

หลักอิทธิบาท 4 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน*

IDDHIPADA FOUR FOR WORK PERFORMANCE DEVELOPMENT

ณิชาพัฒน์ คำดี

Nichaphat kumdee

นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

Corresponding Author E-mail: nichaphat.kumdee@gmail.com

บทคัดย่อ

อิทธิบาท 4 นั้นเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สำเร็จตามความประสงค์ นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จและเป็นแรงเสริมกำลังใจ ประโยชน์ของอิทธิบาทธรรม คือ ฉันทะ มีประโยชน์กับบุคลากรในการทำงานซึ่งช่วยขจัดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ให้รู้สึกอยากทำงาน ไม่ท้อแท้ เมื่อพัฒนาตนเองให้มีความอดทนแล้วบุคลากรย่อมมีกำลังต่อสู้ป้องกันสร้างสรรค์สิ่งที่ดีขึ้น ทำให้งานหนักกลายเป็นงานเบา ที่ยากก็กลายเป็นง่าย, วิริยะ มีประโยชน์กับบุคลากรในการทำงานซึ่งช่วยกำจัดความเกียจคร้าน ให้บุคลากรทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่กลัวความลำบาก หนักแค่ไหนก็ไม่ ย่อท้อ เมื่อบุคลากรนำมาพัฒนาตนเองแล้วย่อมประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ท้อถอย มีความเพียรในการตามประกอบความดี ความบากบั่นในการขวนขวายแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และประสบการณ์เกี่ยวการงานที่ตนบริหารจัดการ ด้วยความกล้าหาญ, จิตตะ มีประโยชน์กับบุคลากรในการทำงานซึ่งช่วยให้มีความจดจ่อ หรือเอาใจฝักใฝ่ ความมีจิตผูกพัน ไม่ปล่อยปละละเลยในงานที่ทำ เมื่อพัฒนาตนเองแล้วย่อมบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์และวิมังสา มีประโยชน์กับบุคลากรในการทำงานซึ่งช่วยในเรื่องความไตร่ตรองพิจารณาเหตุผลสิ่งนั้น ด้วยสติปัญญา ความรู้ เมื่อพัฒนาตนเองอย่างเสมอเยียมพบข้อบกพร่องก็รีบแก้ไขทำให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: หลักอิทธิบาท 4; การปฏิบัติงาน; ประสิทธิภาพ

Abstract

Idttipad 4, is a tool to help achieve one's will. leading to success in operations and as a source of encouragement. The benefits of Itthipada 4 Is; Chantha, useful to personnel in the work which helps to eliminate boredom in work. To feel like working, not discouraged. When developing themselves to have patience, personnel will have the strength to fight, protect and create what they love. make heavy work become light work. difficult becomes easy. Perseverance is useful to working personnel which helps to get rid of laziness. allowing personnel to work continuously not afraid of difficulties No matter how heavy it is, I won't give up. When personnel develop themselves, they will do that with strong effort, patience, and do not give up. have perseverance in pursuing good deeds Their perseverance shows new knowledge and experience in the work they manage. with courage, Chitta is useful for working people as it helps to keep them focused. or care commitment Do not neglect the work that you do. When you develop yourself, you will achieve your objectives. And Vimansa is useful to personnel in the work that helps with reflection and reasoning with intelligence and knowledge. When developing oneself always finds a flaw, he quickly corrects it to make it better.

Keywords: Principle of Power 4; Promotion of the Work; Efficiency

บทนำ

ในช่วงศตวรรษที่ 21 ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในแถบเอเชียอาคเนย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดผลดีกับประเทศหลาย ๆ ประการ โดยเฉพาะความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง ที่มีผลมาจากการส่งเสริมให้มีการค้าเสรีกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก สำหรับระบบและกลไกที่สำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบเศรษฐกิจ ก็คือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ควรตระหนักเพราะเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรสำคัญที่สุดปฏิบัติงานอย่างร่วมมือร่วมใจกันเพื่อภารกิจขององค์กรจะได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและมีประสิทธิภาพ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2545)

ทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งที่เกิดขึ้นด้วยน้ำมือมนุษย์และเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งสิ้น มนุษย์จึงต้องเป็นผู้แก้ปัญหา แต่ทว่า จะต้องมีความรู้ความสามารถ จึงจะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และมนุษย์คนเดียวไม่อาจแก้ปัญหาได้อย่างสมบูรณ์ ต้องอาศัยกำลังคนจำนวนมาก เมื่อมององค์รวมในระดับชาติ ภาระหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับรัฐบาล กล่าวคือหน่วยงานในสังกัดมากมายและหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาดูแลสุขทุกข์ของประชาชนก็คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและดูเหมือนว่าจะเป็นอย่างนั้น ทุกฝ่ายก็ได้ฝากความหวังไว้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะสามารถอำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาและดูแลทุกข์สุขของประชาชนได้ (อัครเดช ไม้จันทร์, 2561)

โดยเฉพาะปัญหาด้านบุคลากร จะเห็นได้ว่าการบริหารองค์กรนั้น บุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญหลัก เพราะในตัวบุคลากรสิ่งที่ยังคงคาดหวังก็คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองพันธกิจขององค์กรและตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานนั้นมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะในการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้และในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป (ตุลา มหาสุธานนท์, 2545)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดความสุขของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย อาจจะมีกล่าวได้ว่า หากองค์กรมีบุคลากรที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วนั้นก็อาจจะกลายเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและผลของการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลงและเป็นผลเสียต่อองค์กร ทำให้งานเกิดความเสียหายและทำให้เกิดปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมส่งผลบวกนอกจากนี้ยังเป็นสิ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหากองค์กรหรือหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรของตนและมีความเข้าใจในปัจจุบัน หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอีกทั้งยังตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา

หลักอิทธิบาท 4

อิทธิบาทธรรม 4 ประการ เป็นหลักธรรมให้บรรลุถึงความสำเร็จ พระพุทธเจ้าได้ตรัสว่า “ภิกษุทั้งหลาย อิทธิบาทธรรม 4 ประการนำไปสู่ความสำเร็จ เป็นอย่างไร คือ ภิกษุในพระธรรมวินัยนี้ เจริญอิทธิบาทธรรมที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิปานสังขาร เจริญอิทธิบาทธรรมที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิปานสังขาร เจริญอิทธิบาทธรรมที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิปานสังขาร เจริญอิทธิบาทธรรมที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิปานสังขาร ภิกษุทั้งหลาย เธอทั้งหลายพึงเจริญอิทธิบาทธรรม 4 ประการ เพื่อหยั่งรู้ เพื่อกำหนดรู้ เพื่อกำหนดความสิ้นไป เพื่อละอุทธัมภาคิยสังโยชน์ 5 ประการแล โดยคิดหาเหตุผลและสอบสวนเช่นนี้ ย่อมช่วยรวมจิตใจให้คอยกำหนดและติดตามเรื่องที่พิจารณาอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา ทั้งยังเป็นเหตุให้จิตแน่วแน่ เล่นไปตั้งไปกับเรื่องที่พิจารณานั้นโดยไม่ฟุ้งซ่าน ไม่วอกแวก เมื่อพิจารณาแล้วพบข้อบกพร่องก็รีบแก้ไขทำให้ดียิ่งขึ้น (พระมหาอำนาจ ปวพตฺตโน, 2556)

1. ฉันทะ ความพอใจ ได้แก่ ความมีใจรักในสิ่งที่ทำ และพอใจใฝ่รักในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้น ๆ ให้สำเร็จ อยากให้งานนั้นหรือสิ่งนั้นบรรลุถึงจุดหมาย พุดง่าย ๆ ว่ารักงานและรักจุดหมายของงาน พุดให้ลึกกลงไปในทางธรรมว่า ความรักความใฝ่ปรารถนาต่อภาวะดีงาม เต็มเปี่ยมสมบูรณ์ ซึ่งเป็นจุดหมายของสิ่งที่กระทำ หรือซึ่งจะเข้าพึงได้ด้วยการกระทำนั้น อยากให้สิ่งนั้น ๆ เข้าถึงหรือดำรงอยู่ในภาวะของสิ่งนั้น ๆ ของงานนั้น

