

การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ :
กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร
WORKING STAFF OF METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY
CONFORMING TO THE FOUR IDDHIPADA : A CASE STUDY OF
METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY
WAT LEAB AREA ,BANGKOK

พระมหาทองมี สุทธิจิตโต (สะพานหล้า)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักกฤษฎีกา ๔ :
กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร

พระมหาทองมี สุทธิจิตโต (สะพานหลัก)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๔

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

**WORKING STAFF OF METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY
CONFORMING TO THE FOUR IDDHIPADA : A CASE STUDY OF
METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY
WAT LEAB AREA, BANGKOK**

Phramaha Thongmee Suddhicitto (Saphanlar)

**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 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยอนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

.....
(พระสุธีธรรมมานูวัตร, ผศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(พระครูปริมาณรักษ์, รศ.ดร.)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ทรงวิทย์ แก้วศรี)

.....กรรมการ

(ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม)

.....กรรมการ

(อาจารย์ พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา)

.....กรรมการ

(ผศ.ดร.โกนินธุ์ ศรีทอง)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม

ประธานกรรมการ

อาจารย์พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา

กรรมการ

ผศ.ดร.โกนินธุ์ ศรีทอง

กรรมการ

- วิทยานิพนธ์** : การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔
: กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร
- ผู้วิจัย** : พระมหาทองมี สุทธิจิตโต (สะพานหล้า)
- ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์** :
- : ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม ป.ธ.๔, พ.ม., พธ.บ., M.A., Ph.D. (Pol.Sc.)
 - : อาจารย์ พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ น.ธ.เอก, ปธ.๑-๒, พธ.บ.(เกียรตินิยมอันดับ ๑), ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)
 - : ผศ.ดร.โกนิฐฐ์ ศรีทอง ป.ธ.๗, พ.ม., พธ.บ., M.A., Ph.D. (Soc.)
- วันสำเร็จการศึกษา** : ๙ / กุมภาพันธ์ / ๒๕๕๕

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (๑) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ (๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (๓) เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบให้มีประสิทธิภาพ ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ จำนวน ๑๖๙ คนจากจำนวนประชากรทั้งหมด ๒๙๘ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการวัดระดับการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ มีความเชื่อมั่น ๐.๙๕๗ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โดยการหา ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยการทดสอบค่าที(t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One way analysis of variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป จึงทำการทดสอบด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด(Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : ทัศนศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๑๗$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน คือ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา พบว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : ทัศนศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันได้แก่ การศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ และอายุ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

แนวการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : ทัศนศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า พนักงานทุกคนต้องยึดหลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติงานด้วยการปลุกจิตสำนึกความรักในงาน ให้เห็นคุณค่าและประโยชน์จากการทำงาน รวมทั้งมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถของแต่ละบุคคล ด้วยการปลุกจิตสำนึกว่าเป็นงานที่ทำทลายความสามารถและมีความสำคัญ การสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบว่าเป็นเรื่องของตนเอง รวมทั้งต้องสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ควรมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะเพื่อให้เกิดการพัฒนาในอนาคตต่อไป

Thesis Title : Working Staff of Metropolitan Electricity Authority conforming to the four Iddhipada : A case study of Metropolitan Electricity Authority Wat Leab Area ,Bangkok

Researcher : Phramaha Thongmee Suddhicitto (Saphanlar)

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Asst.Prof.Dr.Surapon Suyaprom, B.A., M.A., Ph.D. (Pol.Sc.)

: Phrakrusangharak Kiattisak Kittipaño, B.A. (1st Class), M.A. (Soc. Dev.)

: Asst. Prof. Dr.Konit Srithong, Dip.in Education, B.A., M.A., Ph.D. (Soc.)

Date of graduation : 9 / February / 2012

ABSTRACT

The main objectives of this research are : 1) to study Working Staff of Metropolitan Electricity Authority conforming to the four Iddhipada, 2) to compare Working Staff of Metropolitan Electricity Authority conforming to the four Iddhipada, classify by personal factors, and 3) to study the problems and suggestions for works performance of Metropolitan Electricity Authority Officers, Wat Leab Area, according to Iddhipada VI. Research conducted by the Survey Research and the samples used in this study for officers of Metropolitan Electricity Authority, Wat Leab Area, were 169 from the total of 298. Equipment used to collect data was the working level of officers, at Metropolitan Electricity Authority, Wat Leab Area, according to Iddhipada IV in confident of 0.957. Data Analysis is carried out by using the complete program for the social science research. The statistics used to analyze data were using frequency, percentage, mean and standard deviation, analyzed by the t-test, one way analysis of variance and in the case of finding the difference of the average from 3 groups or more with Least Significant Difference (LSD).

The findings of this study are as follows:

1) Working Staff of Metropolitan Electricity Authority conforming to the four Iddhipada : A case study of Metropolitan Electricity Authority Wat Leab Area, Bangkok were at high level ($\bar{X}=4.17$) when consider each side such as *Chanda* : will, *Viriya* : effort, *Citta*: thoughtfulness and *Vimamsa* : investigation found that the working staff according to Iddhipada IV in high level in all sides.

2) Comparison of Working Staff of Metropolitan Electricity Authority conforming to the four Iddhipada : A case study of Metropolitan Electricity Authority Wat Leab Area, Bangkok by gender, age, education, income and work experience found that the personal factors affected Works performance of Metropolitan Electricity Authority Officers, Wat Leab Area, According to Iddhipada VI were different such as education, income and work experience therefore accept the hypothesis, for the factors that Staff of Metropolitan Electricity Authority were not different such as gender and age not conform to the assumptions set.

3) The results of the Working Staff of Metropolitan Electricity Authority conforming to Iddhipada VI : A case study of Metropolitan Electricity Authority Wat Leab Area, Bangkok was noticed as follows: inculcation of work consciousness and aspiration, awareness of work values and utility, putting the right job on the right man, encouraging the personnel to work in order to challenge one's capacity, taking care of one own responsible task and creating environment conducive to working performance, and evaluation of working performance in short and long terms and development in the future.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์ของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม อาจารย์พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา และ ผศ.ดร.โกนิฏฐ์ ศรีทอง ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขมาด้วยดีโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณ และขอขอบคุณ อาจารย์พระมหาบุญเลิศ อินทปัญญา, ผศ., ผศ.ดร.เติมศักดิ์ ทองอินทร์ อาจารย์ ดร.พิเชษฐ ทังโต อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปรานีดีและอาจารย์วันชัย สุขตาม ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ช่วยตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

และวิทยานิพนธ์เล่มนี้ จะเรียบร้อยลุล่วงเสร็จสมบูรณ์ได้ดีต้องขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา ขอเจริญพรขอบคุณ ผศ.ดร.รัชชนันท์ อิศรเดช ที่ช่วยตรวจบทคัดย่อ คุณณิธิวุฒิ หมั่นมี ที่ช่วยตรวจรูปเล่ม และดำเนินงานเอกสารให้จนสามารถทำงานบรรลุเป้าหมาย

ขอกราบขอบพระคุณ และขอบคุณกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย อาจารย์พระครูปริมาณุรักษ์, รศ.ดร., อาจารย์ ดร.ทรงวิทย์ แก้วศรี ผศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม อาจารย์พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา และ ผศ.ดร.โกนิฏฐ์ ศรีทอง ที่ได้เมตตาอนุเคราะห์ให้แก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์นี้ให้ดียิ่งขึ้น

อนึ่ง ผู้วิจัยขอเจริญพรขอบคุณ คุณอาทร สิ้นสวัสดิ์ ผู้ว่าการการไฟฟ้านครหลวง, คุณสมพงษ์ พงษ์สกุลรังษี ผู้อำนวยการการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่ได้อนุญาตให้ทำการศึกษาวิจัย และขอขอบคุณ คุณแถมยศ ทองปุสสะ และคุณจรรยา เกตุมณี ที่อำนวยความสะดวกเรื่องเอกสารและข้อมูล พร้อมพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลส่งคืนผู้วิจัย

สุดท้าย ขอขอบพระคุณพระอาจารย์ทุกรูป และคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการ และเมตตาเอื้อเฟื้อ ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่ผู้วิจัยมาตลอด คุณความดี อันเกิดจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาเป็นกตเวทิตาแด่คุณโยม มารดา บิดา ญาติสนิท มิตรสหายและเพื่อนร่วมชั้นเรียนทั้งบรรพชิต และคฤหัสถ์ ที่เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุกๆ เรื่อง รวมทั้งญาติโยม และผู้มีพระคุณทุกท่าน

พระมหาทองมี สุทธิจิตโต (สะพานหล้า)

๙ มกราคม ๒๕๕๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญตาราง	(๙)
สารบัญแผนภาพ	(๑๒)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๓)
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๖ ขอบเขตของการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๖
บทที่ ๒ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	๘
๒.๑.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน	๑๗
๒.๑.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	๒๔
๒.๑.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๓๔
๒.๑.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินการปฏิบัติงาน	๔๑
๒.๒ ประวัติการไฟฟ้านครหลวง	๔๙
๒.๓ การบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง	๕๔
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔	๖๓
๒.๔.๑ ความหมายของอิทธิบาท ๔	๖๓
๒.๔.๒ องค์ประกอบของอิทธิบาท ๔	๖๕
๒.๔.๓ ความสำคัญของอิทธิบาท ๔ กับการปฏิบัติงาน	๗๒

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๕
๒.๕.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	๗๕
๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับอิทธิบาท ๔	๘๐
๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการไฟฟ้า	๘๓
๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๘๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๘๘
๓.๒ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	๘๘
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๘๘
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๙๐
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	๙๑
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๒
๔.๒ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔	๙๕
๔.๓ ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	๑๐๐
๔.๔ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ	๑๑๕
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปการวิจัย	๑๒๑
๕.๒ การอภิปรายผล	๑๒๖
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๓๑

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม	๑๓๔
ภาคผนวก	๑๔๓
ภาคผนวก ก	๑๔๔
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ของแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข	๑๕๐
ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	
ภาคผนวก ค	๑๕๕
หนังสืออนุมัติเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย (Try Out)	
ภาคผนวก ง	๑๕๗
ผลการหาค่า Alpha	
ภาคผนวก จ	๑๖๐
หนังสืออนุมัติแจกจริง	
ภาคผนวก ฉ	๑๖๓
แบบสอบถาม	
ประวัติผู้วิจัย	๑๗๑

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๑	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	๗๓
๔.๒	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม	๗๕
๔.๓	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ	๗๖
๔.๔	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ	๗๗
๔.๕	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ	๗๘
๔.๖	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา	๗๙
๔.๗	การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามเพศ	๑๐๐
๔.๘	การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามอายุ	๑๐๑
๔.๙	การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามการศึกษา	๑๐๒
๔.๑๐	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อย ที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม จำแนกตามการศึกษา	๑๐๓
๔.๑๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อย ที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ จำแนกตาม	๑๐๓
๔.๑๒	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อย ที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ จำแนกตามการศึกษา	๑๐๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๑๓	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา จำแนกตาม	๑๐๔
๔.๑๔	การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามรายได้	๑๐๕
๔.๑๕	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้	๑๐๖
๔.๑๖	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ จำแนกตามรายได้	๑๐๗
๔.๑๗	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ จำแนกตามรายได้	๑๐๘
๔.๑๘	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ จำแนกตามรายได้	๑๐๙
๔.๑๙	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา จำแนกตามรายได้	๑๑๐
๔.๒๐	การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามอายุการทำงาน	๑๑๑
๔.๒๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม จำแนกตามอายุการทำงาน	๑๑๒
๔.๒๒	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ จำแนกตามอายุการทำงาน	๑๑๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๒๓	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ จำแนกตามอายุการทำงาน	๑๑๓
๔.๒๔	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ จำแนกตามอายุการทำงาน	๑๑๔
๔.๒๕	สรุปสมมติฐานการวิจัย	๑๑๕
๔.๒๖	ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ ด้านฉันทะ	๑๑๕
๔.๒๗	ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ ด้านวิริยะ	๑๑๗
๔.๒๘	ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ ด้านจิตตะ	๑๑๙
๔.๒๙	ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ ด้านวิมังสา	๑๒๐

สารบัญแนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล	๑๙
๒.๒	แสดงปัจจัยหรือตัวแปรของตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน	๒๐
๒.๓	ผังโครงสร้างการแบ่งส่วนงานการไฟฟ้านครหลวง	๕๓
๒.๔	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๘๗

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฎิกวรรค	(ภาษาไทย)
ส.ม.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	สังยุตตนิกาย	มหาวารวรรค	(ภาษาไทย)
อง.ติก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ติกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปัญจกนิบาต	(ภาษาไทย)

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยฉบับนี้ ใช้พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐ และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลักการอ้างอิงพระไตรปิฎกฉบับภาษาบาลีใช้ระบบระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า เช่น ขุ.ธ.(บาลี) ๒๕/๓๒๑ - ๓๒๒/๗๒ หมายความว่า การอ้างอิงนั้นระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมปทปาลี ฉบับภาษาบาลี พระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑-๓๒๒ หน้าที่ ๗๒

ส่วนพระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย จะระบุ เล่ม / ข้อ / หน้า/ เช่น อง.ติก. (ไทย) ๒๐/๑๖๓/๔๐๓.หมายความว่า ระบุถึง อังคุตตรนิกาย ติกนิบาต ธรรมบท ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎก เล่มที่ ๒๐ ข้อที่ ๑๖๓ หน้าที่ ๔๐๓ เป็นต้น

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การเป็นหน่วยงานทางสังคมอย่างหนึ่ง เป็นที่รวมตัวกันของสมาชิกซึ่งมารวมกันทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ สมาชิกขององค์การนับเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดในแต่ละองค์การ เพราะทรัพยากรบุคคลในทุกระดับขององค์การเป็นเสมือนจักรกลหรือกลไกสำคัญที่สุดจะดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์

การที่พนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลขององค์การจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงานเหล่านั้นแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงประการสำคัญ คือ ทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานเหล่านั้นมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของตนสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ อันจะทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการที่จะทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจให้กับการทำงานเกิดความจงรักภักดี มีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกทั้งทางด้านพฤติกรรมและจิตใจ เช่น พร้อมที่จะเสียสละเวลาอุทิศกายใจของตนเพื่องาน และองค์การของตนโดยไม่มีใครบังคับ นับว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงความยึดมั่นที่จะอยู่กับองค์การเพื่อการทำงานและพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อประโยชน์ขององค์การ^๑

ปัจจุบันพบว่าองค์การหลายๆ แห่งที่ได้รับการระบุมามากที่สุด ก็คือ ปัญหาในเรื่องคน หรือ พนักงาน ในองค์การใหญ่ๆ ที่มีนโยบายให้ความสำคัญในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ จะกำหนดให้มีผู้บริหารระดับสูงสุดแล้วรับผิดชอบงานด้านนี้โดยเฉพาะมีระบบการสรรหาว่าจ้าง การพัฒนาบุคลากร การประเมินผล การจัดสวัสดิการไปจนถึงการจัดกิจกรรมต่างๆ ทั้งในรูปแบบของกิจกรรมวิชาการและกิจกรรมสัมพันธ์ ซึ่งเป้าหมายสูงสุดคือ การให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมผลักดันองค์การไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

^๑ชมพูนุท สุบรรณรักษ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการประปานครหลวง”, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๑), หน้า ๒.

การไฟฟ้าในระยะแรก มีการดำเนินงาน ๒ แห่ง ได้แก่ การไฟฟ้ากรุงเทพ และ กองไฟฟ้าสามเสน จนกระทั่งวันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๔๕๖ “ต่อมารัฐบาลสมัย พลเอกถนอม กิตติขจร ได้รวมองค์การทั้งสองเข้าด้วยกันเป็น การไฟฟ้านครหลวง”^๒

การไฟฟ้านครหลวง เป็นองค์การหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะเป็นองค์การที่ทำงานทางด้านให้บริการ ท่ามกลางความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การไฟฟ้านครหลวง จึงได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ การให้บริการประชาชนในเชิงรุกให้มากขึ้น สร้างภาพลักษณ์ของการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจในเรื่องความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้ รวมทั้งสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการทำงานในองค์การให้เป็นที่ยอมรับของสากล จากการเปลี่ยนแปลงนี้ย่อมส่งผลให้พฤติกรรมกรรมการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์การการไฟฟ้านครหลวงต้องปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ทำให้ผู้บริหารองค์การต้องใช้ภาวะผู้นำในการบริหาร ต้องใช้กระบวนการการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พึงพอใจและปฏิบัติงานจากความต้องการของพนักงานเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพ

การไฟฟ้านครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทยและจัดอยู่ในสาขาพลังงานประเภทสาธารณูปโภค เพื่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชน รัฐวิสาหกิจ คือ กิจการที่รัฐเป็นผู้ลงทุน หรือถือหุ้นข้างมาก, องค์การของรัฐบาลหรือหน่วยงานธุรกิจซึ่งรัฐเป็นเจ้าของ หรือกิจการของรัฐ หรือบริษัท และห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่ส่วนราชการองค์การของรัฐบาล หรือหน่วยงานธุรกิจของรัฐมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ ๕๐ รัฐวิสาหกิจมีบทบาทมากต่อการสร้างความเจริญของประเทศ ในประเทศไทยรัฐวิสาหกิจจะแยกตามส่วนราชการที่สังกัดประมาณ ๒๐ กระทรวง การไฟฟ้านครหลวงเป็นองค์การขนาดใหญ่ขององค์การหนึ่ง มีบุคลากรมากเนื่องจากต้องดูแลรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมีคุณภาพจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี การไฟฟ้านครหลวงมีภารกิจด้านการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้มีความเพียงพอ เชื่อถือได้ ปลอดภัย ในราคาที่เป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประชาชน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการไฟฟ้านครหลวงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรม รวมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรในระยะยาว ให้การตอบแทนแก่สังคมและประเทศชาติโดยรวมไปพร้อมกัน

การไฟฟ้านครหลวงมีพื้นที่ให้บริการอยู่ใน ๓ จังหวัดคือ กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่บริการค่อนข้างจำกัดมีจำนวนลูกค้าคงที่ การขยายตัวของจำนวนลูกค้าค่อนข้างน้อยและเริ่มอืดตัว ทำให้มีปัญหาเรื่องการขยายรายได้ประกอบกับมี

^๒ การไฟฟ้านครหลวง, ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าในประเทศไทย, เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๔, www.meat.or.th.

ค่าใช้จ่ายขององค์กรเพิ่มขึ้นทุกปีจากการขึ้นเงินเดือน และสวัสดิการพนักงานรวมทั้งต้นทุนด้านต่าง ๆ

ด้วยเหตุนี้ การไฟฟ้านครหลวงจึงหากลยุทธ์และวิธีการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้มีความสามารถในการแข่งขันและที่สำคัญที่สุดก็คือต้องสร้างเครื่องมือในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อความอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืนนั่นคือการบริหารจัดการเพื่อสร้างขีดความสามารถให้กับบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ เพื่อที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

พระพุทธศาสนามีหลักแห่งการบริหารจัดการอันเป็นหลักคุณธรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมหาศาล อันสามารถที่จะทำงานนั้นบังเกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจ ที่เรียกว่า อธิปไตย ๔^๓ คือเป็นหลักแห่งการทำงานให้การสำเร็จประโยชน์ซึ่งประกอบด้วย ฉันทะ คือ ความพอใจในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด วิริยะ คือ ความขยันหมั่นเพียรและอดทนในการทำสิ่งต่าง ๆ จิตตะ คือ ความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่ทอดทิ้งงาน และวิมังสา คือ ความคิดพิจารณาไตร่ตรองหาเหตุผลในสิ่งที่ทำอยู่เสมอโดยทำในสิ่งที่เราคิดว่าทำแล้วได้ผลดีสามารถช่วยได้ อธิปไตยทั้ง ๔ ประการนี้ เป็นเครื่องมือที่ทำให้บรรลุถึงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเชิงพุทธ

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ โดยใช้หลักธรรมในทางพุทธศาสนา คือ หลักอธิปไตย ๔ เป็นกรอบวัดคุณภาพดังกล่าว เพื่อที่จะเป็นผลนำการศึกษาวิเคราะห์ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวมทั้งเป็นการพัฒนาทางด้านจิตใจ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละแผนกมีความสำคัญเท่าเทียมกันทุกแผนกซึ่งต้องอาศัยความรักในงาน ความเพียร การเอาใจใส่ในงานและการไตร่ตรองคิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุงและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เกิดเป็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรต่อไป

^๓ที่.ปา.(ไทย) ๑๑/๑๑๐/๘๐-๘๑.

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบให้มีประสิทธิภาพ

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ระดับของการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ โดยการประยุกต์ใช้ตามหลักอิทธิบาท ๔ เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ โดยการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๓.๓ แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ เป็นอย่างไรบ้าง

๑.๔ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๔.๑ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีเพศต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๔.๒ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีอายุต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๔.๓ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีการศึกษาต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๔.๔ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีรายได้ต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๔.๕ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีอายุการทำงานต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกัน

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างความเชื่อมโยงและความชัดเจนให้กับเป้าหมายในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ทุกระดับในองค์กร เพื่อให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

พนักงาน หมายถึง พนักงานผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในการจ่ายพลังไฟฟ้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าและสาธารณชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

องค์กร หมายถึง การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ เลขที่ ๑๒๑ ถนนจักรเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐

การไฟฟ้านครหลวง หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในการให้บริการประชาชนในการจ่ายพลังไฟฟ้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าและสาธารณชน

หลักกอิธิบาท ๔ หมายถึง คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ คุณธรรมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย

๑. **ฉันทะ** ความพอใจ คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักที่จะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆขึ้นไป

๒. **วิริยะ** ความเพียร คือขยันประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ทอดถอย

๓. **จิตตะ** ความคิดมุ่งไป คือ จิตตั้งรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตผูกใฝ่ ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป อุทิศตัวอุทิศใจให้แก่สิ่งที่ทำ

๔. **วิมังสา** ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง คือความหมั่นใช้ปัญญาพิจารณา ใคร่ครวญตรวจหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น

๑.๖ ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางในการใช้หลักกอิธิบาท ๔ ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

๑.๖.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักกอิธิบาท ๔ ประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา

๑.๖.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับผู้บริหาร หัวหน้าแผนกรองหัวหน้าแผนก หัวหน้าชุด พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๙๘ คน^๔

๑.๖.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

๑) **ตัวแปรต้น** คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน

๒) **ตัวแปรตาม** คือ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา

๑.๖.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ เลขที่ ๑๒๑ ถนนจักรเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐ โทร. ๐๒-๒๒๐-๕๗๐๒, ๐๒-๒๒๐-๕๗๒๓

๑.๖.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๔ ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕ รวมเป็นระยะเวลา ๘ เดือน

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับของการปฏิบัติงาน โดยการประยุกต์ใช้ตามหลักอิทธิบาท ๔

๑.๗.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานขององค์กรโดยเฉพาะการปฏิบัติงานและปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ

๑.๗.๓ ทำให้ทราบแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ และองค์กรอื่นๆ ต่อไป

^๔ เอกสารสำรวจจำนวนพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ประจำปี ๒๕๕๔, ณ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๔.

บทที่ ๒

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๒.๑.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

๒.๑.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

๒.๑.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๑.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินการปฏิบัติงาน

๒.๒ ประวัติการไฟฟ้านครหลวง

๒.๓ การบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔

๒.๔.๑ ความหมายของอิทธิบาท ๔

๒.๔.๒ องค์ประกอบของอิทธิบาท ๔

๒.๔.๓ ความสำคัญของอิทธิบาท ๔ กับการปฏิบัติงาน

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๒.๕.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔

๒.๕.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับการไฟฟ้า

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่ามีผู้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

๑. ความหมายของการปฏิบัติงาน

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวว่า การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ไม่ว่าเป็นอาชีพการงานประเภทใด สรุปได้ว่า หน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรม การที่จะรู้จักโลกหรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดี วาอะไรเป็นอะไร จำต้องมีการทำสิ่งหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ เช่นอาชีพให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีเสียก่อน การที่คนหนึ่งทำหน้าที่โดยตรงของตนโดย ไม่มีมลทินต่างพร้อย ย่อมเป็นการเพียงพอที่จะทำให้รู้จักว่าอะไรเป็นอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งก็จะรู้จักชีวิตจิตใจตนเองว่าหมายความว่าอย่างไร เป็นสิ่งที่ควรยึดถือหลงใหลเพียงไรเป็นต้น ถ้าหากว่าไม่ได้ทำอะไรจริงๆ จังๆ ให้ดีที่สุด ให้ถูกต้องตามอุดมคติของอาชีพหรือของหน้าที่นั้นๆ แล้ว มันยังน้อยเกินไปสำหรับที่จะรู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์ และรู้จักความดับทุกข์ เป็นต้น^๑

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์ และ ศิลป์ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน^๒

ชม ภูมิภาค ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานว่า บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งสติปัญญาสมรรถภาพทางร่างกายที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมจากยีนในโครโมโซม และด้านสิ่งแวดล้อมจากการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป และทำให้ประสบผลสำเร็จแตกต่างกัน^๓

ประภาเพ็ญ สุวรรณ กล่าวถึงการปฏิบัติงานว่าเป็นความสามารถในการแสดงออกของร่างกายในสถานการณ์หนึ่งๆ โดยอาศัยความรู้และทัศนคติเป็นองค์ประกอบซึ่งต้องอาศัยเวลาและผ่านกระบวนการตัดสินใจในหลายขั้นตอนสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นการ

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

^๒นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, **หลักการบริหารการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๑๑๕-๑๑๖.

^๓ชม ภูมิภาค, **การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๒๖), หน้า ๑๐.

นำความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนทัศนคติที่มีต่อการทำงานมาเป็นองค์ประกอบในการแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นความสามารถ เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ^๔

เบนจามิน บี วูลแมน (Benjamin B. Wolman) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงาน คือ สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขมีความอึดใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง^๕

จากความคิดข้างต้นการปฏิบัติงาน คือการปฏิบัติหน้าที่ไปตามขั้นตอนของงาน ซึ่งมีบุคคลเป็นหลักขับเคลื่อนในองค์กรนั้นๆ การปฏิบัติงานคือการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เห็นได้อย่างเด่นชัดในเรื่องความรู้และความสามารถ และการปฏิบัติงานยังจำเป็นศาสตร์และศิลป์ในการทำงานโดยใช้กำลังกาย จิตใจและความรู้ บุคคลมีพฤติกรรมในการทำงานมีการคาดหวังที่จะทำให้งานสมบูรณ์หรือประสบผลสำเร็จอย่างได้มาตรฐานตามเป้าหมายขององค์กร

๒. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานหนึ่ง ๆ จะแตกต่างกันแง่ของผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่แสดงออก แม้จะจัดให้บุคคลปฏิบัติงานชนิดเดียวกันใช้วัสดุอุปกรณ์เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้^๖

๑. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (individual attributes) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน กล่าวคือคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดได้

๒. ความพยายามในการทำงานของบุคคล (work effort) หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงานทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็พยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

๓. การสนับสนุนจากองค์กร (organization support) หมายถึง ค่าตอบแทนวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการ

^๔ ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพฯมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๖), หน้า ๑๐-๑๑.

^๕ Benjamin B. Wolman, **Motivation and Personality**, (NewYork : McGraw-Hill, 1976), P. 231.

^๖ สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธิ์, “ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชน เขต ๘”, **พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๙), หน้า ๒๔.

ช่วยเหลือซึ่งกันและกันสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย จึงจะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี

มุกดา ศรียงค์ และชนิษฐา วิเศษสาทร ได้กล่าวว่า สภาวะในการทำงานก็คือลักษณะของงานที่เป็นเงื่อนไข โดยทำให้บุคคลที่กำลังทำงานอยู่ยอมให้เงื่อนไขเหล่านั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเอง และผลผลิตของงานโดยไม่รู้ตัว เช่น คนบางคนทำงานกลางแดด บางคนทำงานท่ามกลางเสียงรบกวนตลอดเวลา แต่บางคนก็ทำงานในสถานที่เย็นสบาย งานบางงานก็เสี่ยงต่ออันตรายต่อร่างกายสูง แต่บางงานก็มีความเสี่ยงต่ำ ซึ่งสภาวะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อเจตคติและพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานตามองค์การต่าง ๆ นั้น มีด้วย ๔ ประการ คือ^๗

- ๑) ด้านศักยภาพ เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น
- ๒) ด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึกเหนื่อยล้า เป็นต้น
- ๓) ด้านความปลอดภัยและอุบัติเหตุ
- ๔) ด้านตารางการทำงาน

ทอมสัน, เจมส์ (Thompson, Jame) มีแนวคิด โดยพิจารณาความสัมพันธ์จากหน่วยงานหรือคนงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรหรือ วัตถุประสงค์ในการทำงานดังนี้^๘

๑) เทคโนโลยีที่เป็นตัวกลางเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าที่รับบริการ

๒) เทคโนโลยี ที่มีขั้นตอนในการทำงาน ส่วนใหญ่จะใช้ในโรงงานที่ใช้ในกระบวนการที่ต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลผลิต ที่มีจำนวนมาก

๓) เทคโนโลยีที่ใช้หลายระบบในการผลิตมารวมกัน เป็นเทคโนโลยีการผลิตสินค้า และบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลาย

เซเลอนิก และคณะ (Zaleanik and Other) ได้กล่าวถึงในการจะปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน

^๗ มุกดา ศรียงค์ และชนิษฐา วิเศษสาทร, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๒๙), หน้า ๒๕๙.

^๘ Thompson, Jame อังโน พิเชษฐ์ วงศเกียรติ์จักร, แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองท้องถิ่น (อปท) ในยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๑๐๐.

(external and internal needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง การปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่^๙

- ๑) รายได้หรือค่าตอบแทน
- ๒) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
- ๓) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- ๔) ตำแหน่งหน้าที่
- ๕) ความต้องการเข้าหมู่คณะ
- ๖) ความต้องการแสดงความรู้สึกรักความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
- ๗) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

ออแกน และเบทแมน (Organ & Batemane) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบพื้นฐาน ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานไว้ดังนี้^{๑๐}

๑. งาน (task) ประกอบด้วย วิธีการ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
๒. แรงจูงใจ (motivation) เปรียบเสมือนจุดยืน และความตั้งใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพในระดับหนึ่ง ตามลักษณะงานนั้นๆ
๓. ความพยายาม (effort) เป็นผลของแรงจูงใจที่เกิดขึ้น เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ประสพผลสำเร็จ
๔. ความสามารถ (ability) เกิดขึ้นจากการฝึกหัดหรือประสบการณ์จากการปฏิบัติร่วมกับความถนัดส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น
๕. สภาพแวดล้อม (environment) เป็นลักษณะทางกายภาพในองค์การ ได้แก่ แสงเสียง ผู้ร่วมงาน ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน
๖. การรับรู้ต่อบทบาท (role perception) เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่จะรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองต่อการปฏิบัติงาน

จากการกล่าวถึงองค์ประกอบของการปฏิบัติงานข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบภายนอก และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทั้ง ๒ องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบภายในบุคคล ได้แก่บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง และความภาคภูมิใจในตนเอง ส่วนองค์ประกอบภายนอกบุคคล ได้แก่ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

^๙Zaleanik and Other อ้างใน รัชชชัย เมฆกระจาย, “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๗), หน้า ๑๓.

^{๑๐}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔-๒๕.

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานเป็นการนำความรู้และความเข้าใจ ตลอดจนทัศนคติที่มีต่องานมาเป็นองค์ประกอบในการแสดงเป็นพฤติกรรมออกมาเป็นความสามารถ เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ จึงเป็นการนำเอาความรู้ ความเข้าใจที่ได้จากการอบรมในงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มาแก้ปัญหาด้านสังคม

๓. ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีลแลนด์ (McClelland Theory) ทฤษฎีนี้ได้แนวคิดจากเมอร์เรย์ (Murray) และถูกพัฒนาขึ้นมาโดย เดวิด ซี. แมคคลีลแลนด์ (David C. McClelland) แมคคลีลแลนด์สรุปว่ามนุษย์ทำงานโดยมีความต้องการที่แตกต่างกัน ๓ ประการคือ^{๑๑}

(๑) ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs)

(๒) ความต้องการอำนาจ (Power Needs)

(๓) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation Needs)

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) นักจิตวิทยา เฮนรี เอ. เมอร์เรย์ (Henry A. Murray) และ เดวิด ซี. แมคคลีลแลนด์ ได้ใช้วิธีที่เรียกว่า เทคนิคการฉายออก (Projective Technique) โดยใช้แบบทดสอบ ทีมาติก แอปเพอเซ็ปชัน (Thematic Apperception Test) หรือเรียกย่อๆ ว่า ทีเอที (TAT) ที่แสดงภาพคนหนึ่งคนหรือมากกว่า ๑ คนในสถานการณ์ที่กำกวม ผู้ทดสอบจะแสดงภาพให้ผู้รับการทดสอบดู และให้บอกหรือเล่าเรื่องในภาพนั้น คำตอบที่ได้รับจะนำมาแปลผลเพื่อทราบพื้นฐานของแนวคิดของแต่ละคนว่าสัมพันธ์กับแรงจูงใจลักษณะใด แรงจูงใจทั้ง ๓ ลักษณะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจภายในให้บุคคลกรทำงานที่มีมาตรฐานและเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน ซึ่งความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีดังนี้

๑) ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้มีผู้ให้ความหมายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้หลายท่าน ดังนี้

สปริงทอลล์ (Sprinthall) กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการที่มุ่งเน้นไปสู่ระดับความสามารถที่ยากเสมอๆ และหลีกเลี่ยงลักษณะความสามารถที่ต่ำ^{๑๒}

^{๑๑} พยอม วงศ์สารศรี, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๒), หน้า ๒๑๗-๒๒๒.

^{๑๒} Norman A. Sprinthall, **Education Psychology : A Developmental Approach**, (Singapore, 1991), P. 527.

