสิทธิมนุษยชน ในด้านหลักการเคารพต่อศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้และทักษะอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยทางด้านอายุ สถานภาพ ยศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งรับผิดชอบ การอบรม/สัมมนาเรื่องสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ความรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และทักษะในเรื่องสิทธิมนุษยชนมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานสืบสวนสอบสวน ตามสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาต่างกัน^{๕๑}

^{๕๐}สุทธิคำพร บำราญ, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพัฒนาการ กรณีศึกษา เฉพาะจังหวัดปัตตานี”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า (๑).

^{๕๑}กัมพล จรุงสำราญ, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามหลักสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารงานยุติธรรม), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

ชาญณรงค์ ชันประกอบ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย เรียงตามความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่ที่ปฏิบัติ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยตัวแปรอิสระที่นำมาวิจัยทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับระดับของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคายส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ระดับของปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง^{๕๒}

เฉลิมศักดิ์ สุขสำราญ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า ในการศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรในสังกัดตำรวจภูธรภาค ๑ พบว่า มีความพร้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการเผชิญกับการปฏิบัติหน้าที่ และด้านร่างกายอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรในสังกัดตำรวจภูธรภาค ๑ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการเผชิญกับการปฏิบัติหน้าที่สติปัญญา และด้านร่างกายค่อนข้างมาก เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรทุกนายได้รับการฝึกอบรมจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจให้มีความรักสามัคคีในหมู่คณะ มีระเบียบวินัย มีความเคารพระหว่างผู้ใหญ่ผู้น้อย และมีสายการบังคับบัญชาที่ค่อนข้างชัดเจน มีการฝึกฝนให้มีความรักในการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และเน้นให้รักษาความสะอาดสถานที่พักอาศัย และระเบียบวินัยในการแต่งเครื่องแบบและการเตรียมพร้อมด้านอุปกรณ์การออกปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ^{๕๓}

^{๕๒}ชาญณรงค์ ชันประกอบ, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

^{๕๓}เฉลิมศักดิ์ สุขสำราญ, “ความพร้อมของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๐๘.

ปทุมพร สุขอาษา ได้ศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัยพบว่าการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ คณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่สูงที่สุด ได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนปรดสานงานให้ผู้แทนองค์กรชุมชนเครือข่าย มีส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองในระดับต่าง ๆ และด้านที่ต่ำสุด ได้แก่ การสนับสนุนการจัดทำโครงการขององค์กรชุมชน แสวงหางบประมาณทั้งภายในภายนอกและประสานการบริหารจัดการเงินทุนขององค์กรชุมชน บั้จจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ตำแหน่งทางสังคม การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรับรู้ข่าวสาร ที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๔๔}

จิตรภาณุ สรธัญวิษณ์ ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยที่มีผลต่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมการผลิต: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง” ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลการประสบอันตรายในอุตสาหกรรมการผลิต ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง พบว่า อัตราการเสียชีวิตต่ำมากรองลงมา คือ พิการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการรณรงค์เรื่องความปลอดภัยและการบริหารงานความปลอดภัยมีส่วนทำให้ลูกจ้าง มีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างของอัตราความถี่ของการประสบอันตรายของขนาดโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่างพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ เพศ สาขาที่จบการศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงานและคุณสมบัติเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับการประสบอันตรายในอุตสาหกรรมการผลิตอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ^{๔๕}

^{๔๔} ปทุมพร สุขอาษา, “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๖), หน้า (๑).

^{๔๕} จิตรภาณุ สรธัญวิษณ์, “การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยที่มีผลต่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๓๗), หน้า (๑).

ปัญญา พวงมาลัย ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ สืบสวนจับกุม ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดกำแพงเพชร” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุม อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ๓ ลำดับแรก คือ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านบทบาทของผู้บังคับบัญชาต่อการปฏิบัติหน้าที่ และด้านผลการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนจับกุม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความสามารถในการสืบสวนจับกุมคดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย การได้รับการสนับสนุนกำลังตำรวจเมื่อร้องขอ การพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม และความภาคภูมิใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุม อยู่ในระดับมาก สำหรับผลการเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน พบว่าโดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนที่มียศต่างกันและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนที่มียศต่างกันและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ในรายข้อ ดังนี้ การได้รับการสนับสนุนเงินค่าใช้จ่ายในการติดตาม ตามคดีอย่างเพียงพอ การพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม การมีโอกาสได้รับความหน้าในอาชีพ และการได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเมื่อออกปฏิบัติหน้าที่นอกหน่วยงาน^{๕๖}

ปิยะ โตสกุลวงศ์ ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล ๑ และ ๒” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการสอบสวนผู้ต้องหาและพยานด้านการสอบสวนผู้ต้องหา ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน พบว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับความแนวความคิดที่ใช้ในการสอบสวนตามกระบวนการที่เกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนคดีอาญาของกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ได้มีการปรับปรุงเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ของสังคมในปัจจุบัน ซึ่งกองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้ปรับปรุงรูปแบบการทำสำนวนร่วมกับสำนักงานอัยการสูงสุด

^{๕๖}ปัญญา พวงมาลัย, “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, ๒๕๔๓), หน้า (๑).

เพื่อให้พนักงานสอบสวนได้รับความสะดวกในการทำสำนวนการสอบสวน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น^{๔๓}

ประสาธน์ บุญเหมือน ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาลกรมตำรวจ” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของสารวัตร ในสำนักงานตำรวจสันติบาล กรมตำรวจเกี่ยวกับรายได้ สวัสดิการ เกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพ เกี่ยวกับความยุติธรรม เกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำและเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าอยู่ระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา และเกี่ยวกับศักดิ์ศรีของอาชีพ อยู่ในระดับสูง แต่โดยเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาล กรมตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยภูมิหลังทางเศรษฐกิจสังคมกับตัวแปรความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก-ภายใน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งสารวัตร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ยกเว้น เพศ และ ต้นสังกัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ^{๔๔}

ชนสิทธิ์ พงศ์พิทักษ์ ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายการบริหารจัดการความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล และสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สายงาน และลักษณะงาน สามารถร่วมกันอธิบายความ

^{๔๓}ปิยะ โตสกุลวงศ์, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล ๑ และ ๒”, **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า (๑).

^{๔๔}ประสาธน์ บุญเหมือน, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาลกรมตำรวจ”, **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า (๑).

แปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ถึงร้อยละ ๓๙ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑^{๘๙}

ว่าที่ ร.ต. หนองก่ แสงแก้ว ได้วิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งสามด้าน ได้แก่ ประโยชน์สูงสุดของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัชฌิมเลขคณิต รวม ๓.๒๑ ทางด้านประสิทธิผลและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับปานกลาง มีมัชฌิมเลขคณิต รวม ๓.๑๑ และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีมัชฌิมเลขคณิต รวม ๓.๑๘ เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัย อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยตัวแปรที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) ที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพการสมรส และรายได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร^{๙๐}

ขวัญใจ มีทิพย์ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ กองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (Commando) กองทัพอากาศ พบว่า อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ อายุ

^{๘๙} ชนสิทธิ์ พฤทธิพิทักษ์, “ปัจจัยที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๖), หน้า (๑).

^{๙๐} ว่าที่ ร.ต. หนองก่ แสงแก้ว, “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

ระดับการศึกษา รายได้ (อัตราเงินเดือนและเงินเพิ่มพิเศษ) ระดับชั้นยศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ^{๑๑}

พรสรวง เกาตะกู ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัยพบว่า ความรู้เกี่ยวกับงานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้รับการสนับสนุนจากศูนย์ อปพร.เทศบาลตำบล การทำงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก สำหรับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ที่มีระยะเวลาการเป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนต่างกัน มีการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่มีอายุระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส อาชีพหลักต่างกัน มีการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน^{๑๒}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานนั้น คือการรับผิดชอบต่อหน้าที่ การเอาใจใส่ในการทำงาน ของบุคลากร หากมีการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่แล้ว ย่อมจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามขอบข่ายงานและแผนการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้

^{๑๑}ขวัญใจ มีทิพย์, “ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๓), หน้า (๑).

^{๑๒}พรสรวง เกาตะกู, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

๒.๗.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท ๔

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิบาท ๔ ในการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

ชาญณรงค์ ชันประกอบ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีการปฏิบัติหน้าที่โดยมีความเพียรพยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหามากที่สุด และเมื่อพิจารณากับเกณฑ์แล้วจัดได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก^{๓๓}

พัชรารัตน์ วีรสสิทธิ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานประกันสังคม” ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานประกันสังคมส่วนที่มีลักษณะของเขตพื้นที่ๆแตกต่างกัน มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยรวมและรายด้านฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ไม่แตกต่างกัน^{๓๔}

ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ ได้วิจัยเรื่อง “การใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลมหาชัย ๒ ที่มีเพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการใช้อิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน และที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้หลักอิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่มีการใช้หลังวิมังสาในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๓๕}

^{๓๓} ชาญณรงค์ ชันประกอบ, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐), หน้า ๘๗.

^{๓๔} พัทธราภรณ์ วีรสสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานประกันสังคม”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๘), หน้า (๑).

^{๓๕} ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ, “การใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”, สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า (๑).

สิทธิชัย เดชาสิทธิ์ ได้วิจัยเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อธิบาท ๔ ในการปฏิบัติราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช” พบว่า ๑) ข้าราชการเพศชายและเพศหญิงมีผลสัมฤทธิ์ในการใช้อธิบาท ๔ อยู่ในระดับสูง ส่วนระดับการศึกษาทั้งต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อธิบาท ๔ อยู่ในระดับสูง ๒) ข้าราชการเพศชายและเพศหญิงมีผลสัมฤทธิ์ในการใช้อธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกัน ๓) ข้าราชการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลสัมฤทธิ์ในการใช้อธิบาท ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เฉพาะด้านวิมังสา ส่วนผู้ที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีผลสัมฤทธิ์ในการใช้อธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน^{๖๖}

ชาติรี แนวจำปา ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้อธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้อธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การประยุกต์ใช้อธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก สำหรับการประยุกต์ใช้อธิบาท ๔ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้อธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ที่ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้^{๖๗}

^{๖๖}สิทธิชัย เดชาสิทธิ์, “ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อธิบาท ๔ ในการปฏิบัติราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า (๑).

^{๖๗}ชาติรี แนวจำปา, “การประยุกต์ใช้อธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า (๑).

ประสาธน์ บุญเหมือน ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาลกรมตำรวจ” ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยภูมิหลังทางเศรษฐกิจสังคมกับตัวแปรความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกภายใน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งสารวัตร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ยกเว้น เพศ และต้นสังกัดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ^{๔๘}

ไพบุลย์ ตั้งใจ ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ด้านฉันทะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปรารถนาที่จะให้งานบรรลุผล พึงพอใจในตำแหน่ง และหน้าที่ที่ได้รับ ปรารถนาที่จะให้งานบรรลุผลสำเร็จ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของ บริษัท และประพฤติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีมีแผนก ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเสมอ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบริษัท พึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน พร้อมจะให้คำปรึกษาและบริการกับลูกค้า พร้อมที่จะรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่สูงกว่า และพึงพอใจที่จะร่วมงานกับบริษัทต่อไป^{๔๙}

บุญมี บุญเอี่ยม ได้ศึกษาเรื่อง “การนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” เพื่อเปรียบเทียบการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงาน จากตัวแปรประวัติการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต มีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และมีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยอาศัยแรงจูงใจภายนอก และใช้อิทธิบาท ๔ มากน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน วิธีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ คือ ต้องสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นในใจของตนเป็นเบื้องต้นแรกก่อนเพื่อให้เกิดความชอบหรืออยากที่จะทำงานนั้นๆ จากนั้นต้องใช้วิริยะ คือความเพียรพยายามความอดทนในการต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมาย ในขณะที่

^{๔๘} ประสาธน์ บุญเหมือน, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาลกรมตำรวจ”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า (๑).