ฉันทะเกิดขึ้นอย่างแรงกล้า เกิดความรักในคุณค่าความดีงามความสมบูรณ์ของสิ่งนั้น หรือจุดหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้ว คนก็จะทุ่มเทจิตใจอุทิศให้แก่สิ่งนั้น เมื่อรักแท้ก็มอบใจให้ อาจถึงขนาดยอมสละชีวิตเพื่อสิ่งนั้นได้ เจ้า ขุนนาง เศรษฐี พราหมณ์ คนหนุ่มสาวมากมาย ในพุทธกาลยอมสละวัง ทรัพย์สมบัติ และโลกามีสมากมายออกบวชได้ ก็เพราะเกิดฉันทะในธรรม เมื่อได้สดับคำสอนของพระพุทธเจ้า แม้คนทั้งหลายที่ทำงานด้วยใจรัก ก็เช่นเดียวกัน เมื่อมีฉันทะนำแล้วก็ต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด ให้ผลสำเร็จอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้น ของงานนั้น ไม่หวังพะวงกับสิ่งล่อเร้าหรือผลตอบแทนทั้งหลาย จิตใจก็มุ่งมั่น แน่วแน่ คงเดินไปสู่จุดหมาย เดินเรียบสม่ำเสมอ ไม่ชาน ไม่ส่าย ฉันทะจึงเกิดขึ้นโดยนัยนี้ ผู้บริหารต้องมีความใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลยิ่งขึ้นไป (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2546)

2. วิริยะ คือ ความเพียร ได้แก่ ความอาจหาญ แก่กล้า บากบั่น ก้าวไป ใจสู้ ไม่ย่อท้อ ไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก เมื่อกnowsว่าสิ่งใดมีคุณค่า ควรแก่การบรรลุถึง ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้ว แม้ได้ยินว่าจุดนั้นจะลู่ถึงได้ยากนัก มีอุปสรรคมาก หรืออาจใช้เวลานานเท่าหนึ่งปีเท่าหนึ่งเดือน เขาก็ไม่ท้อถอยกลับเห็นเป็นสิ่งท้าทายที่จะเอาชนะให้ได้ทำให้เสร็จ ประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย ความ

เพียรในการประกอบความดี ความบากบั่นในการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ และประสบการณ์เกี่ยวกับการงานที่ตนบริหารจัดการ ด้วยความกล้าหาญ ไม่กลัวต่อความยากลำบาก โดยตระหนักตามพุทธภาษิตที่ว่า “วิริเยน ทุกขมจเจติ” คนจะล่วงทุกข์ได้เพราะความเพียร คนที่มีความเพียร เท่ากับมีแรงหนุนเวลาทำงาน จิตใจจะแน่วแน่ มั่นคง พุ่งตรงต่อจุดหมาย (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), 2546)

3. จิตตะ คือ ความจดจ่อ หรือเอาใจฝักใฝ่ ความมีจิตผูกพัน จดจ่อ ฝ่าคิดเรื่องนั้นใจอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อย ไม่ห่างไปไหน ถ้าจิตตะเป็นไปอย่างแรงกล้า ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะสนใจงานนั้นเป็นพิเศษทันที บางทีจัดทำเรื่องนั้น งานนั้น ชลุกง่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ไม่เอาใจใส่ร่างกาย การแต่งเนื้อแต่งตัว อะไรจะเกิดขึ้นก็ไม่สนใจ เรื่องอื่นเกิดขึ้นใกล้ ๆ บางทีก็ไม่รู้ ทำจนลืมนวันลืมนคืน ลืมกินลืมนอน ความมีใจจดจ่อฝักใฝ่เช่นนี้ ย่อมนำไปสู่สมาธิเกิดขึ้นมั่นคงอยู่กับงาน ทำงานด้วยความไม่ประมาท ไม่ทอดธุระ ไม่ปล่อยปละละเลยในงานที่ทำ จนไม่สนใจรับรู้สิ่งอื่นรอบข้าง จะสนใจรับรู้แค่เพียงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนกำลังทำเท่านั้น ผู้บริหารต้องมีความตั้งใจรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝักใฝ่ ไม่ปล่อยจิตให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย หมั่นใส่ใจ สนใจฝักใฝ่ในความดีด้วย ความมั่นใจ จะมีความผิดพลาดน้อยมาก และผลงาน ที่ทำสำเร็จลงก็มีผลเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่ง