เนลสัน, ออแกน และเบทแมน (Nelson, Organ and Bateman) ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเกี่ยวข้องกับความเก่ง การแข่งขัน จุดมุ่งหมายที่ท้าทาย การมุ่งหน้าไม่ลดละ และการอยากจะได้ชัยชนะ^{๑๓}

เมอร์เรย์ (Murray) อังใน (Wood) ได้ให้คำนิยามของความต้องการความสำเร็จว่าเป็นแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จจากบางสิ่งที่ยาก การชนะอุปสรรค และการประสบผลสำเร็จที่ได้มาตรฐานสูง ความเก่งในตัวเอง การแข่งขันและอยู่ในชั้นแนวหน้าผู้อื่น การนับถือตนเองเพิ่มมากขึ้น โดยใช้ความสามารถในการได้รับผลสำเร็จ^{๑๔}

จากความหมายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึงแรงที่เป็นพลังขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานที่เป็นเลิศทำให้บุคคลพยายามประกอบพฤติกรรมที่ท้าทายความสามารถเป็นความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อนต้องการประสบผลสำเร็จจากบางสิ่งที่ยาก ต้องการชนะในการแข่งขันกับผู้อื่น ต้องการเป็นคนเก่ง

๒) ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมี ดังนี้

แมคเคลแลนด์ (McClelland) ได้กล่าวถึงบุคลิกของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ ๓ ประการ คือ^{๑๕}

(๑) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน(Personal Responsibility for Performance) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติอย่างมีเหตุผล เขาจะทำงานได้ดีภายใต้สภาพที่เขารู้สึกพอใจ

(๒) ต้องการทราบข้อมูลย้อนกลับ (Need for Performance Feedback) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะชอบทำงานในสถานการณ์ที่พวกเขาทราบผลข้อมูลย้อนกลับของงานที่ได้ทำลงไป

(๓) เป็นผู้เปลี่ยนแปลงพัฒนาอยู่เสมอ (Innovativeness) การทำในสิ่งที่แตกต่างและดีขึ้นกว่าเดิม เช่น ใช้เวลาน้อยกว่า หรือมีประสิทธิภาพในการสู่จุดหมายมากกว่าจะเป็นคนไม่ชอบอยู่เฉยและหลีกเลี่ยงงานประจำ พวกเขาจะชอบการเปลี่ยนแปลง นั่นคือพวกเขาจะมอง

^{๑๓}L. Debra Nelson and Dennis W. Organ, and Thomus S. Bateman, **Organization Behavior**,The United States of America, (R.R.Donnellely & Sons, 1991), PP. 141-142.

^{๑๔}Samuel E. Wood, and Ellen Green Wood, **The World of Psychology**, (The United States of America, 1999), P. 373.

^{๑๕}David C. McClelland, **Human motivation**, The United States of America Scott, (Foresman, 1985), PP. 246-247.

หางานที่ทำหาย ถ้าเขาได้กระทำงานที่มีความยากพวกเขาจะมุ่งหน้าไม่ลดละที่จะทำงานชิ้นนั้น และถ้าเขาประสบความสำเร็จในงานที่ยากนั้น มันก็จะกลายเป็นงานง่ายสำหรับเขาทำให้งานนั้น ได้รับความสนใจน้อยลงไป ดังนั้นเขาจึงพยายามจะเปลี่ยนงานใหม่

๒. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation Motive) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับสุขภาพจิตใจ ร่างกายและความรู้สึกที่ดี บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูงจะเป็นคนที่มี ความสุข ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมพันธและลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูง มีดังนี้

๑) ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ ได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่ สัมพันธ ดังนี้

แมคเคลลีแลนด (McClelland) ได้กล่าวถึงคำนิยามที่เกี่ยวกับความสัมพันธว่า เป็นการสร้างความมั่นคง การบำรุงรักษาหรือการประสานสัมพันธภาพให้มั่นคงเช่นเดิม และการ สร้างสัมพันธภาพอันเป็นที่รักกับบุคคลอื่น^{๑๖}

เนลสัน, ออแกน และเบทแมน (Nelson, Organ and Bateman) กล่าวว่า ความต้องการนี้ เกี่ยวข้องกับการสร้างและรักษาความอบอุ่นความใกล้ชิด ความสัมพันธที่สนิท สนมกับผู้อื่น^{๑๗}

สมยศ นาวิการ ให้ความหมายว่า เป็นความต้องการความสัมพันธที่เป็นมิตร การยอมรับจากกลุ่ม และการถูกชอบโดยบุคคลอื่น สามารถสรุปความหมายของแรงจูงใจ ใฝ่สัมพันธได้ว่า เป็นความต้องการความสัมพันธที่เป็นมิตร ความปรารถนาที่จะกำหนดความ ผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่นการยอมรับจากกลุ่ม การถูกชอบโดยบุคคลอื่น การร่วมมือและ หลีกเลียงความขัดแย้ง^{๑๘}

๒) ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูง ได้มีผู้กล่าวถึงบุคลิกภาพของผู้ที่มี แรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูงหลาย ๆ ทศนะ ดังนี้

แมคเคลลีแลนด (McClelland) กล่าวถึงบุคลิกภาพของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ สูง ๕ ประการ ได้แก่^{๑๙}

(๑) การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเมื่อได้รับสัมพันธภาพที่ดี

^{๑๖} Ibid, P. 347.

^{๑๗} L. Debra Nelson and Dennis W. Organ, and Thomus S. Bateman, **Organization Behavior**, (The United States of America), PP. 141-142.

^{๑๘} สมยศ นาวิการ, **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรุง รัตนพัฒนา, ๒๕๔๓), หน้า ๓๒๐.

^{๑๙} D.C. Human McClelland, **Motivation, The United States of America**, (Scott Foresman, 1985), PP. 348-357.

(๒) การรักษาสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับองค์กรหรือกลุ่ม ชอบทำงานเป็นทีม เป็นคนเรียนรู้ความสัมพันธ์ทางสังคมได้รวดเร็ว จะหลีกเลี่ยงการใช้เวลาอยู่กับคนเดียวต้องการความอบอุ่นจากผู้อื่น หาโอกาสพบเพื่อนใหม่ และต้องการให้เพื่อนใหม่เป็นเพื่อนสนิท

(๓) การร่วมมือ การทำตามและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง พยายามรักษาความสัมพันธ์ด้วยการยอมทำตาม หลีกหนีปัญหาสังคม

(๔) มีความเกรงกลัวต่อการถูกปฏิเสธ มีความกังวลใจต่อการตีค่าทางสังคม คำวิจารณ์ของผู้อื่น

เนลสัน, ออแกน และเบทแมน (Nelson, Organ and Bateman) กล่าวว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูงจะถูกจูงใจให้แสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกต่อผู้อื่น และมีความคาดหวังจะให้ผู้อื่นทำ ในสิ่งที่เหมือนกันตอบแทนมา^{๒๐}

๓. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) แรงจูงใจใฝ่อำนาจมี ๒ ลักษณะ คือ แรงจูงใจใฝ่อำนาจทางบุคคล และแรงจูงใจใฝ่อำนาจทางสถาบันหรือทางสังคม แรงจูงใจใฝ่อำนาจทางสังคมนั้นเป็นตัวตัดสินความสำเร็จในการบริหารที่สำคัญเพราะบุคคลที่มีความต้องการทางสังคมสูงจะมุ่งทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเพื่อแก้ปัญหาและส่งเสริมเป้าหมายขององค์กร ทำงานให้สำเร็จตามวิถีทางขององค์กรเต็มใจเสียสละเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร สามารถกล่าวได้ว่าแรงจูงใจใฝ่อำนาจทางสังคมเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้บริหารในปัจจุบันควรสร้างให้เกิดแก่ตน ซึ่งความหมายของแรงจูงใจใฝ่อำนาจและลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูง มีดังนี้

๑) ความหมายของแรงจูงใจใฝ่อำนาจแรงจูงใจใฝ่อำนาจเป็นความต้องการครอบงำ และชักจูงผู้อื่น เป็นความปรารถนาที่จะได้มาและรักษาการควบคุมบุคคลอื่นเอาไว้ ต้องการให้ผู้อื่นคล้อยตามตน หรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำ สิ่งที่ตนเองต้องการหรือไม่ทำให้สิ่งที่ตนไม่ต้องการหรือสร้างอิทธิพลและทำชื่อเสียงให้กับตนเอง^{๒๑}

๒) ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูง ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูง ดังนี้

แมคเคลลแลนด์ (McClelland) ได้กล่าวถึงลักษณะการแสดงออกของแรงจูงใจใฝ่อำนาจไว้ ๖ ลักษณะ คือ^{๒๒}

^{๒๐} L. Debra Nelson, Dennis W. Organ, & Thomas S. Bateman, **Organization Behavior**, (The United States of America), PP. 141-142.

^{๒๑} สมยศ นาวิการ, การบริหารและพฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรุงธนพัฒนา, ๒๕๕๓), หน้า ๓๑๙.

^{๒๒} D.C. Human McClelland, **Motivation**, The United States of America, PP. 280-596.

(๑) ความก้าวร้าว ความฮึกเหิม การทำงานเชิงรุก (Aggressiveness)

(๒) การสร้างภาพลักษณ์ของตนเองที่แตกต่างกับสังคม (Negative Self-image) การแสดงออกถึงการรักษาสีทริชของตนเอง เช่น หัวรั้น ดื้อ ไม่พอใจ โกรธ การตัดสินใจแนวปฏิบัติ

(๓) การเข้าครอบครองอำนาจ (Entry Into Influential Occupation)

(๔) การแสวงหาบารมี ชื่อเสียง เกียรติยศ (Search for Prestige) ชอบให้บุคคลที่อยู่รอบข้างมีความศรัทธา เชื่อสัจย์ จงรักภักดี ให้การสนับสนุน

(๕) การแสดงออกเพื่อให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มเล็กๆ (Acting So As to Be Recognized in Small Groups) ชอบให้สมาชิกในกลุ่มรับใช้เขา บุคคลเหล่านี้จะชอบทำให้ตนเองเด่นในกลุ่ม เขาจะมีความยุติธรรม ต้องการเป็นผู้นำที่ดี

(๖) การเสี่ยง (Risk Talking) บุคคลเหล่านี้จะมีความสมัครใจที่จะอดทนด้านร่างกาย ชอบความเสี่ยงอันตรายนอกจากนี้แมคคลีลแลนด์ ได้กล่าวถึงสิ่งที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ได้แก่ การมากด้วยการแข่งขัน การแสดงออกถึงการรักษาสีทริช ความสนใจในสิ่งที่สามารถบรรลุได้ และการสร้างอำนาจ บารมี เกียรติยศ ชื่อเสียง

เนลสัน, ออแกน และเบทแมน (Nelson, Organ and Bateman) กล่าวถึงการค้นพบของแมคคลีลแลนด์เกี่ยวกับผู้จัดการที่ใช้อำนาจสู่ความสำเร็จมี บุคลิกภาพ ๔ ลักษณะ คือ^{๒๓}

(๑) เชื่อในระบบอำนาจ เชื่อว่าสถาบันมีความสำคัญ และอำนาจเป็นสิ่งที่มีความ

(๒) ผักใฝ่ในการทำงาน เชื่อว่างานที่ดีสำหรับบุคคลที่เหนือกว่า และสิ่งที่ตามมา ก็คือผลผลิตที่มีค่า

(๓) ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน

(๔) เชื่อในความยุติธรรม

จากแนวคิดทฤษฎีการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ อันที่จะกระทำหรือไม่กระทำและแรงจูงใจยังมีอิทธิพลกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างเห็นได้ชัด บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความเต็มใจและตั้งใจทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถทำการให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

^{๒๓}L. Debra Nelson, Dennis W. Organ, & Thomus S. Bateman, **Organization Behavior**, P. 142.

๒.๑.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานไว้อย่างมากมาย หลากหลากและแตกต่างกันออกไป ดังนี้

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้ดังนี้^{๒๔}

๑. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situation Factors) อันประกอบด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน

๒. การรับรู้ทางด้านบทบาท (Role Perception) เป็นการให้ความหมายกับงานที่ทำ โดยได้คำนึงถึงกำลังความพยายามที่เชื่อว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

๓. ความสามารถและทักษะ (Ability and Skills) เป็นไปตามลักษณะส่วนบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง โดยบุคคลที่เรียนรู้จนเกิดทักษะนั้นจะสามารถทำงานได้ดีกว่า

๔. กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) เป็นตัวที่จะกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลว่าจะมีระดับการปฏิบัติงานมากหรือน้อยในกิจกรรมนั้นๆ

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ ยังได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การปฏิบัติงานของแต่ละคนนั้น จะส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานและส่งผลกระทบต่อองค์กรที่บุคคลนั้นปฏิบัติหน้าที่ และสามารถสังเกตได้จากการแสดงออกและผลงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ให้การปฏิบัติงานสำเร็จลงได้จนเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป^{๒๕}

สเทียร์ (Steer) ยังเสนอได้ว่า “การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลต้องประกอบไปด้วยปัจจัย ๓ ประการ คือ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง ๓ ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคล”^{๒๖}

^{๒๔} สมยศ นาวิการ, การบริหารเชิงกลยุทธ์, (กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า, ๒๕๓๘), หน้า ๑๙๒.

^{๒๕} ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, พฤติกรรมบุคคลในองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖), หน้า ๖๗.

^{๒๖} Steer อังโน สมรภูมิ ขวัญคุ้ม, “ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๖๒.

แซมเมอร์ฮอร์น ,ฮัท และคณะ (Schmerhorn, Hunt and Osborn) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย ๓ ส่วน ดังนี้^{๒๗}

๑. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ลักษณะ ดังนี้

ก. Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ อายุ เพศ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

ข. Competency Characteristic เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรมและจากการสั่งสมประสบการณ์ เป็นคุณลักษณะที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ค. Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

๒. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ รวมทั้งสิ่งจูงใจ จุดประสงค์ ทัศนคติและค่านิยม เพราะคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามในการที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

๓. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organizational Support) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร ความใจกว้างของผู้บริหาร และวิธีการมอบหมายงานซึ่งจะมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้แล้ว **สมยศ นาวิการ** ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ ดังนี้^{๒๘}

๑. ปัจจัยทางด้านสถานการณ์ (Situation Factors) อันประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน

๒. การรับรู้ทางด้านบทบาท (Role Perception) เป็นการให้ความหมายกับงานที่ โดยได้คำนึงถึงกำลังความพยายามที่เชื่อว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

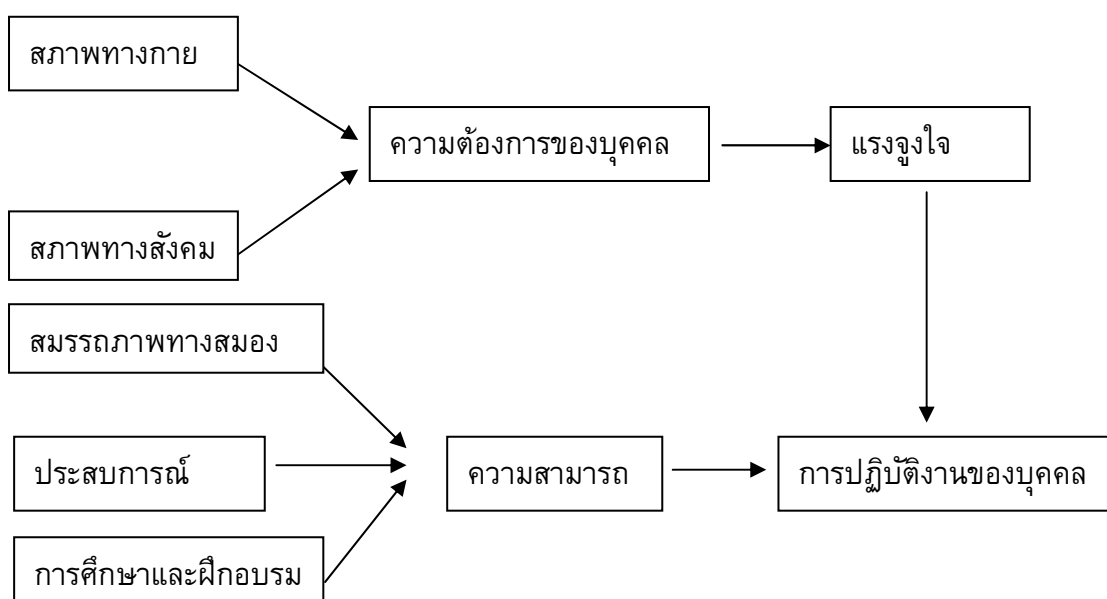
๓. ความสามารถและทักษะ (Ability and Skills) เป็นตามลักษณะส่วนบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง โดยบุคคลที่เรียนรู้จนเกิดทักษะนั้นจะสามารถทำงานได้ดีกว่า

^{๒๗} นฤมล กิตตะยานนท์, เอกสารคำสอนวิชาพฤติกรรมในองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : คณะเศรษฐศาสตร์และการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๗), หน้า ๑๖-๒๒.

^{๒๘} สมยศ นาวิการ, การพัฒนาองค์การและจูงใจ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บรรณกิจ, ๒๕๒๑), หน้า ๑๔๒.

๔. กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) ก็เป็นตัวที่จะกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลว่า จะมีระดับการปฏิบัติงานมากหรือน้อยในกิจกรรมนั้น ๆ

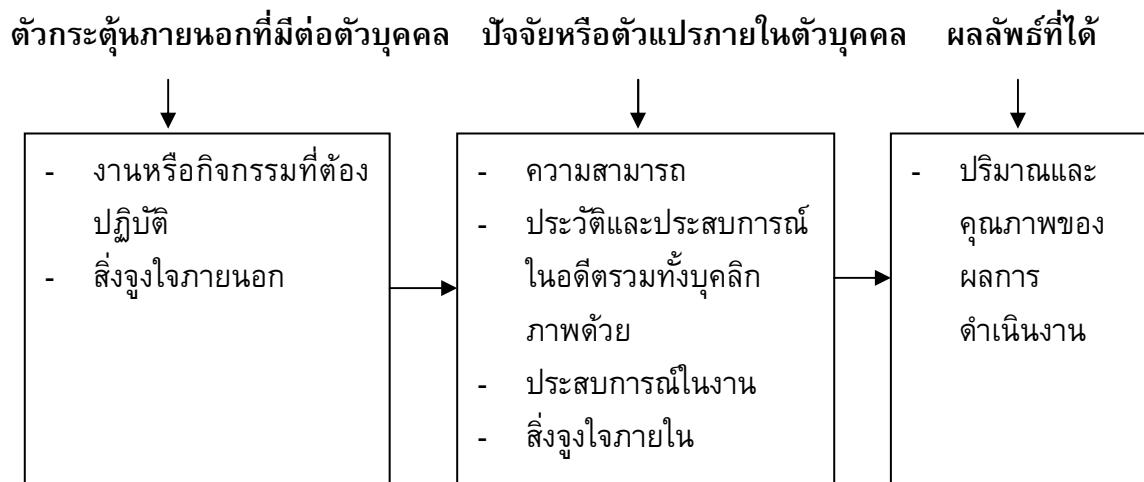
เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้กล่าวถึง การปฏิบัติงานของบุคคลว่าขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดที่ทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมโดยแรงจูงใจจะมีผลเนื่องมาจากความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านกายภาพและทางสังคม ส่วนความสามารถนั้นจะเป็นผลมาจากสติปัญญา ประสบการณ์และการศึกษาอบรมดังแผนภาพนี้^{๒๙}



แผนภาพที่ ๒.๑ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล

^{๒๙}เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อความสำเร็จ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ดันอ้อ, ๒๕๒๕), หน้า ๑๓๑-๑๓๒.

วิเนเก้ (Vinake) ได้กล่าวถึงตัวแปรต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประมาณและคุณภาพของผลงานของบุคคลนั้น ได้แก่ ความสามารถ ประวัติประสบการณ์ในอดีต และการจูงใจ ซึ่งสามารถที่จะแสดงเป็นความสัมพันธ์ไว้ ดังนี้^{๓๐}



แผนภาพที่ ๒.๒ แสดงปัจจัยหรือตัวแปรของตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน

สมคิด บางโม กล่าวว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานประกอบด้วย^{๓๑}

๑) วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไรถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้น ๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจงานที่มีคุณค่ามากกว่า

๒) สถานที่ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รักและพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร

๓) ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจ อยู่เสมอว่า ตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุนให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

^{๓๐} รัชชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงศ์, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๕), หน้า ๕๕.

^{๓๑} สมคิด บางโม, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๑๙๓.

สุนันทา เลานันทน์ ได้กล่าวถึงเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้ คือ^{๓๒}

๑) ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีแตกต่างกันออกไป ซึ่งพื้นฐานของความแตกต่างของบุคคลมีดังต่อไปนี้ คือ

(๑) บุคคลแต่ละบุคคลมีความสามารถในการต่อสู้ และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางบุคคลเมื่อได้รับงานหนักก็จะเริ่มถอยหนี เนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อม แต่บางคนสามารถต่อสู้งานหนักได้ทั้งร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

(๒) บุคคลที่มีความรักและความสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักงานและชอบทำงาน เขาจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขาซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกถึงความสามารถและความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่าย ๆ สบาย ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญา และความรับผิดชอบมากนัก

(๓) บุคคลชอบลักษณะของการเป็นผู้นำแตกต่างกัน บางคนชอบเสรีภาพในการทำงาน เขาก็จะทำงานได้ดีเมื่อเขาอยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุม นอกจากนี้แต่ละบุคคลยังมีความต้องการในระดับการควบคุมที่แตกต่างกันออกไป โดยบางคนชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด ในขณะที่บางคนชอบการควบคุมอย่างกว้าง ๆ

(๔) บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกัน บางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ในขณะที่บางคนมีนิสัยขี้อายหรือขี้อึดไม่คอยเข้าสังคม ซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ดังนั้นแต่ละคนจึงทำงานชนิดเดียวกันย่อมได้ผลไม่เท่ากัน

(๕) บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากัน บางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูง เนื่องจากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องของผลงาน โดยมองความก้าวหน้าของตนเอง ในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบต่องานน้อย และไม่มีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะทำงาน

๒) แรงจูงใจในการทำงาน ในสมัยก่อนเชื่อกันว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลด้วยการให้เงินหรือไม่ก็ทำให้คนนั้นมีความสุข สะดวกสบาย แต่ต่อมาพบว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลทำงานได้อีก ดังต่อไปนี้ คือ

^{๓๒} สุนันทา เลานันทน์, การพัฒนาองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, ๒๕๓๑), หน้า ๘-๑๑.

(๑) การจัดงานที่ทำหาความสามารถให้แก่แต่ละบุคคลทำ โดยที่งานทำหาานั้น อาจจะต้องแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

(๒) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการวางแผนขององค์กร ซึ่งหากบุคคลใดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

(๓) การให้การยกย่อง และสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไร ก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม หรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่อง ต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต

(๔) การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้นรวมทั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก็จะมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๕) การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความหวาดกลัวต่อสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเรา ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

(๖) การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงาน ด้วยตัวของเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

(๗) การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การได้มีโอกาสเข้าร่วม การฝึกอบรม ดูงาน การหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างสมประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

(๘) การให้เงิน และรางวัลเกี่ยวกับเงิน

(๙) การให้โอกาสแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะความคิดที่มีอยู่ในจิตใจของคนเรา ความพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ ในสมัยก่อนเชื่อว่า ความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจ เขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานนำมาซึ่งการปฏิบัติงาน ในสมัยต่อมามีแนวคิดที่ขัดแย้งกับความคิดเดิม โดยเชื่อว่าการปฏิบัติงานนำมาซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง เมื่อคนปฏิบัติงานไปแล้ว บุคคลนั้นจะรู้ว่าตนเอง มีความพึงพอใจต่องานหรือไม่ โดยดูจากผลรางวัลที่ตนเองที่คาดหวังไว้ จนกระทั่งปัจจุบันก็ยังไม่มียุติว่าความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพอใจต่องาน สำหรับแนวคิดเรื่องการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจนั้น มีดังต่อไปนี้

(๑) การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมและเป็นธรรม สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

(๒) ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัลและโอกาสที่จะได้รับจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

(๓) ความพยายามในความทุ่มเทให้กับงาน ความสามารถและคุณสมบัติส่วนตัวและความเข้าใจในบทบาทของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จ

๔) **ขวัญกำลังใจ** ในสมัยก่อนกล่าวกันว่า เงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงาน คือ ถ้าพนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตและผลผลิตที่สูงขึ้น แต่ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นก็จะกล่าวกันว่า เนื่องจากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน

แต่ต่อมาในระยะหลัง นักวิจัยได้นำหลักการพฤติกรรมศาสตร์มาศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจพบว่า ขวัญและกำลังใจไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต หรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเสมอไป ขณะที่พนักงานที่มีขวัญกำลังใจต่ำ แต่ประสิทธิภาพในการผลิตกลับสูงขึ้นได้

อรุณ รักธรรม กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละคนในองค์การ ซึ่งมี ๔ ประเภท คือ โครงสร้างขององค์การ วิทยาการ สิ่งแวดล้อมภายนอก และนโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ^{๓๓}

๑) ด้านโครงสร้างขององค์การ จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน คือ เมื่อมีการควบคุมในเรื่องของกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ในองค์การ จะทำให้เกิดการขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศความตึงเครียดจะเกิดขึ้นมา แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์การนั้นให้ความอิสระส่วนบุคคล รวมถึงให้มีความร่วมมือร่วมใจระหว่างกลุ่ม เช่น มีความจริงใจต่อกัน และในการเปิดเผยข้อมูลและความรับผิดชอบในงานบรรยากาศขององค์การก็จะดีขึ้น ซึ่งย่อมมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การ ส่วนโครงสร้างอย่างอื่นที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ก็คือ ขนาดขององค์การและตำแหน่งของบุคคลในสายการบังคับบัญชา โดยที่องค์การขนาดเล็กจะมีความจริงใจหรือความไว้วางใจเชื่อใจและเป็นกันเองมากกว่าองค์การขนาดใหญ่ เป็นต้น

๒) วิทยาการต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์การ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์การวิทยาการที่ใช้ในการทำงานประจำปี แนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศของการควบคุมโดยกฎหมายที่ยืดหยุ่นน้อย และบรรยากาศของการไว้วางใจเชื่อใจจะอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นการใช้วิทยาการเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงควรเปิดโอกาสในด้านติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย มีความจริงใจต่อกันและกัน และมีพฤติกรรมในการสร้างสรรค์งาน รวมถึงการมีความรับผิดชอบส่วนบุคคลต่อความสำเร็จของงาน

^{๓๓} อรุณ รักธรรม, การพัฒนาองค์การ : แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๒๔๕-๒๔๖.

๓) สิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเช่นกัน เช่น ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจเกิดการชะลอตัว ทำให้โรงงานหลายแห่งได้ปิดกิจการหรือไม่ก็ปลดพนักงานบางส่วนออกไปซึ่งทำให้บุคคลที่อยู่ในโรงงานปัจจุบัน อาจจะมีขวัญกำลังใจไม่ดี ซึ่งจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

๔) นโยบายด้านการบริหารและการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละองค์กร เช่น การจัดให้มีข่าวสารย้อนกลับ ความอิสระในการปฏิบัติงานหรือลักษณะงาน ย่อมจะเป็นเครื่องสร้างบรรยากาศในการทำงาน อันจะนำมาสู่ความสำเร็จในงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้บรรยากาศของพนักงานในองค์กรมีความรู้สึก รับผิดชอบต่อจุดมุ่งหมายของกลุ่มมากขึ้น

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของบุคคลข้างต้น ทำให้ทราบว่าการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นมีปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล สภาพทางกาย สภาพทางสังคม ประวัติ และประสบการณ์ในอดีต การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนสถานการณ์แวดล้อมต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การสนับสนุนจากองค์กรหน่วยงาน ซึ่งในการศึกษารั้งนี้ ได้นำไปกำหนดเป็นกลุ่มปัจจัยที่จะศึกษาการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ วิธีการเข้าสู่ตำแหน่ง ประสบการณ์เดิม ทางด้านการพัฒนาสังคม ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปัจจัยทางด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ แรงจูงใจ ความคาดหวังประโยชน์ และปัจจัยด้านการสนับสนุน ได้แก่ การสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ และการสนับสนุนจากชุมชน โดยวัดการปฏิบัติงานออกมาเป็นความถี่ของจำนวนครั้งที่ทำกิจกรรม นั้นๆ เป็นระดับน้อย ปานกลาง และระดับมาก

๒.๑.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้อย่างมากมาย หลากหลายและแตกต่างกันออกไป ดังนี้

๑. ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความใส่ใจและความพึงพอใจต่องาน และเป็นความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการเปลี่ยนงานของพนักงาน ความสัมพันธ์เหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อผลการทำงานด้วย ความผูกพันของลูกจ้างที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงสุดเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานได้มากกว่าความผูกพันของลูกจ้างที่มีต่อองค์กร

อัจฉรา สมสวย ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจาก พฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น^{๓๔}

สมยศ นาวิการ ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดย ส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะ หมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง^{๓๕}

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น ความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร^{๓๖}

จอมพล พิเศษกุล ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น^{๓๗}

กิติมา ปรีดีติติก ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆของงานและผู้ปฏิบัติ นั้น ได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร^{๓๘}

^{๓๔} อัจฉรา สมสวย, ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (ส่งเสริมการเกษตร), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕), หน้า ๕-๖.

^{๓๕} สมยศ นาวิการ, การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๓๓), หน้า ๑๔.

^{๓๖} ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, การบริหารงานวิชาการ, (กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซ็ท, ๒๕๓๕), หน้า ๓๖.

^{๓๗} จอมพล พิเศษกุล, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกอง พลาธิการ, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม), (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๗), หน้า ๑๓.

^{๓๘} กิติมา ปรีดีติติก, ทฤษฎีการบริหารองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : ธารนิพนธ์, ๒๕๓๕), หน้า ๓๒๑.

สุระ หีบโอสถ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ^{๓๙}

นเรศ ภูโคกสูง มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีการเสียสละ อุตสาหะ แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน^{๔๐}

ฟิลด์แมนและอาร์โนลด์ (Feldman & Arnold) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ^{๔๑}

เดล เอส บีช (Dale S. Beach) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน และความพึงพอใจของบุคคล มักจะได้รับจากงานของเขา ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน^{๔๒}

เฮนรี เคลย์ สมิธ และ จอห์น เอช เวคเลย์ (Henry Clay Smith & John H. Wakeley) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ

^{๓๙} สุระ หีบโอสถ, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, *ปริญญาานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (อุตสาหกรรมศึกษา)*, (กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๐), หน้า ๓๘.

^{๔๐} นเรศ ภูโคกสูง, การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร, *สารนิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษาผู้ใหญ่)*, (กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๑), หน้า ๗.

^{๔๑} Danial C. Feldman, and Hugh J. Arnold, **Management Individual and Group Behavior in Organizations**, (Tokyo : McGraw-Hill, 1983), P. 192.

^{๔๒} S. Beach Dale, **Organization Behavior**, (California : Book Cole, 1973), P. 461.

งานที่ทำอันบ่งบอกถึงระดับความพอใจ ในการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งร่างกาย และจิตใจ และสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด^{๔๓}

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกซึ่งเป็นผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยอมเสีย สละและอุทิศแรงกายประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำ และความพึงพอใจเมื่องานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนความรู้สึกเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่มีความพึงพอใจในงานบุคคลนั้นอาจแสดงออกในรูปของความก้าวร้าว ความไม่สนใจในการปฏิบัติงานการลาออกจากงาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานในองค์กรทั่วๆ ไปในปัจจุบัน ก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้^{๔๔}

๑. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

๒. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

๓. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น เกิดความเต็มใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ ทำให้องค์การมีความเจริญและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

^{๔๓} Henry Clay Smith & John H. Wakeley, **Development of Job Diagnostic Survey**, (New York : McGraw-Hill, 1972), PP. 134-135.

^{๔๔} ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด, ๒๕๔๔), หน้า ๑๒๖.

๒. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มัมฟอร์ด (Mumford) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น ๕ กลุ่ม ดังนี้^{๔๕}

๑. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอ์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ต (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

๒. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิดเลอร์ (Fiedler)

๓. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

๔. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ โครซีเออร์ และ โกลเนอร์ (Crozier & Gouldner)

๕. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ได้แก่ นักวิชาการจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

กรีน และคราฟ (Green & Craft) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงานพบว่า มีแนวความคิด ๓ แนว คือ^{๔๖}

๑. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่แนวคิดของ วรูม (Vroom)

^{๔๕} มัมฟอร์ด (Mumford) อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด, ๒๕๔๔), หน้า ๑๒๖.

^{๔๖} Green & Craft อ้างใน สมชาติ คงพิกุล, ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์, ปรินทิพินันท์ การศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต(การบริหารการศึกษา), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๓๗), หน้า ๓๐.

๒. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter & Lawler)

๓. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์และครอกเกต (Brayfield & Crockett)

การใช้วิธีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need)

มาสโลว์ (Maslow) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรได้รับทราบ ว่า แรงจูงใจหรือความต้องการ (Motive or Wants) ของพนักงานในองค์กรนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับการจูงใจคนขึ้นไว้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้ คือ อมราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้ คือ

๑. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุดและความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นพฤติกรรม

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

๓. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

และได้กล่าวลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการหรือ "Hierarchy of Needs" ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ มีอยู่ ๕ ระดับ คือ^{๔๗}

^{๔๗} A. H. Maslow, *Motivation and Personality*, 2nd ed, (New York : Harper & Row, 1970), PP. 22-24.