^{๔๙} ไพบุลย์ ตั้งใจ, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๑๓.

ที่ทำงานต้องมีจิตตะ คือ ความตั้งใจหรือเอาใจใส่ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพ และสุดท้ายต้องใช้วิมังสา คือ พิจารณาไตร่ตรองงานที่ทำอย่างรอบคอบ มีการตรวจสอบข้อบกพร่องจากการทำงานแล้วหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นในครั้งต่อ ๆ ไป เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด^{๑๐๐}

สถิต รัชปต์ย์ ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาคฤหัสถ์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด” พบว่า นักศึกษาคฤหัสถ์ส่วนใหญ่ได้ให้ทัศนะที่คล้ายคลึงกันว่า ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นแล้ว เป้าหมายที่ตั้งไว้ก็คือการประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ทำ ต้องเริ่มที่ฉันทะให้เกิดขึ้นในใจตนเองก่อน คือ รักชอบอยากที่จะทำในสิ่งนั้น จากนั้นจะต้องใช้วิริยะ คือความเพียรพยายาม มีความอดทน ไม่ท้อถอย พยายามทำอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานหรือสิ่งที่ทำประสบผลสำเร็จดังเป้าหมาย ซึ่งจะต้องอาศัยจิตตะ คือ การที่ใจจดจ่อกับสิ่งที่ตนเองทำ มุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ หากเกิดปัญหาหรืออุปสรรคก็ควรจะใช้วิมังสา คือ การไตร่ตรองหาเหตุผล วิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามแก้ปัญหาเพื่อให้ปัญหานั้นผ่อนคลายหรือสลดลงไป การงานหรือสิ่งที่ทำนั้นก็ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ และยังพบว่า ความเข้าใจในองค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ อันประกอบไปด้วย ฉันทะ คือความพึงพอใจ วิริยะ คือความเพียร จิตตะ คือเอาใจฝักใฝ่ วิมังสา คือความไตร่ตรอง โดยนักศึกษากลุ่มใหญ่ (ร้อยละ ๗๘.๓๕) มีความเข้าใจความหมายที่ถูกต้องตรงกันด้านวิธีปฏิบัติ พบว่า นักศึกษาคฤหัสถ์ส่วนใหญ่ให้ทัศนะที่คล้ายคลึงกันว่า ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว เป้าหมายที่ตั้งไว้คือการประสบผลสำเร็จในสิ่งนั้น ต้องเริ่มที่ฉันทะให้เกิดขึ้นในใจของตนเองก่อน คือ รักชอบอยากที่จะทำในสิ่งนั้น จากนั้นจะต้องใช้วิริยะ คือความเพียรพยายามมีความอดทน ไม่ท้อถอย พยายามทำอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานหรือสิ่งที่จะทำให้สำเร็จหากเกิดปัญหาหรืออุปสรรคก็ควรจะใช้วิมังสา คือการไตร่ตรอง หาเหตุผล วิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามแก้ไขปัญหาก็ให้ปัญหานั้นผ่อนคลายหรือสลดลงไป การงานหรือสิ่งที่ทำนั้นก็ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพสูงสุด^{๑๐๑}

^{๑๐๐} บุญมี บุญเอี่ยม, “ศึกษานำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๕๔), หน้า (๑).

^{๑๐๑} สถิต รัชปต์ย์, “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาคฤหัสถ์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๘), หน้า (๑).

อรพรรณ ศิริพรประสิทธิ์ ได้วิจัยเรื่อง “สัมฤทธิ์ผลการใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการทำงานของคณะกรรมการหมู่บ้าน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช”พบว่า คณะกรรมการหมู่บ้าน ควรทำงานเป็นทีมและมีการประชุมกันบ่อยๆ ควรมีความตั้งใจหรือเอาใจใส่ทุกครั้งในการทำงาน ควรหมั่นหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ควรมีการตระหนักว่า การทำงานย่อมมีอุปสรรคเสมอ และเมื่อเกิดปัญหาทุกคนควรร่วมกันแก้ไข ควรทำงานรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำให้มีประสิทธิภาพสูงสุด^{๑๒}

ดารานี สิทธิพงศ์ ได้ศึกษาเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการชุมชนมีการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้ฉันทะ (ความพอใจ) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการใช้ฉันทะ (ความพอใจ) ด้านการใช้จิตตะ (ความเอาใจใส่งาน) ด้านการใช้วิริยะ (ความเพียร) ด้านการใช้วิมังสา(การใช้ความรู้) ตามลำดับ และประชากรที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเห็นต่อการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน ไม่แตกต่างกัน^{๑๓}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า สิ่งหนึ่งที่จะมีส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี ก็คือการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ หลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร การนำเอาหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ย่อมจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การจะทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นประกอบไปด้วยเหตุหลายๆ ประการ เช่น ความรู้ความสามารถ หรือทักษะในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การบรรลुวัตถุประสงค์ของงาน และบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์การรวมทั้งมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าโดยลงทุนลงแรงน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมาก หรือประโยชน์สูงประหยัดสุดนั่นเอง

ผู้วิจัยเห็นว่า สิ่งหนึ่งที่จะสร้างประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานเขตบางพลัด ได้ดี ก็คือการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาโดยเฉพาะหลักอิทธิบาท ๔ ที่เป็นวิธีปฏิบัติให้ถึงความสำเร็จซึ่งความเกี่ยวเนื่องกันเหมือนลูกโซ่ คือเมื่อมี ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในงานที่จะทำแล้ว ย่อมให้เกิด วิริยะ คือความพากเพียรมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ เมื่อมีความมุ่งมั่นพากเพียรแล้ว

^{๑๒}อรพรรณ ศิริพรประสิทธิ์ “สัมฤทธิ์ผลการใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการทำงานของคณะกรรมการหมู่บ้าน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า (๑).

^{๑๓}ดารานี สิทธิพงศ์, “ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลทอนหงส์อำเภอพรหมคีรีจังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง), (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า (๑).

ยอมจะทำให้มี จิตตะ คือความเอาใจใส่ฝักใฝ่ในการทำงานอยู่เสมอ ประการสุดท้ายก็มีความ ไตร่ตรองหาเหตุผล หรือข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อหาวิธีการแก้ไขสิ่งที่บกพร่องนั้น คือมี วิมังสา ความไตร่ตรองหาเหตุผลแห่งความสำเร็จของงานนั่นเอง ดังนั้น หากได้นำเอาหลักกัทธิบาท ๔ มา ประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับวิธีการทำงานในชีวิตประจำวันแล้วจะทำให้การปฏิบัติงาน มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพต่อไป

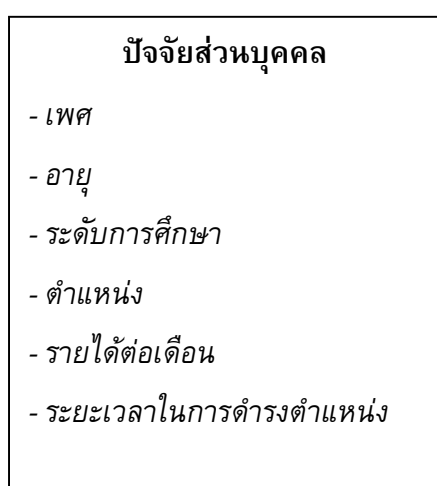
๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักกัทธิบาท ๔ ของ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักกัทธิบาท ๔ โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

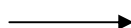
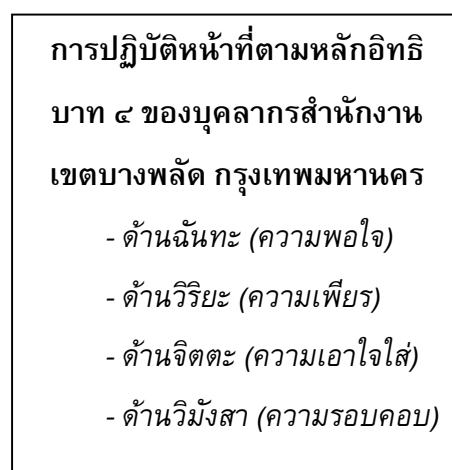
ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ของ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักกัทธิบาท ๔ ของ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ด้านฉันทะ (ความพอใจ) ด้านวิริยะ (ความเพียร) ด้านจิตตะ (ความเอาใจใส่) และด้านวิมังสา (ความรอบคอบ) ดังแผนภาพที่ ๒.๒

ตัวแปรต้น (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกำหนดรูปแบบในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่เป็น ข้าราชการ ลูกจ้าง ของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำนวน ๖๙๖ คน^๑

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) มาจากประชากรที่เป็นบุคลากรในสำนักงานเขตบางพลัด และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan)^๒ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๔๒ คน

^๑สำนักงานเขตบางพลัด, “ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตบางพลัด”, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๔), (อัตสำเนา).

^๒สุจิตรา บุญรัตพันธุ์, ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๖๑.

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

๓.๓.๑ การสร้างแบบสอบถาม

๑. ศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๔. สร้างเครื่องมือการวิจัย

๕. นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) จากประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง

๗. นำเครื่องมือที่ได้จากการไปทดลองแจก (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน ๓๐ ชุด มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง จำนวน ๒๔๒ ชุด และนำไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างจริงกับบุคลากรในสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๙. รวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์

๓.๓.๒ ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของการวิจัยเรื่องการศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการสร้างแบบสอบถามตามกรอบปัจจัยที่กำหนด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง จำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของบุคลากร ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ฉันทะ (ความพอใจ) ๒) วิริยะ (ความเพียร) ๓) จิตตะ (ความเอาใจใส่) และ ๔) วิมังสา (ความรอบคอบ) โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนนดังนี้^๓

๕ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

๔ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ **มาก**

๓ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ **ปานกลาง**

๒ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ **น้อย**

๑ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open ended Question) ให้เลือกตอบแบบเสรี

๓.๓.๓ การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ ที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่านได้แก่

๑) พระมหาบุญเลิศ อินฺทปญฺโญ,ผศ. ตำแหน่งรองคณบดี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒) อาจารย์ ดร.พีเชษฐ ทั้งโต ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓) ผศ.ดร.รัชชพันธ์ อิศรเดช ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

^๓ ชูติระ ระบอบ และคณะ, ระเบียบวิธีวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒), หน้า ๑๐๘.

๔) อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปรานีต ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕) อาจารย์วันชัย สุขตาม ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๓. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) จากกลุ่มตัวอย่างที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำนวน ๓๐ ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha α -coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๕ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๙๕๕

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ในการนำไปใช้แจกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

๑) ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการเขตบางพลัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรในสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๒) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามจำนวน ๒๔๒ ชุด โดยแจกกับบุคลากรในสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้บริหารข้าราชการ ลูกจ้าง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน ๒๔๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

๓) นำข้อมูลที่ได้อ้างอิงและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

^๕สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

(๑) ข้อมูลที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการเขียนเป็นความเรียง และจัดกลุ่มโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique)

(๒) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๓) เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ แปลว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ แปลว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ **มาก**

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ แปลว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ **ปานกลาง**

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ แปลว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ **น้อย**

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ แปลว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**^๔

^๔ชูศรี วงศ์รัตนะ, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตร, ๒๕๔๑), หน้า ๗๕.