4. วิมังสา คือ ความสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณา หมั่นใคร่ครวญตรองหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อน เกินเลย บกพร่องหรือขัดข้องเป็นต้น ในกิจที่ทำ รู้จักทดลองและคิดหาทางแก้ไขปรับปรุง ข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาชักนำการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ไม่ยาก คนมีวิมังสาชอบคิดค้นหาเหตุผล ชอบสอบสวนทดลอง เมื่อทำอะไรก็พิจารณาทดสอบไป

สรุปได้ว่า หลักอิทธิบาท 4 เป็นความหมายของความสำเร็จ ซึ่งเป็นหลักธรรมที่คอยสกัดกั้นอุปสรรค นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จและเป็นแรงเสริมกำลังใจ ที่คอยผลักดันการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ประโยชน์ของอิทธิบาทธรรม คือ ฉันทะ เป็นข้าศึกต่อความเบื่อหน่าย ให้ทำงานรู้สึกไม่เบื่อหน่าย ไม่ท้อแท้ มีกำลังต่อสู้ป้องกันสร้างสรรค์สิ่งที่ตนรัก ทำให้งานหนักกลายเป็นงานเบา ที่ยากก็กลายเป็นง่าย, วิริยะ กำจัดความเกียจคร้าน ให้ทำงานต่อเนื่อง ไม่กลัวความลำบากหนักแค่ไหนก็ไม่ย่อท้อ ประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ท้อถอย มีความเพียรในการตามประกอบความดี ความบากบั่นในการชวนชววยแสดงหาความรู้ใหม่ ๆ และประสบการณ์เกี่ยวกับการงานที่ตนบริหารจัดการ ด้วยความกล้าหาญ จิตตะ ความจดจ่อ หรือเอาใจฝักใฝ่ ความมีจิตผูกพัน ไม่ปล่อยปละละเลยในงานที่ทำ จนกว่าจะบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ และวิมังสา ความไตร่ตรองพิจารณาเหตุผลสิ่งนั้น ด้วยสติปัญญา ความรู้ เมื่อพิจารณาแล้ว พบข้อบกพร่องก็รีบแก้ไขทำให้ดียิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการนั้นจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพมาเป็นต้นแบบของการพัฒนาและปรับปรุง กล่าวคือเมื่อใดก็ตามที่องค์กรต้องการผลงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ก็ควรจะต้องทราบและทำความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของหลักประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพื่อที่จะได้นำมาเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติที่ถูกต้องแม่นยำและยั่งยืน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักประสิทธิภาพให้มากขึ้นผู้วิจัยจึงค้นคว้าแนวคิด ความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ซึ่งค้นคว้าจากเอกสารของนักวิชาการผู้มีความรู้ความชำนาญทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้คือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรคงเดิม (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2545) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่

- 1.1 รายได้หรือค่าตอบแทน
- 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
- 1.4 ตำแหน่ง/หน้าที่

2. ความต้องการภายใน ได้แก่

- 2.1 ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
- 2.2 ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน

และความรัก

2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง (ซุมศักดิ์ ซุมนุม, 2549)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำตรง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น (ซุมศักดิ์ ซุมนุม, 2549)

1. ประสิทธิภาพระดับบุคคล ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคมคือการทำงานได้เร็ว

และได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการปฏิบัติงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการปฏิบัติงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน (สมใจ ลักษณะ, 2543)

การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นว่าการปฏิบัติงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน เวลา แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจะหมายถึงผลงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคีมีสันติภาพและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลาแรงงานและงบประมาณน้อย (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544) ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงการผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3 ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (สุรนาท ชมะณะรงค์, 2540)

การวัดประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อตัว เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเสียและสูญเสียเปล่า การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถอัตราการใช้สอย เป็นต้น เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย

(Ratios of benefit to cost) (Gibson, 1979) ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพคล้ายคลึงกับ Millet คือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ดังนั้น ตามทรรศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย (Herbert A. Simon, 1960) รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติตามนั้นด้วย

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพนั้นหมายถึง เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเสียและสูญเสียเปล่า การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถอัตราการใช้สอย เป็นการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ ประสิทธิภาพระดับบุคคล ประสิทธิภาพของบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย และประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต