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน

ทั้งนี้ เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้มนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์คือความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๒. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ภายหลัง

จากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยซึ่งเราพบเห็นกันอยู่เสมอก็ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงาน ย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้วพนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบกับรายได้ในอนาคตได้พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้ให้นายจ้างเห็นความดีความชอบและจ้างต่อไปหรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม ก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

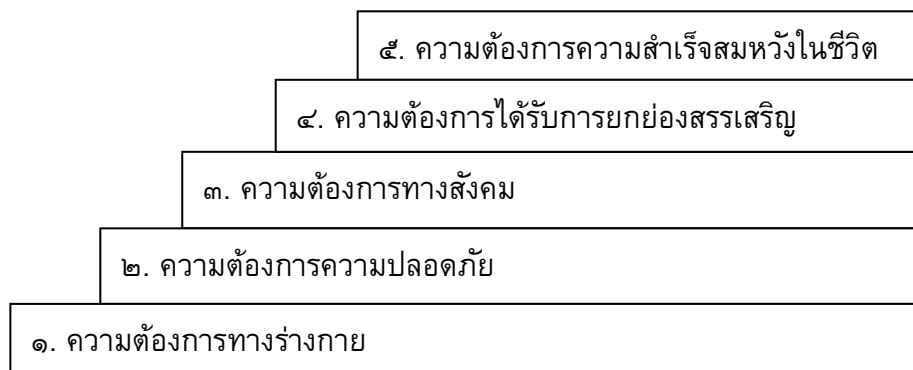
๓. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) หลังจากที่ได้รับ การตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคมความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีการที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้นจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้นี้ ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองว่าเป็น

ผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนี้และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอตนหรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

๔. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตัวเอง ตลอดจนทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่นความพยายามที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่นๆ ทั่วไป

๕. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization or Self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง ๔ ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่างความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างขวางมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ตัวอย่างของความ ต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้ อย่างใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นนักกีฬาระดับโลกหรืออยากมีบุตรชายหญิงในจำนวนเหมาะสม อยากได้รับเลือกตั้งเป็นนายกฯ หรืออยากจะทำประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของตนหรืออยากที่จะช่วยเหลือการกุศลเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

ดังนั้น พอสรุปแนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นความต้องการ(Hierarchy of need) ๕ ขั้นตอน ดังนี้



เมื่อความต้องการพื้นฐานชั้นที่ ๑ ถึงชั้นที่ ๔ ได้รับการตอบสนอง แล้วขั้นนี้เป็นความต้องการความสำเร็จในชีวิตตามที่บุคคลนั้นปรารถนา

ความคิดเกี่ยวกับลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow) แสดงให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้วจึงจะมีความต้องการในขั้นต่อไป ดังนั้นในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานดังกล่าว

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้างความสำเร็จและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรแต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น องค์กรก็ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบาย/แผนและการบริหารงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

๓. ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ยังคงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษา กล่าวถึงไว้ ดังนี้

เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้^{๔๘}

๑. การได้รับการยอมรับนับถือ
๒. ความสำเร็จในการทำงาน
๓. ความก้าวหน้า
๔. ความรับผิดชอบ
๕. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
๖. เงินเดือน
๗. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
๘. การนิเทศงาน

^{๔๘} Frederick Herzberg, Bernard Mausner, & Block Snyderman, **The Motivation to work**, (Newyork : John Wiley & Son, 1959), P. 64.

ไฮซิลล์ และ บราวน์ (Ghisell and Brown) เห็นว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจ มีอยู่ ๕ ประการ คือ^{๔๙}

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

เฟรนช์ (French) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะสนองความต้องการของคนงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้^{๕๐}

๑. มีความมั่นคงในอาชีพ

๒. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก

๓. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์

๔. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

๕. สภาพการทำงาน

๖. มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนและเพิ่มพูนวุฒิ

๗. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

ดังนั้น ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึง และกำหนดให้เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารองค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะองค์ประกอบในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและใช้เสริมสร้างความพึงพอใจได้ โดยผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรที่มีก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ

^{๔๙} Ghisell and Brown, **Human Behavior at work : Organization Behavior**, (New York : McGraw-Hill, 1955), P. 213.

^{๕๐} Wendell French, **The Personnel Management Process**, (Boston : Houghton Mifflin, 1964), P. 28.

ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงาน

๒.๑.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่างมีอาจหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายการบริการ ไว้ดังนี้

๑. ความหมายการให้บริการ

ปรีชา เมียนเพชร ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ^{๕๑}

สมชาติ กิจยรรยง ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุขสมชาติ^{๕๒}

เกศสินี กลั่นบุศย์ ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ^{๕๓}

สเตย์ตัน (Staton) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดๆ^{๕๔}

^{๕๑} ปรีชา เมียนเพชร, การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลิตภัณฑ์นมของเกษตรกรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเกษตรศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๒), หน้า ๕.

^{๕๒} สมชาติ กิจยรรยง, สร้างบริการด้วยความประทับใจ, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๙), หน้า ๔๒.

^{๕๓} เกศสินี กลั่นบุศย์, ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๒๓.

^{๕๔} W. J. Staton, **Fundamentals of marketing**, (New York : McGraw - Hill Book, 1987), P. 441.

กรอนโรส (Gronross) ให้คำจำกัดความการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่มีลักษณะไม่มากนัก ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นว่าในทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าและลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๕๕}

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

๒. แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษานี้ ประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

๑. การให้บริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนาทางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี

ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๑. การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

^{๕๕} C. Gronross, **Service management and marketing**, (Lexington, MA : Lexington Books, 1990), P. 27.

๒. การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

๓. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น หนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับการบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

เพื่อให้วงจรขอรับการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน ๒ ครั้ง

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มา รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๑. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

๒. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ^{๕๖}

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

^{๕๖} พัทธ์ ทรุชทิม, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๓๐.

มิลเล็ต (Millet) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ^{๕๗}

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้ รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timey Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเล็ตเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวอร์มา (Verma) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้^{๕๘}

๑. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องขอรับบริการ

^{๕๗} รังสฤษฏ์ จิตดี, “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์”, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๐.

^{๕๘} พิทักษ์ ตระขุทิม, ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๓๓.

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

๓. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ยังคงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษา กล่าวถึงไว้ ดังนี้

วรารมณ์ รัชตะวรรณ กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้การทำงานของบุคคลนั้นๆ มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันในแต่ละงาน โดยมีปัจจัยต่างๆ แบ่งออกเป็นความพึงพอใจ ๒ ประการ คือ^{๕๙}

๑. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การจะต้องมีปัจจัย ดังนี้

๑.๑ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกไว้นั่นเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

๑.๒ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการในโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

๑.๓ ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับเกือบสูง แต่อย่างน้อยก็โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าหญิง

^{๕๙} วรารมณ์ รัชตะวรรณ, ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายเจ้าหน้าที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ภาคนิพนธ์, โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาระบบบริหาร (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๙), หน้า ๑๖-๑๘.

๑.๔ สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

๑.๕ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ที่ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะชอบงานเพราะองค์ประกอบนี้มาก

๑.๖ ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการวันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

๑.๗ ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับ

๑.๘ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ทักษะระดับการศึกษาบุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด มีเหตุผลมากน้อย

๑.๙ คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่ได้รับการปฏิบัติของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

๒.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะในการรับบริการอย่างมาก

๒.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

๒.๓ การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการเพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติหลักฐานเอกสารที่ต้องใช้อะไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

๒.๔ ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้จัก ระเบียบ

๒.๕ ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

๒.๖ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

๒.๗ คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลของบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

กล่าวสรุปได้ว่ากิจกรรมที่หน่วยงานที่กำหนดขึ้น เพื่อให้แก่สมาชิกปฏิบัติตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกเป็นสำคัญจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ได้รับการบริการจากหน่วยงาน ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการผู้มารับบริการก็เกิดความพึงพอใจ จากคุณลักษณะปัจจัยของการบริการที่กล่าวมาแล้ว การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับตามความต้องการนั้นๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ

๒.๑.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินการปฏิบัติงาน

การประเมินการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่เป็นระบบ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้น เพื่อทำการวัดคุณค่าของบุคคลในการปฏิบัติงานภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนดว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนด และรายได้ที่บุคคลได้รับจากองค์กรหรือไม่ ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น พบว่ามีผู้ให้ความหมายของการประเมินการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

๑. ความหมายการประเมินการปฏิบัติงาน

สมิต สัจฉกร ได้ให้ความหมายด้าน “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” คือ การเทียบระหว่างผลงานระดับบุคคลที่ปรากฏกับมาตรฐานที่วางไว้สำหรับตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ โดยอาจอาศัยความยอมรับร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้วางมาตรฐานกับผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและตรวจสอบปริมาณงาน และคุณภาพของบุคคลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการให้รางวัล หรือลงโทษ ตลอดจนในการพัฒนาบุคคลต่อไปในอนาคต”^{๖๐}

^{๖๐} สมิต สัจฉกร, การประเมินผลการปฏิบัติงาน วารสารคน ๒ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๒๖), หน้า ๔๘-๔๙.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานทั้งด้านคุณลักษณะและผลงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว^{๖๑}

พยอม วงศ์สารศรี ได้กล่าวว่า การประเมินผลพนักงาน คือ ระบบประเมินผลตัวบุคคลอันเกี่ยวเนื่องมาจากผลการปฏิบัติ โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ อย่างปราศจากอคติใดๆ ทั้งนี้ เพื่อดำเนินการตัดสินใจใน วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ และเป็นโอกาสเปิดโอกาสให้พนักงานเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขาซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต^{๖๒}

เมธี ปิลันธนาหนท์ ได้กล่าวว่า การประเมินค่าการทำงานว่า เป็นโอกาสที่จะให้ผู้บริหาร และผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทบทวนเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพราะโดยทั่วไปแล้วผู้ใต้บังคับบัญชามักต้องการที่จะทราบการป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเฉพาะในส่วนที่เป็นที่น่าพอใจ^{๖๓}

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้สรุปความหมายของการประเมินผลไว้ว่า หมายถึง การวิจัยประยุกต์ ที่ได้นำระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้^{๖๔}

สมพร แสงชัย และสุนทร เกิดแก้ว การประเมินผล เป็นการตรวจสอบดูว่าโครงการที่ได้ดำเนินการไปนั้นมีความก้าวหน้าไปแค่ไหน มีปัญหาในทางปฏิบัติอย่างไรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หรือมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไรบ้าง หรืออาจกล่าวได้ว่า การประเมินผล คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนงานที่ตั้งไว้คือ^{๖๕}

๑. การควบคุมและเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน
๒. การศึกษาปัญหาในทางปฏิบัติ เพื่อแก้ไขแผนเพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
๓. การศึกษาแผนงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อให้ทราบว่าสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหามีอยู่อย่างไร

^{๖๑} ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, ฉบับปรับปรุง (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์ดี, ๒๕๔๔), หน้า ๒๔๔.

^{๖๒} พยอม วงศ์สารศรี, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๒), หน้า ๑๘๘-๑๘๙.

^{๖๓} เมธี ปิลันธนาหนท์, การบริหารการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : พิกัดอักษร, ๒๕๒๕), หน้า ๑.

^{๖๔} ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ, (กรุงเทพมหานคร : การพิมพ์พระนคร, ๒๕๒๓), หน้า ๑๑.

^{๖๕} สมพร แสงชัย และสุนทร เกิดแก้ว, การประเมินผลโครงการในประเทศไทย, (กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๒๐), หน้า ๕๗.

๔. การศึกษาผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่ตั้งไว้และไม่ตั้งไว้ซึ่ง อาจจะเป็นเหตุผลของการวางโครงการต่อไปอีก หรือเป็นข้อมูลสำหรับช่วยในการตัดสินใจของ ฝ่ายบริหาร ฉะนั้นการประเมินผลจึงเป็นการศึกษาหรือตรวจสอบโครงการในระหว่างที่โครงการ กำลังดำเนินการอยู่หรือภายหลังจากที่โครงการได้สำเร็จสิ้นไปแล้ว

สมชาย ดุรงค์เดช ให้ความหมายของคำว่า “ประเมินผล” ว่าหมายถึงกระบวนการ ในการวิเคราะห์และการให้คุณค่าอย่างเป็นระบบ เนื่องจากการประเมินผลจะต้องเป็นส่วน หนึ่งของการวางแผนและการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ การประเมินผล จะเกี่ยวข้องกับการวัด ซึ่งจะต้องมีตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน มีเกณฑ์การเปรียบเทียบเพื่อการให้คุณค่า^{๖๖}

ชูศักดิ์ เจนประโคน ได้สรุปว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีและมี ประสิทธิภาพ จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะช่วยยกระดับขวัญ และกำลังใจของพนักงาน และสิ่งที่สำคัญที่สุดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือความโปร่งใสและความ ยุติธรรม^{๖๗}

สุธิดา สังข์เกษม และคนอื่น ๆ ให้ทัศนะไว้ว่า ผลการประเมินจะต้องสามารถวัด ออกมาได้ว่าอยู่ในระดับใด มีความเที่ยงตรงแม่นยำและยุติธรรมเพียงใด ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการ ยอมรับในผลของการประเมินนั้น^{๖๘}

วิลเลียม บี.เวลฟ (William B. Walf) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับพนักงานในด้านการ ปฏิบัติงาน^{๖๙}

วิลเลียม บี.เวอเธอร์ (William B. Werther) ให้ความหมายว่า การประเมินผล การปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่องค์การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน^{๗๐}

^{๖๖} สมชาย ดุรงค์เดช, การประเมินผลโครงการ: แนวคิดและวิธีการ, (กรุงเทพมหานคร : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒), หน้า ๒.

^{๖๗} ชูศักดิ์ เจนประโคน, การประเมินค่างานและการประเมินพนักงาน, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๔), หน้า ๑๕๘.

^{๖๘} สุธิดา สังข์เกษม และคนอื่น ๆ, “ความพึงพอใจในการใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสาย ข-ค มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์”, รายงานผลการวิจัย, (สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๔๒), หน้า ๒๘.

^{๖๙} William B. Walf, **The Management of Personnel**, 2nd ed, (California : Wadsworth Publishing Co,1962), P. 10.

^{๗๐} William B. Werther, **Canadian Human Resource Management**, (Toronto,McGraw-Hill Ryerson,1990), P. 7.

สรุป การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มี ประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมินการปฏิบัติงาน

อรุณ รักรธรรม ได้กล่าวว่า การประเมินผลเป็นการวัดผลความเปลี่ยนแปลง ในแง่ ของเป้าหมาย (Goals) วัตถุประสงค์ (Objectives) ที่ได้กำหนดไว้ การประเมินผลจึงมี ความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์การ ดังนั้น ในการกำหนดการ เปลี่ยนแปลงของการพัฒนาองค์การควรคำนึงถึง ดังนี้^๑

๑. กำหนดวัตถุประสงค์แน่นอนในด้านความจำเป็นขององค์การว่าจะเปลี่ยนแปลง อะไรและองค์การ (บุคคล) จะได้ผลอะไรจากการเปลี่ยนแปลงนั้นบ้าง

๒. วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น ควรจะสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของ หน่วยงานย่อยอื่นๆ ในองค์การอันเป็นส่วนรวมจะได้เปลี่ยนแปลงไปด้วยกัน

๓. วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น จะต้องชัดเจนไม่คลุมเครือ เป็นการง่าย ทั้งวิธีการเปลี่ยนแปลงและการวัดผลในภายหลัง

สมชาย ดุรงค์เดช ได้กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินผลจะมีความ หลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ บางครั้งโครงการจะประเมินผลเพื่อประโยชน์ ในการบริหารจัดการ หรือเพื่อประเมินความเหมาะสมของโครงการ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะ นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้น หรือในบางครั้งการประเมินผลต้องการ ให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้งบประมาณ^๒

กล่าวสรุปได้ว่าเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจที่สำคัญเกี่ยวกับขนาดของพนักงาน นอกจากนั้น การประเมินผลงานมักจะถูกนำไปเป็นตัววัดเทคนิคการเลือกสรรพนักงานอยู่เสมอ ว่าเหมาะสมหรือไม่ วัตถุประสงค์การประเมินจึงเป็นไปเพื่อการจัดการในการบริหารคนได้แก่ การขึ้นค่าจ้างและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการวิจัย โดยมากมักจะเป็นไปเพื่อสนับสนุน ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือการเลือกสรร นำองค์การไปสู่เป้าหมาย

^๑ อรุณ รักรธรรม, *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๓), หน้า ๒๙๓.

^๒ สมชาย ดุรงค์เดช, *การประเมินผลโครงการ: แนวคิดและวิธีการ*, (กรุงเทพมหานคร : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒), หน้า ๒.

๓. ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานในความพึงพอใจ

ความสำคัญที่จะต้องสร้างความพึงพอใจ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดไว้ดังนี้

สัมภาษณ์ แก้วอาภรณ์ ได้ระบุไว้ว่า สถาบันอุดมศึกษา จำเป็นต้องเร่งรัดพัฒนาระบบการประเมิน ทั้งเทคนิคและวิธีการประเมิน เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานระบุให้ทราบว่า การดำเนินงานในองค์กรนั้นบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยอาศัยผลการวิจัยต่างๆ มาปรับปรุงแก้ไข เพื่อค้นหารูปแบบและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับสถาบันอุดมศึกษานั้น ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน^{๗๓} เช่น ความไม่พึงพอใจในหลักเกณฑ์การประเมิน การไม่ยอมรับวิธีการประเมินและผลการประเมินมีอคติต่อรูปแบบการประเมิน

สำหรับ **มารวิน (Marvin)** ได้กล่าวถึงปัจจัยเกื้อหนุนต่อการจูงใจว่ามาตรการที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานจะต้องยุติธรรม และได้กำหนดไว้เป็นการแน่นอนล่วงหน้าต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรว่า จะต้องได้รับสิ่งตอบแทนคุ้มค่ากับเวลา และแรงงานที่ได้ใช้ไปในการปฏิบัติและหน้าที่การงาน ควรกำหนดขึ้นไว้ให้เป็นการแน่นอนถูกต้อง^{๗๔}

ส่วน **หิรัญ ประสานการ** ได้ให้ความเห็นว่าการธำรงรักษาบุคลากรนั้น ต้องสร้างความมั่นคงในการทำงาน เพราะความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสำนึกจงรักภักดี และความรับผิดชอบโดยการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน^{๗๕}

อาจกล่าวสรุปได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการบริหารงาน หน่วยงานต่าง ๆ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุง เป็นต้น

^{๗๓} สัมภาษณ์ แก้วอาภรณ์, การประเมินผลการปฏิบัติงาน, (สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๒๗), หน้า ๑๘๖.

^{๗๔} จวีวรรณ หลิมวัฒนา, "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๖), หน้า ๙.

^{๗๕} หิรัญ ประสานการ, "ศึกษาทิศทางการพัฒนาศักยภาพสถาบันราชภัฏภูเก็ต ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๕๔)", วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๕), หน้า ๕๘.

๔ . แนวคิดและทฤษฎีการประเมินการปฏิบัติงาน

ไมเคน (Meidan) ^{๗๖} ได้กล่าวถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงบริหารไว้ ดังนี้

๑. เพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การย้าย การให้ออกจากงาน การจ่ายค่าตอบแทนและความต้องการในการฝึกอบรม

๒. เพื่อจัดสรรทรัพยากรทางการเงิน การผลิต การตลาด และเทคโนโลยีให้เหมาะสม

๓. เพื่อช่วยในการวางแผนธุรกิจ

๔. เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์การและระบบคุมงาน

นอกจากนี้แล้ว ไมเคน (Meidan) ยังมีความเชื่อว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานควรจะสามารถสนองตอบต่อจุดมุ่งหมายขององค์การได้มากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน

โดยสรุปการประเมินการปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายในการนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้

๑. จุดมุ่งหมายในการบริหาร คือ นำผลการประเมินมาใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจในการเลื่อนตำแหน่ง การย้าย การให้ออกจากงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการวางแผนการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. จุดมุ่งหมายทางด้านการพัฒนาพนักงานเพื่อการพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งฝ่ายผู้กำหนดนโยบายหรือฝ่ายผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานจะได้พยายาม ปรับปรุง เพิ่มทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา

๓. เพื่อปรับปรุงโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

๔. จุดมุ่งหมายการดำเนินความยุติธรรม หมายถึง การนำผลการประเมินมาใช้เป็นเครื่องมือตัดสินปัญหาด้านแรงงานของศาล กรณีที่นายจ้างกับลูกจ้างมีปัญหาต่อกัน

สมชาย หิรัญกิตติ ^{๗๗} ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ

๑. การประเมินผลเป็นการจัดหาข้อมูล เพื่อใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง และตัดสินเกี่ยวกับเงินเดือน

๒. เป็นการให้โอกาสหัวหน้างาน เพื่อทบทวนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของลูกน้อง (To Review the Subordinates Work-related Behavior) ซึ่งกระทำได้

^{๗๖} Meidan Arthur, **Bank marketing management**, (London, Macmillan. 1984), P. 11.

^{๗๗} สมชาย หิรัญกิตติ, **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**, (กรุงเทพมหานคร : วีระฟิล์ม, ๒๕๓๙),

๒ ทาง คือ ทำการพัฒนาแผนเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้ถูกต้อง และเพื่อเป็นการเสริมแรงในสิ่งที่ลูกน้องทำถูกต้องแล้ว

๓. การประเมินผลควรมีความสำคัญ ต่อการวางแผนอาชีพที่มั่นคงของพนักงาน เพราะจะเป็นการให้โอกาสที่ดีเพื่อทบทวนแผนอาชีพ ซึ่งจะทำให้พนักงานเห็นจุดแข็งและจุดอ่อนของตนอย่างชัดเจน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร ได้กล่าวว่า ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางที่คอยควบคุมให้การดำเนินการประเมินโดยทั่วไป มีดังนี้^{๗๘}

๑. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับการขึ้นเงินเดือนประจำปีแก่พนักงานให้เป็นไปโดยเสมอภาคและเป็นธรรม

๒. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ลดขั้น ลดตำแหน่ง โยกย้าย และปลดออกอย่างมีเหตุผล

๓. เพื่อการพัฒนาบุคคล ผลการประเมินเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดีข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งฝ่ายผู้กำหนดนโยบายหรือฝ่ายบังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานจะได้พยายามปรับปรุงเพิ่มเสริมทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน

๔. เพื่อเสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงาน ในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนและผู้บังคับบัญชาและพนักงานใช้ความพยายามร่วมกันในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ รวมทั้งขั้นตอนการแจ้งและหารือผลการประเมินอย่างเหมาะสมจะช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

๕. เพื่อปรับปรุงโครงการต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยในการพิจารณาว่า การคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานให้เหมาะสมเพียงใด โดยเปรียบเทียบผลการทำงานกับผลการทดสอบและความคิดเห็นของผู้สัมภาษณ์และช่วยให้ทราบว่าควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานประเภทใดและเมื่อใดอีก

จากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Meidan เนื่องจากมองการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าจะสามารถสนองต่อจุดมุ่งหมายขององค์การได้มากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน น่าจะสะท้อนให้เห็นถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อพนักงานและองค์การได้

^{๗๘} อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร, การประเมินผลการปฏิบัติงานแนวความคิด หลักการวิธีการ และกระบวนการ, (กรุงเทพมหานคร : โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๙), หน้า ๑๓.

สุเมธ วงศ์บุญยง กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานจะแบ่งการประเมินพนักงานออกเป็น ๔ ส่วนสำคัญ คือ^{๗๙}

๑. ประเมินผลสำเร็จของงาน หมายถึง การประเมินดูว่าบุคลากรผู้นั้นได้ ทำงานที่มอบหมายได้สำเร็จหรือไม่มากน้อยเพียงใด โดยประเมินในเรื่องคุณภาพของงานที่ทำได้ปริมาณของงานที่ทำได้ และความถูกต้องของงาน

๒. ประเมินพฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง การประเมินดูพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยให้งานที่ได้รับมอบสำเร็จหรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของงาน ได้แก่ ความวางใจ ความร่วมมือ ละเอียด ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบในงาน ทักษะคติด่องาน การทำงานสม่ำเสมอ การตรงต่อเวลา และเคารพกฎระเบียบ

๓. ประเมินความรู้ในการทำงาน หมายถึง ประเมินความรู้ที่เกี่ยวกับงาน รวมถึงความสนใจชวนหาความรู้เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์กับงานด้านปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ความรู้ในงาน ความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ ความรู้ในเรื่องการขายและการให้บริการ ความสามารถในการใช้เครื่องมือ/เครื่องใช้ในการทำงาน ทักษะในการทำงานและทักษะในการบริหาร

๔. ประเมินศักยภาพ หมายถึง ประเมินความสามารถเฉพาะตัวของพนักงาน เช่น ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ความสามารถในการเรียนรู้ ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความภักดี ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดันและบุคลิกลักษณะ

นิตา ชูโต รูปแบบการประเมินผล มีหลายอย่าง ดังนี้^{๘๐}

๑. แบบการวิเคราะห์ระบบ (System Analysis Approach) มุ่งถึงผลที่จะได้รับจากโครงการและพยายามหาความเกี่ยวข้อง ของรูปแบบของแผนงานที่วางในโครงการกับตัวบ่งชี้ต่างๆ ข้อมูลต่างๆ และผลที่เกิดจากโครงการต้องวัดได้ในเชิงปริมาณและหาสาเหตุที่เป็นเรื่องของเหตุและผลได้

๒. แบบวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมหรือวัตถุประสงค์พื้นฐาน (The Behavioral Objective or Goal – Based Approach) ใช้ความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์ที่วางไว้กับสิ่งที่โครงการทำได้จริงคือผลของโครงการ ความสำเร็จของโครงการคือ ไม่มีความแตกต่างหรือแตกต่างน้อย

^{๗๙} สุเมธ วงศ์บุญยง, การประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการสังกัด กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๕.

^{๘๐} นิตา ชูโต, การประเมินโครงการ, (กรุงเทพมหานคร : มาสเตอร์เพรส, ๒๕๓๑), หน้า ๑๗ - ๓๑.

๓. แบบการตัดสินใจเป็นหลัก (Decision Making Approach) ถือหลักว่าการประเมินเป็นการบริการให้ข้อมูลแก่ผู้บริหาร ดังนั้น ผู้ประเมินจะต้องให้ความสำคัญและสนใจตรงจุดระดับการตัดสินใจและสร้างภาพของสถานการณ์ต่าง ๆ ถ้าตัดสินใจแบบนั้นแบบนี้อะไรจะเกิดขึ้นบ้าง จากนั้นก็จะเก็บข้อมูลทำการวิเคราะห์และเสนอผลให้แก่ผู้ตัดสินใจ

๔. แบบอิสระจากวัตถุประสงค์ (Goal – Free Approach) เป็นรูปแบบของปฏิบัติการตอบสนองต่อรูปแบบวัตถุประสงค์ เป็นพื้นฐานที่ใช้กันทั่วไป จะประเมินผลทุก ๆ อย่างที่เกิดจากโครงการทั้งหมดแล้วเปรียบเทียบความสำคัญของผลเหล่านั้นว่า ตรงกับความต้องการหรือไม่

๕. แบบศิลปะวิจารณ์ (Art Criticism Approach) แนวคิดนี้เกิดจากผลงานและวิธีการที่ผู้วิจารณ์งานทางศิลปะ วรรณคดี ดนตรี การละคร และภาพยนตร์ใช้ปฏิบัติ

๖. แบบตรวจสอบทางวิชาชีพ (The Professional Review Approach) หมายถึงการตรวจสอบของแต่ละวิชาชีพด้วยกลุ่มคนในวิชาชีพนั้น ๆ เพื่อให้การรับรองมาตรฐานวิชาชีพ

๗. แบบกึ่งกฎหมาย (Quasi – legal Approach) นำกระบวนการชักฟอกและพิจารณาคดีของศาล และระบบลูกขุนมาใช้ในวิธีการประเมิน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการประเมินปัญหาสำคัญ ๆ ทางสังคม

๘. แบบการศึกษาเฉพาะกรณี (The Case – study Approach) เพื่อต้องการจะสร้างความเข้าใจแก่ผู้ฟัง (Audience) เกี่ยวกับโครงการอย่างละเอียดในทุก ๆ ด้าน ใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมศึกษาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ สัมภาษณ์อย่างเจาะลึกถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง เรียกได้ว่าเป็นกระบวนการศึกษาแบบเชิงคุณภาพ

จากที่ประมวลมาข้างต้น สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ รวมทั้งทัศนคติที่บุคคลมีต่อองค์กร การสร้างความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและทัศนคติที่ดีที่บุคคลมีต่อองค์กร

๒.๒ ประวัติการไฟฟ้านครหลวง

องค์กรที่ดำเนินกิจการไฟฟ้าในระยะแรก มี ๒ แห่งการไฟฟ้ากรุงเทพ เมื่อปี พ.ศ.๒๔๓๐ รัฐบาลได้ให้สัมปทานการเดินรถรางแก่ นายจอห์น ลอฟตัส กับ นาย เอ. ดู เบลซี เดอ ริเชอเลียว เนื่องจากยังไม่มีไฟฟ้าจึงต้องใช้ม้าลาก เปิดดำเนินการอยู่พักหนึ่งแต่ขาดทุนจึงต้องโอนกิจการให้บริษัทเดนมาร์ก เมื่อปี พ.ศ. ๒๔๓๕ บริษัทเดนมาร์กเปลี่ยนมาใช้รถรางไฟฟ้า ในปี พ.ศ.๒๔๓๗ ขณะนั้นประเทศส่วนใหญ่ในยุโรปยังไม่มีรถรางไฟฟ้า แม้แต่กรุงโตเกียวซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศญี่ปุ่น กว่าจะมีรถรางไฟฟ้าใช้ก็หลังเมืองไทยร่วมสิบปีในปีพ.ศ. ๒๔๔๓ บริษัทเดนมาร์กขายกิจการให้แก่ บริษัท บางกอกอีเล็คทริคซิตี ไลท์ ซินดิเคท แต่กิจการไม่เจริญเท่าที่ควร จึงได้โอนกิจการให้บริษัทไฟฟ้าสยาม จำกัด มีชาวเดนมาร์กชื่อ นายอ็อก เวสเทนโฮลล์ เป็นผู้ดำเนินการ ตั้งสำนักงานอยู่ที่วัดเลียบจนกระทั่งปี พ.ศ.๒๔๕๒

จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัทไฟฟ้าไทยคอร์ปอเรชั่น จำกัด ในปี พ.ศ.๒๔๙๓ เมื่อหมดสัมปทานรัฐบาลจึงเข้าดำเนินงานแทนและเปลี่ยนชื่อมาเป็นการไฟฟ้ากรุงเทพ เป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่ผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณตอนใต้ของคลองบางกอกน้อยและคลองบางลำภู กองไฟฟ้าหลวงสามเสน เดิมชื่อ กองไฟฟ้าสามเสน กำเนิดขึ้นจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของพลังไฟฟ้าและสายพระเนตรอันยาวไกลของพระองค์ว่าต่อไปบ้านเมืองจะเจริญขึ้นไปทางด้านเหนือของพระนคร จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระราชวังดุสิตเป็นที่ประทับโดยที่พระที่นั่งอนันตสมาคมเป็นท้องพระโรง เพื่อให้ได้กำลังไฟฟ้าราคาถูก และสะดวกในการเดินเครื่องสูบน้ำของการประปาด้วยทรงโปรดเกล้าฯ ให้ เจ้าพระยาอมราช (ปั้น สุขุม) เสนาบดีกระทรวงนครบาล และผู้บังคับบัญชากรมสุขาภิบาลในขณะนั้น ดำเนินการสร้างโรงไฟฟ้าเพื่อผลิตกระแสไฟฟ้าจำหน่ายแก่ประชาชน โดยให้มีการจัดการ เช่น การค้าขายทั่วไป หรือรัฐวิสาหกิจในปัจจุบัน

จนกระทั่งวันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๔๕๖ กองไฟฟ้าหลวงสามเสนจึงได้เริ่มทดลองเดินเครื่องจักรผลิตกระแสไฟฟ้าเป็นครั้งแรกและเริ่มจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนอย่างเป็นทางการราวต้นปี พ.ศ. ๒๔๕๗ โดยมีเขตจำหน่ายอยู่บริเวณตอนเหนือของคลองบางกอกน้อยและคลองบางลำภู ต่อมารัฐบาลสมัย พลเอกถนอม กิตติขจร ได้รวมองค์การทั้งสองเข้าด้วยกันเป็น “การไฟฟ้านครหลวง”^{๔๑}

การใช้ไฟฟ้าของประเทศไทย ถือว่ามีประวัติความเป็นมายาวนาน ซึ่งอาจไม่มีใครเชื่อ ถ้าจะบอกว่าไฟฟ้าที่ประเทศไทยเริ่มนำมาใช้ ตามหลังการใช้ไฟฟ้าของประเทศอังกฤษ

ทั้งนี้ ไฟฟ้าเริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยเมื่อ ๑๒๐ ปีก่อน หรือใน พ. ศ. ๒๔๒๗ รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ ๕ โดยเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี หรือในขณะนั้นได้รับบรรดาศักดิ์เจ้าหมื่นไวยวรนาถ (เจิม แสงชูโต) ได้มีการซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าจากประเทศอังกฤษ และนำมาใช้ในงานวันเฉลิมพระชนมพรรษาของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งนับเป็นครั้งแรกของการใช้ไฟฟ้าในประเทศไทย

หลังจากนั้นใน พ.ศ.๒๔๔๐ จึงได้มีคนไทยที่ดำเนินการจัดตั้งบริษัทจำหน่ายกระแสไฟฟ้าขึ้น และเป็นบริษัทของคนไทยรายแรก (นายแฉล้ม) ซึ่งได้ขอเช่าที่ดินจากวัดราชบูรณราชวรวิหาร (วัดเสียบ) เพื่อตั้งโรงงานติดตั้งเครื่องจักรในการผลิตไฟฟ้า โดยได้ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าในพื้นที่ห้องสนามหลวง สถานที่ราชการต่างๆ และประชาชนทั่วไปและเรียกว่า “โรงไฟฟ้าวัดเสียบ” แต่ภายหลังได้ประสบปัญหาขาดทุน จึงได้โอนกิจการให้กับบริษัทไฟฟ้ายาม จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในประเทศไทยที่เป็นของชาวเดนมาร์ก

^{๔๑} การไฟฟ้านครหลวง, ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าในประเทศไทย, เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๔, www.meat.or.th.