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๔ ตอนดังนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของบุคลากร จำนวน ๒๔๒ คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๒๔๒)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙๘	๔๐.๕
หญิง	๑๔๔	๕๙.๕
๒. อายุ		
๒๐ - ๒๙ ปี	๔๐	๑๖.๕
๓๐ - ๓๙ ปี	๘๔	๓๔.๗
๔๐ - ๔๙ ปี	๗๖	๓๑.๔
๕๐ ปีขึ้นไป	๔๒	๑๗.๔
๓. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๘๔	๓๔.๗
ปริญญาตรี	๑๓๙	๕๗.๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๙	๗.๙
๔. ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	๑๔๑	๕๘.๓
ลูกจ้าง	๑๐๑	๔๑.๑
๕. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๖๐	๒๔.๘
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๘๕	๓๕.๑
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๓	๑๓.๖
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๔๙	๒๐.๒
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๑๕	๖.๒

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

(n = ๒๔๒)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๖. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง		
๑ - ๕ ปี	๕๕	๒๒.๗
๖ - ๑๐ ปี	๗๐	๒๘.๙
๑๑ - ๑๕ ปี	๔๐	๑๖.๕
๑๖ - ๒๐ ปี	๒๗	๑๑.๒
มากกว่า ๒๐ ปี	๕๐	๒๐.๗

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๔๒ คน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔ ส่วนใหญ่มีตำแหน่ง เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓ มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ส่วนใหญ่ระหว่าง ๖ - ๑๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙

๔.๒ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านฉันทะ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่), ด้านวิริยะ (ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่), ด้านจิตตะ (ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่), และด้านวิมังสา (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ – ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

(n=๒๔๒)

การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร	ระดับการปฏิบัติหน้าที่		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. ด้านฉันทะ	๔.๐๗	๐.๕๒๑	มาก
๒. ด้านวิริยะ	๔.๑๙	๐.๕๓๖	มาก
๓. ด้านจิตตะ	๔.๑๙	๐.๕๓๒	มาก
๔. ด้านวิมังสา	๔.๐๖	๐.๕๕๓	มาก
ภาพรวม	๔.๑๓	๐.๕๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ ตามหลักอิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติหน้าที่ ตามหลักอิทธิ
 บาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ

(n=๒๔๒)

ข้อที่	๑. ด้านฉันทะ : (ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่)	ระดับการปฏิบัติหน้าที่		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑.๑	ท่านพอใจที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	๔.๐๕	๐.๗๓๐	มาก
๑.๒	ท่านยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม ในงานที่ท่านรับผิดชอบ	๔.๓๓	๐.๖๔๓	มากที่สุด
๑.๓	เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรที่ท่านปฏิบัติงาน ในทางที่ไม่ถูกต้องหรือเหมาะสม ท่านรีบชี้แจงทันที	๔.๑๗	๐.๗๓๓	มาก
๑.๔	ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย	๔.๑๒	๐.๗๑๐	มาก
๑.๕	ท่านมีความยินดีทำงานอย่างเต็มความสามารถเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ	๔.๓๓	๐.๗๑๕	มากที่สุด
๑.๖	ท่านคิดว่าค่าตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่นี้เพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	๓.๓๒	๑.๑๒๘	ปานกลาง
๑.๗	ท่านพร้อมที่จะรับคำแนะนำ หรือคำติชม ในงานที่รับผิดชอบ	๔.๑๙	๐.๗๓๑	มาก
	ภาพรวม	๔.๐๗	๐.๕๒๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๗$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม ในงานที่ท่านรับผิดชอบ, ท่านมีความยินดีทำงานอย่างเต็มความสามารถเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านคิด

ว่าค่าตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่นี้เพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน สำหรับข้ออื่นๆที่เหลือ บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร **ด้านวิริยะ**

(n=๒๔๒)

ข้อที่	๒. ด้านวิริยะ : (ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่)	ระดับการปฏิบัติหน้าที่		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๒.๑	ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ	๔.๒๓	๐.๖๒๖	มากที่สุด
๒.๒	ท่านทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนงานที่ได้รับมอบหมาย	๔.๑๗	๐.๖๔๖	มาก
๒.๓	งานที่ท่านรับผิดชอบแม้จะมีอุปสรรคท่านพยายามที่จะปฏิบัติงานจนสำเร็จ	๔.๑๗	๐.๖๙๒	มาก
๒.๔	ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานที่ค้างคั่ง	๔.๑๖	๐.๖๙๖	มาก
๒.๕	หากมีงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกินเวลาราชการ ท่านยินดีอุทิศเวลาให้กับงานด้วยความเต็มใจ	๔.๒๒	๐.๗๐๐	มากที่สุด
๒.๖	เมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ท่านจะรีบปฏิบัติหน้าที่นั้น โดยทันที	๔.๒๒	๐.๗๔๐	มากที่สุด
๒.๗	ท่านสนใจเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๑๘	๐.๗๑๕	มาก
	ภาพรวม	๔.๑๙	๐.๕๓๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ (ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ, หากมีงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกินเวลาราชการ

ท่านยินดีอุทิศเวลาให้กับงานด้วยความเต็มใจ และเมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ท่านจะรีบปฏิบัติหน้าที่นั้น โดยทันที สำหรับข้ออื่นๆที่เหลือ บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะ

(n=๒๔๒)

ข้อที่	๓. ด้านจิตตะ : (ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่)	ระดับการปฏิบัติหน้าที่		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๓.๑	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจงานเป็นอย่างดี	๔.๐๘	๐.๖๓๙	มาก
๓.๒	ท่านตรวจความเรียบร้อยของงานทุกครั้ง อยู่เสมอ	๔.๑๑	๐.๖๗๙	มาก
๓.๓	ในการปฏิบัติงานของท่านต้องใช้สมาธิ ทักษะและประสบการณ์อย่างมาก	๔.๑๑	๐.๗๒๑	มาก
๓.๔	ท่านเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ประชาชน อย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๙	๐.๗๐๕	มาก
๓.๕	ท่านถือว่าความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสิ่งที่จำเป็น	๔.๓๒	๐.๖๗๘	มากที่สุด
๓.๖	การตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็น	๔.๓๒	๐.๖๗๗	มากที่สุด
๓.๗	ในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดกรณีที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ท่านจะขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	๔.๒๑	๐.๗๓๙	มากที่สุด
	ภาพรวม	๔.๑๙	๐.๕๓๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ (ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านถือว่าความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสิ่งที่จำเป็น, การตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการปฏิบัติงานเป็น

สิ่งจำเป็น, ในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดกรณีที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ท่านจะขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเสมอ สำหรับข้ออื่นๆที่เหลือ บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิมังสา

(n=๒๔๒)

ข้อที่	๔. ด้านวิมังสา : (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่)	ระดับการปฏิบัติหน้าที่		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๔.๑	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และสามารถจัดการปัญหาได้ดี	๓.๙๗	๐.๖๙๔	มาก
๔.๒	องค์กรของท่านมีการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นและวางแผนการปฏิบัติงานต่างๆ ร่วมกันเสมอ	๓.๙๔	๐.๙๑๐	มาก
๔.๓	ท่านยึดประโยชน์ของประชาชน มากกว่าประโยชน์ขององค์กร	๔.๐๕	๐.๗๑๘	มาก
๔.๔	ท่านรับฟังปัญหาจากประชาชนที่มาติดต่อราชการเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง ในการแก้ปัญหา	๔.๑๔	๐.๖๕๔	มาก
๔.๕	ท่านปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและป้องกันความผิดพลาดในการทำหน้าที่เสมอ	๔.๑๙	๐.๖๙๖	มาก
๔.๖	ท่านปฏิบัติงานด้วยเหตุผล ใช้หลักความถูกต้องมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว	๔.๒๔	๐.๖๗๔	มากที่สุด
๔.๗	ท่านมีการทำสรุปการปฏิบัติงานทุกครั้งอยู่เสมอ	๓.๙๐	๐.๙๑๔	มาก
	ภาพรวม	๔.๐๖	๐.๕๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๖$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา อยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านปฏิบัติงานด้วยเหตุผล ใช้หลักความถูกต้องมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว สำหรับข้ออื่นๆที่เหลือ บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมาก

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่ง, รายได้ต่อเดือน, และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ตามสมมติฐานที่ ๑ - ๖ แสดงรายละเอียดในตารางที่ ๔.๗ - ๔.๒๗

สมมติฐานที่ ๑ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ ๑ รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ ๔.๗

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ

(n=๒๔๒)

การปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๙๘)		หญิง (๑๔๔)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑.ด้านฉันทะ	๓.๙๕	๐.๕๒๓	๔.๑๕	๐.๕๐๔	-๓.๐๙๑**	๐.๐๐๒
๒.ด้านวิริยะ	๔.๑๓	๐.๕๓๖	๔.๒๔	๐.๕๓๓	-๑.๕๙๐	๐.๑๑๓
๓.ด้านจิตตะ	๔.๑๓	๐.๕๗๔	๔.๒๓	๐.๔๙๙	-๑.๔๕๓	๐.๑๔๘
๔.ด้านวิมังสา	๔.๐๐	๐.๖๐๓	๔.๑๐	๐.๕๑๕	-๑.๔๒๗	๐.๑๕๕
ภาพรวม	๔.๐๕	๐.๕๐๖	๔.๑๘	๐.๔๕๖	-๒.๐๙๓*	๐.๐๓๗

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านฉันทะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ ๒ รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ ๔.๘

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ

(n=๒๔๒)

การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔	อายุ								F	Sig.
	๒๐ - ๒๙ ปี (๔๐ คน)		๓๐ - ๓๙ ปี (๘๔ คน)		๔๐ - ๔๙ ปี (๗๖ คน)		๕๐ ปีขึ้นไป (๔๒ คน)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑.ด้านฉันทะ	๔.๑๑	๐.๕๑๗	๔.๐๔	๐.๕๕๕	๔.๐๕	๐.๕๐๓	๔.๑๒	๐.๔๙๖	๐.๓๕๖	๐.๗๘๕
๒.ด้านวิริยะ	๔.๒๑	๐.๕๙๘	๔.๑๕	๐.๕๔๒	๔.๑๘	๐.๔๘๔	๔.๒๘	๐.๕๖๐	๐.๕๕๑	๐.๖๔๘
๓.ด้านจิตตะ	๔.๒๐	๐.๕๗๒	๔.๑๘	๐.๕๕๓	๔.๑๒	๐.๕๐๓	๔.๓๔	๐.๔๘๗	๑.๕๕๖	๐.๒๐๑
๔.ด้านวิมังสา	๔.๐๙	๐.๖๘๘	๔.๐๗	๐.๕๓๒	๔.๐๑	๐.๕๑๔	๔.๑๐	๐.๕๓๘	๐.๓๐๔	๐.๘๒๓
ภาพรวม	๔.๑๕	๐.๕๓๙	๔.๑๑	๐.๔๙๒	๔.๐๙	๐.๔๔๑	๔.๒๑	๐.๔๖๘	๐.๖๓๑	๐.๕๙๖

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๓ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ ๓ รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษา

(n=๒๔๒)

การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔	ระดับการศึกษา						F	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (๘๔ คน)		ปริญญาตรี (๑๓๙ คน)		สูงกว่าปริญญาตรี (๑๙ คน)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑.ด้านฉันทะ	๓.๘๘	๐.๔๕๘	๔.๑๗	๐.๕๔๕	๔.๒๓	๐.๓๔๑	๙.๖๐๔**	๐.๐๐๐
๒.ด้านวิริยะ	๔.๐๖	๐.๕๒๘	๔.๒๗	๐.๕๕๒	๔.๒๓	๐.๓๒๐	๔.๐๒๒*	๐.๐๑๙
๓.ด้านจิตตะ	๔.๐๔	๐.๕๒๔	๔.๒๘	๐.๕๓๔	๔.๒๖	๐.๔๐๖	๕.๖๐๑**	๐.๐๐๔
๔.ด้านวิมังสา	๓.๙๖	๐.๔๘๗	๔.๑๓	๐.๕๙๑	๔.๐๓	๐.๔๙๒	๒.๔๘๓	๐.๐๘๖
ภาพรวม	๓.๙๘	๐.๔๔๐	๔.๒๑	๐.๕๐๕	๔.๑๙	๐.๒๙๗	๖.๑๖๖**	๐.๐๐๒

