



ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ในศตวรรษที่ 21

Servicer Pursuing Leadership under Dynamic Circumstances in the 21st Century

คำภีระ แสนกุง¹, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ²,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร³
Kampeera Seankung¹, Asst. Prof. Dr. Sanya Kenaphoom²,
Asst. Prof. Dr. Soawalak Kosolkittiamporn³

บทคัดย่อ

ยุคกระบวนทัศน์ใหม่ในศตวรรษที่ 21 ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและสภาวะการณ์การแข่งขันสูงอย่างต่อเนื่องผู้นำจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะและความคิดสร้างสรรค์ที่หลากหลายในการปรับกลยุทธ์แนวนโยบายขององค์กรเพื่อรับมือกับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการเหมาะสมอย่างยิ่งกับกระบวนทัศน์ใหม่เนื่องจากได้ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่มีจิตสำนึกสาธารณะ มีพฤติกรรมและทักษะในการให้บริการที่ดี และเพียบพร้อมด้วยปฏิภาณไหวพริบ สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดการร่วมมือร่วมใจ และเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความประทับใจสูงสุด พร้อมรับมือและปรับตัวทันต่อความผันแปรของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นและสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขัน

¹ เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข ชำนาญงาน โรงพยาบาลเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

^{2,3} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

¹ Public Health Officer, Experienced Level, Chiang Yuen Hospital, Mahasarakham

^{2,3} Assistant Professor, Lecturer, Faculty of Politics and Public Administration, Rajabhat Mahasarakham University



องค์กรดำรงอยู่ได้ด้วยความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพ ภายใต้กรอบแนวคิด จิตสำนึก
สาธารณะ ทักษะการบริการ และปฏิภาณไหวพริบ อันจะส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กร
บรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและจริยธรรม
การให้บริการ

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำแบบไฟบริการ, จิตสำนึกสาธารณะ, ทักษะบริการ, ปฏิภาณไหวพริบ

Abstract

There is a new paradigm in the 21st century that responds to the needs of an increasingly competitive marketplace and the higher quality of competitors. This new paradigm envisions leaders who possess the knowledge, skills and creativity to deal with the variety of strategic adjustment policies of an organization. The service sector has responded to the new paradigm by focusing on the public consciousness, behavior and skills to provide better service to demanding customers. Further, the service sector's strategy can be adjusted as necessary to encourage cooperation among industries and achieve a level of trust between parties. These attributes lead to the delivery of quality products and services that impress the customer and project the image of a service provider that is ethical and socially responsible. Any organization that develops under this new paradigm and is ready to handle and adapt to variations in their environment will create a competitive advantage and achieve its goals more effectively.

Keywords : Serviced Pursuing Leadership, Public Consciousness,
Service Skills, Intelligence



บทนำ

ยุคโลกาภิวัตน์ในศตวรรษที่ 21 การศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์เรียกยุคนี้ว่า “ยุคกระบวนทัศน์ใหม่” ที่เดินออกจากรั้วของกระบวนทัศน์เก่าที่นักบริหารจัดการรัฐนิยมกระบวนกร คือ ยึดหลักการ กฎเกณฑ์ที่เขียนมาและปฏิบัติสืบทอดกันมา (บุญทัน ดอกไธสง, 2555) สำหรับยุคกระบวนทัศน์ใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมากมาย ทั้งภายในและภายนอกประเทศในด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสารสนเทศ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สังคม ชุมชน สถาบันหรือแม้แต่บุคคล เป็นไปอย่างไรพรมแดน เป็นการเปลี่ยนแปลงไปจากกระบวนทัศน์เก่าอย่างสิ้นเชิง ดังนั้นองค์การจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อความอยู่รอดและรับกับสภาพการณ์แข่งขันที่เข้มข้นในศตวรรษนี้ ผู้นำองค์กรที่สามารถนำจุดแข็งที่มีอยู่ขององค์การมาสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการให้บริการที่เหนือความคาดหมายและส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และดึงดูดลูกค้าให้กลับมาบริการซ้ำ สร้างความแตกต่างด้านการแข่งขัน และสิ่งที่เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจการบริการ คือ การให้การบริการด้วยหัวใจ “Service Mind” หรือจิตสำนึกของการบริการ ผู้นำองค์กรที่มีความสามารถนำเอาคุณลักษณะดังกล่าวมาใช้ให้เกิดผลดีแก่องค์การ อาจกล่าวได้ว่า ผู้นำองค์กรนั้น มีภาวะผู้นำแบบไฟบริการ โดยภาวะผู้นำแบบไฟบริการเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานจากการทำงานเป็นทีม โดยให้การบริการด้วยมิตรไมตรีหรือให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า และอาจเป็นคำตอบที่เหมาะสมเพื่อรองรับสำหรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสภาพการณ์ปัจจุบัน

สถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงของภาคธุรกิจและภาคราชการ ประกอบกับความคาดหวังที่สูงขึ้นของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้บริหารหรือผู้นำในยุคใหม่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับการออกแบบกลยุทธ์สำหรับการให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อแข่งขันกับหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ สำหรับใช้ในการจัดบริการหรือจัดสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้ทันกับสถานการณ์ดังกล่าวและเพื่อให้สามารถเอาชนะคู่แข่งและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้เหนือคู่แข่ง ให้ได้มากที่สุด ดังนั้น การที่ผู้นำมีคุณลักษณะ ตั้งแต่การคิดค้นกลยุทธ์ใหม่ การพัฒนาสินค้า การส่งมอบบริการด้วยไมตรีและการคิดที่จะ



สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้นำสู่การปฏิบัติได้โดยบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยบริการนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้รับประโยชน์ และเกิดความประทับใจได้มากที่สุด อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อส่งมอบแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยนำสู่ตลาดก่อนผู้อื่นนั้น จึงสามารถ กล่าวได้ว่า ผู้นำคนนั้นเป็นผู้นำ ที่มีภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายการบริการไว้ดังนี้ “การ” หมายถึง งาน สิ่งหรือเรื่องที่ทำ “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่างๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539) การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549) จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น การบริการ (Service) จึงหมายถึง กระบวนการหรือการกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทางและวิธีการพูดจา

แนวทางการบริการ สามารถแสดงแนวทางการปฏิบัติออกเป็น 2 แนวทาง คือ เทคนิคการให้บริการและพฤติกรรมบริการ ผู้นำหรือผู้บริหารในองค์กรที่เป็นธุรกิจบริการหรือภาคราชการที่ให้การบริการแก่ประชาชน ควรให้ความสำคัญ และควรยึดถือปฏิบัติหลัก “Service Mind” สู่การบริการที่เป็นเลิศ โดยผ่านการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ในส่วนของพนักงานที่ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการรับฟัง และสื่อสารอย่างเหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการในแต่ละบุคคลเพื่อตอบสนองความพึงพอใจอย่างดีที่สุด (วิรัช สงวนวงค์วาน, 2557)



หัวใจของการให้บริการ

หัวใจการบริการนั้นอยู่ที่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจประกอบไปด้วยสองส่วนด้วยกันคือ ส่วนแรกเป็นคุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพของการบริการ ถ้าหากเป็นสินค้าต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตั้งแต่กระบวนการการผลิต จนถึงการส่งมอบถึงมือลูกค้าขั้นตอนหรือเทคนิคบริการ ผู้ให้บริการควรใส่ใจในรายละเอียดขั้นตอนและเทคนิคต่างๆ ในการบริการให้ครบถ้วนตามขั้นตอนการบริการและถูกต้องตามเทคนิค ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าหรือการบริการที่ได้รับส่วนที่สอง คือพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ถือได้ว่ามีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากันผู้ให้บริการที่ดีนั้น จำเป็นต้องมี “Service Mind” หรือจิตสำนึกของการบริการ กลยุทธ์หนึ่งที่สามารถมัดใจลูกค้าให้อยู่กับเรายาวนานขึ้น คือการให้บริการด้วยใจ “Service Mind” โดยใช้หลักแนวคิด 4S