สำหรับ บริษัท ไฟฟ้าสยาม จำกัด (The Siam Electricity Co., LTD) ถือเป็นบริษัทของชาวต่างชาติที่เป็นรุ่นบุกเบิกในการดำเนินกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๔๔๑ โดยนายอ็อก เวสเทินโฮลซ์ (Mr. Aage Weatonholz) โดยตั้งบริษัทและโรงไฟฟ้าอยู่ข้างวัดเลียบ ซึ่งเป็นโรงไฟฟ้าพลังไอน้ำ (พลังความร้อน) ที่ใช้ไม้ฟืน แกลบ ถ่านหิน และน้ำมัน เป็นเชื้อเพลิง และยังคงเรียกโรงไฟฟ้าแห่งนี้เหมือนเดิมว่า “โรงไฟฟ้าวัดเลียบ” ที่ต่อมามีความสำคัญทำให้ประชาชนในเขตพระนครและธนบุรีมีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง และประเทศไทยได้ถูกบันทึกไว้ว่ามีพัฒนาการเกี่ยวกับพลังงานที่สำคัญที่สุดแห่งหนึ่งของเอเชียอาคเนย์

สำหรับ เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น คือ ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ ๒ เมื่อโรงไฟฟ้าวัดเลียบได้รับความเสียหายจากแรงระเบิด แต่ก็ได้มีการซ่อมแซมให้กลับมาเหมือนเดิม แต่ในขณะนั้นประเทศต้องประสบกับปัญหาการผลิตไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการ การใช้ไฟฟ้าที่สูงขึ้นเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีโรงไฟฟ้าอีกหลายแห่งที่ถูกแรงระเบิดเช่นกัน จึงทำให้เกิดการขาดแคลนไฟฟ้าครั้งใหญ่ใน พ.ศ. ๒๔๘๘ ซึ่งก็ได้มีการแก้ไขเพื่อให้มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอในเวลาต่อมา

สำหรับ โรงไฟฟ้านี้ได้ถูกปลดระวาง และไม่มีให้เห็นอีกแล้ว คงเหลือไว้เพียงชื่อให้ได้จดจำและเรียกติดปากว่า “โรงไฟฟ้าวัดเลียบ” ซึ่งสถานที่ก็ได้เปลี่ยนมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงเขตวัดเลียบในปัจจุบัน^{๕๒}

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรสมรรถนะสูง และนำด้านระบบจำหน่ายในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีบริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นการเติบโตในธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างยั่งยืน รวมทั้งรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ภารกิจ

๑. พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสีย ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เสริมสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ รวมทั้งรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

๒. ดำเนินธุรกิจไฟฟ้าให้มีการเติบโตอย่างมั่นคงโดยมีระบบจำหน่ายที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้และปลอดภัยพร้อมให้บริการที่เป็นเลิศ

๓. สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องที่มีโอกาสและศักยภาพ

^{๕๒} ประวัติไฟฟ้าไทย, “วัดเลียบ” ยุคบุกเบิกไฟฟ้าไทย, เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๔,

ประเด็นยุทธศาสตร์

๑. พัฒนางองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง

- ๑.๑ ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพื่อเสริมสร้างการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
- ๑.๒ บริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- ๑.๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์กร
- ๑.๔ สร้างมูลค่าเพิ่มจากวัฒนธรรมและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ต่อเนื่อง

๑.๕ บริหารจัดการด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียสังคมและสิ่งแวดล้อม

๑.๖ พัฒนา ปรับกระบวนการ ปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือเสนอข้อแก้ไขกฎหมาย เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

๑.๗ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างบูรณาการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโดยรวม

๒. ดำเนินธุรกิจหลักอย่างมั่นคง โดยเน้นคุณภาพของระบบจำหน่ายและบริการที่เป็นเลิศ

๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าอย่างเพียงพอต่อเนื่อง ด้วยระบบจำหน่ายที่มั่นคงปลอดภัย เชื่อถือได้ และพร้อมรองรับผลกระทบจากภัยธรรมชาติและภัยคุกคามอื่น

๒.๒ รักษาต้นทุนรายได้จากธุรกิจหลักต่อเนื่องและลดต้นทุนการดำเนินงาน

๒.๓ พัฒนาการบริการให้ดีที่สุดเพื่อให้บริการที่เหนือความคาดหวังแก่ลูกค้า

๒.๔ รักษาลูกค้ารายใหญ่ที่มีโอกาสเปลี่ยนไปใช้ไฟฟ้าจากแหล่งอื่น

๓. สร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากร และโอกาสในธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีศักยภาพ

๓.๑ เพิ่มกำไรจากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

๓.๒ พัฒนาธุรกิจที่มีโอกาสและศักยภาพให้สามารถแข่งขันได้ และเติบโตอย่าง

ยั่งยืน

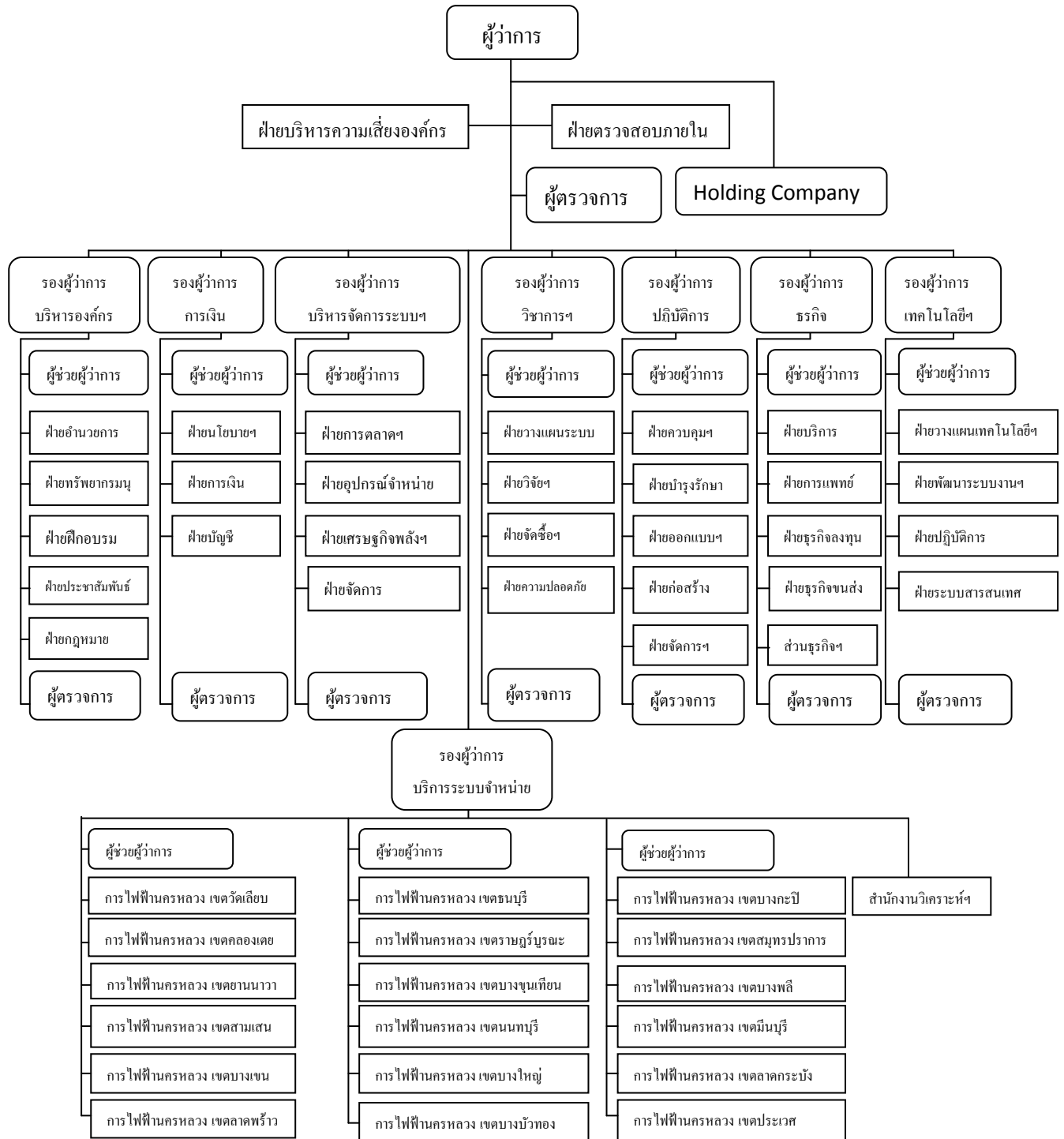
๓.๒.๑ รักษาความยั่งยืนของธุรกิจที่มั่นคง

๓.๒.๒ สร้างการเติบโตจากธุรกิจที่อยู่ระหว่างการพัฒนา

๓.๒.๓ พัฒนาธุรกิจใหม่

๓.๓ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผังโครงสร้างการแบ่งส่วนงานการไฟฟ้านครหลวง(คณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวง)



แผนภาพที่ ๒.๓ ผังโครงสร้างการแบ่งส่วนงานการไฟฟ้านครหลวง^{๕๓}

^{๕๓} การไฟฟ้านครหลวง, ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าในประเทศไทย, เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๔, www.me.a.or.th.

๒.๓ การบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวง^{๔๔}

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และหลักการกำกับดูแลกิจการที่เป็นมาตรฐานสากล ดังนี้

๑) ดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการด้วยหลักคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม มีระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศให้ผู้มีส่วนได้เสียอย่างเพียงพอเชื่อถือได้ ทันเวลา และเท่าเทียมกัน

๒) คณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวง และผู้บริหารทุกระดับของการไฟฟ้านครหลวง ต้องเป็นผู้นำต้นแบบที่ดีทางด้านจริยธรรมและคุณธรรม

๓) พนักงานต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และมีจิตสำนึกในการบริการเพื่อสร้างเสริมและพัฒนาคุณภาพองค์กร รวมทั้งประโยชน์สุขของลูกค้า ประชาชน และประเทศชาติ

หมวดที่ ๑ : คณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวง

คณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวง เป็นผู้นำต้นแบบที่ดีทางด้านจริยธรรมและคุณธรรม และมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงให้ เป็นไปตามกฎหมายข้อบังคับ นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการไฟฟ้านครหลวง โดยสนับสนุนและดำเนินการให้มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริต และรักษาผลประโยชน์ของการไฟฟ้านครหลวง ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ตลอดจนสังคมและประเทศชาติ

วิธีปฏิบัติ :

การไฟฟ้านครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย การดำเนินงานของคณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวง ต้องกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี หมวดคณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวง กำหนดขึ้นโดยยึดถือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ ฯลฯ จัดหมวดหมู่ และประยุกต์ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางของกระทรวงการคลัง เพื่อใช้เป็นกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี

หมวดที่ ๒ : รายงานทางการเงิน รายงานทางการบริหาร และการตรวจสอบ

รายงานทางการเงิน รายงานทางการบริหาร เป็นการสื่อสารที่สำคัญระหว่าง การไฟฟ้านครหลวงกับผู้มีส่วนได้เสีย รายงานทางการเงินที่มีความน่าเชื่อถือด้วยระบบการจัดทำที่มีประสิทธิภาพ ระบบการตรวจสอบที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และนำเสนอการวิเคราะห์

^{๔๔} การไฟฟ้านครหลวง, วิธีปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง, (กรุงเทพมหานคร : การไฟฟ้านครหลวง, ๒๕๕๐), หน้า ๑-๖๘.

ในรูปแบบต่างๆ เหมาะสมกับการใช้งานสำหรับบุคคลแต่ละระดับที่เกี่ยวข้องยอมเป็นประโยชน์กับผู้มีส่วนได้เสีย

วิธีปฏิบัติ

การไฟฟ้านครหลวง จัดให้มีรายงานทางการเงิน รายงานทางการบริหาร และรายงานอื่นๆ ที่เป็นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการไฟฟ้านครหลวงอย่างโปร่งใส เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจกำหนดโดยกระทรวงการคลัง และเพิ่มเติมตามข้อกำหนดสำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในส่วนที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับรัฐวิสาหกิจ พร้อมทั้งกำหนดให้มีระบบการควบคุมและการตรวจสอบ เพื่อให้รายงานที่นำเสนอ มีสาระที่เหมาะสมกับการใช้งาน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา

หมวดที่ ๓ : การเปิดเผยสารสนเทศและความโปร่งใส

ข้อมูลสารสนเทศขององค์กร มีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการบริหารงาน และการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Stakeholders) ทั้งภายในและภายนอก ดังนั้น องค์กรควรมีหน้าที่ต้องให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสม ถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเวลา กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายด้วยความเป็นธรรมเท่าเทียมกัน ตลอดจนดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๐

วิธีปฏิบัติ

๑) การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใส การไฟฟ้านครหลวงได้กำหนดวิธีปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใสให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ซึ่งกำหนดโดยกระทรวงการคลัง ประยุกต์กับวิธีปฏิบัติที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยการจัดให้มีช่องทางการเผยแพร่สารสนเทศทางการเงินและมีใช้การเงินด้วยข้อมูลที่มีสาระสำคัญอย่างเพียงพอ เชื่อถือได้เป็นปัจจุบันและโปร่งใส เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้งานทั่วไปได้รับหรือสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกในเวลาที่ต้องการ

๒) การจัดระบบการส่งผ่านข้อมูลและการ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน การไฟฟ้านครหลวงจัดให้มีระบบการส่งผ่านข้อมูลและการ Update ข้อมูล โดยจัดให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมข้อมูลและ Update ข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลารวมทั้งมีการพิจารณากรณีของข้อมูลที่หน่วยงานต่างๆ จัดทำขึ้นและมีการเปิดเผยไปยังหน่วยงานอื่นภายในการไฟฟ้านครหลวงเพื่อมิให้ข้อมูลมีความซ้ำซ้อนหรือแตกต่างกัน

๓) การจัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสารสนเทศการไฟฟ้า นครหลวงได้จัดให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อ เสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้สาธารณชนทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความศรัทธา และให้การสนับสนุนการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมด้านการตลาด ให้การไฟฟ้านครหลวงและธุรกิจในเครือ รวมถึงการ ส่งเสริมพนักงานให้มีคุณภาพ อุทิศตนให้แก่องค์กรและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง พนักงานด้วยกัน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

๔) การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารและบุคลากร เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูล เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ การไฟฟ้านครหลวงจะให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อเพิ่มช่อง ทางการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมทั้งจัดให้มีการพัฒนา บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

๕) ศูนย์ปฏิบัติการ การไฟฟ้านครหลวง (Metropolitan Electricity Authority Operation Center : MEAOC) เป็นศูนย์กลางการนำเสนอข้อมูลและรายงานที่สำคัญรวมทั้งผล การวิเคราะห์ต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารระดับสูงของการไฟฟ้านครหลวงตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้ว่าการ ขึ้นไป สำหรับใช้ในการบริหารงานตัดสินใจ วางแผน สื่อสาร และสั่งการ นอกจากนี้ ยังใช้เป็น ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC – Prime Minister Operation Center) โดยการไฟฟ้า นครหลวงได้เชื่อมโยงรายงานบางส่วนที่นำเสนอในศูนย์ปฏิบัติการการไฟฟ้านครหลวง ให้กับ ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงพลังงาน

๖) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวง เป็นศูนย์กลางในการเก็บ รวบรวม และให้บริการข้อมูลข่าวสารประเภทที่เปิดเผยได้ ให้แก่ หน่วยงาน ส่วนราชการ เอกชน และ บุคคลทั่วไป รวมทั้ง อำนวยความสะดวกในการประสานงานติดต่อข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ขอข้อมูล เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๗) ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (Call Center) เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและ บริการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านระบบจำหน่าย พลังงานไฟฟ้า ด้านการบริการ และอำนวยความสะดวกในการรับเรื่อง การขอใช้ หรือเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า ตอบปัญหาและชี้แจงข้อสงสัย เกี่ยวกับการดำเนินงาน ให้คำแนะนำบริการอื่นๆ ของการไฟฟ้านครหลวงผ่านระบบ Call Center รวมทั้งรวบรวมและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบจำหน่ายประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ เพื่อรักษาความสัมพันธ์และความเชื่อถือให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า พร้อมแจ้งผลกลับไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า โดยการติดต่อเพียงที่เดียวทั่วทุกเขตบริการของการไฟฟ้า นครหลวง ด้วยความรวดเร็ว ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๓๐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘) ศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จ (One – Stop Service Center) เป็นศูนย์บริการ ร่วมระหว่างส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนใน เขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ให้บริการรับคำขอและ

ดำเนินการเกี่ยวกับขอเลขที่บ้านสำหรับผู้ปลูกบ้านใหม่ ขอติดตั้งไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์ ประชาชนสามารถยื่นคำขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการร่วมแห่งใดก็ได้ที่อยู่ใกล้และสะดวกที่สุด

๙) ศูนย์บริการเฉพาะกิจในกรณีฉุกเฉินเป็นศูนย์ประสานงานกับองค์การรักษาความปลอดภัยของทางราชการ หรือได้รับแจ้งเหตุร้าย หรือข่าวภัยพิบัติต่างๆ เช่น อัคคีภัย ฯลฯ ในบริเวณใกล้เคียงอันอาจเป็นอันตรายเสียหายแก่บริเวณสถานที่และทรัพย์สินต่างๆ ของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้า ฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้า เป็นสถานที่ทำการ

หมวดที่ ๔ : สิทธิและความเท่าเทียมกันของเจ้าของกิจการ / ผู้ถือหุ้น และบทบาทรัฐวิสาหกิจต่อผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินธุรกิจย่อมมีผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่มซึ่งแต่ละกลุ่มมีวัตถุประสงค์และความคาดหวังจากกิจการที่ต่างกัน คณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวง ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการด้วยหลักคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มโดยเท่าเทียมกัน และคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าโดยกฎหมายหรือข้อกำหนดทางจรรยาบรรณเพื่อจะเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำไปสู่ความมั่นคงของธุรกิจ

วิธีปฏิบัติ

การไฟฟ้านครหลวงมีกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะต้องปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมในฐานะที่เป็นรัฐวิสาหกิจ ดังนี้

- ๑) ลูกค้าและประชาชน
- ๒) พนักงาน
- ๓) คู่ค้า และ/หรือเจ้าหนี้
- ๔) เจ้าของกิจการ (รัฐบาล)
- ๕) สังคมและสิ่งแวดล้อม

การไฟฟ้านครหลวงจะดำเนินการตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของการไฟฟ้านครหลวง ฯลฯ ด้วยความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมโดยกำหนดเป็นจรรยาบรรณ ดังนี้

จรรยาบรรณต่อลูกค้าและประชาชน

๑) จัดจำหน่ายไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการ เชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และให้บริการที่เกี่ยวข้องเนื่องในราคาที่เป็นธรรม

๒) กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ อย่างเคร่งครัด และรักษาไว้ซึ่ง คุณภาพของการบริการให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา

๓) ให้บริการที่สุภาพ สะดวก รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค และมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการ รวมทั้งแสวงหาช่องทางที่จะเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

๔) เปิดเผยข่าวสารข้อมูลด้านบริการ อัตราค่าไฟฟ้า และค่าบริการต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์

๕) จัดระบบเพื่อให้ลูกค้าและประชาชน สามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับไฟฟ้าหรือบริการได้อย่างสะดวก และมีการดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ลูกค้าและประชาชน ได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว

๖) รักษาความลับของลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

จรรยาบรรณต่อพนักงาน

๑) ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม และเป็นธรรม

๒) มีการแต่งตั้ง โอนย้าย และการพิจารณาความดีความชอบ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงานนั้น

๓) มีการพิจารณาลงโทษพนักงาน ด้วยความโปร่งใส และเที่ยงธรรม

๔) ดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจและปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย

๕) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน โดยให้โอกาสอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

๖) รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานทุกระดับ มีการแก้ไขปัญหาตลอดจนเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้มีการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี

๗) จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่มีผลต่อองค์กรและพนักงานให้รับทราบอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

๘) ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด

๙) บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน

๑๐) เปิดโอกาสให้พนักงานแจ้งเรื่องการทำผิดกฎหมายขององค์กร โดยรายงานผู้บังคับบัญชาหรือคณะกรรมการตรวจสอบ

๑๑) ย้ำให้พนักงานเข้าใจในเรื่อง จรรยาบรรณและบทบาทซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติได้เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

จรรยาบรรณต่อลูกค้า และ/หรือ เจ้าหนี้

๑) ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงกรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี โดยวิธีการที่สุจริต

๒) มีกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

๓) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า และ/หรือเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด และเป็น
ธรรมเนียม

๔) กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จะรีบแจ้งให้ลูกค้าและ/หรือเจ้าหนี้ทราบ
ล่วงหน้าเพื่อร่วมกัน พิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

จรรยาบรรณต่อเจ้าของกิจการ (รัฐบาล)

๑) มีนโยบายการดำเนินกิจการที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและสนองตอบต่อ
นโยบายภาครัฐ

๒) บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
และสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดไว้

๓) สนับสนุนการดำเนินการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

๔) หลีกเลี่ยงการดำเนินการในลักษณะที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งทาง
ผลประโยชน์

๕) ให้ความสำคัญกับความถูกต้อง และเชื่อถือได้ของสารสนเทศด้านต่าง ๆ รวมทั้ง
รายงานสถานภาพขององค์กรและแนวโน้มในอนาคตโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตาม
ความเป็นจริง

จรรยาบรรณต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

๑) ส่งเสริมให้มีการใช้และการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่าง
สม่ำเสมอ

๓) สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมการให้ความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า
ต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

๔) ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ของ
พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

๕) ยึดถือปฏิบัติและควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของ
กฎหมาย และกฎ ระเบียบ

๖) สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานยึดมั่นปฏิบัติตามระบอบประชาธิปไตย

หมวดที่ ๕ : จริยธรรมและจรรยาบรรณ

คณะกรรมการ มีความมุ่งหวังให้พนักงานต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต
โปร่งใส และมีจิตสำนึกในการบริการ เพื่อสร้างเสริมและพัฒนาคุณภาพองค์กร รวมทั้งประโยชน์
สุขของลูกค้า ประชาชน และประเทศชาติ จึงจัดให้มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมและ
จรรยาบรรณ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้ทราบถึงมาตรฐานการปฏิบัติ
ที่รัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นคาดหวัง ทั้งนี้คณะกรรมการและผู้บริหารทุกระดับ

ต้องเป็นผู้นำต้นแบบที่ดีทางด้านจริยธรรมและคุณธรรม พร้อมทั้งให้การสนับสนุนแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเต็มที่ และแจ้งให้พนักงานทุกคนของรัฐวิสาหกิจทราบด้วย

วิธีปฏิบัติ

เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการด้วยหลักคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม มีระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศให้ผู้มีส่วนได้เสียอย่างเพียงพอ เชื่อถือได้ ทันเวลา และเท่าเทียมกัน การไฟฟ้านครหลวงจึงกำหนดจรรยาบรรณของ ผู้ว่ากร และพนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

จรรยาบรรณของพนักงาน

๑) ปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่น ทุ่มเท เพื่อประโยชน์สูงสุดของการไฟฟ้านครหลวง

๒) ใช้ทรัพย์สินของการไฟฟ้านครหลวง ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่นำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวและผู้อื่น รวมถึงดูแลมิให้เสื่อมเสียเสียหาย

๓) ประพฤติ ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของการไฟฟ้านครหลวงอย่างเคร่งครัด

๔) มีความภูมิใจในองค์กรของตน และร่วมมือในกิจกรรมสร้างสรรค์ เพื่อให้การไฟฟ้านครหลวงเป็นที่ยอมรับของมหาชน

๕) ละเว้นการกระทำใดๆ อันอาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของการไฟฟ้านครหลวงและตัวพนักงาน ทั้งโดยส่วนตัวและโดยฐานะเป็นตัวแทนของการไฟฟ้านครหลวง

๖) เอาใจใส่และช่วยดำเนินการใดๆ ที่จะรักษาสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานรวมทั้งการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ

๗) ละเว้นการดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อการไฟฟ้านครหลวง

๘) อุทิศเวลาอย่างเต็มที่ให้แก่งานของการไฟฟ้านครหลวง

๙) ละเว้นการใช้ตำแหน่ง หน้าที่การงาน หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจ หน้าที่ของตน ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยทางอ้อม เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

๑๐) ละเว้นการรับประโยชน์ใดๆ จากผู้มีส่วนได้เสียในธุรกิจของการไฟฟ้านครหลวง

๑๑) ระมัดระวังในการสื่อสาร การแสดงความคิดเห็น และการเปิดเผยข้อมูล ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของการไฟฟ้านครหลวง

๑๒) ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในที่การไฟฟ้านครหลวง จัดให้มีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชน

- ๑) ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็วทันความต้องการ และได้มาตรฐานแก่ผู้มาขอใช้บริการหรือมาติดต่อในกิจการของการไฟฟ้านครหลวงอย่างเสมอภาค
- ๒) รักษาความลับของลูกค้า และไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบอย่างเคร่งครัด
- ๓) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าและหาทางแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

- ๑) ละเว้นการเรียกรับ การรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตกับลูกค้า
- ๒) วางตัวกับลูกค้าให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และระมัดระวังมิให้เกิดข้อครหาในเรื่องความสัมพันธ์ใกล้ชิด จนอาจทำให้การตัดสินใจเลือกจัดซื้อ/จัดจ้าง การเจรจาต่อรอง ฯลฯ อย่างไม่เป็นธรรม และไม่เกิดความเสมอภาค

- ๓) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนอย่างตรงไปตรงมาไม่ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด

ข้อพึงปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- ๑) สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อม
- ๒) ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการอนุรักษ์ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการใช้พลังงานอย่างประหยัด และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม
- ๓) สนับสนุน และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการใช้ทรัพยากรพลังงานอย่างประหยัด

ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

- ๑) ให้เกียรติ ไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชาต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งการตามหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย ข้อบังคับ คำสั่ง และระเบียบแบบแผนของการไฟฟ้านครหลวง
- ๒) รับฟังคำแนะนำของผู้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติงานข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน และไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา
- ๓) สร้างความสามัคคีระหว่างพนักงาน ทั้งให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่การงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการไฟฟ้านครหลวง
- ๔) ละเว้นการกระทำใดๆ ที่เป็นการละเมิด คุณภาพต่อผู้อื่นบนพื้นฐานของเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ และความพิการ

ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

- ๑) ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา ดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งด้านการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ สวัสดิการ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

๒) ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยหลักการและเหตุผลที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

๓) สร้างความสามัคคีระหว่างพนักงาน ทั้งให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่การงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการไฟฟ้านครหลวง

๔) ละเว้นการกระทำใดๆ ที่เป็นการละเมิด คุกคามต่อผู้อื่นบนพื้นฐานของเชื้อชาติ เพศ ศาสนา อายุ และความพิการ

ข้อพึงปฏิบัติต่อตนเอง

๑) แสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองให้มีความรู้และทักษะทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างตนเองให้เป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

๒) ดำเนินชีวิตให้เหมาะสมกับฐานะแห่งตน และรักษาชื่อเสียง ไม่ประพฤติตนที่อาจทำให้เสื่อมเสียเกียรติ อันจะกระทบกระเทือนทั้งในเรื่องส่วนตัวและหน้าที่การงาน

๓) หลีกเลียงการมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

หมวดที่ ๖ : การปฏิบัติตามหลักการและแนวทางปฏิบัติ

๑) หลักการและแนวปฏิบัติ รวมทั้งจรรยาบรรณของรัฐวิสาหกิจไม่มีประโยชน์ หากไม่นำไปสู่การปฏิบัติ

๒) ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหลาย ต้องการความมั่นใจว่า รัฐวิสาหกิจที่ตนเองเกี่ยวข้องอยู่นั้น มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานการกำกับดูแลควรอยู่ในระดับใดเป็นเรื่องที่ต้องตัดสินใจโดยคณะกรรมการร่วมกับเจ้าของกิจการ / ผู้ถือหุ้น

วิธีปฏิบัติ

๑) คณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวง และผู้บริหารทุกระดับ จัดวางระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม

๒) การไฟฟ้านครหลวง จัดให้มีถ้อยแถลง (Statement) เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดี ไว้ในรายงานประจำปีของการไฟฟ้านครหลวง

๓) คณะกรรมการตรวจสอบ โดยการมอบหมายจากคณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวง เป็นผู้กำกับดูแลการจัดระบบ และการปฏิบัติตามระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง

๔) กระทรวงการคลัง เป็นผู้ประเมินระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔

การนำเอาหลักธรรมทางพุทธศาสนามาปรับใช้ในโลกรปัจจุบันชี้ให้เห็นว่า ธรรมชาติของความจริงนั้นมีอยู่มากมายกับเราหรือมนุษย์ดำรงอยู่ มีมากมายนอกจากหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ และมีหลักธรรมที่ให้ประกอบการทำงานนำไปสู่ความสำเร็จเรียกว่า อิทธิบาท ๔

๒.๔.๑ ความหมายของอิทธิบาท ๔

จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในอังคตตรนิกาย ทุกนิบาต ได้กล่าวถึง อิทธิบาท ในอิทธิบาทสูตร ดังนี้

ภิกษุทั้งหลาย เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิปธานสังขาร(สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิปธานสังขาร(สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรสร้างสรรค์) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรสร้างสรรค์)^{๘๕}

จากอิทธิบาทสูตร ดังกล่าว มีผู้อธิบายความหมายของ อิทธิบาท ๔ ไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) กล่าวว่าไว้ว่า หลักอิทธิบาท แปลว่า ธรรมเครื่องให้ถึงอิทธิ (ฤทธิ์หรือความสำเร็จ) หรือธรรมที่เป็นเหตุให้ประสบความสำเร็จหรือแปลงง่าย ๆ ว่า ทางแห่งความสำเร็จมี ๔ อย่าง คือ ฉันทะ (ความพอใจ) วิริยะ (ความเพียร) จิตตะ (ความคิดจดจ่อ) และวิมังสา (ความสอบสวนไตร่ตรอง) แปลให้ง่ายตามลำดับว่ามีใจรักพากเพียรทำเอาจิตฝักใฝ่ ใช้ปัญญาสอบสวน^{๘๖}

พระกวีวรรณ ได้กล่าวไว้ว่า หลักในการทำงานให้สำเร็จนั้น ตามหลักพระพุทธศาสนาเรียกว่า “อิทธิบาท” มาจากคำว่า อิทธิ = ความสำเร็จ บาท = วิธีทางที่จะนำไปสู่ เมื่อ “อิทธิบาท” เป็นชื่อของธรรมหมวดหนึ่ง ก็หมายความว่า ธรรมหมวดนั้นแหละเป็น “หลักการ” สำคัญที่จะนำเราไปสู่จุดหมายปลายทาง หรือไปสู่ความสำเร็จได้^{๘๗}

^{๘๕} อัง.ติก. (ไทย) ๒๐/๑๖๓/๔๐๓.

^{๘๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๘๔๒.

^{๘๗} พระกวีวรรณ อ่างใน พัทธราพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม” **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๖), หน้า ๑๑.

พุทธทาสภิกขุ ได้อธิบายว่า อิทธิบาท แยกออกเป็น อิทธิ แปลว่า ความสำเร็จบาท แปลว่า ฐาน เจริญรุ่ง ดังนั้นอิทธิบาท จึงแปลว่ารากฐานแห่งความสำเร็จ ซึ่งมี ๔ อย่างคือ จันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา^{๘๘}

สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส ได้อธิบายว่า อิทธิบาท คือ คุณเครื่องให้สำเร็จความประสงค์ ๔ อย่าง ซึ่งเป็นหลักอันใกล้เคียงกับหลักการพึ่งตนเองแต่แสดงให้เห็นว่าพึ่งตนเองอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะสำเร็จ ซึ่งคำว่า อิทธิ นอกจากจะแปลว่าสำเร็จแล้ว ยังแปลว่าฤทธิ์ของมนุษย์ที่แสดงได้ จะโดยวิธีทางวิทยาศาสตร์หรือจิตศาสตร์ก็ตามซึ่งก็ต้องอาศัยหลักอิทธิบาท ๔^{๘๙}

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) กล่าวไว้ว่า อิทธิบาท ๔ คือ การใช้คุณธรรมนำทางสู่ความสำเร็จที่ตนประสงค์ ต้องมีความพอใจ มีความเพียร มีสมาธิ จึงทำให้เกิดปัญญา^{๙๐}

พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์ ให้ความหมายว่า อิทธิบาท อิทธิ แปลว่า ฤทธิ์ บาท แปลว่าทางปฏิบัติ รวมกันเข้าเป็นศัพท์เดียว อิทธิบาท แปลว่า ทางปฏิบัติเพื่อให้ง่เกิดฤทธิ์ ฤทธิ์ของคนสามัญก็คือการทำงานให้สำเร็จสมประสงค์ เพราะฉะนั้นอิทธิบาทจึงแปลว่าคุณเครื่องสำเร็จความประสงค์ หรืออีกอย่าง คือ ปฏิบัติหาแห่งความสำเร็จ^{๙๑}

กถิน อัดทะโยธิน ได้กล่าวว่า อิทธิบาท ๔ เป็นคุณ ๔ อย่าง ถ้ามีบริบูรณ์แล้วจะชักนำไปบุคคลถึงสิ่งที่ต้องการซึ่งไม่เหลือวิสัย จนกล่าวไว้ว่าอิทธิบาท ๔ เป็นธรรมะที่เป็นธรรมะที่มีอุปการะแก่งานทุกชนิด ตั้งแต่งานของผู้ครองเรือนจนถึงงานของผู้บำเพ็ญวิปัสสนา^{๙๒}

^{๘๘} พุทธทาสภิกขุ, *การทำงานที่เป็นสุข*, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๓๗), หน้า ๙๐.

^{๘๙} สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส อ่างใน บุญมี บุญเยี่ยม, “ศึกษานำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, *วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๔), หน้า ๑๘.

^{๙๐} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) : “ธรรมในใจของนักบริหารไอโซ”, *ไทยรัฐ*, (๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๑) : ๒๔.

^{๙๑} พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์, *แนวสอนธรรมะตามหลักสูตรนักธรรมตรี*, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๒๒๖.

^{๙๒} กถิน อัดทะโยธิน, “การสร้างแบบทดสอบวัดคุณธรรมด้านอิทธิบาท ๔ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ กรุงเทพมหานคร”, *ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๒), หน้า ๒๔.