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ในด้านฉันทะ, ด้านจิตตะ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในด้านวิริยะ ส่วนด้านวิมังสา การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม และรายด้านฉันทะ ด้านวิริยะ และด้านจิตตะ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Different : LSD) ดังตารางที่ ๔.๑๐ - ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)
โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๒๔๒)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๓.๙๘	๔.๒๑	๔.๑๙
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓.๙๘	-	-๐.๒๓*	-๐.๒๑
ปริญญาตรี	๔.๒๑	-	-	๐.๐๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๑๙	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม น้อยกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)
ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด
กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๒๔๒)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๓.๘๘	๔.๑๗	๔.๒๓
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓.๘๘	-	-๐.๒๙*	-๐.๓๕*
ปริญญาตรี	๔.๑๗	-	-	-๐.๐๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๒๓	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ น้อยกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างน้อยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิริยะ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๒๔๒)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๐๖	๔.๒๗	๔.๒๓
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔.๐๖	-	-๐.๒๑*	-๐.๑๗
ปริญญาตรี	๔.๒๗	-	-	๐.๐๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๒๓	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ น้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างน้อยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๒๔๒)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๐๔	๔.๒๘	๔.๒๖
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔.๐๔	-	-๐.๒๔*	-๐.๒๒
ปริญญาตรี	๔.๒๘	-	-	๐.๐๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๒๖	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ น้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๔ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ ๔ รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ตำแหน่ง

(n=๒๔๒)

การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔	ตำแหน่ง				t	Sig.
	ข้าราชการ (๑๔๑ คน)		ลูกจ้าง (๑๐๑ คน)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑.ด้านฉันทะ	๔.๒๔	๐.๔๕๑	๓.๘๓	๐.๕๒๒	๖.๔๕๘**	๐.๐๐๐
๒.ด้านวิริยะ	๔.๓๑	๐.๔๘๙	๔.๐๓	๐.๕๕๖	๔.๒๒๑**	๐.๐๐๐
๓.ด้านจิตตะ	๔.๓๒	๐.๔๖๕	๔.๐๑	๐.๕๖๕	๔.๘๐๐**	๐.๐๐๐
๔.ด้านวิมังสา	๔.๑๘	๐.๔๙๒	๓.๙๐	๐.๕๙๖	๓.๗๗๑**	๐.๐๐๐
ภาพรวม	๔.๒๖	๐.๔๑๖	๓.๙๔	๐.๕๐๒	๕.๒๕๒**	๐.๐๐๐

****มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑**

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามตำแหน่ง โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันทุกด้าน

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม และรายด้านจันทะ ด้านวินัยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Different : LSD) ดังแสดงในตารางที่ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๖ – ๔.๒๐

ตารางที่ ๔.๑๖ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n=๒๔๒)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ต่อเดือน				
		ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
		๔.๐๒	๔.๐๒	๔.๓๗	๔.๑๕	๔.๕๖
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๒	-	๐.๐๐	-๐.๓๕*	-๐.๑๓	-๐.๕๕*
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๔.๐๒	-	-	-๐.๓๕*	-๐.๑๓	-๐.๕๕*
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๓๗	-	-	-	๐.๒๒*	-๐.๑๙
๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๑๕	-	-	-	-	-๐.๔๑*
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๕๖	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม น้อยกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท และ มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท และ มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน

๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท และ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ ต่อเดือน มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๗ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขต บางพลัด กรุงเทพมหานคร **ด้านจันทะ** จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n=๒๔๒)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ต่อเดือน				
		ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
		๓.๙๓	๓.๙๕	๔.๓๕	๔.๑๐	๔.๕๘
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๙๓	-	-๐.๐๒	-๐.๔๒*	-๐.๑๗	-๐.๖๕*
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๙๕	-	-	-๐.๔๐*	๐.๒๕	-๐.๖๓*
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๓๕	-	-	-	๐.๒๕*	-๐.๒๓
๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๑๐	-	-	-	-	-๐.๔๘*
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๕๘	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจันทะ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท และ มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท และ มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ มากกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท และ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้

๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๘ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านจริยะ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n=๒๔๒)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ต่อเดือน				
		ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
		๔.๐๙	๔.๑๐	๔.๔๐	๔.๑๙	๔.๖๘
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๙	-	-๐.๐๑	-๐.๓๑*	-๐.๑๐	-๐.๕๙*
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๔.๑๐	-	-	-๐.๓๐*	-๐.๐๙	-๐.๕๘*
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๔๐	-	-	-	๐.๒๑*	-๐.๒๘
๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๑๙	-	-	-	-	-๐.๔๙*
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๖๘	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจริยะ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท และ มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท และ มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ มากกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท และ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้

๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n=๒๔๒)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ต่อเดือน				
		ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
		๔.๐๙	๔.๐๖	๔.๔๖	๔.๒๔	๔.๕๘
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๙	-	๐.๐๓	-๐.๓๗*	-๐.๑๕	-๐.๔๙*
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๔.๐๖	-	-	-๐.๔๐*	-๐.๑๘*	-๐.๕๒*
๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๔๖	-	-	-	๐.๒๒	-๐.๑๒
๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๒๔	-	-	-	-	-๐.๓๔*
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๕๘	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท และ มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท และมากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขต บางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิมังสา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n=๒๔๒)

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ต่อเดือน				
		ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
		๓.๙๘	๓.๙๘	๔.๒๘	๔.๐๕	๔.๔๑
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๙๘	-	๐.๐๐	-๐.๓๐*	-๐.๐๗	-๐.๔๓*
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๙๘	-	-	-๐.๓๐*	-๐.๐๗	-๐.๔๓*
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๒๘	-	-	-	๐.๒๓	-๐.๑๓
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๕	-	-	-	-	-๐.๓๖*
มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๔๑	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา น้อยกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท และ มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท และ มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตาม ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในด้านฉันทะ ส่วนด้านอื่นๆ บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Different : LSD.) ดังตารางที่ ๔.๒๒

ตารางที่ ๔.๒๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ของการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านฉันทะ จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

(n=๒๔๒)

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	\bar{X}	ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง				
		๑-๕ ปี	๖-๑๐ ปี	๑๑-๑๕ ปี	๑๖-๒๐ ปี	มากกว่า ๒๐ ปี
		๔.๐๑	๓.๙๖	๔.๑๒	๔.๐๖	๔.๒๖
๑-๕ ปี	๔.๐๑	-	๐.๐๕	-๐.๑๑	-๐.๐๕	-๐.๒๕*
๖-๑๐ ปี	๓.๙๖	-	-	-๐.๑๖	-๐.๑๐	-๐.๓๐*
๑๑-๑๕ ปี	๔.๑๒	-	-	-	๐.๐๖	-๐.๑๔
๑๖-๒๐ ปี	๔.๐๖	-	-	-	-	-๐.๒๐
มากกว่า ๒๐ ปี	๔.๒๖	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ๑-๕ ปี มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ น้อยกว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มากกว่า ๒๐ ปี, และ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ๖-๑๐ ปี มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มากกว่า ๒๐ ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สรุปสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบ การปฏิบัติหน้าที่ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่า (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) สรุปได้ตามตารางที่ ๔.๒๓

ตารางที่ ๔.๒๓ สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ตัวแปรทดสอบ	ค่า t	ค่า F	Sig.	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ ๑	เพศ	-๒.๐๙๓	-	๐.๐๓๗	✓	-
สมมติฐานที่ ๒	อายุ	-	๐.๖๓๑	๐.๕๙๖	-	✓
สมมติฐานที่ ๓	ระดับการศึกษา	-	๖.๑๖๖	๐.๐๐๒	✓	
สมมติฐานที่ ๔	ตำแหน่ง	๕.๒๕๒	-	๐.๐๐๐	✓	
สมมติฐานที่ ๕	รายได้ต่อเดือน	-	๗.๗๑๕	๐.๐๐๐	✓	
สมมติฐานที่ ๖	ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง	-	๒.๓๘๑	๐.๐๕๒	-	✓

๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ ๔.๒๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร **ด้านฉันทะ** (ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่)

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) งานที่ได้รับมอบหมายมักมีข้อจำกัด เรื่องนโยบาย ผู้ร่วมงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ และการอำนวยความสะดวกจากผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการขาดการสนับสนุนเรื่องงบประมาณดำเนินการ	๑) ผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เรื่องแผนหรือนโยบายควรมีคุณธรรมกำกับ โดยเฉพาะอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ ความเอาใจใส่ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้งานเป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ของงานที่ตั้งไว้
๒) ได้รับมอบหมายในหน้าที่ตนเองไม่มีความชอบ หรือพอใจ งานที่ไม่ถนัด จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความตั้งใจ หรือใส่ใจในการปฏิบัติงานนั้น	๒) บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีคุณธรรมเป็นหลักประจำใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำหน้าที่ตนเองให้สมบูรณ์ในงานที่รับผิดชอบ
๓) งานบางอย่างสั่งมาอย่างปัจจุบันทันด่วน และต้องต้องปฏิบัติหน้าที่ในขณะนั้น เป็นงานอื่นที่นอกเหนือจากงานประจำ เพราะหน้าที่ที่ประจำมีอยู่แล้ว ทำเพิ่มงาน จึงเกิดปัญหางานล้นมือ	๓) บุคลากรที่มีหลักธรรมสมบูรณ์แล้ว ย่อมทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรับรู้ปัญหา และทำงานรองรับภาวะกดดันได้ทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องมีหลักธรรมอิทธิบาท ๔ ด้าน วิริยะ คือความขยันหมั่นเพียร ความกระตือรือร้นในการทำหน้าที่
๔) ประชาชนที่มารับบริการไม่ค่อยให้ความร่วมมือ	๔) บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ควรเอาใจใส่กับผู้ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องมีหลักธรรมอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ คือ ความเอาใจใส่ในแต่ละหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ต้องมีสติ สัมปชัญญะ ในการทำงาน และมีความกระตือรือร้นในงานอยู่เสมอ
๕) ระบบงานไม่มีมาตรการ ในการจัดทำเครื่องใช้ในสำนักงาน ของใช้อุปกรณ์สำคัญในสำนักงานไม่สมบูรณ์ อุปกรณ์เสริมในการปฏิบัติ	๕) บุคลากรใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีความเหมาะสม และคุ้มค่า อย่างมีประสิทธิภาพและ บุคลากรควรมีหลักธรรม อิทธิ

หน้าที่ไม่เพียงพอ ยานพาหนะไม่สมบูรณ์ชำรุดบ่อยๆ	บาท ๔ ด้าน วิมังสาคือ ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
--	--

ตารางที่ ๔.๒๕ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิริยะ (ความขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติหน้าที่)