หลักอิทธิบาท 4 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวัดประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อตัว เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเสียและสูญเสียเปล่า การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถอัตราการใช้สอย เป็นต้น เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วน เช่นอัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Ratios of benefit to cost) (Gibson, J.L., 1979) อาจกล่าวได้ว่า ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพคล้ายคลึงกับ Millet คือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ดังนั้น ตามทรรศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติตามนั้นด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรในการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Peterson, E., & Plawman, E.G., 1953) ความหมายของประสิทธิภาพตามนัยเชิงธุรกิจ หมายถึง การผลิตสินค้าให้มีคุณภาพเหมาะสมตามความต้องการมากที่สุดโดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้นมุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงานโดยอาศัยปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย คุณภาพ เวลาและวิธีการเป็นสิ่งสำคัญ (John D. Millet, J.D., 1954) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

แนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซี (McKinsey) เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยในการปฏิบัติงาน คือ แบบจำลอง 7S McKinsey ซึ่งเป็นแบบจำลองที่สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานซึ่งจะช่วยให้ในการบริหารองค์กรที่มีความเป็นเลิศมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการค้นคว้าวิจัยพัฒนาของบริษัท McKinsey ซึ่งเป็นที่ปรึกษาธุรกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา ผลของการค้นคว้าวิจัยได้บ่งชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ หรือการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปร ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างน้อยที่สุด 7 ตัว ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structures) ระบบ (Systems) รูปแบบ (Styles) บุคลากร (Staff) ความสามารถ (Skill) ค่านิยม (Shared values) (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2562) ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นส่วนที่เรียกว่าซอฟต์แวร์ของระบบคอมพิวเตอร์ ดังภาพที่ 1 แสดงหลักอิทธิบาท 4 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการทำงาน ให้อารมณ์อยากทำงาน ไม่ท้อแท้ เมื่อพัฒนาตนเองให้มีความอดทนแล้ว บุคลากรย่อมมีกำลังต่อสู้ป้องกันสร้างสรรค์สิ่งที่ตนรัก ทำให้งานหนักกลายเป็นงานเบา ที่ยากก็กลายเป็นง่าย วิริยะ มีประโยชน์กับบุคลากรในการทำงานซึ่งช่วยกำจัดความเกียจคร้าน ใ้บุคลากรทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่กลัวความลำบากหนักแค่ไหนก็ไม่ย่อท้อ เมื่อบุคลากรนำมาพัฒนาตนเองแล้วย่อมประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาชนะไม่ท้อถอย มีความเพียรในการตามประกอบความดี ความบากบั่นในการชวนขยายแสดงหาความรู้ใหม่ ๆ และประสบการณ์เกี่ยวการงานที่ตนบริหารจัดการ ด้วยความกล้าหาญ จิตตะ มีประโยชน์กับบุคลากรในการทำงานซึ่งช่วยให้มีความจดจ่อ หรือเอาใจใส่ใฝ่ใฝ่ ความมีจิตผูกพัน ไม่ปล่อยปละละเลยในงาน ที่ทำ เมื่อพัฒนาตนเองแล้วย่อมบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ และวิมังสา มีประโยชน์กับบุคลากรในการทำงานซึ่งช่วยในเรื่องการใช้ปัญญาพิจารณา หมั่นใคร่ครวญตรวจหาเหตุผล ความไตร่ตรองพิจารณาเหตุผลสิ่งนั้น ด้วยสติปัญญา ความรู้ เมื่อพัฒนาตนเองอย่างเสมออย่างพบข้อบกพร่องก็รีบแก้ไขทำให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2545). *การบริหารรัฐกิจ แนวคิด หลักการและการปฏิบัติ*. ขอนแก่น: ห้างหุ้นส่วนจำกัดขอนแก่นการพิมพ์.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุม. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรินต์ติ้ง.
- ดิน ปรัชญพทธี. (2546). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตุลา มหาสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการ หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2546). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. กรุงเทพฯ: กรมการศาสนา.
- พระมหาอำนาจ ปวทณโน. (2565). *การพัฒนารูปแบบการจัดการการศึกษาพระปริยัติธรรม* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุนาท ฆมะณะรงค์. (2540). *นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 5(1), 95-122.
- Gibson. J.L. (1979). *Organization: Behavior. Structure and Processes* (3rd). Dallas. Texas: Business Publications.
- Herbert A. Simon. H. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: McMillan.
- John D. Millet. J.D. (1954). *Management in The Public Service*. New York: Hill.
- Peterson. E. & Plawman. E.G. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Richard D. Irwin.