สุชีพ ปุญญานุภาพ ได้ให้คำแปลของอิทธิบาท ๔ ไว้ ๒ ทาง คือ ทางหนึ่ง แปลว่า ข้อปฏิบัติที่ให้บรรลุถึงฤทธิ์ อีกอย่างหนึ่งแปลว่า ข้อปฏิบัติที่ให้บรรลุถึงความสำเร็จ^{๙๓}

สถิตย์ รัชปต์ ได้นิยามคำว่า อิทธิบาท ๔ หมายถึงหลักธรรมหรือคำสอนในพุทธศาสนาที่มุ่งให้ผู้ปฏิบัติตามบรรลุถึงความสำเร็จอันประกอบด้วยหัวข้อธรรม ๔ ข้อ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา^{๙๔}

พันตำรวจโท มนูญ ให้อธิบายให้ความหมายว่า อิทธิบาท ๔ มาจากคำว่า อิทธิ+บาท ซึ่งคำว่าอิทธิ หรือ ฤทธิ์ หมายถึง ความรู้เรื่อง ความสำเร็จ และคำว่า บาท หมายถึง อุบาย เครื่องบรรลุดังนั้น อิทธิบาท จึงหมายถึง อุบายที่เป็นเครื่องบรรลุความรู้เรื่องหรือความสำเร็จ^{๙๕}

จากความหมายของอิทธิบาท ๔ ที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า อิทธิบาท ๔ เป็นหลักธรรมคำสั่งสอนในพระพุทธศาสนา ที่เป็นทางแห่งความสำเร็จ ให้สามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามความประสงค์ มี ๔ ประการ คือ

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

๒.๔.๒ องค์ประกอบของอิทธิบาท ๔

จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในสังยุตตนิกาย มหาวารวรรค หมวดว่าด้วยธรรมที่เป็นไปเพื่อให้ถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของอิทธิบาท ดังนี้

พระผู้มีพระภาคตรัสว่า “ภิกษุทั้งหลาย อิทธิบาท ๔ ประการนี้ที่บุคคลเจริญทำให้มากแล้ว ย่อมเป็นไปเพื่อถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้ อิทธิบาท ๔ ประการ คือ

ภิกษุในธรรมวินัยนี้

๑. เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิประธานสังขาร ๑ (สมาธิที่เกิดจากฉันทะ และความเพียรที่มุ่งมั่น)

^{๙๓} สุชีพ ปุญญานุภาพ, *คุณลักษณะพิเศษแห่งพระพุทธศาสนา*, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๑๙.

^{๙๔} สถิตย์ รัชปต์, “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”, *ศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๘), หน้า ๙.

^{๙๕} พ.ต.ท.มนูญ ให้อธิบาย, “อิทธิพลของอิทธิบาท ๔ ที่มีต่อทักษะการเล่นกลยุทธ์เตอร์เตอร์ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โรงเรียนบดินทรเดชา(สิงห์ สิงหเสนีย์)”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๒๑.

๒. เจริญอริยบทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะ และ ความเพียรที่มุ่งมั่น)

๓. เจริญอริยบทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะ และ ความเพียรที่มุ่งมั่น)

๔. เจริญอริยบทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปานสังขาร (สมาธิที่เกิดจาก วิมังสา และ ความเพียรที่มุ่งมั่น)

ภิกษุทั้งหลาย อริยบท ๔ ประการนี้แลที่บุคคลเจริญ ทำให้มากแล้วยอมเป็นไป เพื่อถึงฝั่งโน้นจากฝั่งนี้”^{๙๖}

มีนักวิชาการกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบของอริยบท ๔ ได้แก่ จันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ไว้ดังนี้

จันทะ (ความพอใจรักใคร่ในการทำงาน)

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวว่า จันทะ ความพอใจ ได้แก่ ความมีใจรักในสิ่งที่ทำ และพอใจใฝ่รักในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้น อย่างทำสิ่งนั้นๆ ให้สำเร็จ อยากให้ งานนั้นหรือสิ่งนั้นบรรลุถึงจุดหมาย พุด่างๆ ว่ารักงานและรักจุดหมายของงาน พุดให้ลึกลงไป ในทางธรรมว่า ความรักความใฝ่ใจปรารถนาต่อภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ ซึ่งเป็นจุดหมาย ของสิ่งที่กระทำ หรือซึ่งจะเข้าถึงได้ด้วยการกระทำนั้น อยากให้สิ่งนั้นๆ เข้าถึงหรือดำรงอยู่ใน ภาวะที่ดีที่งดงามที่ประณีต ที่สมบูรณ์ที่สุดของมัน หรืออยากให้ภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ ของสิ่งนั้นๆ ของงานนั้น เกิดมีเป็นจริงขึ้น อยากทำให้สำเร็จผลตามจุดหมายที่ดีงามนั้น ความอยากที่เป็นจันทะนี้เป็นคนละอย่างกันกับความอยากได้สิ่งนั้นๆ มาเสพเสวยหรืออยากเอามา เพื่อตัวตนในรูปใดรูปหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าเป็นตัณหา ความอยากของจันทะนั้นให้เกิดความสุขความ ชื่นชมเมื่อเห็นสิ่งนั้นๆ งานนั้นๆ บรรลุความสำเร็จเข้าถึงความสมบูรณ์ อยู่ในภาวะอันดีงาม ของมัน หรือพูดแยกออกไปว่า ขณะเมื่อทำสิ่งนั้น หรืองานนั้นกำลังเดินทางไปสู่จุดหมายก็เกิด ปิติเป็นความเอิบอímใจ ครั้นสิ่งหรืองานที่ทำบรรลุจุดหมายก็ได้รับโสมนัสเป็นความฉ่ำชื่นใจที่ พร้อมด้วยความรู้สึกโปร่งโล่งผ่องใสเบิกบานแผ่ออกไปเป็นอิสระไร้ขอบเขตส่วนความอยากของ ตัณหาทำให้เกิดความสุข ความชื่นชมเมื่อได้สิ่งนั้นมาให้ตนเสพเสวยรสอร่อยหรือปรนเปรอ ความยิ่งใหญ่ พองขยายของตัวตนเป็นความฉ่ำชื่นใจที่เศร้าหมองหมกหมักก็ติดกันกักตนไว้ใน ความคับแคบ และมักติดตามมาด้วยความหวงแหนห่วงกังวลเศร้าเสียตายและหวั่นกลัว หวาดระแวง^{๙๗}

^{๙๖} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๘๑๓/๓๗๗.

^{๙๗} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ, หน้า ๘๔๒-๘๔๓.

ถ้าสามารถปลุกเร้าฉันทะให้เกิดขึ้นอย่างแรงกล้า เกิดความรักในคุณค่าความดีงาม ความสมบูรณ์ของสิ่งนั้นหรือจุดหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้ว คนก็จะทุ่มเทจิตใจอุทิศให้แก่สิ่งนั้นเมื่อรักแท้ก็มอบใจให้ อาจถึงขนาดยอมสละชีวิตเพื่อสิ่งนั้นได้ เจ้า ขุนนาง เศรษฐี พราหมณ์คนหนุ่มสาวมากมายในพุทธกาลยอมสละวัง ทรัพย์สมบัติ และโลกามิสมากมายออกบวชได้ ก็เพราะเกิดฉันทะในธรรม เมื่อได้สดับซาบซึ่งคำสอนของพระพุทธเจ้า แม้คนทั้งหลายที่ทำงานด้วยใจรักก็เช่นเดียวกัน เมื่อมีฉันทะนำแล้วก็ต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด ให้ผลสำเร็จอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้นของงานนั้น ไม่ห่วงพะวงกับสิ่งล่อเร้า หรือผลตอบแทนทั้งหลาย จิตใจก็มุ่งแน่วแน่มั่นคงเดินไปสู่จุดหมาย เดินเรียบสม่ำเสมอ ไม่ชาน ไม่ส่าย ฉันทะสมาธิจึงเกิดขึ้นโดยนัยนี้ และพร้อมนั้นปธานสังขารคือความเพียรสร้างสรรค์ก็ย่อมเกิดควบคู่มาด้วย^{๙๘}

พระสมชาย ฐานวุฑฺโฒ ได้กล่าวว่า ฉันทะ คือความรักจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเราแลเห็นผลของงานว่าทำงานนี้แล้วจะได้อะไร^{๙๙}

พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์ ได้กล่าวว่า ฉันทะ คือความพึงพอใจในงานที่ทำหมายความว่ารักงานของตน ชอบงานของตน งานในที่นี้หมายถึงสิ่งที่เราทำ ผู้ใดมีงานอะไรแล้วมีความรักใคร่พอใจในงานนั้น เรียกว่ามีฉันทะ คนที่ขาดฉันทะ ไม่พอใจในงานของตนมักจะทำงานด้วยความเหน็ดเหนื่อยใจ และชอบทิ้งงานให้จับจบบและคั่งค้าง^{๑๐๐}

จำนงค์ ทองประเสริฐ ได้กล่าวว่า ฉันทะคือความพอใจ ความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงาน เมื่อใจรักแล้วก็อยากจะทำ เต็มใจที่จะทำงานนั้น งานย่อมสำเร็จ^{๑๐๑}

บุญมี แทนแก้ว ได้กล่าวว่าฉันทะ คือความพึงพอใจ หรือความต้องการที่จะทำหรือใฝ่ใจจะทำงานนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป^{๑๐๒}

^{๙๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๔๔.

^{๙๙} พระสมชาย ฐานวุฑฺโฒ, **มงคลชีวิต ฉบับทางก้าวหน้า**, (กรุงเทพมหานคร : ชมรมพุทธศาสตร์สากล ในอุปถัมภ์สมเด็จพระมหารัชมังคลาจารย์, ๒๕๔๔), หน้า ๔๔-๔๖.

^{๑๐๐} พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์, **บันทึกธรรม ฉบับสมบูรณ์**, หน้า ๑๙๕ – ๑๙๖.

^{๑๐๑} จำนงค์ ทองประเสริฐ อ่างใน พัชราพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๖), หน้า ๑๓.

^{๑๐๒} บุญมี แทนแก้ว, **จริยศาสตร์**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๙), หน้า ๑๔๓.

จากนิยามของฉันทะที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่า ฉันทะ คือความชอบความพอใจ ใฝ่ใจในการทำงานอยู่เสมอ จึงทุ่มเทความสามารถ ทุ่มเทชีวิตจิตใจ เพื่อทำงานให้สำเร็จ และได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยมีความปรารถนาที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด ไม่ยึดติดกับวัตถุสิ่งของที่เป็นสิ่งเร้า หรือผลตอบแทนทั้งหลาย

วิริยะ (ความเพียรพยายามในการทำงาน)

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวว่า วิริยะ คือ ความเพียร ได้แก่ ความอาจหาญ แกล้วกล้า บากบั่น ก้าวไป ใจสู้ ไม่ย่อท้อไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและ ความยากลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึง ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้ว แม้ได้ยินว่าจุดหมายนั้นจะลู่ถึงได้ยากนัก มีอุปสรรคมาก หรืออาจใช้เวลายาวนานเท่านี้ปีเท่านี้เดือนเขาก็ไม่ท้อถอย กลับเห็นเป็นสิ่งท้าทายที่จะเอาชนะให้ได้ทำให้สำเร็จ เช่นนักบวชนอกศาสนาหลายท่านในสมัยพุทธกาล เมื่อสดับพุทธธรรมแล้วเลื่อมใส ขอบรรพชาอุปสมบท ครั้นได้รับทราบจากผู้เคยเป็นนักบวชนอกศาสนาจะต้องประพฤติวัตรทดสอบตนเองก่อน เรียกว่าอยู่ปริวาสเป็นเวลา ๔ เดือน ใจก็ไม่ท้อถอย กลับกล้าเสนอตัวประพฤติวัตรทดสอบเพิ่มเป็นเวลารวมถึง ๔ ปี ส่วนผู้ที่ขาดความเพียร อยากรบรรลุความสำเร็จเหมือนกัน แต่พอได้ยินว่าต้องใช้เวลานานเป็นปี ก็หมดแรง ถอยหลัง ถ้าอยู่ระหว่างปฏิบัติก็ฟุ้งซ่าน จิตใจวุ่นวายปฏิบัติได้ผลยาก คนที่มีความเพียรเท่ากับมีแรงหนุน เวลาทำงานหรือปฏิบัติธรรมก็ตาม จิตใจจะแน่วแน่ มั่นคง พุ่งตรงต่อจุดหมายสมาธิก็เกิดขึ้นได้ เรียกว่าเป็นวิริยะสมาธิ พร้อมทั้งมี ปธานสังขารคือความเพียรสร้างสรรค์เข้าประกอบคู่ไปด้วยกัน^{๑๐๓}

พระเทพวิสุทธิญาณ (อุบล นันทโก) ได้อธิบายว่า วิริยะ แปลว่า ความเพียร ประกอบความดีมีความขยันหมั่นเพียรไม่ทอดธุระ เป็นเครื่องพยุงความพอใจ ไม่ให้ท้อถอยในการทำงานเพราะว่างานทุกชนิดมักจะง่ายตอนคิดแต่มักจะติดตอนทำ จึงจำเป็นต้องใช้ความพยายามเรื่อยไปจนกว่าจะสำเร็จตามความพอใจที่ปลูกไว้ในเบื้องต้น ดังพระพุทธนิพนธ์ เตือนไว้ว่า

“วายเมถวปุริโส ยาว อตุตฺสส นิปฺปทา เกิดเป็นคนควรพากเพียรเรื่อยไปจนกระทั่งสำเร็จจุดที่ประสงค์”^{๑๐๔}

พระราชันนทมนี (ปัญญานันทภิกขุ) ได้กล่าวว่า วิริยะ แปลว่า ความเพียร ความบากบั่น ความก้าวไปข้างหน้า มุมานะที่จะทำสิ่งนั้นให้สำเร็จ บุคคลที่มีความเพียรนั้นยอมไม่กลัวต่อความลำบากไม่กลัวต่ออุปสรรคใดๆ ทั้งสิ้น มีความคิดแต่เพียงว่าต้องทำให้สำเร็จ จะไม่

^{๑๐๓} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ, หน้า ๘๔๔.

^{๑๐๔} พระเทพวิสุทธิญาณ (อุบล นันทโก), อธิบายธรรมวิภาค ปริเฉทที่ ๑, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๘๔ – ๘๕.

เลิกจะเป็นอันขาดแต่ถ้าขาดความเพียรแล้วก็จะทำอะไรไม่สำเร็จ ความเบื่อง่ายคือศัตรูของความเพียร^{๑๐๕}

พระสมชาย ฐานวุฑโฒ ได้กล่าวว่า วิริยะ คือ ความพากเพียร ความไม่ทอดทิ้งเป็นคุณธรรมทางใจ เรียกความรู้สึกนี้ว่า ความกล้า ที่กล่าวว่าความกล้าคือตรงกันข้ามกับความเกียจคร้าน เพราะคนเกียจคร้านทุกคนคือคนขลาด คนกลัว กลัวหนาว กลัวร้อน กลัวแดด กลัวฝน จะทำงานแต่ละครั้งมักมีข้ออ้าง^{๑๐๖}

พ.อ.ปิ่น มุกข์กันต์ ได้กล่าวว่า วิริยะ แปลว่า ความเพียร คือความขยันบากบั่นในการทำงานของตน วิริยะตรงกันข้ามกับความเกียจคร้าน คนเกียจคร้านคือคนขลาดกลัว ส่วนคนมีวิริยะคือคนกล้า คือกล้าสู้กับความยากลำบากและอุปสรรคเพื่อทำงานให้เสร็จสิ้นไป^{๑๐๗}

บุญมี แทนแก้ว ได้กล่าวว่า วิริยะ คือ ความเพียร หรือความขยันหมั่นเพียร ประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็งอดทน เอาธุระ ไม่ทอดทิ้ง^{๑๐๘}

พัชนี ศรีทองนาถ ได้อธิบายว่า วิริยะ มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทุกอย่างทุกด้าน ซึ่งเปรียบเสมือนน้ำ มันเชื่อเพลิง นี้มิได้หมายความว่าทำงานไม่หยุดแต่หมายถึงกำลังใจสูงกว่าข้ออ้างที่จะเลี่ยงการทำงาน ถ้าจำเป็นต้องหยุด ก็หยุดได้ แต่ในใจยังกระตือรือร้นที่จะทำงานนั้น^{๑๐๙}

จากนิยามของวิริยะที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่า วิริยะ คือ ความพากเพียร ความขยัน เข้มแข็งอดทน ความบากบั่น มุมนะที่จะทำงานให้สำเร็จ ด้วยความอดุสาหะอย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถ แม้ว่าจะมีอุปสรรค ความยากลำบากในงานมากเพียงใดก็ไม่ทอดทิ้ง ไม่ลดละความพยายาม สามารถทำงานต่อเนื่องจนกว่าจะประสบความสำเร็จ

^{๑๐๕} พระราชันทมุณี(ปัญญานันทภิกขุ) อ่างใน พัชราพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”, *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔.

^{๑๐๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔.

^{๑๐๗} ตูรายละเอียดใน พ.อ.ปิ่น มุกข์กันต์, *บันทึกธรรม ฉบับสมบูรณ์*, หน้า ๑๙๖-๑๙๘.

^{๑๐๘} บุญมี แทนแก้ว, *จริยศาสตร์*, หน้า ๑๔๓.

^{๑๐๙} พัทณี ศรีทองนาถ อ่างใน สถิตย์ รัชปต์ย์, “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาภาคฤดูร้อนมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”, *ศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๘), หน้า ๑๔.

จิตตะ (ความเอาใจใส่ฝึกฝนในการทำงาน)

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวว่า จิตตะ คือ ความจดจ่อหรือ เอาใจ ฝึกฝน ความมีจิตผูกพัน จดจ่อ เผ้าคิดเรื่องนั้น ใจอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อย ไม่ห่างไปไหนถ้าจิตตะ เป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจรับรู้เรื่อง อื่นๆ ใครพูดอะไรเรื่องอื่นๆ ไม่สนใจ แต่ถ้าพูดเรื่องนั้น งานนั้นจะสนใจเป็นพิเศษทันที บางที จัดทำเรื่องนั้น งานนั้น ขลุกง่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ไม่เอาใจใส่ร่างกาย การแต่งเนื้อแต่งตัว อะไร จะเกิดขึ้นก็ไม่สนใจ เรื่องอื่นเกิดขึ้นใกล้ๆ บางทีก็ไม่รู้ ทำจนลืมนวันลืมนคืน ลืมกินลืมนอน ความมี ใจจดจ่อฝึกฝนเช่นนี้ ย่อมนำไปสู่สมาธิเกิดขึ้น จิตจะแน่วแน่แนบสนิทในกิจที่ทำ มีกำลังมากเฉพาะ สำหรับกิจนั้น เรียกว่าจิตเป็นสมาธิ พร้อมนั้นก็เกิดประธานสังขาร คือความเพียรสร้างสรรค์ร่วม สันนิษฐานไปด้วย^{๑๑๐}

พระสมชาย ฐานวุฑฺโฒ ได้กล่าวว่า จิตตะ คือ ความเอาใจใส่ คนมีจิตตะไม่ปล่อย ปล่อยให้ละเลยกับงานของตน^{๑๑๑}

พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์ ได้อธิบายว่า จิตตะ แปลว่า คิดถึงงาน ซึ่งออกความหมายได้ หลายคำ เช่น ความสนใจ ความไม่ฝิ่น ความตั้งใจ ความใส่ใจ ความเอาใจใส่ เป็นต้น คนที่มีจิต ตะเป็นคนที่ไม่ปล่อยปล่อยให้ละเลยกับงานของตน คอยตรวจตรางานอยู่เสมอ การงานจึงไม่ บกพร่อง จิตตะจึงมีประโยชน์ที่กำจัดเสียซึ่งความประมาทเลินเล่อ^{๑๑๒}

บุญมี แทนแก้ว ได้กล่าวว่า จิตตะ คือ ความคิด หรือตั้งใจรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่ง นั้นด้วยความคิด ไม่ปล่อยให้อาการฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป^{๑๑๓}

จากนิยามของจิตตะที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่า จิตตะ คือ ความเอาใจใส่ ฝึกฝนในการทำงาน หรือความตั้งมั่นของจิต มีสมาธิมั่นคงอยู่กับงาน ทำงานด้วยความไม่ ประมาท ไม่ทอดธุระ ไม่ปล่อยปล่อยให้งานที่ทำ ไม่ปล่อยให้อาการฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไปจากงาน บางทีอาจทำงานขลุกง่วนอยู่กับงานได้ทั้งวันทั้งคืน จนไม่สนใจรับรู้สิ่งอื่นรอบข้าง จะสนใจรับรู้ แค่เพียงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนกำลังทำเท่านั้น

^{๑๑๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ, หน้า ๘๔๔ - ๘๔๕.

^{๑๑๑} พระสมชาย ฐานวุฑฺโฒ, มงคลชีวิต ฉบับทางก้าวหน้า, (กรุงเทพมหานคร : ชมรมพุทธ ศาสตร์สากล ในอุปถัมภ์สมเด็จพระมหารัชมังคลาจารย์, ๒๕๔๔), หน้า ๔๔-๔๖.

^{๑๑๒} พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์, มงคลชีวิต ภาค ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๑๘๔.

^{๑๑๓} บุญมี แทนแก้ว, จริยศาสตร์, หน้า ๑๔๓.

วิมังสา (การพิจารณาไคร่ครวญเหตุผลแห่งความสำเร็จของงาน)

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวว่า วิมังสา คือ ความสอบสวน ไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นไคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อน เกินเลยบกพร่องหรือขัดข้องเป็นต้นในกิจที่ทำ รู้จักทดลองและคิดหาทางแก้ไขปรับปรุงข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาชักนำสมาธิ ซึ่งจะเห็นได้ไม่ยาก คนมีวิมังสาชอบคิด ค้นหาเหตุผล ชอบสอบสวนทดลอง เมื่อทำอะไรก็คิดพิจารณาทดสอบไป เช่น คิดว่าผลนี้เกิดจากเหตุอะไร ทำไมจึงเป็นอย่างนี้ ผลคราวนี้เกิดจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเหล่านี้ ถ้าองค์ประกอบนี้ออกเสียจะเป็นอย่างนี้ ถ้าเพิ่มองค์ประกอบนี้เข้าไปแทน จะเกิดผลอย่างนี้ลองเปลี่ยนองค์ประกอบนั้นแล้วไม่เกิดผลอย่างที่คาดหมาย เป็นเพราะอะไร จะแก้ไขที่จุดไหน ฯลฯ หรือในการปฏิบัติธรรม ก็ชอบพิจารณาไคร่ครวญสอบสวน เช่นว่า ธรรมข้อนี้ๆ มีความหมายว่าอย่างไร มีความมุ่งหมายอย่างไร ควรใช้ในโอกาสอย่างไร ควรคู่สัมพันธ์กับข้อธรรมอื่นข้อใด ปฏิบัติธรรมคราวนี้ไม่ค่อยก้าวหน้า อินทรีย์ใดอ่อนไป อินทรีย์ใดเกินไป คนปัจจุบันในสภาพอย่างนี้ ขาดแคลนธรรมข้อใดมาก จะนำธรรมข้อนี้เข้าไปควรใช้วิธีการอย่างไรควรเน้นความหมายด้านไหน เป็นต้น การค้นหาเหตุผลและสอบสวนทดลองอย่างนี้ ย่อมช่วยรวมจิตให้คอยกำหนดและติดตามเรื่องที่พิจารณาอย่างติดแจตตลอดเวลา เป็นเหตุให้จิตแน่วแน่แล่นดังไปกับเรื่องที่พิจารณา ไม่ฟุ้งซ่านไม่วอกแวก และมีกำลัง เรียกว่าเป็นวิมังสาสมาธิซึ่งก็มี ปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เกิดมาด้วย เช่นเดียวกับสมาธิข้ออื่นๆ^{๑๑๔}

พระเทพวิสุทธิญาณ(อุบล นันทโก) ได้อธิบายว่า วิมังสา แปลว่า ความไตร่ตรองพิจารณาเหตุผล ในสิ่งนั้นๆ หมายความว่า ใช้ปัญญาสอดส่องเทียบเคียงเปรียบเทียบเหตุและผล ในความดีต่างๆ ที่ตนกระทำมาแล้ว คือย้อนกลับไปดูว่าตนได้ทำเหตุ ปลูกจันตะ ใช้วิริยะ ได้ตั้งจิตตะในการนั้นๆ ไว้มากน้อยเท่าไร เมื่อบุคคลพิจารณาสอบสวนการกระทำของตนด้วยตน ก็ย่อมเข้าใจตนเองสามารถปรับตนเองให้ทำงานได้ถูกต้อง^{๑๑๕}

^{๑๑๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ, หน้า ๘๔๕.

^{๑๑๕} พระเทพวิสุทธิญาณ(อุบล นันทโก), อธิบายธรรมวิภาค ปริเฉทที่ ๑, หน้า ๘๕.

พระราชันท์มนูณี (ปัญญาันท์ภิกขุ) ได้กล่าวว่า วิมังสา หมายความว่า การหาเหตุผลในเรื่องนั้นว่ามีอุปสรรคขัดข้องอะไรบ้าง เราก็ต้องค้นคว้าหาเหตุผล จะปรับปรุงงานอย่างไรให้งานก้าวหน้ากว่านี้ ให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นไปกว่านี้ ให้รวดเร็วกว่านี้ การค้นคว้าเป็นเหตุให้เกิดปัญญาเกิดความก้าวหน้าในหลักวิชาที่จะใช้ในการบริหารงานต่อไป การค้นคว้าจะได้ความรู้และทำให้งานก้าวหน้า^{๑๑๖}

พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์ ได้กล่าวว่า สุดยอดของวิธีทำงานให้สำเร็จรวมอยู่ในอิทธิบาทข้อสุดท้ายนี้คือ วิมังสา ซึ่งแปลว่าการพินิจพิเคราะห์ หมายความว่าทำงานด้วยปัญญาด้วยสมองคิด ไม่ใช่สักแต่ว่าทำ คนเราถึงจะรักงานเท่าไร บากบั่นปานใด และเอาใจใส่อยู่ตลอดเวลาแต่ถ้าขาดการใช้ปัญญาพิจารณางานด้วยแล้ว ผลที่สุดก็คั่งค้างอาภูลจนได้ เพราะแม้แต่ขบวนการจะกระทำเสร็จไปแล้ว แต่ผลงานก็ไม่เรียบร้อย^{๑๑๗} และกล่าวอีกว่า วิมังสา เป็นการใช้ปัญญาพิจารณา หาวิธีการที่จะทำให้การทำงานนั้นได้ผลดียิ่งขึ้นและไม่ให้ผิด อุปสรรคของความสำเร็จในการทำงาน นอกเหนือจากความเบื่อบริหาร ความเกียจคร้าน และความทอดธุระแล้ว ยังมีอยู่อีกอย่างหนึ่ง คือ ความโง่เขลา รู้เท่าไม่ถึงการณ์ วิมังสา กำจัดอุปสรรคข้อนี้โดยตรง^{๑๑๘}

บุญมี แทนแก้ว ได้กล่าวว่า วิมังสา คือความไตร่ตรองหรือทดลอง ได้แก่การหมั่นใช้ปัญญาพิจารณา ใคร่ครวญตรวจตรา หาเหตุผลและตรวจสอบข้อบกพร่องในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผนวัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุงงาน เป็นต้น^{๑๑๙}

จากนิยามของวิมังสาที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่า วิมังสา คือการใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผลแห่งความสำเร็จในการทำงาน เป็นการพินิจพิเคราะห์ไตร่ตรองและตรวจสอบข้อบกพร่องในงานที่ทำอยู่เสมอ โดยรู้จักค้นคว้า ทดลอง คิดค้นหาทางแก้ไขปรับปรุงงานและวิธีการทำงานให้ดีและก้าวหน้ายิ่งขึ้นอยู่เสมอ

๒.๔.๓ ความสำคัญของอิทธิบาท ๔ กับการปฏิบัติงาน

จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อังคุตตรนิกาย ปัญจกนิบาต ว่าด้วยอิทธิบาท สุตที่ ๑ ได้กล่าวถึงประโยชน์ของผู้ประพฤติอิทธิบาทให้ผลสำเร็จในทางธรรม ไว้ดังนี้

^{๑๑๖} พระราชันท์มนูณี (ปัญญาันท์ภิกขุ) อ่างใน พัทธราพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗.

^{๑๑๗} พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์, มงคลชีวิต ภาค ๒, หน้า ๑๘๘ – ๑๘๙.

^{๑๑๘} พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์, บันทึกธรรม ฉบับสมบูรณ์, หน้า ๑๙๙ – ๒๐๐.

^{๑๑๙} บุญมี แทนแก้ว, จริยศาสตร์, หน้า ๑๔๓.

ภิกษุทั้งหลาย ภิกษุหรือภิกษุณีรูปใดรูปหนึ่งเจริญทำให้มากซึ่งธรรม ๕ ประการภิกษุหรือภิกษุณีรูปนั้นพึงหวังได้ผลอย่าง ๑ ใน ๒ อย่าง คือ อรหัตตผล ในปัจจุบัน หรือเมื่อยังมีอุปาทานเหลืออยู่ ก็จักเป็นอนาคามี

ธรรม ๕ ประการ อะไรบ้าง คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้เจริญ

๑. อิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิและปธานสังขาร
๒. อิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิและปธานสังขาร
๓. อิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิและปธานสังขาร
๔. อิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิและปธานสังขาร
๕. ความขะมักเขม้น (ความเพียรชั้นสูง)

ภิกษุทั้งหลาย ภิกษุหรือภิกษุณีรูปใดรูปหนึ่งเจริญทำให้มากซึ่งธรรม ๕ ประการนี้แล ภิกษุหรือภิกษุณีรูปนั้นพึงหวังได้ผลอย่าง ๑ ใน ๒ อย่าง คือ อรหัตตผลในปัจจุบัน หรือเมื่อยังมีอุปาทานเหลืออยู่ ก็จักเป็นอนาคามี^{๑๒๐}

ในทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค จักกวัตติสูตร เรื่องความเจริญด้วยอายุและวรรณะของภิกษุได้กล่าวถึงประโยชน์ของผู้ประพฤติอิทธิบาททำให้อายุยืน ไว้ดังนี้

ภิกษุทั้งหลาย เธอทั้งหลายจงประพฤติธรรมอันเป็นโคจร ซึ่งเป็นวิสัยอันสืบเนื่องมาจากบิดาของตน เมื่อเธอทั้งหลายประพฤติธรรมอันเป็นโคจร ซึ่งเป็นวิสัยอันสืบเนื่องมาจากบิดาของตน จักเจริญด้วยอายุบ้าง จักเจริญด้วยวรรณะบ้าง จักเจริญด้วยสุขะบ้าง จักเจริญด้วยโภคะบ้าง จักเจริญด้วยพละบ้าง

ในเรื่องอายุของภิกษุ มีคำอธิบาย อย่างไร คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้

๑. เจริญอิทธิบาทอันประกอบด้วยฉันทสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความเพียรสร้างสรรค์)
๒. เจริญอิทธิบาทอันประกอบด้วยวิริยสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะ และความเพียรสร้างสรรค์)
๓. เจริญอิทธิบาทอันประกอบด้วยจิตตสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรสร้างสรรค์)
๔. เจริญอิทธิบาทอันประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจาก วิมังสาและความเพียรสร้างสรรค์)

เพราะเจริญ ทำอิทธิบาท ๔ ประการนี้ให้มาก เมื่อมุ่งหวัง เธอจะพึงดำรงอยู่ได้ ๑ กัป หรือเกินกว่า ๑ กัป

ภิกษุทั้งหลาย นี้แลเป็นคำอธิบายในเรื่องอายุของภิกษุ^{๑๒๑}

^{๑๒๐} อก.ปญจก. (ไทย). ๒๒/๖๗/๑๑๕.

^{๑๒๑} ที.ปา (ไทย) ๑๑/๑๑๐/๘๐-๘๑.

วิจิตร สังข์ประพันธ์ ได้กล่าวถึงความสำคัญของอิทธิบาท ๔ ว่า การกระทำทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิต การแสวงหาความรู้ การประกอบสัมมาชีพ หรือการทำวิจัยจะสำเร็จประสงค์ได้นั้น ต้องฟันฝ่าอุปสรรคความยากลำบากมากน้อยเพียงใดตามลักษณะของสิ่งที่ทำอยู่นั้น หากผู้ทำไม่มีหลักธรรมประจำใจ จะประสบความขัดข้องในการทำงานอเนกประการ ทำให้ไม่บรรลุความสำเร็จ หรือแม้จะทำงานสำเร็จ แต่ผลที่ได้จะไม่สมบูรณ์ ที่เป็นเช่นนี้เพราะขาดคุณธรรม คือหลักอิทธิบาท ๔ นั้นเอง^{๑๒๒}

พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์ ได้กล่าวว่า อิทธิบาทเป็นธรรมที่คอยสกัดกั้นอุปสรรคต่อความสำเร็จและเป็นแรงเสริมกำลังที่คอยผลักดันการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประโยชน์ของอิทธิบาท ๔ สามารถสรุปได้ ดังนี้^{๑๒๓}

(๑) ประโยชน์ของฉันทะ คือเป็นข้าศึกกับความเบื่อหน่าย ทำให้ไม่เบื่องานไม่ท้อแท้ มีกำลังใจต่อสู้ป้องกันสร้างสรรค์สิ่งที่ตนรัก ทำให้งานหนักกลายเป็นงานเบา งานยากกลายเป็นง่าย ถ้าขาดฉันทะ ทำให้ขาดกำลังใจ เบื่องาน ทอดทิ้งงาน กลายเป็นคนไม่จับจด ไม่ก้าวหน้า

(๒) ประโยชน์ของวิริยะ คือ กำจัดความเกียจคร้าน ทำให้งานต่อเนื่องถ้าขาดวิริยะจะเป็นคนอ่อนแอ หนีที่ยากไปหาแต่ที่ง่าย ทำอะไรไม่สำเร็จ ขาดความก้าวหน้ามีแต่งานค้าง กลายเป็นคนหย่อนสมรรถภาพ

(๓) ประโยชน์ของจิตตะ คือทำให้ทราบความเป็นไปของงานอยู่เสมอ เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันทั่วถึง ถ้าขาดจิตตะ งานอาจเสียหายได้โดยไม่รู้ตัวหรือรู้ตัวเมื่อสายเกินแก้เสียแล้ว

(๔) ประโยชน์ของวิมังสา คือ ช่วยให้งานไม่ผิดพลาดและทำให้มองเห็นลู่ทางที่จะทำงานให้ได้ผลดี ถ้าขาดวิมังสาจะทำงานผิด ๆ ถูก ๆ เปลืองทุน เปลืองแรง เปลืองเวลาและทำให้โง่เขลา

จากความสำคัญของอิทธิบาท ๔ ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าฉันทะและวิริยะเป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยให้บุคคลมีความรักในงานและมีความพากเพียร บากบั่น เพิ่มความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค ในการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยมีจิตตะและวิมังสา เป็นหลักปฏิบัติที่

^{๑๒๒} วิจิตร สังข์ประพันธ์ อ่างใน สติตย์ รัชปต์ย์, “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาภาคฤดูร้อนมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”, *ศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๘), หน้า ๑๖.

^{๑๒๓} พ.อ.ปิ่น มุกทุกันต์ อ่างใน พัชราพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”, *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖), หน้า ๑๘.

ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเอาใจใส่ในงานและตรวจสอบการทำงาน อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ฉะนั้น อธิปไตย ๔ เป็นทางไปสู่ความสำเร็จหรือคุณธรรมที่ให้ถึงความสำเร็จในการทำงานช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ซึ่งเป็นทางแห่งความสำเร็จ

ดังนั้น หากพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ยึดหลักอธิปไตย ๔ ในการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะทำให้พนักงาน มีความรักใคร่ในงาน ปฏิบัติงานด้วยความพากเพียรบากบั่นด้วยความเอาใจใส่ในงาน และมีการตรวจสอบความสำเร็จในงานอยู่เสมอ ผลก็คือการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนที่ใช้บริการมีความเป็นสุข

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนเอกสารและศึกษางานวิจัย ปรากฏว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้หลายท่าน ดังนี้

สายรุ้ง บุบผาพันธ์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอธิปไตย ๔ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอธิปไตย ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักอธิปไตย ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านจิตตะ(การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน)ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน)

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัดตามหลักอธิปไตย ๔ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่สังกัดและประสบการณ์การทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอธิปไตย ๔ ไม่แตกต่างกันจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาด สวัสดิการยังไม่ครอบคลุม เทคโนโลยีในด้านเอกสารยังไม่ดีพอ สถานที่จอดรถน้อย และยังคงต้องเสียค่าที่จอดรถ ความล่าช้าด้านเอกสารการให้คำปรึกษากับลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ

ดังนั้นแนวทางการนำหลักอธิปไตย ๔ มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด สามารถพิจารณาได้ ๔

ด้านโดยการพัฒนาด้านฉันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น^{๑๒๔}

อัมรา สาโหมต ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ผลการศึกษาพบว่า

๑. สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๒.๕๑ อายุระหว่าง ๒๕ ถึง ๓๕ ปี ร้อยละ ๖๔.๐๗ ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ ๓๐.๑๕ ประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน ๕ ปี ร้อยละ ๓๙.๔๕

๒. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในงาน, ด้านความปลอดภัยในการทำงาน, ด้านนโยบายขององค์กร, และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปูอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

๓. ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในงาน, ด้านความปลอดภัยในการทำงาน, ด้านนโยบายขององค์กร, และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๐๑ ค่า r เท่ากับ ๐.๒๓๓, ๐.๔๑๗, ๐.๓๘๕, ๐.๔๐๘ และ ๐.๔๒๖^{๑๒๕}

บุศรา เตียรณบรรจง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรี ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

๑. พยาบาลที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐ – ๒๙ ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีสมรสแล้ว มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง ๑ – ๕ ปี และปฏิบัติงานในแผนกอาคารพิเศษ

๒. พยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพยาบาลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

^{๑๒๔} สายรุ้ง บุผาพันธ์, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า (๑).

^{๑๒๕} อัมรา สาโหมต, “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๗), หน้า (๑).

ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

๓. พยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรีชวัญในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านความพอใจในงานที่ทำ และด้านการขาดงานหรือทำงานเชิงช้อยู่ในระดับค่อนข้างสูงถึงสูง แต่มีชวัญในการปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์หรือบัตรสทนเทห์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

๔. พยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรีที่มีอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีชวัญในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน การขาดงานหรือทำงานเชิงช้อยู่ และร้องทุกข์หรือบัตรสทนเทห์ ไม่ต่างกัน

๕. พยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีชวัญในการปฏิบัติงานด้านคำร้องทุกข์หรือบัตรสทนเทห์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ แต่มีชวัญในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ทำ และขาดงานหรือทำงานเชิงช้อยู่ ไม่แตกต่างกัน

๖. พยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรีที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีชวัญในการปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์หรือบัตรสทนเทห์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ พยาบาลมีชวัญในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน และพึงพอใจในงานที่ทำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

๗. แรงจูงใจและชวัญการปฏิบัติงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑^{๑๒๖}

ปทุมพร สุขอาษา ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ คณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ คณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงาน องค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่สูงสุด ได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนประสานงานให้ผู้แทนองค์กรชุมชนเครือข่าย มีส่วนร่วมพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ในระดับต่าง ๆ และด้านที่ต่ำสุด ได้แก่ การสนับสนุนการจัดทำ โครงการขององค์กรชุมชน แสวงหางบประมาณทั้งภายในภายนอกและประสานการบริหาร จัดการเงินทุนขององค์กรชุมชน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ตำแหน่งทางสังคม การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ

^{๑๒๖} บุศรา เตียรณบรรจง, “แรงจูงใจที่มีผลต่อชวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาล สิงห์บุรี”, ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๖), หน้า (๑).

ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรับรู้ข่าวสาร ที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๒๗}

ชนสิทธิ์ พฤทธิพิทักษ์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายการบริหารจัดการความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล และสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สายงาน และลักษณะงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ถึงร้อยละ ๓๙ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑^{๒๘}

ร้อยตำรวจเอก สมพร ทิพย์อาภากุล, ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ การปฏิบัติงานอารักขาบุคคลสำคัญของเจ้าหน้าที่กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ๔ ประเด็น คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานอารักขาความปลอดภัยบุคคลสำคัญของกองตำรวจสันติบาล ๓ เพื่อศึกษาถึงระดับความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ในการอารักขาความปลอดภัยบุคคลสำคัญของเจ้าหน้าที่อารักขาความปลอดภัยบุคคลสำคัญของกองตำรวจสันติบาล ๓ เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่อารักขาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ และเพื่อศึกษาแนวทางการจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการอารักขาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ

ผลการศึกษาสรุปว่า การอารักขาบุคคลสำคัญจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างเร่งด่วน เนื่องจากในปัจจุบันและอนาคต ประเทศไทยจะต้องมีการกิจด้านการติดต่อสัมพันธ์กับต่างประเทศมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันทุกประเทศก็ต่างประสบกับปัญหาการก่อการร้าย ซึ่งประเทศไทยถือเป็นประเทศหนึ่งที่มีบุคคลสำคัญที่จะต้องให้การอารักขาอย่างเข้มแข็ง โดยการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวให้บรรลุประสิทธิภาพ และประสิทธิผลจำเป็นต้องมีการทำงาน

^{๒๗} ปทุมพร สุขอาษา, “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖), หน้า (๑).

^{๒๘} ชนสิทธิ์ พฤทธิพิทักษ์, ปัจจัยที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๖), หน้า (๑).

อย่างเป็นระบบกล่าวคือ จะต้องมีการกำหนดนโยบายและแผนการโครงการ ให้สอดคล้องกันตั้งแต่ระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติจนถึงระดับกองบังคับการตำรวจสันติบาล ๓ ในขณะที่เดียวกันก็จะต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาต่อบุคลากร และเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติงานด้านอารักขาบุคคลสำคัญโดยการสนับสนุนให้มีความพร้อมในปัจจุบันสนับสนุนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี งบประมาณ อีกทั้งจะต้องปรับปรุงระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น^{๑๒๙}

จำลองตำรวจ ฌฐศกต์ แสนสุข, ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษาของบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติจากการศึกษาพบว่า^{๑๓๐}

๑. ข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = ๔.๑๙$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ตามหลักฆราวาสธรรม ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

๒. การเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้ทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ แตกต่างกันได้แก่ อายุจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการตำรวจมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศการศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ไม่เพียงพอ การแทรกแซงในการพิจารณาความดีความชอบ และขาดอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้วิจัยด้านการปฏิบัติงานนั้น ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานที่ช่วยให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยอาศัยปัจจัยที่มีความสำคัญอันได้แก่

^{๑๒๙} ร้อยตำรวจเอก สมพร ทิพย์อำภากุล, “การรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ : ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจกองกำกับการ ๑ กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๒”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์, (คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า (๑).

^{๑๓๐} จำลองตำรวจ ฌฐศกต์ แสนสุข, “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักฆราวาสธรรม ๔ : กรณีศึกษาของบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๕๑), หน้า (๑).

ความตั้งใจ ความพึงพอใจ การสร้างขวัญกำลังใจ รวมถึงความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องสืบไป

๒.๕.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับอิทธิบาท ๔

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารงานวิจัย ปรากฏว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิบาท ๔ พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้หลายท่าน ดังนี้

ชาติรี แนวจำปา ได้วิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ และด้านจิตตะ ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากสำหรับการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ที่ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้^{๓๑}

บุญมี บุญเอี่ยม ได้ศึกษาเรื่อง “การนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” เพื่อเปรียบเทียบการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงาน จากตัวแปรประวัติการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต มีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และมีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยอาศัยแรงจูงใจภายนอก และใช้อิทธิบาท ๔ มากน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน วิธีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ คือ ต้องสร้างฉันทะให้เกิดขึ้นในใจของตนเป็นเบื้องต้นแรกก่อนเพื่อให้เกิดความชอบหรืออยากที่จะทำงานนั้นๆ จากนั้นต้องใช้วิริยะ คือความเพียรพยายามความอดทนในการต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมาย ในขณะที่ทำงานต้องมีจิตตะ คือ ความตั้งใจหรือเอาใจใส่ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพ และสุดท้ายต้องใช้วิมังสา คือ พิจารณาไตร่ตรองงานที่

^{๓๑} ชาติรี แนวจำปา, “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า (๑).

ทำอย่างรอบคอบ มีการตรวจสอบข้อบกพร่องจากการทำงานแล้วหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นในครั้งต่อ ๆ ไปเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด^{๑๓๒}

ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลโรงพยาบาลมหาชัย ๒ ที่มีเพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการใช้อิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีอายุแตกต่างกัน แต่มีการใช้หลักวิมังสาในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน อย่างมีวินัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕^{๑๓๓}

บวร แก้วราช ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้อิทธิบาท ๔ ในงานที่ทำของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยล้านนา พ.ศ. ๒๕๔๘ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และการพยายามทำงานเพิ่มขึ้นทุกวัน(วิริยะ) การพัฒนาตนเองให้เข้ากับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อิทธิบาท ๔ ในมหาวิทยาลัยนี้เพราะมีความสนใจทำงานและต้องการทำงานให้สำเร็จตามกำหนดด้วยตนเอง และมีปัจจัยอื่นๆ ประกอบ คือ ต้องการไปดูงานวิชาการใหม่ๆ และการประเมินตนเองด้านการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงาน(ฉันทะ) การไปทำงานทุกวันวันเพื่อให้งานไม่คิดเปลี่ยนหน้าที่ การทำงานด้วยความตั้งใจมั่นและไปทำงานและกลับจากที่ทำงานตรงเวลา (จิตตะ) นอกจากนั้น ต้องทบทวนงานและไตร่ตรองที่ทำแล้วทุกครั้ง การคิดก่อนพูดกับเพื่อนร่วมงานและการตรวจสอบภาระงานก่อนกลับบ้านทุกครั้ง (วิมังสา) และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ การศึกษามีความสัมพันธ์กัน จึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรรู้และเข้าใจในหลักอิทธิบาท ๔ เป็นอย่างดี ควรให้บุคลากรเข้าใจวิธีปฏิบัติ ควรจัดอบรมสัมมนาเรื่องอิทธิบาท ๔ ควรเปิดใจรับสิ่งแปลกใหม่และควรรักษาสถาบันให้มาก^{๑๓๔}

^{๑๓๒} บุญมี บุญเยี่ยม, “ศึกษาการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๔), หน้า (๑).

^{๑๓๓} ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ, “การใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”, สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า (ก).

^{๑๓๔} บวร แก้วราช, “การใช้อิทธิบาท ๔ ในงานที่ทำของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยล้านนา พ.ศ. ๒๕๔๘”, งานวิจัย, โครงการฝึกอบรมพัฒนานักวิจัย รุ่นที่ ๓, (สถาบันวิจัยญาณสังวร : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า (๑).

พัชรภาพ วีรสิทธิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาหลายด้านพบว่าเมืองประกอบด้านวิริยะ และด้านวิมังสาอยู่ในระดับสูง และเมืองประกอบด้านฉันทะ และด้านจิตตะอยู่ในระดับปานกลาง^{๑๓๕}

สถิต รัชปต์ย์ ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียน ของนักศึกษาคฤหิ์สธมหาวิทยาลัยมหามกุฎราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด” พบว่านักศึกษาคฤหิ์สธส่วนใหญ่ได้ให้ทัศนะที่คล้ายคลึงกันว่า ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นแล้ว เป้าหมายที่ตั้งไว้ก็คือการประสบผลสำเร็จในสิ่งนั้น ต้องเริ่มที่ฉันทะให้เกิดขึ้นในใจตนเองก่อน คือ รักชอบอยากที่จะทำในสิ่งนั้น จากนั้นจะต้องใช้วิริยะ คือความเพียรพยายาม มีความอดทน ไม่ท้อถอย พยายามทำอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานหรือสิ่งที่ทำประสบผลสำเร็จดังเป้าหมาย ซึ่งจะต้องอาศัยจิตตะ คือ การที่ใจจดจ่อกับสิ่งที่ตนเองทำ มุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จหากเกิดปัญหาหรืออุปสรรคก็ควรจะใช้วิมังสา คือ การไตร่ตรองหาเหตุผล วิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามแก้ปัญหาเพื่อให้ปัญหานั้นผ่อนคลายหรือลดลงไป การงานหรือสิ่งที่ทำนั้นก็ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ และยังพบว่า ความเข้าใจในองค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ อันประกอบไปด้วย ฉันทะ คือความพึงพอใจ วิริยะ คือความเพียร จิตตะ คือเอาใจฝักใฝ่ วิมังสา คือความไตร่ตรอง โดยนักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๗๘.๓๕) มีความเข้าใจความหมายที่ถูกต้องตรงกันด้านวิธีปฏิบัติ พบว่า นักศึกษาคฤหิ์สธส่วนใหญ่ให้ทัศนะที่คล้ายคลึงกันว่า ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว เป้าหมายที่ตั้งไว้คือการประสบผลสำเร็จในสิ่งนั้น ต้องเริ่มที่ฉันทะ ให้เกิดขึ้นในใจของตนเองก่อน คือ รักชอบอยากที่จะทำในสิ่งนั้น จากนั้นจะต้องใช้วิริยะคือความเพียรพยายาม มีความอดทน ไม่ท้อถอย พยายามทำอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานหรือสิ่งที่จะทำให้สำเร็จหากเกิดปัญหาหรืออุปสรรคก็ควรจะใช้วิมังสา คือการไตร่ตรอง หาเหตุผล วิเคราะห์ถึงปัญหาที่

^{๑๓๕} พัชรภาพ วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”, *ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณทิต*, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖), หน้า (๕).

เกิดขึ้น พยายามแก้ไขปัญหาเพื่อให้ปัญหานั้นผ่อนคลายหรือสิ้นสุดลง การงานหรือสิ่งที่ทำนั้นก็จะประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพสูงสุด^{๑๓๖}

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าหลักอิทธิบาท ๔ มีความสำคัญต่อทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งยึดถือเป็นหลักในการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและบรรลุถึงเป้าหมายที่ทุกองค์การตั้งไว้ ดังนั้นพนักงานจะต้องมีความพอใจ ความเพียร ความคิดริเริ่มและการไตร่ตรองที่ดีจึงจะทำให้ทุกๆ องค์การอยู่รอด ดังนั้นหลักอิทธิบาท ๔ จึงสามารถนำมาประยุกต์ในการทำงานได้ โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร ที่สอดคล้องกับแนวคิดในการดำเนินกิจการ ตามหลักจิตวิญญาณขององค์การ ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้า

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารงานวิจัย ปรากฏว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้า พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้หลายท่าน ดังนี้

อรรถพร จอมใจธิปไตย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบุคลากรสำหรับฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ ๒ ประการคือเพื่อพัฒนาระบบบุคลากรสำหรับฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ คือโปรแกรมภาษาเดลไฟ ๕.๐ และโปรแกรม ไมโครซอฟต์ เอส คิว แอล ๒๐๐๐

ผลการศึกษา พบว่าโปรแกรมการพัฒนาระบบบุคลากรสำหรับฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่พัฒนาขึ้นนี้ ง่ายต่อการใช้งานสำหรับพนักงาน ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและพนักงานสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสารสนเทศที่ได้รับมีความถูกต้องและทันสมัย นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำคู่มือการใช้ระบบและเสนอไว้ในงานนี้ด้วย^{๑๓๗}

^{๑๓๖} สติธ รัชปต์ย์, “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียน ของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๘), หน้า (๑).

^{๑๓๗} อรรถพร จอมใจธิปไตย, “การพัฒนาระบบบุคลากรสำหรับ ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖), หน้า (๑).

สมโภช จัตุพร ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้” ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในด้านบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเพียงพอของสวัสดิการ และผลประโยชน์ต่าง ๆ และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยทั้ง ๕ ด้าน ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ทุกค่า^{๑๓๘}

วัชร วรรษพันธ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ ที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดในด้านสวัสดิการแต่สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพอใจระดับมากในด้านการบริหารงาน ความเป็นประชาธิปไตย การมีมนุษยสัมพันธ์ และความสะดวกในการปฏิบัติงาน และมีความพอใจระดับปานกลางในด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยพื้นฐานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ แยกตาม ตัวแปรต่าง ๆ พบว่า พนักงานการไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ พนักงานการไฟฟ้าที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการบริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ พนักงานการไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ พนักงานการไฟฟ้าที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๑๓๙}

อุทุมพร ธรรมสนอง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการควบคุมภายใน ทางการบัญชีของเหมืองแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า การควบคุมภายในทางการบัญชีของเหมืองแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความเพียงพอและเหมาะสมแล้ว โดยองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมภายในมีระดับการดำเนินการที่ดีพอใช้

^{๑๓๘} สมโภช จัตุพร, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓),* หน้า (๑).

^{๑๓๙} วัชร วรรษพันธ์, “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ ที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน”, *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๔๔),* หน้า (๑).

โดยมีการจัดทำข้อกำหนดด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณของ กฟผ. เพื่อเป็นแนวทางที่พึงปฏิบัติ มีโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมกับขนาดและลักษณะการดำเนินงานขององค์กร และจัดแบ่งหน้าที่แต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน รวมถึงมีการกำหนดระดับความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง แต่ยังคงจุดอ่อนของการควบคุมภายในเรื่องของจำนวนบุคลากรที่ยังไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องมีการสรรหาเพิ่มเติมให้มีความเพียงพอและเหมาะสม เพื่อควบคุมหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานได้ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์มีระดับการดำเนินการที่ดีพอใช้ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ระดับสายงาน ระดับฝ่าย และระดับกิจกรรมที่มีความชัดเจนสอดคล้องกัน และมีความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยด้านการระบุเหตุการณ์มีระดับการดำเนินการที่ดีพอใช้ โดยมีการพิจารณาทั้งความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้านการประเมินความเสี่ยงมีระดับการดำเนินการที่ดีพอใช้ โดยมีการจัดประชุมเพื่อหารือและวิเคราะห์ระดับความสำคัญและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง รวมถึงประเมินภัยสำคัญหรือผลกระทบของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอด้านการตอบสนองความเสี่ยงมีระดับการดำเนินการที่ดีพอใช้ โดยมีการจัดทำแผนและระเบียบวิธีปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน และมีการติดตามผลการปฏิบัติตามวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นด้านกิจกรรมการควบคุมมีระดับการดำเนินการที่ดีมาก โดยพบว่าหน่วยงานมีการกำหนดกิจกรรมควบคุมไว้ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ และมีนโยบายและระเบียบคำสั่งของ กฟผ. เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้องเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเมื่อมีการปฏิบัติตามแผนงานและระบบงานที่กำหนดไว้จะสามารถลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานได้ด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีระดับการดำเนินการที่ดีพอใช้ โดยหน่วยงานมีระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ และสื่อสารไปยังผู้ใช้ภายในหน่วยงานเพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้นแล้วยังจัดช่องทางสื่อสารเพื่อให้พนักงานแจ้งข้อสงสัยและเสนอความคิดเห็นในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ ด้านการติดตามและประเมินผลมีระดับการดำเนินการที่ดีมาก โดยหน่วยงานมีการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในและประเมินคุณภาพของการปฏิบัติงาน โดยการประเมินการควบคุมโดยตนเองของพนักงานเป็นครั้งคราว และมีการประเมินโดยผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระและรายงานโดยตรงต่อผู้บริหารระดับสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารควรมีการชี้แจงและแสดงให้บุคลากรเห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับการควบคุมภายใน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญและ

ปฏิบัติอย่างจริงจังสม่ำเสมอ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร^{๑๔๐}

วสันต์ บรรจงพาณิชย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ต่อโครงการการออกจากงานด้วยความยินดีทั้งสองฝ่าย ประจำปี ๒๕๔๘

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๕๐ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน ๒๑-๒๕ ปี มีตำแหน่งการทำงาน ระดับ ๔ - ๗ มีสถานภาพสมรส มีรายได้ประจำเดือนละ ๒๐,๐๐๐ - ๔๐,๐๐๐ บาท ไม่มีรายได้อื่นๆ นอกเหนือจากรายได้ประจำ และผู้ตอบแบบสอบถามเลือกซื้อหุ้นที่ กฟผ. กระจายให้ร้อยละ ๙๙.๐ ด้านความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ต่อโครงการการออกจากงานด้วยความยินดีทั้งสองฝ่าย ประจำปี ๒๕๔๘ พบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานะภาพของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยหลังจากการแปลงสภาพองค์กร รวมทั้งมีการรับรู้ถึงผลตอบแทน ของผู้ที่เข้าร่วมโครงการการออกจากงาน และเห็นด้วยกับโครงการนี้ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัย ที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยตามลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคง ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบาย ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการบังคับบัญชา แต่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ ในด้านตำแหน่งงานและด้านชีวิตส่วนตัว สำหรับปัจจัยจูงใจมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยตามลำดับดังนี้ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะโครงการ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน^{๑๔๑}

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การไฟฟ้า มีบทบาทความสำคัญอย่างมาก และมีการพัฒนาองค์กรและบุคลากรภายในองค์กรในการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้นพนักงานการไฟฟ้าจะต้องมีความเข้าใจ ความคิดริเริ่ม ในระบบการทำงานที่ดีจึงจะทำให้องค์กรอยู่รอดและต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ

^{๑๔๐} อุทุมพร ธรรมสนอง, “การประเมินผลการควบคุมภายในทางการบัญชีของเหมืองแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑), หน้า (๑).

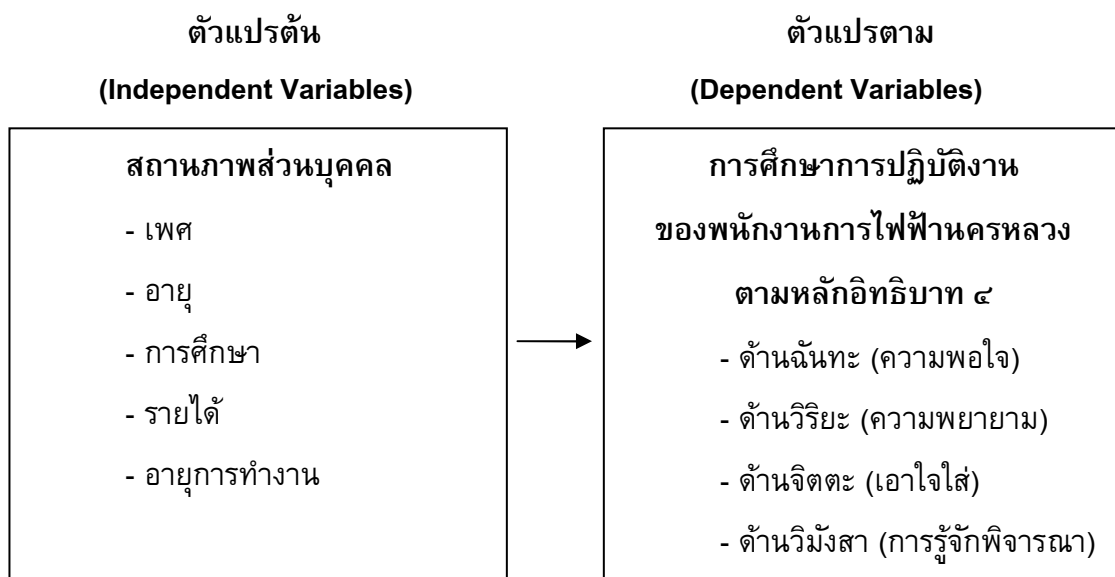
^{๑๔๑} วสันต์ บรรจงพาณิชย์, “ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อโครงการการออกจากงานด้วยความยินดีทั้งสองฝ่าย ประจำปี ๒๕๔๘”, การค้นคว้าแบบอิสระ, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘), หน้า (๑).

๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้สิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

๑) ตัวแปรต้น ได้แก่สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน

๒) ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา โดยมีกรอบการวิจัย ดังแผนภาพที่ ๒.๔



แผนภาพที่ ๒.๔ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักกฤษฎีกา
บาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร” การวิจัยครั้งนี้เป็นการ
วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

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

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นการ
วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ จำนวน ๒๘๘ คน^๑

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ โดยใช้การสุ่ม
ตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample Random Sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดย
การเปิดตารางการสุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan^๒ ได้กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน ๑๖๙ คน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการ
สร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

^๑เอกสารสำรวจจำนวนพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ประจำปี ๒๕๕๔,
ณ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๔.

^๒Krejcie and Morgan อ่างโนพรเพ็ญ เพ็ชรสุขศิริ, รศ.ดร., เอกสารประกอบการสอน
วิชาการวิจัยทางการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๗), หน้า ๓๑.

๓.๓.๑ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

๑) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร แล้วกำหนดเป็นกรอบ ปัจจัยให้ครอบคลุม เนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ทำการวิจัย

๒) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร ตามกรอบปัจจัยที่กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อายุการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ๑.ด้านฉันทะ ๒.ด้านวิริยะ ๓.ด้านจิตตะ ๔.ด้านวิมังสา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	การแปลความหมาย
๕	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมากที่สุด
๔	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมาก
๓	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานปานกลาง
๒	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานน้อย
๑	หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire)

๓) นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วไปหาคุณภาพต่อไป

๓.๓.๒ การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน ๕ ท่าน ได้แก่

๑) พระมหาบุญเลิศ อินฺทปญฺโญ,ผศ. ตำแหน่ง รองคณบดี คณะสังคมศาสตร์ และอาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒) อาจารย์ ดร.พิเชฐ ทั้งโต ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓) ผศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔) อาจารย์ ดร.ยุทธนา ปราณิต ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕) อาจารย์วันชัย สุขตาม ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC ระหว่าง ๐.๖ – ๑.๐

๒. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุง แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนน เพื่อหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอน บาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๘๕๗

๓. ปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับใช้จริงต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๑) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเรียนผู้ว่าการการไฟฟ้านครหลวง และผู้อำนวยการการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร ขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของข้าราชการรัฐวิสาหกิจ พนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักกฤษฎีกา ๔ : กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร

- ๒) ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและรับกลับคืนด้วยตนเอง
 ๓) ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดคิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

๑) สถานภาพส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการหา ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

๒) การปฏิบัติงานของของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเสียบ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการหา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๓) การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเสียบ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป ด้วยวิธีผลต่างน้อยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

๔) ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเสียบ กรุงเทพมหานคร ที่ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการเขียนความเรียง และจัดกลุ่ม

๕) เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับทางการปฏิบัติงานของของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเสียบ กรุงเทพมหานคร มีดังนี้^๓

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๔.๕๐ – ๕.๐๐	มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ – ๔.๔๙	มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
๒.๕๐ – ๓.๔๙	มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๐ – ๒.๔๙	มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๔๙	มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

^๓ ชูศรี วงศ์รัตนะ, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต, ๒๕๔๑), หน้า ๗๕.

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลัก
อิทธิบาท ๔ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๖๙ ชุด มาวิเคราะห์
โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอ
ดังต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ
ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๔.๔ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้
ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไป ของพนักงาน
การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = ๑๖๙)

สถานภาพของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๔๐	๘๒.๘
หญิง	๒๙	๑๗.๒
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๖
๒๐ - ๒๕ ปี	๑๑	๖.๕
๒๖ - ๓๐ ปี	๑๕	๘.๙
๓๑ - ๓๕ ปี	๘	๔.๗
๓๖ - ๔๐ ปี	๒๕	๑๔.๘
๔๑ ปีขึ้นไป	๑๐๙	๖๔.๕
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๐๔	๖๑.๕
ปริญญาตรี	๕๙	๓๔.๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๓.๖
รายได้		
ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๔	๒.๔
๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒	๗.๑
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๗	๑๐.๑
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๕	๘.๙
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๓๐	๑๗.๘
สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๙๑	๕๓.๘
อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๑๒	๗.๑
๖ - ๑๐ ปี	๑๓	๗.๗
๑๑ - ๑๕ ปี	๒๘	๑๖.๖
๑๖ ปีขึ้นไป	๑๑๖	๖๘.๖

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ โดย
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘ และ
เป็นเพศหญิงร้อยละ ๑๗.๒

อายุ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ ๔๑
ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕ รองลงมา ๓๖- ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘ ตามด้วย ๒๖ - ๓๐ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๘.๙ ตามด้วย ๒๐ - ๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๕ ตามด้วย ๓๑ - ๓๕ ปี คิดเป็น
ร้อยละ ๔.๗ และ ต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๖

การศึกษา พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ส่วนใหญ่มีระดับ
การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕ รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็น
ร้อยละ ๓๔.๙ และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓.๖

รายได้ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ส่วนใหญ่มีรายได้สูง
กว่า ๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘ รองมา คือ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ
๑๗.๘ ตามด้วย ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑ ตามด้วย ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐
บาท คิดเป็นร้อยละ ๘.๙ ตามด้วย ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๗.๑ และต่ำกว่า
๘,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒.๔

อายุการทำงาน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีระยะเวลา
การทำงาน ส่วนใหญ่ คือ ๑๖ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖ รองลงมา คือ ๑๑ - ๑๕ ปี คิดเป็น
ร้อยละ ๑๖.๖ ตามด้วย คือ น้อยที่สุด คือ ๖ - ๑๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ และต่ำกว่า ๕ ปี
คิดเป็นร้อยละ ๗.๑

๔.๒ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔

ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ ๔.๒ - ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม

(n = ๑๖๙)

การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔	ระดับการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. ด้านฉันทะ	๔.๒๒	.๔๘๗	มาก
๒. ด้านวิริยะ	๔.๑๕	.๕๑๐	มาก
๓. ด้านจิตตะ	๔.๑๖	.๕๓๙	มาก
๔. ด้านวิมังสา	๔.๑๖	.๕๖๙	มาก
รวม	๔.๑๗	.๕๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านฉันทะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ ด้านจิตตะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ ด้านวิมังสา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ และด้านวิริยะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติงานของพนักงาน
การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านดังนี้

(n = ๑๖๙)

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านดังนี้	ระดับการปฏิบัติงาน		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑.๑	ท่านมีความรักต่องานและหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่จนสามารถพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ	๔.๒๖	.๖๑๐	มาก
๑.๒	ท่านปรารถนาจะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	๔.๓๓	.๖๑๓	มาก
๑.๓	ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย	๔.๒๘	.๖๑๗	มาก
๑.๔	ท่านภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ	๔.๔๓	.๖๙๖	มาก
๑.๕	เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในทางที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ท่านรีบชี้แจงทำความเข้าใจทันที	๔.๑๘	.๗๕๓	มาก
๑.๖	แม้ว่าองค์การอื่นจะให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า ท่านก็ยังเลือกปฏิบัติงานกับ การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ	๔.๒๑	.๗๐๙	มาก
๑.๗	รายได้จากการปฏิบัติงานมีความเพียงพอกับความต้องการในการดำรงชีวิตในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน	๓.๘๘	.๗๙๖	มาก
	รวม	๔.๒๒	.๔๘๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านดังนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านดังนี้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติงานของพนักงาน
การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ

(n = ๑๖๙)

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ	ระดับการปฏิบัติงาน		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๒.๑	ท่านมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน อยู่เสมอ	๔.๑๖	.๕๙๑	มาก
๒.๒	ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงาน ที่คั่งค้างให้แล้วเสร็จ	๔.๒๓	.๖๑๗	มาก
๒.๓	แม้งานที่ท่านรับผิดชอบจะมีอุปสรรคต่าง ๆ ท่านก็ไม่ละความพยายามที่จะปฏิบัติงานจน สำเร็จ	๔.๑๙	.๖๑๗	มาก
๒.๔	เมื่อมีโอกาสท่านมักแสวงหาความรู้เสมอ ที่ สามารถนำความรู้นั้นมาพัฒนาการ ปฏิบัติงาน	๔.๐๕	.๖๖๒	มาก
๒.๕	แม้ว่างานที่ท่านปฏิบัติจะต้องใช้เวลา ยาวนานนับปีจึงจะสำเร็จผล ท่านก็ไม่ ท้อถอยพยายามจนสำเร็จ	๔.๑๑	.๖๔๖	มาก
๒.๖	เมื่อได้รับมอบหมายท่านจะรีบปฏิบัติงาน โดยทันที	๔.๑๘	.๖๑๔	มาก
๒.๗	ท่านมักทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนงานที่ ได้กำหนดไว้	๔.๑๑	.๖๙๔	มาก
	รวม	๔.๑๕	.๕๑๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการ
ปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะอยู่ใน
ระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติงานของพนักงาน
การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ

(n = ๑๖๙)

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ	ระดับการปฏิบัติงาน		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๓.๑	ท่านเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่	๔.๑๘	.๖๖๗	มาก
๓.๒	การตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการ ปฏิบัติงาน	๔.๐๙	.๗๗๘	มาก
๓.๓	การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาเสมอ	๔.๐๑	.๗๕๖	มาก
๓.๔	ท่านถือว่าความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสิ่งที่ จำเป็น	๔.๓๒	.๖๓๐	มาก
๓.๕	ท่านตรวจตราดูความเรียบร้อยของงานที่ทำ เสมอ	๔.๑๕	.๖๐๔	มาก
๓.๖	ท่านใช้จิตที่เป็นสมาธิเพื่อให้เกิดความ รอบคอบในการปฏิบัติงาน	๔.๑๒	.๖๘๘	มาก
๓.๗	ท่านเอาใจฝักใฝ่ต่อการให้บริการแก่ผู้มาใช้ บริการเสมอ	๔.๒๕	.๖๓๖	มาก
	รวม	๔.๑๖	.๕๓๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการ
ปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะอยู่ใน
ระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงการปฏิบัติงานของพนักงาน
การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักกฤษฎีกา ๔ ด้านวิมังสา

(n = ๑๖๙)