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) ระบบงานมักมีเรื่องเร่งด่วนแทรกซ้อน และสภาพแวดล้อมมีสิ่งรบกวนสมาธิขณะทำงาน	๑) บุคลากรต้องมีความตื่นตัวอยู่เสมอ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ และจำเป็นต้องพัฒนาตนเอง มีคุณธรรมประจำใจ รู้จักนำหลักธรรมอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการทำหน้าที่ โดยเฉพาะด้านฉันทะ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน
๒) การปฏิบัติงานที่มาจากความตั้งใจแต่ได้ผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ ทำให้เกิดความหน่ายในการที่ทำ ท้อแท้ ขาดความพากเพียรในการทำงาน	๒) บุคลากรต้องปรับทัศนคติต่อการทำหน้าที่ และการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ โดยมีธรรมะเป็นเครื่องกำกับ คือหลักอิทธิบาท ๔ โดยมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความเพียรพยายามในงานที่รับผิดชอบ มีความใส่ใจในหน้าที่ และมีความรอบคอบในการทำงาน
๓) งานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไปจะปฏิบัติได้ตามที่ระยะเวลากำหนด ทำให้เกิดความเครียด และพักผ่อนไม่เพียงพอ	๓) จัดแบ่งงานด่วนที่สุดก่อน แบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม และพักผ่อนให้เพียงพอ
๔) การเดินทาง ระยะทางจากที่ทำงานกับบ้านไกลจนเกินไป บางครั้งกลับดึกต้องมาทำต่อที่บ้าน ขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ ทำให้สุขภาพไม่ดี	๔) บุคลากรควรบริหารเวลาให้เหมาะสม ควรทุ่มเทกับงานที่มี และควรจัดลำดับความสำคัญของงาน

ตารางที่ ๔.๒๖ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านจิตตะ (ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่)

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) ผู้ปฏิบัติงานขาดความศรัทธาในองค์กร ทำให้มีทัศนคติไม่สร้างสรรค์ต่อองค์กร	๑) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีภาวะผู้นำ ลดอัตตาความเป็นตัวตน ให้ความสำคัญกับองค์กร องค์กรควรจัดให้มีสัมมนาทางวิชาการ เพื่อพัฒนาบุคลากร และเสริมสร้างทัศนคติ ความสามัคคีกลมเกลียวในองค์กร
๒) ขาดความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้คนไม่ตรงกับความสามารถ	๒) บุคลากรควรเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร มีใจรักศรัทธาต่อหน้าที่

ตารางที่ ๔.๒๗ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ด้านวิมังสา (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่)

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑) ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานด้วยความเร่งรีบ ด้วยระยะเวลาที่กำหนดไว้ จึงทำให้ขาดความรอบคอบ และผู้บังคับบัญชาไม่ใส่ใจในการตรวจสอบร่วมกัน	๑) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีสติ มีความรอบคอบ มีความรู้ในงานที่ทำ และต้องเรียนรู้ในงานตลอดเวลา ถึงงานเป็นเรื่องท้าทาย อย่ามองเป็นเรื่องอุปสรรค รู้จักทำงานเป็นทีม มีการประสานงานระหว่างทีมงาน
๒) งานหลายอย่างมีความเร่งด่วน ทำให้ขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน จนทำให้กระทบต่องานที่ทำประจำอยู่แล้ว	๒) ควรสร้างทีมงาน เพื่อรองรับกับงานที่มีความเร่งด่วนโดยนำหลัก อิทธิบาท ๔ มาใช้ประกอบการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ ด้านวิมังสา คือ การปฏิบัติงานต้องมีความรอบคอบอยู่เสมอ
๓) มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอ ทำให้บางครั้งขาดความรอบคอบในการทำงาน ทำให้ทำงานไม่ทันไม่มีเวลาตรวจสอบงาน เป็นสาเหตุให้งานไม่ดำเนินตามแผนงานขาดประสิทธิภาพ	๓) ควรวางแผนการทำงานแต่เนิ่นๆ และต้องมีความรู้ความสามารถในงานนั้นเป็นอย่างดี มีความตั้งใจ หมั่นตรวจสอบงาน และมีความรอบคอบในงานที่ทำ

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากร สำนักงานเขต บางพลัด กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำนวน ๒๔๒ คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีการหาคุณภาพ โดยการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๕๕ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕ มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔ มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓ มีรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งระหว่าง ๖ - ๑๐ ปี จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙

๕.๑.๒ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

๑) บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๐๗$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยินดีให้

คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม ในงานที่ท่านรับผิดชอบ, ท่านมีความยินดีทำงานอย่างเต็มความสามารถเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านคิดว่าคำตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่นี้เพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน สำหรับข้ออื่นๆที่เหลือ บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมาก

๒) บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ (ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๑๙$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ, หากมีงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกินเวลาราชการ ท่านยินดีอุทิศเวลาให้กับงานด้วยความเต็มใจ และเมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ท่านจะรีบปฏิบัติหน้าที่นั้นโดยทันที สำหรับข้ออื่นๆที่เหลือ บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมาก

๓) บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ (ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๑๙$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านถือว่าความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสิ่งที่จำเป็น, การตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็น, ในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดกรณีที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ท่านจะขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเสมอ สำหรับข้ออื่นๆที่เหลือ บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมาก

๔) บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๔.๐๖$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา อยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านปฏิบัติงานด้วยเหตุผล ใช้หลักความถูกต้องมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว สำหรับข้ออื่นๆที่เหลือ บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมาก

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ตามสมมติฐานที่ ๑ - ๖ สรุปได้ดังนี้

๑) สมมติฐานที่ ๑ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านฉันทะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

๒) สมมติฐานที่ ๒ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามอายุ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๓) สมมติฐานที่ ๓ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ในด้านฉันทะ, ด้านจิตตะ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในด้านวิริยะ ส่วนด้านวิมังสา การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

๔) สมมติฐานที่ ๔ บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามตำแหน่ง โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันทุกด้าน

๕) **สมมติฐานที่ ๕** บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันทุกด้าน

๖) **สมมติฐานที่ ๖** บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในด้านฉันทะ ส่วนด้านอื่น ๆ บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร จำแนกออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา มีดังนี้

๑) ปัญหา อุปสรรค ด้านฉันทะ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่) มีดังนี้

(๑) งานที่ได้รับมอบหมายมักมีข้อจำกัด เรื่องนโยบาย ผู้ร่วมงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ และการอำนวยความสะดวกจากผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการขาดการสนับสนุนเรื่องงบประมาณดำเนินการ

(๒) ได้รับมอบหมายในหน้าที่ตนเองไม่มีความชอบ หรือพอใจ งานที่ไม่ถนัด จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความตั้งใจ หรือใส่ใจในการปฏิบัติงานนั้น

(๓) งานบางอย่างสั่งมาอย่างปัจจุบันทันด่วน และต้องต้องปฏิบัติหน้าที่ในขณะนั้น เป็นงานอื่นที่นอกเหนือจากงานประจำ เพราะหน้าที่ที่ทำประจำมีอยู่แล้ว ทำเพิ่มงาน จึงเกิดปัญหางานล้นมือ

(๔) ประชาชนที่มารับบริการไม่ค่อยให้ความร่วมมือ

(๕) ระบบงานไม่มีมาตรการ ในการจัดทำเครื่องใช้ในสำนักงาน ของใช้ อุปกรณ์ สำคัญในสำนักงานไม่สมบูรณ์ อุปกรณ์เสริมในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ ยานพาหนะไม่สมบูรณ์ชำรุดบ่อยๆ

๒) ข้อเสนอนี้ ด้านฉันทะ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่) มีดังนี้

(๑) ผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เรื่องแผนหรือนโยบายควรมีคุณธรรมกำกับ โดยเฉพาะอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ ความเอาใจใส่ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้งานเป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ของงานที่ตั้งไว้

(๒) บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีคุณธรรมเป็นหลักประจำใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำหน้าที่ตนเองให้สมบูรณ์ในงานที่รับผิดชอบ

(๓) บุคลากรที่มีหลักธรรมสมบูรณ์แล้ว ย่อมทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรับรู้ปัญหา และทำงานรองรับภาวะกดดันได้ทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องมีหลักธรรมอิทธิบาท ๔ ด้าน วิริยะ คือความขยันหมั่นเพียร ความกระตือรือร้นในการทำงานที่

(๔) บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ควรเอาใจใส่กับผู้ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องมีหลักธรรมอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ คือ ความเอาใจใส่ในแต่ละหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ต้องมีสติ สัมปชัญญะ ในการทำงาน และมีความกระตือรือร้นในงานอยู่เสมอ

(๕) บุคลากรใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้มีความเหมาะสม และคุ้มค่า อย่างมีประสิทธิภาพและ บุคลากรควรมีหลักธรรม อิทธิบาท ๔ ด้าน วิมังสา คือ ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๓) ปัญหา อุปสรรค ด้านวิริยะ (ความขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติหน้าที่) มีดังนี้

(๑) ระบบงานมักมีเรื่องเร่งด่วนแทรกซ้อน และสภาพแวดล้อมมีสิ่งรบกวนสมาธิขณะทำงาน

(๒) การปฏิบัติงานที่มาจากความตั้งใจแต่ได้ผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ ทำให้เกิดความหน่ายในการที่ทำ ท้อแท้ ขาดความพากเพียรในการทำงาน

(๓) งานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไปจะปฏิบัติได้ตามที่ระยะเวลาที่กำหนด ทำให้เกิดความเครียด และพักผ่อนไม่เพียงพอ

(๔) การเดินทาง ระยะทางจากที่ทำงานกับบ้านไกลจนเกินไป บางครั้งกลับดึก ต้องมาทำต้อที่บ้าน ขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ ทำให้สุขภาพไม่ดี

๔) ข้อเสนอนี้ ด้านวินัย (ความขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติหน้าที่) มีดังนี้

(๑) บุคลากรต้องมีความตื่นตัวอยู่เสมอ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ และจำเป็นต้องพัฒนาตนเอง มีคุณธรรมประจำใจ รู้จักนำหลักธรรมอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการทำหน้าที่ โดยเฉพาะด้านฉันทะ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน

(๒) บุคลากรต้องปรับทัศนคติต่อการทำหน้าที่ และการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ โดยมีธรรมะเป็นเครื่องกำกับ คือหลักอิทธิบาท ๔ โดยมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความเพียรพยายามในงานที่รับผิดชอบ มีความใส่ใจในหน้าที่ และมีความรอบคอบในการทำงาน

(๓) จัดแบ่งงานด่วนที่สุดก่อน แบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม และพักผ่อนให้เพียงพอ

(๔) บุคลากรควรบริหารเวลาให้เหมาะสม ควรทุ่มเทกับงานที่มี และควรจัดลำดับความสำคัญของงาน

๕) ปัญหา อุปสรรค ด้านจิตตะ (ความเอาใจใส่ ในการปฏิบัติหน้าที่) มีดังนี้

(๑) ผู้ปฏิบัติงานขาดความศรัทธาในองค์กร ทำให้มีทัศนคติไม่สร้างสรรค์ต่อองค์กร

(๒) ขาดความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้คนไม่ตรงกับความสามารถ

๖) ข้อเสนอนี้ ด้านจิตตะ (ความเอาใจใส่ ในการปฏิบัติหน้าที่) มีดังนี้

(๑) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีภาวะผู้นำ ลดอัตราความเป็นตัวตน ให้มีความสำคัญกับองค์กร องค์กรควรจัดให้มีสัมมนาทางวิชาการ เพื่อพัฒนาบุคลากร และเสริมสร้างทัศนคติ ความสามัคคีกลมเกลียวในองค์กร

(๒) บุคลากรควรเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร มีใจรักศรัทธาต่อหน้าที่

๗) ปัญหา อุปสรรค ด้านวิมังสา (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่) มีดังนี้

(๑) ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานด้วยความเร่งรีบ ด้วยระยะเวลาที่กำหนดไว้ จึงทำให้ขาดความรอบคอบ และผู้บังคับบัญชาไม่ใส่ใจในการตรวจสอบร่วมกัน

(๒) งานหลายอย่างมีความเร่งด่วน ทำให้ขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน จนทำให้กระทบต่องานที่ทำประจำอยู่แล้ว

(๓) มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอ ทำให้บางครั้งขาดความรอบคอบในการทำงาน ทำให้ทำงานไม่ทันไม่มีเวลาตรวจสอบงาน เป็นสาเหตุให้งานไม่ดำเนินตามแผนงานขาดประสิทธิภาพ

๘) ข้อเสนอนี้ ด้านวิมังสา (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่) มีดังนี้

(๑) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีสติ มีความรอบคอบ มีความรู้ในงานที่ทำ และต้องเรียนรู้ในงานตลอดเวลา ถืองานเป็นเรื่องท้าทาย อย่ามองเป็นเรื่องอุปสรรค รู้จักทำงานเป็นทีม มีการประสานงานระหว่างทีมงาน

(๒) ควรสร้างทีมงาน เพื่อรองรับกับงานที่มีความเร่งด่วน โดยนำหลัก อิทธิบาท ๔ มาใช้ประกอบการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ ด้านวิมังสา คือ การปฏิบัติงานต้องมีความรอบคอบอยู่เสมอ

(๓) ควรวางแผนการทำงานแต่เนิ่นๆ และต้องมีความรู้ความสามารถในงานนั้นเป็นอย่างดี มีความตั้งใจ หมั่นตรวจสอบงาน และมีความรอบคอบในงานที่ทำ

๕.๒ อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่มีความสำคัญต่อ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากร สำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยมีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

๕.๒.๑ จากผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปฏิบัติมาก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชาติรี แนวจำปา**^๑ ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก สำหรับการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ที่ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่

^๑ ชาติรี แนวจำปา, “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑.

โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในแต่ละด้าน สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

๑) ด้านฉันทะ จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะอยู่ใน ระดับมาก คือผู้ปฏิบัติงานมีความยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม ในงานที่ท่านรับผิดชอบ อย่างเต็มความสามารถ เมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ ผู้ปฏิบัติมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ไพบุลย์ ตั้งใจ**^๒ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ด้านฉันทะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปรารถนาที่จะให้งานบรรลุผล พึงพอใจในตำแหน่ง และหน้าที่ที่ได้รับ ปรารถนาที่จะให้งานบรรลุผลสำเร็จ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท และประพฤติดนให้เป็นตัวอย่างที่ดีมีแผนก ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเสมอ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบริษัท พึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน พร้อมจะให้คำปรึกษาและบริการกับลูกค้า พร้อมที่จะรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่สูงกว่า และพึงพอใจที่จะร่วมงานกับบริษัทต่อไป

๒) ด้านวิริยะ จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้วยความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ และถ้าหากมีงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกินเวลาราชการ บุคลากรมีความยินดีอุทิศเวลาให้กับงานด้วยความเต็มใจ และเมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาท่านจะรีบปฏิบัติหน้าที่นั้น โดยทันที ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ชาญณรงค์ ชันประกอบ**^๓ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติ

^๒ ไพบุลย์ ตั้งใจ, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๑๓.

^๓ ชาญณรงค์ ชันประกอบ, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในจังหวัดหนองคาย”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐), หน้า ๘๗.

หน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดหนองคาย” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีการปฏิบัติหน้าที่โดยมีความเพียรพยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหามากที่สุด และเมื่อพิจารณาจากเกณฑ์แล้วจัดได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก

๓) ด้านจิตตะ จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ ด้วยความรับผิดชอบต่อนหน้าที่เป็นสิ่งที่จำเป็น, ปฏิบัติงานอย่างตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็น, และในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดกรณีที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง จะขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **บุญมี บุญเอี่ยม**^๔ ได้ศึกษาเรื่อง “การนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” เพื่อเปรียบเทียบการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงาน จากตัวแปรประวัติการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต มีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และมีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยอาศัยแรงจูงใจภายนอก และใช้อิทธิบาท ๔ มากน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน วิธีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ คือ ต้องสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นในใจของตนเป็นเบื้องต้นก่อนเพื่อให้เกิดความชอบหรืออยากที่จะทำงานนั้นๆ จากนั้นต้องใช้วิริยะ คือความเพียรพยายามความอดทนในการต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ เพื่อที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมาย ในขณะที่ทำงานต้องมีจิตตะ คือ ความตั้งใจหรือเอาใจใส่ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพ และสุดท้ายต้องใช้วิมังสา คือ พิจารณาไตร่ตรองงานที่ทำอย่างรอบคอบ มีการตรวจสอบข้อบกพร่องจากการทำงานแล้วหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นในครั้งต่อ ๆ ไป เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

๔) ด้านวิมังสา จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีระดับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรมีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา อยู่ในระดับมาก ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล ใช้หลักความถูกต้องมากกว่าความรู้สึก มีความรอบคอบ มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และสามารถจัดการปัญหาได้ดี

^๔ บุญมี บุญเอี่ยม, “ศึกษาการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๔), หน้า ๑.

ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **เฉลิมศักดิ์ สุขสำราญ**^๕ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของ ข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า ในการศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติงานของข้าราชการชั้นสัญญาบัตรระดับ รองสารวัตรในสังกัดตำรวจภูธรภาค ๑ พบว่ามีความพร้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการเผชิญกับการปฏิบัติหน้าที่ และด้านร่างกายอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองสารวัตรในสังกัดตำรวจภูธรภาค ๑ มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการเผชิญกับการปฏิบัติหน้าที่สติปัญญา และด้านร่างกายค่อนข้างมาก เนื่องจากข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรทุกคนได้รับการฝึกอบรมจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจให้มีความรักสามัคคีในหมู่คณะมีระเบียบวินัย มีความเคารพระหว่างผู้ใหญ่ผู้น้อย และมีสายการบังคับบัญชาที่ค่อนข้างชัดเจนมีการฝึกฝนให้มีความรักในการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และเน้นให้รักษาความสะอาดสถานที่พักอาศัย และระเบียบวินัยในการแต่งเครื่องแบบและการเตรียมพร้อมด้านอุปกรณ์การออกปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากการศึกษาเปรียบเทียบ การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ข้อค้นพบในแต่ละสมมติฐาน สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๑) ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ**^๖ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร” พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลมหาชัย ๒ ที่มีสถานภาพ วุฒิการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการใช้อิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน และที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้หลัก

^๕เฉลิมศักดิ์ สุขสำราญ, “ความพร้อมของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๐๘.

^๖ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ, “การใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๑.

อิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่มีการใช้หลัง วิมังสาในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒) บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร มีอายุต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรสรวง เกาตะกู**^๑ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลตำบลในจังหวัด นครปฐม” ผลการวิจัย พบว่า ความรู้เกี่ยวกับงานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้รับการสนับสนุนจากศูนย์ อปพร.เทศบาลตำบล การทำงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก สำหรับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ที่มีระยะเวลาการเป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนต่างกัน มีการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่มีอายุระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส อาชีพหลักต่างกัน มีการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน

๓) ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชาติรี แนวจำปา** ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก สำหรับการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ที่ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

^๑พรสรวง เกาตะกู, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๐), หน้า ๑.

^๒ชาติรี แนวจำปา, “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑.

๔) ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่ง ต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กัมพล จรุงสำราญ**^{๑๑} ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามหลักสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี” ผลวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีตำแหน่งในการปฏิบัติงานด้านสอบสวน สืบสวน มีความรู้และทักษะในเรื่องสิทธิมนุษยชน ในด้านหลักการเคารพต่อศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้และทักษะอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยทางด้านอายุ สถานภาพ ยศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งรับผิดชอบ การอบรม/สัมมนาเรื่องสิทธิมนุษยชนกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ความรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และทักษะในเรื่องสิทธิมนุษยชนมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานสืบสวนสอบสวน ตามสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาต่างกัน

๕) ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปทุมพร สุขอาษา**^{๑๒} ได้ศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่สูงที่สุด ได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนประสานงานให้ผู้แทนองค์กรชุมชนเครือข่าย มีส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ในระดับต่างๆและด้านที่ต่ำสุด ได้แก่ การสนับสนุนการจัดทำโครงการขององค์กรชุมชน แสวงหางบประมาณทั้งภายในภายนอกและประสานการบริหารจัดการเงินทุนขององค์กรชุมชน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ตำแหน่งทางสังคม การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรับรู้ข่าวสาร

^{๑๑}กัมพล จรุงสำราญ, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามหลักสิทธิมนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดสุพรรณบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารงานยุติธรรม)**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐), หน้า ๑.

^{๑๒}ปทุมพร สุขอาษา, “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๖), หน้า ๑.

ที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๖) ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ต่างกัน มีการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ประสาน บุญเหมือน^{๑๑}** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาลกรมตำรวจ” ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยภูมิหลังทางเศรษฐกิจสังคมกับตัวแปรความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก-ภายใน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง สารวัตร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ยกเว้น เพศ และต้นสังกัดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรมีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ในด้านการนำหลักธรรมในพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้กับการทำงานให้มากขึ้น

๒. ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ ถึงระดับบริหาร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่

๓. ควรมีการปฏิบัติงานเชิงรุก ในการให้บริการประชาชน ชุมชน ในเขตงานที่รับผิดชอบ

๔. ควรมีการกำหนดการออกแบบลักษณะงาน ขั้นตอนและวิธีการทำงาน ให้สอดคล้องเหมาะสม กับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร

๕. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรข้าราชการ ลูกจ้าง ของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานทั้งในองค์กร และนอกองค์กร ตลอดจนจนถึงการให้โอกาสแสดงออกทางความคิดในการพัฒนาองค์กรอย่าง

^{๑๑} ประสาน บุญเหมือน, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาลกรมตำรวจ”, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า ๑.

สร้างสรรค์ รวมทั้งมีโอกาสศึกษานอกสถานที่ และต่างประเทศ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

๑. ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์ มีความทันสมัย และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย
๒. ควรคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตรงตามลักษณะของงาน
๓. การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ควรนำหลักอิทธิบาท ๔ ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติหน้าที่
๔. ควรมีการฝึกอบรม บุคลากรในหน่วยงาน เช่น การศึกษาดูงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน
๕. ควรสร้างบรรยากาศ พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เอื้อต่อการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาการจัดกิจกรรมขององค์กร ให้มีความทันสมัย และให้น่าสนใจยิ่งขึ้น

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาจากกลุ่มประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างโดยรวมจากหน่วยงานอื่น เพื่อศึกษาข้อมูลว่ามีการใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเหมือนกัน หรือแตกต่างกัน จากการวิจัยครั้งนี้หรือไม่
๒. ควรศึกษาการนำหลักพุทธธรรมอื่น เช่น สังคหวัตถุ ๔ สาราณียธรรม ๖ อคติ ๔ เป็นต้น มาใช้ร่วมกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
๓. ควรศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๔. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆของบุคลากร เช่นในสำนักงาน องค์กร หรือหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน โดยมีหลักพุทธธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นตัวแปร
๕. ควรมีการเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างมากขึ้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตพฤติกรรม หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ให้ได้ผลตรงกับความเป็นจริงที่สุด

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๗.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

- กิติพันธ์ รุจิรกุล. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์, ๒๕๒๗.
- ชม ภูมิภาค. การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม. กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๒๖.
- ชลิดา ศรมณีและพูนศรี สงวนชีพ. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๒๘.
- ชุตีระ ระบอบ และคณะ. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตร, ๒๕๔๑.
- ดิณ ปรัชญพฤกษ์. หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพมหานคร : คณะปฏิรูประบบราชการ, ๒๕๓๗.
- ธงชัย สันติวงษ์. ทฤษฎีการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๕๓.
- นภดล เองเจริญ. เทคนิคการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ข้าราชการ, ๒๕๔๖.
- นุรักษ์ คุณชล และคณะ. คู่มือเตรียมสอบเข้าศึกษาต่อปริญญาโท. กรุงเทพมหานคร : ชมรมมหาบัณฑิตราม, ๒๕๕๓.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์, ๒๕๒๗.