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักกฤษฎีกา ๔ ด้านวิมังสา	ระดับการปฏิบัติงาน		
		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๔.๑	ท่านปฏิบัติงานแล้วผลที่ปรากฏไม่ค่อยดี ท่านจะแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นในการ ปฏิบัติงานครั้งต่อไป	๔.๒๘	.๕๖๗	มาก
๔.๒	ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ ล่วงหน้าเสมอ	๔.๑๑	.๖๓๑	มาก
๔.๓	ท่านมักเฝ้าระวังถึงผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น เสมอก่อนการปฏิบัติงาน	๔.๑๕	.๕๕๓	มาก
๔.๔	ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการ ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๔.๑๑	.๖๒๑	มาก
๔.๕	ท่านรับฟังปัญหาจากผู้มาใช้บริการเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของ ท่าน	๔.๑๙	.๖๑๗	มาก
๔.๖	ท่านศึกษาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมา ประยุกต์ปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพ	๔.๐๗	.๖๘๓	มาก
๔.๗	ท่านจะศึกษาสาเหตุของการปฏิบัติที่ไม่ ประสบผลสำเร็จ ในหน้าที่ของท่าน	๔.๒๐	.๖๐๓	มาก
	รวม	๔.๑๖	.๕๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการ
ปฏิบัติงานตามหลักกฤษฎีกา ๔ ด้านวิมังสา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีการปฏิบัติงานตามหลักกฤษฎีกา ๔ ด้านวิมังสาอยู่ใน
ระดับมากทุกข้อ

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ดังตารางที่ ๔.๑๑ - ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามเพศ

(n = ๑๖๙)

การปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. นันทะ	๔.๒๒	.๔๘๘	๔.๒๖	.๔๘๘	-.๔๖๐	.๖๔๖
๒. วิริยะ	๔.๑๓	.๕๐๕	๔.๒๔	.๕๓๔	-๑.๐๓๗	.๓๐๑
๓. จิตตะ	๔.๑๓	.๕๔๒	๔.๓๓	.๔๙๘	-๑.๘๒๙	.๐๖๙
๔. วิมังสา	๔.๑๔	.๔๖๘	๔.๒๕	.๔๗๓	-๑.๑๗๖	.๒๔๑
รวม	๔.๑๕	.๔๕๐	๔.๒๗	.๔๔๑	-๑.๒๗๒	.๒๐๕

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีเพศต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ
ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามอายุ

(n = ๑๖๙)

การปฏิบัติ งานตามหลัก อิทธิบาท ๔	อายุ												F	Sig.
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๒๐-๒๕ ปี		๒๖-๓๐ ปี		๓๑-๓๕ ปี		๓๖-๔๐ ปี		๔๑ ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. หนักะ	๓.๕๗	๐	๔.๒๑	.๔๐๑	๔.๐๘	.๔๕๕	๔.๓๖	.๒๘๖	๔.๑๐	.๕๕๑	๔.๒๗	.๔๙๐	๑.๒๖๒	.๒๘๓
๒. วิริยะ	๓.๗๑	๐	๔.๐๔	.๔๓๘	๔.๐๕	.๖๐๕	๓.๙๕	.๒๕๓	๔.๐๖	.๕๖๗	๔.๒๑	.๕๐๑	๑.๐๗๒	.๓๗๘
๓. จิตตะ	๓.๔๓	๐	๔.๔๐	.๖๐๒	๔.๐๒	.๖๐๑	๓.๙๑	.๓๔๑	๔.๐๑	.๕๖๖	๔.๒๑	.๕๑๕	๒.๐๖๒	.๐๗๓
๔. วิมังสา	๔.๐๐	๐	๔.๑๙	.๓๔๐	๔.๐๐	.๔๒๕	๔.๑๔	.๔๕๒	๔.๐๓	.๕๑๑	๔.๒๑	.๔๗๗	.๙๖๓	.๔๔๒
รวม	๓.๖๘	๐	๔.๒๑	.๓๑๔	๔.๐๔	.๔๗๖	๔.๐๙	.๑๙๐	๔.๐๕	.๕๐๙	๔.๒๓	.๔๕๒	๑.๒๖๒	.๒๘๓

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีอายุต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ
ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามการศึกษา

(n = ๑๖๙)

การปฏิบัติงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔	การศึกษา						F	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. นันทะ	๔.๑๖	.๔๘๘	๔.๓๓	.๔๖๐	๔.๒๙	.๖๑๙	๒.๓๘๖	.๐๙๕
๒. วิริยะ	๔.๐๓	.๔๙๕	๔.๓๕	.๔๖๖	๔.๑๔	.๖๕๒	๗.๕๙๕**	.๐๐๑
๓. จิตตะ	๔.๐๔	.๕๓๕	๔.๓๙	.๔๗๑	๓.๙๕	.๕๕๕	๙.๑๕๑**	.๐๐๐
๔. วิมังสา	๔.๐๗	.๔๕๕	๔.๓๒	.๔๔๖	๔.๐๗	.๕๙๘	๕.๖๗๒**	.๐๐๔
รวม	๔.๐๘	.๔๓๗	๔.๓๕	.๔๑๕	๔.๑๑	.๕๔๘	๗.๓๔๙**	.๐๐๑

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีการศึกษาต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ในด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา ส่วนด้านนันทะ บุคลากรมีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ โดยภาพรวม และรายด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Different : LSD.) ดังตารางที่ ๔.๑๐

- ๔.๑๔

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลัก อภิธินาถ ๔ โดยภาพรวม จำแนกตามการศึกษา

(n = ๑๖๙)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	การศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๐๘	๔.๓๕	๔.๑๑
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔.๐๘	-	-๐.๒๗*	-๐.๐๓
ปริญญาตรี	๔.๓๕	-	-	๐.๒๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๑๑	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานตามหลักอภิธินาถ ๔ โดยภาพรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลัก อภิธินาถ ๔ ด้านวินัยะ จำแนกตามการศึกษา

(n = ๑๖๙)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	การศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๐๓	๔.๓๕	๔.๑๔
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔.๐๓	-	-๐.๓๒*	-๐.๑๑
ปริญญาตรี	๔.๓๕	-	-	๐.๒๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๑๔	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานตามหลักอภิธินาถ ๔ ด้านวินัยะ น้อยกว่าพนักงาน ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ จำแนกตามการศึกษา

(n = ๑๖๙)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	การศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๐๔	๔.๓๗	๓.๙๕
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔.๐๔	-	-๐.๓๕*	๐.๐๗
ปริญญาตรี	๔.๓๗	-	-	๐.๔๔*
สูงกว่าปริญญาตรี	๓.๙๕	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี, และพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ มากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา จำแนกตามการศึกษา

(n = ๑๖๙)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	การศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		๔.๐๗	๔.๓๒	๔.๐๗
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔.๐๗	-	-๐.๒๕*	๐.๐๐
ปริญญาตรี	๔.๓๒	-	-	๐.๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๐๗	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการปฏิบัติงานตามหลัก อิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามรายได้

(n = ๑๖๙)

การปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔	รายได้												F	Sig.
	ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท		๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท		๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท		๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท		๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. ฉันทะ	๔.๒๕	.๕๓๙	๓.๘๗	.๔๒๘	๔.๐๑	.๕๐๔	๔.๒๗	.๔๐๔	๔.๒๓	.๔๖๕	๔.๓๐	.๔๘๘	๒.๕๐๓*	.๐๓๓
๒. วิริยะ	๔.๐๗	.๖๔๔	๓.๘๖	.๕๒๘	๓.๙๐	.๕๑๗	๔.๑๐	.๓๑๒	๔.๑๕	.๔๓๗	๔.๒๔	.๕๐๐	๒.๓๑๒*	.๐๔๖
๓. จิตตะ	๔.๐๔	.๖๘๔	๔.๒๕	.๖๗๙	๓.๗๘	.๕๑๐	๔.๐๖	.๔๗๐	๔.๑๔	.๖๒๗	๔.๒๕	.๔๗๔	๒.๔๗๖*	.๐๓๔
๔. วิมังสา	๓.๙๓	.๒๔๗	๓.๙๐	.๓๔๖	๓.๘๕	.๓๘๓	๔.๒๔	.๔๐๓	๔.๑๗	.๕๑๗	๔.๒๔	.๔๖๘	๓.๒๖๕**	.๐๐๘
รวม	๔.๐๗	.๔๕๘	๓.๙๗	.๔๓๑	๓.๘๘	.๔๒๖	๔.๑๗	.๓๑๕	๔.๑๗	.๔๗๘	๔.๒๖	.๔๔๔	๒.๖๙๙*	.๐๒๓

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ในด้านวิมังสา และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในด้านฉันทะ ด้านวิริยะ และด้านจิตตะ

ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different : LSD) ดังตารางที่ ๔.๑๕-๔.๑๙

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้

(n = ๑๖๙)

รายได้	\bar{X}	รายได้					
		ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
		๔.๐๗	๓.๙๗	๓.๘๘	๔.๑๗	๔.๑๗	๔.๒๖
ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๔.๐๗	-	๐.๑๐	๐.๑๙	-๐.๑๐	-๐.๑๐	-๐.๑๙
๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๙๗	-	-	๐.๐๙	-๐.๒๐	-๐.๒๐	-๐.๒๙*
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๘๘	-	-	-	-๐.๒๙	-๐.๒๙*	-๐.๓๘*
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๑๗	-	-	-	-	๐.๐๐	-๐.๐๙
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๑๗	-	-	-	-	-	-๐.๐๙
สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๒๖	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีรายได้ ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท และสูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๖ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลัก อธิธิบาท ๔ ด้านฉันทะ จำแนกตามรายได้

(n = ๑๖๙)

รายได้	\bar{X}	รายได้					
		ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
		๔.๒๕	๓.๘๗	๔.๐๑	๔.๒๗	๔.๒๓	๔.๓๐
ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๔.๒๕	-	๐.๓๘	๐.๒๔	-๐.๐๒	๐.๐๒	-๐.๐๕
๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๘๗	-	-	-๐.๑๔	-๐.๔๐*	-๐.๓๖*	-๐.๔๓*
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๔.๐๑	-	-	-	-๐.๒๖	-๐.๒๒	-๐.๒๙*
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๒๗	-	-	-	-	๐.๐๔	-๐.๐๓
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๒๓	-	-	-	-	-	-๐.๐๗
สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๓๐	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีรายได้ ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักอธิธิบาท ๔ ด้านฉันทะ น้อยกว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท, ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท และ สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักอธิธิบาท ๔ น้อยกว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๗ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลัก อธิธรรมา ๔ ด้านวิธีะ จำแนกตามรายได้

(n = ๑๖๙)

รายได้	\bar{X}	รายได้					
		ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
		๔.๐๗	๓.๘๖	๓.๙๐	๔.๑๐	๔.๑๕	๔.๒๔
ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๔.๐๗	-	๐.๒๑	๐.๑๗	-๐.๐๓	-๐.๐๘	-๐.๑๗
๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๘๖	-	-	-๐.๐๔	-๐.๒๔	-๐.๒๙	-๐.๓๘*
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๙๐	-	-	-	-๐.๒๐	-๐.๒๕	-๐.๓๔*
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๑๐	-	-	-	-	-๐.๐๕	-๐.๑๔
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๑๕	-	-	-	-	-	-๐.๐๙
สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๒๔	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีรายได้ ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักอธิธรรมา ๔ ด้านวิธีะ น้อยกว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักอธิธรรมา ๔ น้อยกว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๘ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ จำแนกตามรายได้

(n = ๑๖๙)

รายได้	\bar{X}	รายได้					
		ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
		๔.๐๔	๔.๒๕	๓.๗๘	๔.๐๖	๔.๑๔	๔.๒๕
ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๔.๐๔	-	-๐.๒๑	๐.๒๖	-๐.๐๒	-๐.๑๐	-๐.๒๑
๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๔.๒๕	-	-	๐.๔๗*	๐.๑๙	๐.๑๑	๐.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๗๘	-	-	-	-๐.๒๘	-๐.๓๖*	-๐.๔๗*
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๐๖	-	-	-	-	-๐.๐๘	-๐.๑๙
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๑๔	-	-	-	-	-	-๐.๑๑
สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๒๕	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีรายได้ ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ มากกว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท, พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้สูงกว่า ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท และสูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลัก อธิธิบาท ๔ ด้านวิมังสา จำแนกตามรายได้

(n = ๑๖๙)

รายได้	\bar{X}	รายได้					
		ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท
		๓.๙๓	๓.๙๐	๓.๘๕	๔.๒๔	๔.๑๗	๔.๒๔
ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท	๓.๙๓	-	๐.๐๓	๐.๐๘	-๐.๓๒	-๐.๒๔	-๐.๓๑
๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๙๐	-	-	๐.๐๕	-๐.๓๔	-๐.๒๗	-๐.๓๔*
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๘๕	-	-	-	-๐.๓๙*	-๐.๓๒*	-๐.๓๙*
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔.๒๔	-	-	-	-	๐.๐๗	๐.๐๐
๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๑๗	-	-	-	-	-	-๐.๐๗
สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท	๔.๒๔	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีรายได้ ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักอธิธิบาท ๔ ด้านวิมังสา น้อยกว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท, พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักอธิธิบาท ๔ น้อยกว่าพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท, ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท และสูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๐ การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ
ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามอายุการทำงาน

(n = ๑๖๙)

การปฏิบัติ งานตามหลัก อิทธิบาท ๔	อายุการทำงาน								F	Sig.
	ต่ำกว่า ๕ ปี		๖-๑๐ ปี		๑๑-๑๕ ปี		๑๖ ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
๑. ฉันทะ	๔.๑๙	.๔๕๗	๔.๑๐	.๓๗๙	๓.๙๙	.๕๕๔	๔.๓๐	.๕๖๙	๓.๓๔๔*	.๐๒๑
๒. วิริยะ	๔.๒๕	.๕๓๑	๓.๘๔	.๓๙๙	๓.๙๓	.๕๘๙	๔.๒๒	.๕๐๑	๔.๕๕๔**	.๐๐๔
๓. จิตตะ	๔.๓๓	.๖๒๕	๓.๙๙	.๕๖๗	๓.๙๒	.๔๙๑	๔.๒๒	.๕๒๒	๓.๓๒๗*	.๐๒๑
๔. วิมังสา	๔.๐๖	.๔๙๓	๔.๐๑	.๓๕๒	๔.๐๑	.๔๕๖	๔.๒๒	.๔๗๕	๒.๓๖๑	.๐๗๓
รวม	๔.๒๑	.๕๖๖	๓.๙๘	.๓๐๖	๓.๙๖	.๔๕๐	๔.๒๔	.๔๕๗	๓.๘๗๙*	.๐๑๐

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ในด้านวิริยะ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในด้านฉันทะ และจิตตะ

ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ดังตารางที่ ๔.๒๑-๔.๒๔

ตารางที่ ๔.๒๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลัก อธิธรรมา ๔ โดยภาพรวม จำแนกตามอายุการทำงาน

(n = ๑๖๙)

อายุการทำงาน	\bar{X}	อายุการทำงาน			
		ต่ำกว่า ๕ ปี	๖-๑๐ ปี	๑๑-๑๕ ปี	๑๖ ปีขึ้นไป
		๔.๒๑	๓.๙๘	๓.๙๖	๔.๒๔
ต่ำกว่า ๕ ปี	๔.๒๑	-	๐.๒๓	๐.๒๕	-๐.๐๓
๖-๑๐ ปี	๓.๙๘	-	-	๐.๐๒	-๐.๒๖*
๑๑-๑๕ ปี	๓.๙๖	-	-	-	-๐.๒๘*
๑๖ ปีขึ้นไป	๔.๒๔	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๖-๑๐ ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักอธิธรรมา ๔ โดยภาพรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๖ ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๑-๑๕ ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักอธิธรรมา ๔ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๖ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลัก อธิปไตย ๔ ด้านฉันทะ จำแนกตามอายุการทำงาน

(n = ๑๖๙)

อายุการทำงาน	\bar{X}	อายุการทำงาน			
		ต่ำกว่า ๕ ปี	๖-๑๐ ปี	๑๑-๑๕ ปี	๑๖ ปีขึ้นไป
		๔.๑๙	๔.๑๐	๓.๙๙	๔.๓๐
ต่ำกว่า ๕ ปี	๔.๑๙	-	๐.๐๙	๐.๒๐	-๐.๑๑
๖-๑๐ ปี	๔.๑๐	-	-	๐.๑๑	-๐.๒๐
๑๑-๑๕ ปี	๓.๙๙	-	-	-	-๐.๓๑*
๑๖ ปีขึ้นไป	๔.๓๐	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๑-๑๕ ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักอธิปไตย ๔ ด้านฉันทะน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๖ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลัก อธิปไตย ๔ ด้านวิริยะ จำแนกตามอายุการทำงาน

(n = ๑๖๙)

อายุการทำงาน	\bar{X}	อายุการทำงาน			
		ต่ำกว่า ๕ ปี	๖-๑๐ ปี	๑๑-๑๕ ปี	๑๖ ปีขึ้นไป
		๔.๒๕	๓.๘๔	๓.๙๓	๔.๒๒
ต่ำกว่า ๕ ปี	๔.๒๕	-	๐.๔๑*	๐.๓๒	๐.๐๓
๖-๑๐ ปี	๓.๘๔	-	-	-๐.๐๙	-๐.๓๘*
๑๑-๑๕ ปี	๓.๙๓	-	-	-	-๐.๒๙*
๑๖ ปีขึ้นไป	๔.๒๒	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีอายุการปฏิบัติงานต่ำกว่า ๕ ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ มากกว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๖ – ๑๐ ปี, พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๖ – ๑๐ ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๖ ปีขึ้นไป และพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๑ – ๑๕ ปี มีการปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๖ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๒๔ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ จำแนกตามอายุการทำงาน

(n = ๑๖๙)

อายุการทำงาน	\bar{X}	อายุการทำงาน			
		ต่ำกว่า ๕ ปี	๖-๑๐ ปี	๑๑-๑๕ ปี	๑๖ ปีขึ้นไป
		๔.๓๓	๓.๙๙	๓.๙๒	๔.๒๒
ต่ำกว่า ๕ ปี	๔.๓๓	-	๐.๓๔	๐.๔๑*	๐.๑๑
๖-๑๐ ปี	๓.๙๙	-	-	๐.๐๗	-๐.๒๓
๑๑-๑๕ ปี	๓.๙๒	-	-	-	-๐.๓๐*
๑๖ ปีขึ้นไป	๔.๒๒	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีอายุการปฏิบัติงานต่ำกว่า ๕ ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ มากกว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๑ – ๑๕ ปี, พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๑ – ๑๕ ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน ๑๖ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สรุปสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยซึ่งเป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยการทดสอบค่า (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One way ANOVA) สรุปได้ดังที่แสดงในตารางที่ ๔.๒๕

ตารางที่ ๔. ๒๕ สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ตัวแปรทดสอบ	ค่า t	ค่า F	Sig.	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ ๑	เพศ	-๑.๒๗/๒	-	.๒๐๕	-	✓
สมมติฐานที่ ๒	อายุ	-	๑.๒๖๒	.๒๘๓	-	✓
สมมติฐานที่ ๓	การศึกษา	-	๗.๓๔๙	.๐๐๑	✓	-
สมมติฐานที่ ๔	รายได้	-	๒.๖๙๙	.๐๒๓	✓	-
สมมติฐานที่ ๕	อายุการทำงาน	-	๓.๘๗๙	.๐๑๐	✓	-

๔.๔ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ ๔.๒๖ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔

มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ ด้านฉันทะ

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑.ขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	๑.จัดการประชุม หรือเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้
๒.พนักงานไม่มีความพอใจในการทำงาน เนื่องจากงานมีปริมาณมาก	๒.มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำงานร่วมกัน และแบ่งงานให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม
๓.บุคลากรมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทำให้การทำงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย	๓.คัดเลือกผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถตรงกับงานที่ปฏิบัติ

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๔.ขาดความสามัคคีในการทำงาน	๔.ผู้บังคับบัญชาควรมีการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานมีการทำกิจกรรมร่วมกัน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
๕.ปฏิบัติงานเพียงเพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยไม่คำนึงถึงส่วนรวม	๕.การปฏิบัติงานต้องอยู่ภายใต้ระเบียบข้อบังคับของการทำงาน และปฏิบัติงานภายใต้ความถูกต้องในแนวทางเดียวกัน และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
๖.พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากขาดอำนาจการตัดสินใจ	๖.ผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้มีแรงจูงใจ และขวนขวายกำลังใจในการทำงาน
๗.สภาพแวดล้อมไม่อำนวยความสะดวกการทำงาน เช่น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ บรรยากาศห้องทำงานไม่เหมาะแก่การทำงาน	๗.ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมกับการทำงาน
๘.ผู้บังคับบัญชาขาดความเสมอภาค ในการแบ่งงานให้กับพนักงาน	๘.สร้างความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการทำงาน
๙.พนักงานปฏิบัติงานโดยขาดหลักในการทำงานที่เหมาะสม	๙.จัดอบรมจริยธรรมให้แก่พนักงานโดยเฉพาะด้านอิทธิบาท ๔ เพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง
๑๐.พนักงานปฏิบัติงานขาดการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอย่างเหมาะสม	๑๐.การประสานงานกับคนภายนอกควรมีความชัดเจนและเหมาะสม

ตารางที่ ๔.๒๗ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักกอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ ด้านวิริยะ

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑.ขาดความเพียรในการทำงาน ทำให้งานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา	๑.มีความเพียรพยายามในการทำงาน เพื่อให้ทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
๒.พนักงานขาดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	๒.รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย เพื่อนที่จะได้รับแนวความคิดที่หลากหลาย นำไปสู่การพัฒนาอย่างเหมาะสม
๓.ขาดการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ทำให้การทำงานไม่เป็นไปตามระบบ ทำให้เกิดความล่าช้า จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และขาดความเพียรพยายามในการทำงาน	๓.วางแผนการทำงานอย่างเหมาะสม เป็นไปตามระบบ ขั้นตอน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ
๔.การปฏิบัติงานเพียงเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน จึงขาดความเพียรพยายามทำงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์	๔.คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม องค์กร และปฏิบัติงานด้วยความเพียรพยายาม
๕.พนักงานขาดความเพียรในการทำงาน เนื่องจากไม่มีความชำนาญ และความเข้าใจที่ชัดเจน	๕.จัดอบรมสร้างความเข้าใจในการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจงาน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานอยู่ภายใต้พื้นฐานเดียวกัน
๖.พนักงานขาดกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงาน	๖.สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การให้รางวัลแก่ผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความขยันหมั่นเพียรมากยิ่งขึ้น
๗.ขาดความตั้งใจและการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากไม่มีขวัญกำลังใจในการทำงาน	๗.ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ
๘.ผู้บังคับบัญชาขาดความเสมอภาค	๘.ผู้บังคับบัญชาควรมีจิตเมตตา ความเสมอภาคและมีความซื่อตรงในการทำงาน

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๙.การทำงานที่ขาดการวางแผน ทำให้มีความสับสนในการทำงาน เกิดความเบื่อหน่าย และความเพียรพยายามในการทำงาน	๙.รู้จักแบ่งเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม เพื่อจะได้ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและตามกำหนดเวลา
๑๐.ขาดความเสียสละในงานที่ทำ ทำให้ขาดความเพียรพยายามในการทำงาน	๑๐.พนักงานควรมีความเสียสละเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ตารางที่ ๔.๒๘ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ ด้านจิตตะ

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑. ผู้ปฏิบัติงานน้อย แต่ปริมาณงานมาก ทำให้การทำงานไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	๑. ควรมีการคัดเลือกพนักงานใหม่เพื่อให้เพียงพอต่อการทำงานที่มีปริมาณมาก และแบ่งงานอย่างเหมาะสม
๒. ขาดความสนใจ ผักใฝ่ในงานที่ทำ ทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมาย	๒. ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ
๓. งานมีความเร่งด่วน และมีปริมาณมาก ทำให้ความเอาใจใส่ในงานลดลง ซึ่งเป็นเหตุให้งานไม่บรรลุตามกำหนดเวลา	๓. จัดลำดับความเร่งด่วนของงานเพื่อที่จะได้ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลาและตามวัตถุประสงค์ของงานในแต่ละส่วน
๔. พนักงานขาดความรับผิดชอบในการทำงาน และไม่ตรงต่อเวลา	๔. จัดอบรมจริยธรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบต่อการทำงาน และตรงต่อเวลา
๕. ขาดความตั้งใจในการทำงาน	๕. ตั้งใจทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก
๖. พนักงานไม่มีการวางแผนในการทำงาน ทำให้สับสนและขาดความชัดเจน	๖. ปฏิบัติงานตามระบบและขั้นตอนอย่างเหมาะสม
๗. ผู้ปฏิบัติงานขาดความชำนาญในงานที่ทำ จึงทำให้งานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้	๗. จัดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์
๘. ขาดความเอาใจใส่ในงานที่ทำ	๘. สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความเอาใจใส่ในการทำงาน
๙. ขาดความมุ่งมั่นในงานที่ทำ	๙. มีความมุ่งมั่นในงานที่ทำ ตั้งใจและเอาใจใส่งานให้สำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้
๑๐. ผู้ร่วมงานขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	๑๐. ให้ความไว้วางใจแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อที่จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

ตารางที่ ๔.๒๙ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแนวทางการนำหลักกอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ให้มีประสิทธิภาพ ด้านวิมังสา

ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑.การทำงานโดยขาดการปรึกษาหารือ การตัดสินใจอย่างรอบคอบ ทำตามความคิดเห็นของตนเพียงฝ่ายเดียว	๑.ใช้เหตุผล ในการใคร่ครวญพิจารณาอย่างรอบคอบ
๒.ขาดความจริงใจ และการวางแผนในการทำงาน อย่างเหมาะสม	๒.ใช้ความจริงใจในการทำงาน และไตร่ตรองพิจารณาจนให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ
๓.การทำงานเกิดปัญหา เช่น การประสานงานกับบุคลากรและหน่วยงานภายนอก	๓.ร่วมกันแก้ปัญหา การตัดสินใจปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรอบคอบ และแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ยุติธรรม
๔.ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถใช้เครื่องมือที่มีความทันสมัยได้อย่างเหมาะสม ทำให้ขาดความรอบคอบในการทำงาน	๔.ควรมีการฝึกอบรมการใช้งานเครื่องมือชนิดต่างๆอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
๕.ขาดการประสานงานที่ดี	๕.ควรรอบรมผู้ทำหน้าที่การประสานงานให้มีความรู้ความสามารถเพื่องานจะได้มีความรอบคอบ และบรรลุตามวัตถุประสงค์
๖.ขาดการวางแผน และการทำงานอย่างเป็นระบบ	๖.มีการวางแผนอย่างเป็นระบบก่อนการปฏิบัติงานเพื่อลดปัญหาในการทำงาน
๗.ขาดความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	๗.ให้ความสำคัญในรายละเอียดของงาน และทำงานอย่างรอบคอบ
๘.ขาดความเสียสละ และจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน	๘.มีความเสียสละ และปฏิบัติงานโดยพื้นฐานแห่งความยุติธรรม
๙.การทำงานโดยขาดสติ ปัญญาในการทำงาน ทำให้การทำงานขาดความรอบคอบและไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้	๙.ใช้สติ ปัญญาในการพิจารณา ใคร่ครวญในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
๑๐.การทำงานที่ผิดพลาด เนื่องจากทำก่อนคิด ทำให้ขาดความละเอียดและรอบคอบ	๑๐.คิดก่อนทำเสมอ เพื่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานน้อยที่สุด

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบให้มีประสิทธิภาพ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อมูลปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ โดยการสำรวจจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๖๙ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัย มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ ๐.๙๕๗ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือเป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ซึ่งเป็นข้อมูลด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ เป็นการนำเสนอปัญหา และข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยนำปัญหาและข้อเสนอแนะมาสรุปรวมใจความ และประเด็นที่สำคัญในลักษณะเป็นการบรรยายความประกอบตาราง

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กกกกกกกข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘ มีอายุตั้งแต่ ๔๑ ปีขึ้นไป ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕ มีรายได้สูงกว่า ๓๐,๐๐๑ บาท ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘ และอายุการทำงาน ๑๖ ปีขึ้นไป ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖

๕.๑.๒ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔

พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านฉันทะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ ด้านจิตตะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ ด้านวิมังสา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ และด้านวิริยะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ โดยจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๒๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ

การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๑๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ

การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๑๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ

การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๑๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓ เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

๕.๑.๓.๑ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีเพศต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๕.๑.๓.๒ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีอายุต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

๕.๑.๓.๓ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีการศึกษาต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ในด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา ส่วนด้านฉันทะบุคลากรมีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

๕.๑.๓.๔ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ในด้านวิมังสาและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในด้านฉันทะ ด้านวิริยะ และด้านจิตตะ

๕.๑.๓.๕ พบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานของการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ มีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ในด้านวิริยะ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในด้านฉันทะ และจิตตะ

๕.๑.๔ แนวทางและข้อเสนอแนะในการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบให้มีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดจากแบบสอบถามพบว่า ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ มีปัญหา อุปสรรคโดยรวมที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ด้านฉันทะ สรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

๑) ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานทำให้มีความคล่องตัวและมีการฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) ผู้บังคับบัญชาควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจลักษณะงาน เพื่อที่จะสามารถตรวจงานได้อย่างยุติธรรมและ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

๓) คัดเลือกผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถกับงานที่ปฏิบัติ

๔) ผู้บังคับบัญชาขาดความเสมอภาค ในการแบ่งงานให้กับพนักงาน ดังนั้นควรสร้างความเสมอภาคแก่พนักงานทุกคน

๕) ผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้มีแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย

๖) ความพึงพอใจในงานต้องอยู่ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับของการทำงาน และปฏิบัติงานภายใต้ความถูกต้อง ปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ไม่ทำงานโดยพลการ

๒. ด้านวิริยะ สรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

๑) การทำงานร่วมกัน นอกจากต้องใช้ความเพียรพยายามในการทำงาน ยังต้องรู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย เพื่อนที่จะได้รับแนวความคิดที่หลากหลาย นำไปสู่การพัฒนาอย่างเหมาะสม และจัดอบรมสร้างความเข้าใจในการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจงาน

๒) ขาดการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ทำให้การทำงานไม่เป็นไปตามระบบ ทำให้เกิดความล่าช้า จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และขาดความเพียรพยายามในการทำงาน พร้อมทั้งมีความอดทนในการทำงาน

๓) สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความขยันหมั่นเพียรมากยิ่งขึ้น

๔) รู้จักแบ่งเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม เพื่อจะได้ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและตามกำหนดเวลา

๓. ด้านจิตตะ สรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

๑) ผู้ปฏิบัติงานน้อย มีความรู้ความสามารถที่ไม่ตรงกับงาน ปริมาณงานมาก ทำให้การทำงานไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นต้องติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนด

๒) งานมีความเร่งด่วน ทำให้ความเอาใจใส่ในงานลดลง และผู้ร่วมงานขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นเหตุให้งานไม่บรรลุตามกำหนดเวลา ดังนั้นควรสร้างความมุ่งมั่นในงานที่ทำ

๓) พนักงานขาดความรับผิดชอบในการทำงาน และไม่ตรงต่อเวลา จึงควรสร้างแนวทางให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานตั้งใจทำงาน ปฏิบัติงานตามขั้นตอน เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

๔) ผู้ปฏิบัติงานขาดความชำนาญในงานที่ทำ ขาดความเอาใจใส่ในงานที่ทำ จึงทำให้งานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้

๔. ด้านวิมังสา สรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

๑) มีสมาธิในการทำงาน ใช้ปัญญา และเหตุผล ในการใคร่ครวญพิจารณาอย่างรอบคอบ

๒) ในการทำงานไตร่ตรองพิจารณาจนให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ และร่วมกันแก้ปัญหา ในการตัดสินใจปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรอบคอบ

๓) ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถใช้เครื่องมือที่มีความทันสมัยได้อย่างเหมาะสม ทำให้ขาดความรอบคอบในการทำงาน ดังนั้นควรมีการฝึกอบรมการใช้งานเครื่องมือชนิดต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

๔) มีการวางแผนอย่างเป็นระบบก่อนการปฏิบัติงานเพื่อลดปัญหาในการทำงาน และแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม และยุติธรรม

๕) ให้ความสำคัญในรายละเอียดของงาน และ คิดก่อนทำเสมอ เพื่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานน้อยที่สุด และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น

๖) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

๕.๒ อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงการศึกษากฎปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๑) ระดับการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔

จากการวิจัยการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาติรี แนวจำปา^๑ ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรพร วีรสิทธิ์^๒ ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านสามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

ด้านฉันทะ จากการวิจัยการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ให้ความสำคัญต่อการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพด้านการจัดประชุม หรือเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้เกิดความพึง

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

^๒พัชรพร วีรสิทธิ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”, ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖), หน้า (๕).

พอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ปฏิบัติ การปฏิบัติงานต้องอยู่ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับของการทำงาน การปฏิบัติงานภายใต้ความถูกต้องในแนวทางเดียวกัน และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของบุญมี บุญเอี่ยม^๓ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” ซึ่งพบว่าพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต มีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ด้านวิริยะ จากการวิจัยการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ให้ความสำคัญต่อการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย เพื่อที่จะได้รับแนวความคิดที่หลากหลาย นำไปสู่การพัฒนาอย่างเหมาะสม การวางแผนการทำงานอย่างเหมาะสม เป็นไปตามระบบ ขั้นตอน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม องค์กร มีความพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติงานด้วยความเพียรพยายาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของสมโภช จตุพร^๔ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้” ซึ่งพบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในด้านบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเพียงพอของสวัสดิการ และผลประโยชน์ต่าง ๆ และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ด้านจิตตะ จากการวิจัยการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ให้ความสำคัญต่อการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการจัดลำดับความเร่งด่วนของงานเพื่อที่จะได้ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลาและตามวัตถุประสงค์ของ

^๓บุญมี บุญเอี่ยม, “ศึกษาการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๔), หน้า (๑).

^๔สมโภช จตุพร, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓), หน้า (๑).