บูรณะศักดิ์ มาดหมาย. **Process Management**. นวัตกรรมอุตสาหกรรม ๖ ว. กรมส่งเสริม
อุตสาหกรรม.

ปิ่น มุกกันต์. **แนวสอรรถนะตามหลักสูตรศึกษาระดับมัธยมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

ปิ่น มุกกันต์. **พันธกิจกรม ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร : คลังวิทยา, ๒๕๑๘.

พงษ์ศักดิ์ ปัญจพรผล. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏนครปฐม,
๒๕๔๒.

พุทธทาสภิกขุ (เจือมอินทปัญโญ). **คู่มือมนุษย์ (ฉบับสมบูรณ์)**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
ธรรมสภา, ๒๕๔๓.

_____ **ฆราวาสธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : สุขภาพใจ, ๒๕๓๗.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). **พุทธธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). **ธรรมนุญชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ ๔๖. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
กรมการศาสนา, ๒๕๔๕.

_____ **พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๗.

พระราชปัญญาภิวัตน์ (สุบิน เขมियो). **ประมวลบทพระธรรมเทศนา**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การ
ศาสนา, ๒๕๒๘.

พระเทพดิลก (ระแบบ จิตญาโน). **อธิบายหลักธรรมตามหมวดจากนวกวาท**. กรุงเทพมหานคร
: โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๘.

พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญานันทภิกขุ). **ภาวนาช่วยเสริม เพิ่มพลังจิต**. กรุงเทพมหานคร : มปท,
๒๕๔๖.

พะยอม วงศ์สารศรี, รศ.ดร. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร :
บริษัทสำนักพิมพ์สุภา จำกัด, ๒๕๔๕.

โยธิน คันสนนุท และจุมพล พูลภัทรชีวิน. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์
ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๒๗.

ศิริพร เพ็ชรมณี. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

๒๕๒๒.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร, ๒๕๔๕.

สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไพบูลย์ สำราญภูติ, ๒๕๒๑.

สมาชิกรัฐสภาเขตบางพลัด ปี ๒๕๔๘ งบประมาณพัฒนาเขตบางพลัด. **บันทึกบางพลัด ๒๕๔๘.**

สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด,

๒๕๔๗.

สุจิตรา บุญรัตพันธุ์. ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๘. (สถาบันบัณฑิตพัฒน

บริหารศาสตร์, ๒๕๔๗.

สุวี ศรีโภคการภิรมย์. การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๔๖.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉุกร. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร : สมาคม

ส่งเสริมเทคโนโลยี, ๒๕๓๙.

(๒) วิทยานิพนธ์ :

กัมพล จรุงสำราญ. "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวนตามหลักสิทธิ

มนุษยชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัด

สุพรรณบุรี". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารงานยุติธรรม.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐.

ขวัญใจ มีทิพย์. "ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพัน

ปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา

บัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.

จิตรภาณุ สรรณวิวัฒน์. "การศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยที่มีผลต่อความ

ปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด

ในเขตภาคเหนือตอนล่าง". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๓๗.

- เฉลิมศักดิ์ สุขสำราญ. “ความพร้อมของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนา
สถานีตำรวจเพื่อประชาชน”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.
- ชนสิทธิ์ พงษ์พิทักษ์. “ปัจจัยที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา
บัณฑิต**. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๖.
- ชาติรี แนวจำปา. “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- ชนสิทธิ์ พงษ์พิทักษ์. “ปัจจัยที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
มหาบัณฑิต**. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๖.
- ชาญณรงค์ ชันประกอบ. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนใน
จังหวัดหนองคาย”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐.
- ณองก์ แสงแก้ว ว่าที่ ร.ต. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
ตามหลักธรรมาภิบาล”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**.
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๕๐.
- ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ. “การใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี
โรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”. **สารนิพนธ์ศาสตรา
ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.
- ดารานี สิทธิพงศ์. “ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณี
เทศบาลตำบลทอนหงส์อำเภอพรหมคีรีจังหวัดนครศรีธรรมราช”. **สารนิพนธ์ศาสตรา
ศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง)**. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

- เทพพนม เมืองแมน อ่างใน ราชพฤกษ์ สู้ไชย. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนของพนักงานฝ่ายระบบสื่อสารการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”. **สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. (สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗).
- บุญมี บุญเอี่ยม. “ศึกษาการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๔**.
- ประสาน บุญเหมือน. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรในสำนักงานตำรวจสันติบาลกรมตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๕**.
- ปทุมพร สุขอาษา. “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖**.
- ปัญญา พวงมาลัย. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนจับกุมตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดกำแพงเพชร”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, ๒๕๔๓**.
- ปิยะ ไตสกุลวงศ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล ๑ และ ๒”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑**.
- พรสรวง เกาตะกู. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๐**.
- พัชราภรณ์ วีรสิทธิ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานประกันสังคม”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๘**.

- ไพบุลย์ ตั้งใจ. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- รังสฤษฎ์ จิตดี. “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์”. **ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๕.
- วิเชียร พากเพียร. “การสร้างแบบทดสอบวัดคุณธรรมด้านอิทธิบาท ๔ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๑).
- ศักดิ์ชัย มูลชอบ. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรีและตำรวจภูธรจังหวัดตราด”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๕.
- สกลิต รัชปต์ย์. “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียน ของนักศึกษาฤหัสถ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๘.
- สิทธิชัย เดชาสิทธิ์. “ผลสัมฤทธิ์ในการใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช”. **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.
- สุทธิคำพร บำราญ. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากร กรณีศึกษา เฉพาะจังหวัดปัตตานี”. **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.
- สุรพงษ์ พนาภิกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙.

สมฤดี ดีวรรณวงศ์. “การบูรณาการหลักกรรมอิทธิบาท ๔ กับแนวคิดเรื่อง ๗ อุปนิสัยของสตีเฟน อาร์. โควีย์ เพื่อพัฒนาการทำงาน”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

อรพรรณ ศิริพรประสิทธิ์. “สัมฤทธิ์ผลการใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการทำงานของคณะกรรมการหมู่บ้าน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

อารี เพชรมุด. อ่างใน ราชพฤกษ์ สู้ไชย. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนของพนักงานฝ่ายระบบสื่อสาร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙.

(๓) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ :

กองนโยบายและแผนงาน สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษา:ชุมชนในเขต

กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.๒๕๔๘. (ถ่ายเอกสารเย็บเล่ม)

สำนักงานเขตบางพลัด. “ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานเขตบางพลัด”. (อัดสำเนา), ๒๕๕๔.

สมาชิกสภาเขตบางพลัด ปี ๒๕๔๘ (งบประมาณพัฒนาเขตบางพลัด), “บันทึกบางพลัด” ๒๕๔๙.

แผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ สำนักงานเขตบางพลัด. (ถ่ายเอกสารเย็บเล่ม)

(๔) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ :

การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๔. แหล่งที่มา :

<http://lpn.nfe.go.th>.

สำนักงานเขตบางพลัด. เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๔. แหล่งที่มา :

<http://203.155.220.217/bangprad/>.

๒. ภาษาอังกฤษ :

Barnard, Chester I. **The Function of Executive**. Massachusettes : Harvard University, 1970.

Bowditch, James L and Buono, Anthony. **F.A Primer on Organization Behavior**. New York :
John Wiley and Sons, 1990.

Dale, S. Beach. **Organizational Behavior**. California : Books Cole, 1973.

Fayol, Henri. **Industrial and General Administration**. New York : Mc-Grew Hill, 1930.

Getzels, J.W. **Creativity and Intelligence : Exploration with Gifted Students**. New York :
Wiley, 1957.

Getzels, Jacop W. and G. Guba. Egon, "Social Behavior and the Administrative Process".
School Review, Vol. 65., 1973.

Ghisell and Brown. **Human Behavior at work : Organization Behavior**. New York :
McGraw-Hill, 1955.

Gulick L., and Urwick J. **Papers on the Science of Administration**. New York :Institute of
Public Administration, 1973.

Ouchi, William. **Organization and Management**. Eaglewood Cliffs : Prentice Hill, 1971.

Van Dersal. William R. **The Successful Supervisor in Government and Business**. New
York : Harper, 1968.

Weber Max,. **The Theory of Social and Economic Organization**, 1974.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

๑. พระมหาบุญเลิศ อินุทปญโญ, ผศ. รองคณบดี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๒. อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทั้งโต หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๓. ผศ.ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๔. อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณิต อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๕. อาจารย์วันชัย สุขตาม อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ภาคผนวก ค
ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความ
เที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Try out)

ภาคผนวก จ

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha α -coefficient)

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ช
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและการหาค่า I.O.C.

เรื่อง : การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร”

๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔

๓. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานของท่าน และจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด

ผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอเจริญพรขอบคุณทุกท่าน ที่ได้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง และตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและจะใช้สำหรับการทำวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

พระเอกพันธ์ ธีรภทฺโท (วิมานทอง)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๑. ด้านฉันทะ : พอใจและความสนใจในการปฏิบัติหน้าที่							
๑.๑ ท่านพอใจที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๒ ท่านยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม ในงานที่ท่านรับผิดชอบ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๓ เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรที่ท่านปฏิบัติงาน ในทางที่ไม่ถูกต้องหรือเหมาะสม ท่านรีบชี้แจงทันที	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๔ ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๕ ท่านมีความยินดีทำงานอย่างเต็มความสามารถเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๖ ท่านคิดว่าค่าตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่นี้เพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๗ ท่านพร้อมที่จะรับคำแนะนำ หรือคำติชม ในงานที่รับผิดชอบ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๒. ด้านวิริยะ : ความขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติหน้าที่							
๒.๑ ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๒ ท่านทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนงานที่ได้รับมอบหมาย	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๓ งานที่ท่านรับผิดชอบแม้จะมีอุปสรรคท่านพยายามที่จะปฏิบัติงานจนสำเร็จ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๔ ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานที่คั่งค้าง	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๕ หากมีงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกินเวลาราชการ ท่านยินดีอุทิศเวลาให้กับงานด้วยความเต็มใจ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๖ เมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาท่านจะรีบปฏิบัติหน้าที่นั้นโดยทันที	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๗ ท่านสนใจเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๓. ด้านจิตตะ : ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่							
๓.๑ ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานเป็นอย่างดี	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๒ ท่านตรวจความเรียบร้อยของงานทุกครั้งอยู่เสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๓ ในการปฏิบัติงานของท่านต้องใช้สมาธิทักษะและประสบการณ์อย่างมาก	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๔ ท่านเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๕ ท่านถือว่าความรับผิดชอบต่อนหน้าที่เป็นสิ่งจำเป็น	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๖ การตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็น	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๗ ในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดกรณีที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ท่านจะขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๔. ด้านวิม้งสา : ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่							
๔.๑ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และสามารถจัดการปัญหาได้ดี	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๒ องค์กรของท่านมีการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นและ วางแผนการปฏิบัติงานต่างๆ ร่วมกันเสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๓ ท่านยึดประโยชน์ของประชาชนมากกว่าประโยชน์ขององค์กร	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๔ ท่านรับฟังปัญหาจากประชาชนที่มติดต่อราชการเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง ในการแก้ปัญหา	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๕ ท่านปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและป้องกันความผิดพลาดในการทำหน้าที่เสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๖ ท่านปฏิบัติงานด้วยเหตุผล ใช้หลักความถูกต้องมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๗ ท่านมีการทำสรุปการปฏิบัติงานทุกครั้งอยู่เสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

การวิจัยเรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด

กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับประชากร
ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง ที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน

จำนวน ๓๐ ชุด ดังนี้

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
0.955	28			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	102.90	220.921	0.696	0.953
A2	102.93	220.271	0.643	0.953
A3	102.83	226.626	0.542	0.954
A4	102.97	220.585	0.730	0.952
A5	102.90	217.748	0.752	0.952
A6	103.33	230.920	0.163	0.960
A7	102.73	223.099	0.567	0.954
B1	102.87	220.051	0.747	0.952
B2	103.13	222.947	0.730	0.952
B3	102.87	217.223	0.785	0.952
B4	102.93	224.754	0.593	0.954
B5	102.90	215.472	0.773	0.952
B6	102.90	217.128	0.777	0.952
B7	102.67	232.161	0.275	0.956
C1	102.80	226.786	0.605	0.954
C2	102.83	222.626	0.647	0.953
C3	102.63	227.275	0.603	0.954
C4	102.73	220.409	0.714	0.952
C5	102.67	219.885	0.782	0.952
C6	102.83	219.661	0.699	0.953
C7	102.67	218.161	0.733	0.952
D1	103.03	219.620	0.680	0.953
D2	103.13	227.154	0.480	0.954
D3	103.00	215.241	0.759	0.952

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D4	102.93	221.513	0.746	0.952
D5	102.87	226.947	0.612	0.954
D6	102.83	219.040	0.763	0.952
D7	103.07	218.340	0.639	0.953

แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและการหาค่า I.O.C.
เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

๓. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานของท่าน และจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอเจริญพรขอบคุณทุกท่าน ที่ได้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและจะใช้สำหรับการทำวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

พระเอกพันธ์ ชีรภทฺโท (วิมานทอง)
นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด
กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี ๓๐ - ๓๙ ปี
 ๔๐ - ๔๙ ปี ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
๔. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ข้าราชการ
 ลูกจ้าง
๕. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท
 ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท
 ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
 ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท
 มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
๖. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ๑-๕ ปี ๖-๑๐ ปี
 ๑๑-๑๕ ปี ๑๖-๒๐ ปี
 มากกว่า ๒๐ ปี

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่
ของ บุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง :ระดับการพิจารณา โปรดกรอกคะแนน ๑, ๐ และ - ๑ โดยพิจารณาว่าข้อคำถามใดตรงกับเนื้อหา ซึ่งมีระดับในการพิจารณา ๓ ระดับ ดังนี้

- ๑) ๑ หมายถึง ข้อคำถามครอบคลุมตรงตามเนื้อหาที่จะศึกษา และสามารถนำไปใช้ได้
- ๒) ๐ หมายถึง ข้อคำถามไม่ครอบคลุมและตรงตามเนื้อหาที่จะศึกษา ต้องทำการนำไปปรับปรุงแก้ไข
- ๓) -๑ หมายถึง ข้อคำถามไม่ครอบคลุมตามเนื้อหาที่จะศึกษา ไม่สามารถนำไปใช้ได้

ข้อที่	๑. ด้านฉันทะ : พอใจและความสนใจในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับการพิจารณา			
		๑	๐	- ๑	หมายเหตุ
๑.๑	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ				
๑.๒	ท่านยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม ในงานที่ท่านรับผิดชอบ				
๑.๓	เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรที่ท่านปฏิบัติงาน ในทางที่ไม่ถูกต้องหรือเหมาะสม ท่านรีบชี้แจงทันที				
๑.๔	ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย				
๑.๕	ท่านมีความยินดีทำงานอย่างเต็มความสามารถเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ				
๑.๖	ท่านคิดว่าค่าตอบแทน จากการปฏิบัติหน้าที่นี้เพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน				
๑.๗	ท่านพร้อมที่จะรับคำแนะนำ หรือคำติชม ในงานที่รับผิดชอบ				

ข้อที่	๒. ด้านวิริยะ : ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับการพิจารณา			
		๑	๐	- ๑	หมายเหตุ
๒.๑	ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ				
๒.๒	ท่านทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนงานที่ได้รับมอบหมาย				
๒.๓	งานที่ท่านรับผิดชอบแม้จะมีอุปสรรค ท่านพยายามที่จะปฏิบัติจนสำเร็จ				
๒.๔	ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่คั่งค้าง				
๒.๕	หากมีงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกินเวลาราชการ ท่านยินดีอุทิศเวลาให้กับงานด้วยความเต็มใจ				
๒.๖	เมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาท่านจะรีบปฏิบัติหน้าที่นั้น โดยทันที				
๒.๗	ท่านสนใจเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่				

ข้อที่	๓. ด้านจิตตะ : ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับการพิจารณา			
		๑	๐	- ๑	หมายเหตุ
๓.๑	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจงานเป็นอย่างดี				
๓.๒	ท่านตรวจความเรียบร้อยของงานทุกครั้ง อยู่เสมอ				
๓.๓	ในการปฏิบัติงานของท่านต้องใช้สมาธิ ทักษะและประสบการณ์อย่างมาก				
๓.๔	ท่านเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ				
๓.๕	ท่านถือว่าความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสิ่งที่จำเป็น				
๓.๖	การตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็น				
๓.๗	ในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดกรณีที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ท่านจะขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเสมอ				

ข้อที่	๔. ด้านวิม้งสา:ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับการพิจารณา			
		๑	๐	- ๑	หมายเหตุ
๔.๑	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และสามารถจัดการปัญหาได้ดี				
๔.๒	องค์กรของท่านมีการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นและวางแผนการปฏิบัติงานต่างๆ ร่วมกันเสมอ				
๔.๓	ท่านยึดประโยชน์ของประชาชน มากกว่าประโยชน์ขององค์กร				
๔.๔	ท่านรับฟังปัญหาจากประชาชนที่มาติดต่อราชการเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง ในการแก้ปัญหา				
๔.๕	ท่านปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและป้องกันความผิดพลาดในการทำหน้าที่เสมอ				
๔.๖	ท่านปฏิบัติงานด้วยเหตุผล ใช้หลักความถูกต้องมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว				
๔.๗	ท่านมีการทำสรุปการปฏิบัติงานทุกครั้งอยู่เสมอ				

**ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติ
หน้าที่ ตามหลักกอิธิบาท ๔**

๑. ด้านฉันทะ หมายถึง (ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่)

ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๒. ด้านวิริยะ หมายถึง (ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่)

ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๓. ด้านจิตตะ หมายถึง (ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่)

ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๔. ด้านวิมังสา หมายถึง (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่)

ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอเจริญพร / อนุโมทนาที่กรุณาตรวจแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔
ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง“การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔ ของบุคลากรสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร”

๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน

ตอนที่ ๑แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

ตอนที่ ๓แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักอิทธิบาท ๔

๓. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานของท่าน และจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดีขอเจริญพรขอบคุณทุกท่าน ที่ได้ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง และตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและจะใช้สำหรับการทำวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

พระเอกพันธ์ ธีรภทฺโท (วิมานทอง)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ๒๐ – ๒๙ ปี ๓๐–๓๙ ปี
 ๔๐–๔๙ ปี ๕๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
๔. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง
 ข้าราชการ
 ลูกจ้าง
๕. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท
 ๑๐,๐๐๐– ๑๕,๐๐๐ บาท
 ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
 ๒๐,๐๐๑– ๓๐,๐๐๐ บาท
 มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
๖. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง
 ๑-๕ ปี ๖-๑๐ ปี
 ๑๑-๑๕ ปี ๑๖-๒๐ ปี
 มากกว่า ๒๐ ปี

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

คำชี้แจง :โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างรอบคอบ ว่าตรงกับความเป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของท่านมากที่สุด และโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด

ข้อที่	๑. ด้านฉันทะ : พอใจและความสนใจในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๑	ท่านพอใจที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ					
๑.๒	ท่านยินดีให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาติดต่อสอบถาม ในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
๑.๓	เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานในทางที่ไม่ถูกต้องหรือเหมาะสม ท่านรีบชี้แจงทันที					
๑.๔	ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย					
๑.๕	ท่านมีความยินดีทำงานอย่างเต็มความสามารถเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ					
๑.๖	ท่านคิดว่าค่าตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่นี้เพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
๑.๗	ท่านพร้อมที่จะรับคำแนะนำ หรือคำติชม ในงานที่รับผิดชอบ					

ข้อที่	๒. ด้านวิริยะ: ความขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๑	ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ					
๒.๒	ท่านทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนงานที่ได้รับมอบหมาย					
๒.๓	งานที่ท่านรับผิดชอบแม้จะมีอุปสรรคท่านพยายามที่จะปฏิบัติจนจนสำเร็จ					
๒.๔	ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่คั่งค้าง					
๒.๕	หากมีงานที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกินเวลาราชการท่านยินดีอุทิศเวลาให้กับงานด้วยความเต็มใจ					
๒.๖	เมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาท่านจะรีบปฏิบัติหน้าที่นั้น โดยทันที					
๒.๗	ท่านสนใจเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่					

ข้อที่	๓. ด้านจิตตะ : ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.๑	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจงานเป็นอย่างดี					
๓.๒	ท่านตรวจความเรียบร้อยของงานทุกครั้ง อยู่เสมอ					
๓.๓	ในการปฏิบัติงานของท่านต้องใช้สมาธิ ทักษะและประสบการณ์อย่างมาก					
๓.๔	ท่านเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					
๓.๕	ท่านถือว่าความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสิ่งที่จำเป็น					
๓.๖	การตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็น					
๓.๗	ในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดกรณีที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ท่านจะขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					

ข้อที่	๔. ด้านวิมังกสา : ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๔.๑	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และสามารถจัดการปัญหาได้ดี					
๔.๒	องค์กรของท่านมีการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นและวางแผนการปฏิบัติงานต่างๆ ร่วมกันเสมอ					
๔.๓	ท่านยึดประโยชน์ของประชาชน มากกว่าประโยชน์ขององค์กร					
๔.๔	ท่านรับฟังปัญหาจากประชาชนที่มาติดต่อราชการเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง ในการแก้ปัญหา					
๔.๕	ท่านปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและป้องกันความผิดพลาดในการทำหน้าที่เสมอ					
๔.๖	ท่านปฏิบัติงานด้วยเหตุผล ใช้หลักความถูกต้องมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว					
๔.๗	ท่านมีการทำสรุปการปฏิบัติงานทุกครั้งอยู่เสมอ					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่
ตามหลักอิทธิบาท ๔

๑. ด้านฉันทะ หมายถึง (ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่)
ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๒. ด้านวิริยะ หมายถึง (ความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่)
ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๓. ด้านจิตตะ หมายถึง (ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่)
ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่

.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

๔. ด้านวิมังสา หมายถึง (ความรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่)
ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่

.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

เจริญพร ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ** : พระเอกพันธ์ ธีรภทฺโท (วิมานทอง)
- เกิด** : ๒๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๓๐
- สถานที่เกิด** : อุตรธานี
- การศึกษา** : มัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนตราษฎ์พิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
มัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนพุทธศาสตร์วิทยา เขตบางกอกน้อย
กรุงเทพมหานคร
นักธรรมเอก
ปริญญาตรี พุทธศาสตรบัณฑิต (พธ.บ.) คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชา
รัฐศาสตร์ (วิชาเอกการบริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย รุ่นที่ ๕๖
- สังกัดวัด** : ๑๔๕ วัดใหม่เทพนิมิตร แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร
๑๐๗๐๑
- โทรศัพท์** : ๐๘๔-๔๖๑-๕๗๐๔
- E-mail** : mnn_๐๒@hotmail.com