งานในแต่ละส่วน ตั้งใจทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก การจัดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และให้ความไว้วางใจแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของบุญมี บุญเอี่ยม^๕ ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” ซึ่งพบว่าพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต มีการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ด้านวิมังสา จากการวิจัยการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ให้ความสำคัญต่อการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการจัดลำดับความเร่งด่วนของงานเพื่อที่จะได้ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลาและตามวัตถุประสงค์ของงานในแต่ละส่วนตั้งใจทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก การจัดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ให้ความไว้วางใจแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ การใช้เหตุผล ในการใคร่ครวญพิจารณาอย่างรอบคอบ ร่วมกันแก้ปัญหา การตัดสินใจปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรอบคอบ และแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ยุติธรรม ควรมีการฝึกอบรมการใช้งานเครื่องมือชนิดต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ควรอบรมผู้ทำหน้าที่การประสานงานให้มีความรู้ความสามารถเพื่องานจะได้มีความรอบคอบ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ และใช้สติ ปัญญาในการพิจารณา ใคร่ครวญในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของชาติรี แนวจำปา^๖ ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าบุคลากรมีการประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

^๕บุญมี บุญเอี่ยม, “ศึกษาการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๔), หน้า (๑).

^๖ชาติรี แนวจำปา, “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า (๑).

๕.๒.๑ เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษารายได้ และอายุการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

๑) จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีเพศต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นเน้นที่ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ รวมถึงการวางแผนในการทำงาน การเสียสละ และจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ในอนาคตต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐศักดิ์ แสนสุข, จำลิมตำรวจ, ศึกษาเรือง การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักขรรวาทธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาลสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักขรรวาทธรรม ๔ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจสันติบาลสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามหลักขรรวาทธรรม ๔ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^๗

๒) จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีอายุต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นต้องแบ่งแยกความรู้ความสามารถและงานให้แก่ผู้ที่มีความเหมาะสม เพราะพนักงานที่มีอายุมากกว่าย่อมมีประสบการณ์มากกว่า และสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสายรุ้ง บุบผาพันธ์ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์)

^๗ จำลิมตำรวจ, ณัฐศักดิ์ แสนสุข, “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักขรรวาทธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า (๑).

จำกัดตามหลักกฤษฎีกา ๔ พบว่าพนักงานบริษัทแคนนอนมาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัดที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามหลักกฤษฎีกา ๔ โดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามหลักกฤษฎีกา ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ในด้านวิมังสาสำหรับด้านอื่นๆ พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน^๔

๓) จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีการศึกษาต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักกฤษฎีกา ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นให้ความสำคัญในด้านความรับผิดชอบ และเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ พร้อมทั้งมีการจัดอบรมอยู่เสมอจึงทำให้พนักงานแต่ละคนมีความรู้และความชำนาญในแต่ละด้านต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปทุมพร สุขอาษา^๕ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ คณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔) จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีรายได้ต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักกฤษฎีกา ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นหลัก และอาศัยประสบการณ์ รวมถึงระยะเวลาที่เหมาะสมและตำแหน่งที่ต่างกัน จนกระทั่งได้รับเงินเดือนในระดับที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปทุมพร สุขอาษา ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม” ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ

^๔ สายรุ่ง บุษผาพันธ์, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักกฤษฎีกา ๔”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า (๑).

^๕ ปทุมพร สุขอาษา, “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๕๖), หน้า (๑).

คณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๐}

๕) จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบที่มีอายุการทำงาน ต่างกันมีการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงานเพื่อช่วยในการตัดสินใจ และวางแผนงานให้งานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุศรา เตียรณบรรจง^{๑๑} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลสิงห์บุรี ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบตามหลักอิทธิบาท ๔

๑. ระดับการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบด้านฉันทะ คือ ความพึงพอใจ ข้อเด่นเห็นว่าพนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการไฟฟ้านครหลวงกับการปฏิบัติงาน รองลงมาคือพนักงานมีความปรารถนาจะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในการทำงาน พร้อมกับความเต็มใจและเต็มที่ที่ได้รับมอบหมายมา ส่วนข้อด้อยเห็นว่าพนักงานที่มีรายได้พอเพียงกับความต้องการในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำด้านฉันทะ ควรมีการปรับรายได้ ควรเอาใจใส่ดูแล ปรับปรุงสวัสดิการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีให้แก่พนักงาน ได้มีชีวิตที่ดีขึ้นเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ที่มีผลงานดีเด่น

๒. ระดับการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบด้านวิริยะ คือ ความพยายาม ข้อเด่นเห็นว่าพนักงานมีความยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวในการปฏิบัติที่ดั่งค้างให้แล้วเสร็จ รองลงมาคือแรงงานที่รับผิดชอบอยู่จะมีอุปสรรคก็ยังไม่ละความพยายามในการปฏิบัติงาน และพนักงานจะรีบปฏิบัติงานโดยทันทีเมื่อได้รับมอบหมายพร้อมกับพนักงานมีความกระตือรือร้นในการ

^{๑๐} เรื่องเดียวกัน, ๒๕๔๖, หน้า (๒).

^{๑๑} บุศรา เตียรณบรรจง, “แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรี”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๖), หน้า (๑).

ปฏิบัติงานอยู่เสมอ ส่วนข้อด้อยเห็นว่าพนักงานมีความพยายามหาโอกาสจะแสวงหาความรู้เพื่อจะนำความรู้นั้นมาพัฒนาการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำด้านวิริยะ ควรมีการปรับ เช่น การไฟฟ้านครหลวง ควรมีการจัดให้มีการโครงการอบรมความรู้ทางวิชาการในการพัฒนากับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

๓. ระดับการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเสียบด้านจิตตะ คือ เอาใจใส่ ข้อเด่นเห็นว่าพนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาพนักงานเอาใจใส่ต่อการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ และความตรวจตราดูความเรียบร้อยในงานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้อด้อยเห็นว่า การปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องของเวลาและการรักษาเวลาการปฏิบัติงาน นั้นมีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำด้านจิตตะ ควรมีการปรับ เช่น การออกกฎระเบียบ และลงโทษในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนกับพนักงาน ฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีจิตใจที่ติงามมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูง ไม่ควรเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม

๔. ระดับการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเสียบด้านวิมังสา คือ รู้จักพิจารณา ข้อเด่นเห็นว่าพนักงานปฏิบัติงานแล้วมีผลที่ปรากฏไม่ค่อยดีจะรีบแก้ไขปรับปรุงในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป รองลงมาพนักงานจะศึกษาสาเหตุของการปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ และพร้อมตั้งใจรับฟังปัญหาจากผู้มาใช้บริการเพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ ส่วนข้อด้อยเห็นว่าพนักงานที่สนใจศึกษาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการวางแผนและแก้ไขปัญหาในองค์กรมีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำด้านวิมังสา ควรมีการปรับ เช่น ส่งเสริมให้พนักงานให้เรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ และให้มีส่วนร่วมในการวางแผนและแก้ไขปัญหาภายในองค์กร

๕. การไฟฟ้านครหลวง ควรมีโครงการที่จะส่งเสริมการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโดยการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้กับพนักงานการไฟฟ้านครหลวงทุกหน่วยงานให้มากขึ้น โดยเน้นเนื้อหาสาระในทางพุทธศาสนา

๖. ควรปรับปรุงนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การบริหารงานและเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรทั้งภายในและต่างประเทศ ให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

๗. ควรจัดให้มีคณะบริหารงานร่วมกับกรมการศาสนา จัดหลักสูตรฝึกอบรมหลักธรรมทางพุทธศาสนาและเผยแพร่ธรรมะโดยผ่านทางวิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อเป็นโครงการตัวอย่างสำหรับหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๘. ควรส่งเสริมและสนับสนุน จัดสรรงบประมาณทุนการศึกษาและจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและคุณธรรมมากยิ่งขึ้น

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

หากมีการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวง ในครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ควรศึกษาหลักพุทธธรรมด้านอื่น ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าและหน่วยงานอื่นๆ

๒. ควรศึกษาแรงจูงใจในการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

๓. ควรทำการศึกษาเรื่อง กระบวนการสร้างระบบคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารในการไฟฟ้านครหลวง และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๔. ควรทำการศึกษารูปแบบการเปรียบเทียบการพัฒนาบุคลากรตามหลักพุทธศาสนากับการพัฒนาตามหลักทฤษฎีด้านการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกัน และนำผลลัพธ์ที่ได้รับมาทำการประยุกต์ใช้ในหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

การไฟฟ้านครหลวง. วิธีปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้านครหลวง.

กรุงเทพมหานคร : การไฟฟ้านครหลวง, ๒๕๕๐.

กิติมา ปรีดีดีลิก. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ธนะการพิมพ์, ๒๕๓๙.

ชม ภูมิภาค. การศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตและสังคม. กรุงเทพมหานคร: สมาคมการศึกษาแห่งประเทศไทย, ๒๕๒๖.

ชูศักดิ์ เจนประโคน. การประเมินค่างานและการประเมินพนักงาน. กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๔.

ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร :

เทพเนรมิต, ๒๕๔๑.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร :ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖.

_____ . การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๕.

นพพงษ์ บุญจิตราดุล. หลักการบริหารการศึกษา. (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์, ๒๕๒๙

นฤมล กิตตะยานนท์. เอกสารคำสอนวิชาพฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : คณะ

เศรษฐศาสตร์และการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๗.

นิตา ชูโต. การประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร: มาสเตอร์เพรส, ๒๕๓๑.

บุญมี แทนแก้ว. จริยศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๙.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่

๒. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๖.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซ็ท,

๒๕๓๕.

_____ . จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด, ๒๕๔๔.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร :

การพิมพ์พระนคร, ๒๕๒๓.

ปิ่น มุกุกันต์ พ.อ. แนวสอธรรมะตามหลักสูตรนักธรรมตรี. กรุงเทพมหานคร :

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

_____ . มงคลชีวิต ภาค ๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย,

๒๕๓๕.

พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๒.

พระเทพวิสุทธิญาณ. อธิบายธรรมวิภาค ปริเฉทที่ ๑. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร : โรง

พิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ. พิมพ์ครั้งที่

ที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๙.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). “ธรรมในใจของนักบริหารไอซี” ไทยรัฐ.

๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๑.

พระสมชาย ฐานวุฑฺโฒ. มงคลชีวิต ฉบับทางก้าวหน้า. กรุงเทพมหานคร : ชมรมพุทธศาสตร์

สากล ในอุปถัมภ์สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า, ๒๕๔๔.

พุทธทาสภิกขุ. (เจื้อม อินฺทปญฺโญ). คู่มือมนุษย์ (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๓.

_____ . การงานที่เป็นสุข. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๓๗.

พิเชษฐ วังศเกียรติ์จิร. แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครอง

ท้องถิ่น (อปท) ในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒.

มุกดา ศรียงค์ และชนินฐา วิเศษสาทร. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โครงการ

ตำราคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอม

เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๒๙.

เมธี ปิณฑานนท์. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : พิทักษ์อักษร, ๒๕๒๕.

สมชาย ดุรงค์เดช. การประเมินผลโครงการ: แนวคิดและวิธีการ. กรุงเทพมหานคร : คณะ

สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. ๒๕๔๒.

สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม, ๒๕๓๙.

สมพร แสงชัย และสุนทร เกิดแก้ว. การประเมินผลโครงการในประเทศไทย.

กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร

ศาสตร์, ๒๕๒๐.

- สมคิด บางโม. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด, ๒๕๔๐.
- สมชาติ กิจยรรยง. **สร้างบริการด้วยความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๙.
- สมยศ นาวิการ. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรุงธนพัฒนา, ๒๕๔๓.
- _____ . **การพัฒนาองค์การและจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บรรณกิจ, ๒๕๒๑.
- _____ . **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๓๓.
- _____ . **การบริหารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า, ๒๕๓๙.
- สมิต สัชฎกร. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน วารสารคน ๒ เมษายน-มิถุนายน, ๒๕๒๖.**
- สัมภาษณ์ แก้วอาภรณ์. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๒๗.
- สุชีพ ปุญญานุภาพ. **คุณลักษณะพิเศษแห่งพระพุทธศาสนา. พิมพ์ครั้งที่ ๒**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑.
- สุนันทา เลานันท์. **การพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, ๒๕๓๑.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. **ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อความสำเร็จ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ต้นอ้อ, ๒๕๒๕.
- อรุณ รักรธรรม. **การพัฒนาองค์การ : แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖.
- _____ . **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๓.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฎกร. **การประเมินผลการปฏิบัติงานแนวความคิดหลักการวิธีการ และกระบวนการ**. กรุงเทพมหานคร : โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๙.
- เอกสารสำรวจจำนวนพนักงาน, **การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ ประจำปี ๒๕๕๔**.

(๒) วิทยานิพนธ์และงานวิจัย

- กถิน อัตตะโยธิน. “การสร้างแบบทดสอบวัดคุณธรรมด้านอิทธิบาท ๔ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่๖ กรุงเทพมหานคร”.**ปริญญาวิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๒.**
- เกศลินี กลั่นบุศย์. ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐.**
- จอมพล พิเศษกุล. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ. **วิทยานิพนธ์ สค.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม).** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล. อุดสำเนา, ๒๕๓๗.
- ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๖.**
- ชมพูนุท สุบรรณรักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง”. **บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๑.**
- ชนสิทธิ์ พฤทธิพิทักษ์. “ปัจจัยที่มีความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, ๒๕๔๖.**
- ชาตรี แนวจำปา. “การประยุกต์ใช้อิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.**
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในช่วงสองปีแรกของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๘ พ.ศ. ๒๕๔๐ – ๒๕๔๔ ผลผลิตผลลัพธ์และสภาพปัญหา”. **รายงานวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.**
- ณัฐณี เลิศเรืองเจริญ. “การใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลมหาชัย ๒ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”. **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.**

- ณัฐศักดิ์ แสนสุข จำสืบทำรวจ. “การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตามหลักธรรมาธรรม ๔ : กรณีศึกษากองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ”, **วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- ธวัชชัย เมฆกระจาย. “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๗.
- นเรศ ภูโกลสูง. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร”. **สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่)**. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา, ๒๕๔๑.
- บุญมี บุญเอี่ยม. “ศึกษาการนำอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินภูเก็ต บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”. **วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๔.
- บุศรา เตียรณบรรจง. “แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรี”. **ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๖.
- ปทุมพร สุขอาษา. “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารศูนย์ประสานงานองค์กรชุมชนระดับตำบล จังหวัดสมุทรสงคราม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๖.
- ปรีชา เมียนเพชร. “การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลิตภัณฑ์นมของเกษตรกรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาเกษตรศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๒.
- พัชรภาพร วีรสิทธิ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคตามหลักอิทธิบาท ๔ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม”. **ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๖.

- พิทักษ์ ตระขุทิม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- มหนู โห้ไทย พ.ต.ท.. “อิทธิพลของอิทธิบาท ๔ ที่มีต่อทักษะการเล่นขลุ่ยรีคอร์เดอร์ ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โรงเรียนบดินทรเดชา(สิงห์ สิงหเสนีย์)”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓.
- รังสฤกษ์ จิตดี. “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจำหมู่บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์”. **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๕.
- วราภรณ์ รัชตะวรรณ. “ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายเจ้าหน้าที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์”. **ภาคินพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๙.
- วสันต์ บรรจงพาณิชย์. “ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ต่อโครงการการออกจากงานด้วยความยินดีทั้งสองฝ่าย ประจำปี ๒๕๔๘”. **การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , ๒๕๔๙.
- วัชระ วรียพันธ์. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ ที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๔๔.
- สมพร ทิพย์อาภากุล. ร้อยตำรวจเอก. “การรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจกองกำกับการ ๑ กองบังคับการตำรวจสันติบาล ๒”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท**. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐.
- สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. “ความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย”. **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๓.

สมชาติ คงพิกุล. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
ของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์”.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๓๗.

สมโภช จัตุมพร. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า
นครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต.สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**, ๒๕๔๓.

สายรุ้ง บุบผาพันธ์. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง
(ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**,
๒๕๕๓.

สถิต รัชปต์ย์. “การประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการศึกษาเล่าเรียน ของนักศึกษาคฤหस्थ्य
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, ๒๕๔๘.

สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒน์พิสุทธิ์. “ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลชุมชน เขต ๘ ”. **พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**, ๒๕๓๙.

สุเมธ วงศ์บุญยง. “การประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการสังกัด กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวง
อุตสาหกรรม”. **วิทยานิพนธ์(ร.ม.)**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

สุระ หีบโอสถ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์กรการ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย”. **ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา)**.
กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
๒๕๔๐.

สุธิดา สังข์เกษม และคนอื่นๆ. “ความพึงพอใจในการใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการสาย ข-ค มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์”. **รายงานผลการวิจัย**.
สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๔๒.

หิรัญ ประสารการ. “ศึกษาศาสตร์ทางการพัฒนาศักยภาพสถาบันราชภัฏภูเก็ต ในทศวรรษหน้า
(พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๕๔)”. **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**.
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๔๕.

- อรรถพร จอมใจธิปี. “การพัฒนาาระบบบุคลากรสำหรับ ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้า
ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. **วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต** (สาขาวิชาเทคโนโลยี
สารสนเทศและการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.
- อัจฉรา สมสวย. “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. **วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร)**.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕.
- อัมรา สาโหมด. “ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคม
อุตสาหกรรมบางปู”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาการจัดการ
ทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๗.
- อุทุมพร ธรรมสนอง. “การประเมินผลการควบคุมภายในทางการบัญชีของเหมืองแม่เมาะ
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”. **บัญชีมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑.

(๓) อินเทอร์เน็ต :

- การไฟฟ้านครหลวง. **ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าในประเทศไทย**. www.mea.or.th ,
เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๔.
- ประวัติไฟฟ้าไทย. “วัดเสียบ”ยุคบุกเบิกไฟฟ้าไทย”.
www.sirikitdam.egat.com/sara/frifa.php. เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน
๒๕๕๔.

(๔) ภาษาอังกฤษ

- Benjamin B. Wolman. **Motivation and Personality**. New York : McGraw-Hill, 1976.
- Behavior. The United States of America. R.R. Donnelley & Sons, 1991.
- Dale S. Beach. **Organization Behavior**. California : Book Cole, 1973.
- Feldman. Danial C. and Arnold, Hugh J. **Management Individual and Group Behavior
in Organizations**. Tokyo : McGraw-Hill, 1983.
- French, Wendell. **The Personnel Management Process**. Boston : Houghton Mifflin,
1964.
- Ghisell and Brown. **Human Behavior at work : Organization Behavior**, New York :
McGraw-Hill, 1955.
- Gronross C. **Service management and marketing**. Lexington. MA : Lexington Books,
1990.

- Henry Clay Smith & John H. Wakeley. **Development of Job Diagnostic Survey**. New York : McGraw-Hill, 1972.
- Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard; & Snyderman, Block. **The Motivation to work**. Newyork : John Wiley & Son, 1959.
- McClelland, David C. Human motivation. The United States of America. Scott. Foresman, 1985.
- Maslow, A. H. **Motivation and Personality, 2nd ed.** (New York : Harper & Row. 1970.
- Meidan Arthur. **Bank marketing management**, London. Macmillan. 1984.
- Nelson L. Debra and Organ. Dennis W. and Bateman. Thomus S. Organization
Wood. Samuel E. and Wood, Ellen Green. The World of Psychology .
The United States of America, 1999.
- Sprinthall, Norman A. Education Psychology : A Developmental Approach: Singapore, 1991.
- Staton. W. J. **Fundamentals of marketing**. New York : McGraw - Hill Book, 1987.
- William B. Walf. **The Management of Personnel**. 2nd ed. California : Wadsworth Publishing Co., 1962.
- William B. Werther. **Canadian Human Resource Management**. Toronto, McGraw-Hill Ryerson, 1990.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง
ของแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ภาคผนวก ค

หนังสืออนุมัติเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย (Try Out)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ ๓๗๓



มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๔ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอรังน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

MO สิงหาคม ๒๕๕๔



เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรียน นายธานี ปาริชาติอินทราณี ผู้อำนวยการการไฟฟ้านครหลวง เขตสามเสน กรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย พระมหาทองมี ฉายา สุทธิจิตโต รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๑๒
 นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลัก
 อธิปไตย ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
 การศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากร เจ้าหน้าที่และประชาชนที่มา
 ใช้บริการในหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิต
 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งจะเป็น
 ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ
 ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
 เยื่อใยทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มท ✓

@ทอจมา.๑๗๒๗๓

๗๗๑๑๐๖๖ ธรรมภม

๑/ทอจป

- 1 ก.ย. 2554

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

โทร/โทรสาร ๐-๒๔๓๔-๒๑๒๓ ภายใน ๒๑๓๐

ภาคผนวก จ
หนังสืออนุมัติแจกจริง

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๔๐๑



มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

MO สิงหาคม ๒๕๕๔



เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายสมพงษ์ พงษ์สกุลรังสี ผู้อำนวยการการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย พระมหาทองมี ฉายา สุทธิจิตโต รัทสประจำตวันิสิต ๕๓๐๑๔๐๔๔๑๒
นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากร เจ้าหน้าที่และประชาชนที่มาใช้บริการในสังกัดหน่วยงานของท่าน จึงขออนุญาตเผยแพร่จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

* ขอนมา *

- จ้าให้พร แจกปลอม ตาม
//ชีวิตรวมรวมส่ง พระมหาทองมี *

๘ กย. ๕๔

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุยะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
โทรโทรสาร ๐-๒๔๓๔-๒๑๒๓ ภายใน ๒๑๓๐

ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและการหาค่า I.O.C.

เรื่อง : การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักอิทธิบาท ๔ :กรณีศึกษา

การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๑. ด้านฉันทะ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน)							
๑.๑ ท่านมีความรักต่องานและหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่จนสามารถพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๒ ท่านปรารถนาจะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๓ ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๔ ท่านภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของ การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๕ เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในทางที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ท่านรีบชี้แจงทำความเข้าใจทันที	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๖ แม้ว่าองค์การอื่นจะให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า ท่านก็ยังเลือกปฏิบัติงานกับ การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๗ รายได้จากการปฏิบัติงานมีความเพียงพอกับความต้องการในการดำรงชีวิตในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๒. ด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามปฏิบัติงาน)							
๒.๑ ท่านมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๒ ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานที่ค้างค้างให้แล้วเสร็จ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๓ แม้งานที่ท่านรับผิดชอบจะมีอุปสรรคต่าง ๆ ท่านก็ไม่ละความพยายามที่จะปฏิบัติงานจนสำเร็จ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๔ เมื่อมีโอกาสท่านมักแสวงหาความรู้เสมอ ที่สามารถนำความรู้นั้นมาพัฒนาการปฏิบัติงาน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๕ แม้วางานที่ท่านปฏิบัติจะต้องใช้เวลายาวนานนับปีจึงจะสำเร็จผล ท่านก็ไม่ท้อถอยพยายามจนสำเร็จ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๖ เมื่อได้รับมอบหมายท่านจะรีบปฏิบัติงานโดยทันที	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๗ ท่านมักทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๓. ด้านจิตตะ (การเอาใจใส่ฝักใฝ่ในการปฏิบัติงาน)							
๓.๑ ท่านเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๒ การตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๓ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาเสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๔ ท่านถือว่าความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสิ่งที่จำเป็น	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๕ ท่านตรวจตราดูความเรียบร้อยของงานที่ทำเสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๖ ในการปฏิบัติงานของท่านต้องใช้จิตที่เป็นสมาธิอย่างมาก	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๗ ท่านเอาใจฝักใฝ่ต่อการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๑	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๒	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๓	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ ๕		
๔. ด้านวิม้งสา (การใช้ปัญญาใคร่ครวญหาเหตุผลในการปฏิบัติงาน)							
๔.๑ ท่านปฏิบัติงานแล้วผลที่ปรากฏไม่ค้อยดี ท่านจะแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๒ ท่านมีการวางแผนงานในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๓ ท่านมักใคร่ครวญถึงผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นเสมอก่อนการปฏิบัติงาน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๔ ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๕ ท่านรับฟังปัญหาจากผู้มาใช้บริการเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๖ ท่านศึกษาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๗ ท่านจะศึกษาสาเหตุของการปฏิบัติที่ไม่ประสบผลสำเร็จ ในหน้าที่ของท่าน	๑	๑	๑	๑	๑	๑.๐๐	ใช้ได้

การตรวจสอบข้อมูลความเที่ยงตรงของการทดลองใช้แบบสอบถาม ๓๐ ชุด
ของ การไฟฟ้านครหลวง เขตสามเสน

เรื่อง : การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักกฤษฎีกา ๔ :

กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๕๑	๒๘

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a๑	๔๘.๗๗	๑๒๔.๕๙๙	.๕๖๘	.๙๕๐
a๒	๔๘.๙๗	๑๒๓.๔๘๒	.๖๓๒	.๙๕๐
a๓	๔๘.๗๗	๑๒๒.๑๘๕	.๗๐๘	.๙๔๙
a๔	๔๘.๗๗	๑๒๒.๙๔๔	.๕๙๗	.๙๕๐
a๕	๔๘.๖๐	๑๒๖.๐๔๑	.๕๐๙	.๙๕๑
a๖	๔๘.๖๗	๑๒๒.๗๑๓	.๕๘๐	.๙๕๑
a๗	๔๘.๕๓	๑๒๔.๐๕๑	.๖๖๗	.๙๔๙
b๑	๔๘.๗๗	๑๒๖.๓๒๓	.๘๐๐	.๙๔๘
b๒	๔๘.๙๐	๑๒๗.๖๑๐	.๕๕๐	.๙๕๐
b๓	๔๘.๘๐	๑๒๗.๓๓๘	.๗๙๘	.๙๔๙
b๔	๔๘.๗๓	๑๒๘.๑๓๓	.๕๗๗	.๙๕๐
b๕	๔๘.๗๐	๑๒๗.๒๕๒	.๕๔๕	.๙๕๐
b๖	๔๘.๘๗	๑๒๖.๔๖๔	.๗๒๒	.๙๔๙
b๗	๔๘.๖๗	๑๒๔.๕๗๕	.๖๙๗	.๙๔๙

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C୧	୧୯.୯୦	୧୨୬.୯୨୧	.୯୧୯	.୯୧୯
C୨	୧୯.୯୩	୧୨୯.୬୨୬	.୯୧୧	.୯୧୦
C୩	୧୯.୯୦	୧୨୯.୨୯୬	.୬୯୩	.୯୧୯
C୧	୧୯.୯୩	୧୨୯.୦୯୯	.୬୧୯	.୯୧୯
C୧	୧୯.୯୦	୧୨୬.୧୯୩	.୯୧୨	.୯୧୯
C୬	୧୯.୬୩	୧୩୦.୦୩୩	.୧୯୦	.୯୧୧
C୯	୧୯.୯୯	୧୨୯.୯୯୧	.୯୯୦	.୯୧୦
d୧	୧୯.୯୦	୧୨୯.୨୯୬	.୬୯୩	.୯୧୯
d୨	୧୯.୬୩	୧୨୧.୧୯୨	.୬୧୧	.୯୧୯
d୩	୧୯.୯୦	୧୨୯.୦୯୯	.୯୦୧	.୯୧୯
d୧	୧୯.୬୦	୧୨୧.୧୯୦	.୬୯୯	.୯୧୯
d୧	୧୯.୯୩	୧୨୯.୧୧୩	.୬୧୩	.୯୧୦
d୬	୧୯.୧୯	୧୨୧.୯୧୯	.୯୧୯	.୯୧୯
d୯	୧୯.୯୦	୧୨୧.୦୧୧	.୯୦୨	.୯୧୯

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักกฤษฎีกา ๔

กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงตามหลักกฤษฎีกา ๔ : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร

๒. แบบสอบถามทั้งหมด ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักกฤษฎีกา ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักกฤษฎีกา ๔

๓. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ให้ครบทุกข้อ เพื่องานวิจัยครั้งนี้จะได้มีความสมบูรณ์และมีคุณภาพสามารถนำผลวิจัยมาใช้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในองค์กร

๔. แบบสอบถามนี้วัตถุประสงค์นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด

ผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี จึงขอเจริญพรอนุโมทนาพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้ด้วย

พระมหาทองมี สุทธิจิตโต

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องข้อความตามความเป็นจริงของท่าน ต่อไปนี้**๑. เพศ**

- () ชาย () หญิง

๒. อายุ

- () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๐-๒๕ ปี
() ๒๖-๓๐ ปี () ๓๑-๓๕ ปี
() ๓๖-๔๐ ปี () ๔๑ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

๔. รายได้

- () ต่ำกว่า ๘,๐๐๐ บาท () ๘,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท
() ๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท () ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท
() ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท () สูงกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท

๕. อายุการทำงาน

- () ๑ - ๕ ปี () ๖-๑๐ ปี
() ๑๑-๑๕ ปี () ๑๖ ปีขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการปฏิบัติงานใน
องค์การของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง เขตวัดเลียบ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างรอบคอบ ว่าตรงกับความเป็นจริงกับการปฏิบัติงานใน
องค์การของท่านในระดับใด และโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องข้อความของแต่ละข้อ เพียง
ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- (๑) เห็นด้วยมากที่สุด ๕
- (๒) เห็นด้วยมาก ๔
- (๓) เห็นด้วยปานกลาง ๓
- (๔) ไม่เห็นเห็นด้วยน้อย ๒
- (๕) ไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด ๑

ข้อที่	การปฏิบัติงานภายในองค์การ ตามหลักอิทธิบาท ๔	ระดับการปฏิบัติงาน				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	๑. ด้านฉันทะ (ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน)					
๑.๑	ท่านมีความรักต่องานและหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่จน สามารถพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ					
๑.๒	ท่านปรารถนาจะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ					
๑.๓	ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
๑.๔	ท่านภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของ การไฟฟ้านคร หลวง เขตวัดเลียบ					
๑.๕	เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในทาง ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ท่านรีบชี้แจงทำความเข้าใจ ทันที					
๑.๖	แม้ว่าองค์การอื่นจะให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า ท่านก็ยัง เลือกปฏิบัติงานกับ การไฟฟ้านครหลวง เขตวัด เลียบ					
๑.๗	รายได้จากการปฏิบัติงานมีความเพียงพอกับความ ต้องการในการดำรงชีวิตในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน					

ข้อที่	การปฏิบัติงานภายในองค์กร ตามหลักอิทธิบาท ๔	ระดับการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๒. ด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามปฏิบัติงาน)					
๒.๑	ท่านมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
๒.๒	ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานที่ค้างคั่งค้างให้แล้วเสร็จ					
๒.๓	แม้งานที่ท่านรับผิดชอบจะมีอุปสรรคต่างๆท่านก็ไม่ลดความพยายามที่จะปฏิบัติงานจนสำเร็จ					
๒.๔	เมื่อมีโอกาสท่านมักแสวงหาความรู้เสมอ ที่สามารถนำความรู้นั้นมาพัฒนาการปฏิบัติงาน					
๒.๕	แม้ว่างานที่ท่านปฏิบัติจะต้องใช้เวลายาวนานนับปีจึงจะสำเร็จผล ท่านก็ไม่ท้อถอยพยายามจนสำเร็จ					
๒.๖	เมื่อได้รับมอบหมายท่านจะรีบปฏิบัติงานโดยทันที					
๒.๗	ท่านมักทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้					
	๓. ด้านจิตตะ (การเอาใจฝักใฝ่ในการปฏิบัติงาน)					
๓.๑	ท่านเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่					
๓.๒	การตรงต่อเวลาและการรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
๓.๓	การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาเสมอ					
๓.๔	ท่านถือว่าความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสิ่งที่จำเป็น					
๓.๕	ท่านตรวจตราดูความเรียบร้อยของงานที่ทำเสมอ					
๓.๖	ท่านใช้จิตที่เป็นสมาธิเพื่อให้เกิดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน					
๓.๗	ท่านเอาใจฝักใฝ่ต่อการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเสมอ					

ข้อที่	การปฏิบัติงานภายในองค์การ ตามหลักกฤษฎีกา	ระดับการปฏิบัติงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๔. ด้านวิม้งสา (การใช้ปัญญาใคร่ครวญหาเหตุผลในการปฏิบัติงาน)					
๔.๑	ท่านปฏิบัติงานแล้วผลที่ปรากฏไม่ค่อยดี ท่านจะ แก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป					
๔.๒	ท่านมีการวางแผนงานในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เสมอ					
๔.๓	ท่านมักใคร่ครวญถึงผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นเสมอ ก่อนการปฏิบัติงาน					
๔.๔	ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติ หน้าที่ที่รับผิดชอบ					
๔.๕	ท่านรับฟังปัญหาจากผู้มาใช้บริการเสมอ เพื่อนำ ข้อมูลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน					
๔.๖	ท่านศึกษาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ปรับใช้ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ					
๔.๗	ท่านจะศึกษาสาเหตุของการปฏิบัติที่ไม่ประสบ ผลสำเร็จ ในหน้าที่ของท่าน					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในองค์การ ตามหลักอิทธิบาท ๔

๑. ด้านฉันทะ(ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน)

ท่านมีปัญห และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๒. ด้านวิริยะ(ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน)

ท่านมีปัญห และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๓. ด้านจิตตะ(การเอาใจฝักใฝ่ในการปฏิบัติงาน)

ท่านมีปัญญา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๔. ด้านวิมังสา(การใช้ปัญญาใคร่ครวญหาเหตุผลในการปฏิบัติงาน)

ท่านมีปัญญา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอเจริญพรอนุโมทนาที่กรุณาตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : พระมหาทองมี สุทธิจิตโต(สะพานหล้า)

เกิด : วันศุกร์ ที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๒๙

สถานที่เกิด : ๑๕/๙ บ้านสำโรง ตำบลสระชุด อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๙๐

การศึกษา : น.ธ.เอก, ป.ธ.๖,

พธ.บ.(การบริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ประสบการณ์การทำงาน :-

อุปสมบท : เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๙

สังกัด : วัดราชบูรณราชวรวิหาร ถนนจักรเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร
กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐

หน้าที่ : ครูสอนพระปริยัติธรรมวัดราชบูรณะ,ครูพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน

ปีที่เข้าศึกษา : พุทธศาสนมหาบัณฑิต(รัฐประศาสนศาสตร์) พ.ศ.๒๕๕๓

ปีที่สำเร็จการศึกษา : พ.ศ. ๒๕๕๕

ที่อยู่ปัจจุบัน : วัดราชบูรณราชวรวิหาร ถนนจักรเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร
กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐

โทรศัพท์ : ๐๘๗-๙๐๐๘๘๒๐,๐๒-๖๒๓๘๔๓๙

อีเมลล์ : heroes_mcu@hotmail.com