Smile : ยิ้มแย้มแจ่มใส

Soft : อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน

Sincere : มุ่งมั่น ไม่เสแสร้งแกล้งทำ

Superb Service : การให้บริการที่ดีที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ผู้นำ (Leader) หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถหรือศิลปะสูงใจให้ผู้อื่นคิดตามหรือปฏิบัติตาม ส่วนภาวะผู้นำ (Leadership) คือ สิ่งที่ผู้นำกระทำ ซึ่งก็คือกระบวนการจูงใจให้กลุ่มหรือองค์การปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์การนั้น (วิรัช สงวนวงค์วาน, 2557) ทฤษฎีภาวะผู้นำ (Leadership) นักวิชาการได้มีการศึกษาและรวบรวมทฤษฎีภาวะผู้นำมากมาย ซึ่งสามารถแบ่งการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามระยะการพัฒนาได้ดังนี้คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Theories) ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories) และทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ (Contingency Theories)

1. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Theories) การศึกษาวิจัยแบบนี้จะมุ่งเน้นไปที่ คุณลักษณะเฉพาะของผู้นำซึ่งในอดีตที่ผ่านมาเชื่อว่าผู้นำที่ประสบผลสำเร็จจะมีคุณสมบัติพิเศษเหนือกว่าผู้ตาม เช่นการทำงานไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย การสามารถหยั่งรู้ใจคนได้ การคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้แม่นยำอย่างน่ามหัศจรรย์และมีพรสวรรค์ในการชักจูงคนได้อย่างเหลือเชื่อ

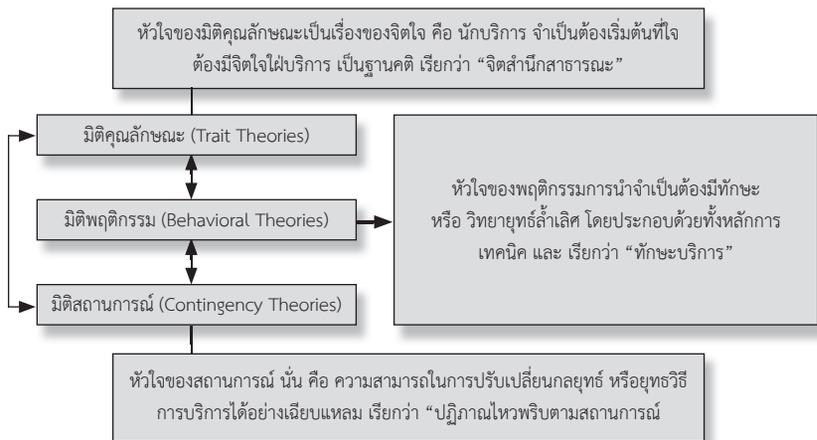


2. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories) การศึกษาประสิทธิภาพของภาวะผู้นำจากพฤติกรรมหรือแบบของผู้นำนั้นมักจะมุ่งไปที่ พฤติกรรมอะไรบางอย่างของผู้นำที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ หรือผู้นำทำอะไรบางอย่างในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ (Contingency Theories) การศึกษาสถานการณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้นำนั้น จะมุ่งเน้นศึกษาสถานการณ์ที่สำคัญๆ เช่น อำนาจหน้าที่ และความมั่นคงของผู้นำ ลักษณะงานของผู้นำ ความสามารถและแรงจูงใจของผู้ตาม สภาพแวดล้อมภายนอก ความคาดหวังและข้อเรียกร้องต่างๆ เกี่ยวกับงานของลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และบุคคลภายนอกองค์การ (สัจญญา เคนมาภูมิ, 2555)

ภาวะผู้นำแบบไฟบริการเพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

เมื่อพิจารณาแนวคิดการบริการและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแล้ว จะเห็นว่ามีแนวทางของการศึกษาอยู่ 3 ประเด็นด้วยกัน คือ มิติคุณลักษณะ (Trait Theories) มิติพฤติกรรม (Behavioral Theories) และ มิติสถานการณ์ (Contingency Theories) ผู้เขียนเห็นว่าทั้งสามมิตินี้มีแก่นหรือหัวใจหลักๆ ของแต่ละมิติที่สอดคล้องกับภาวะผู้นำแบบไฟบริการ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 มิติภาวะผู้นำแบบไฟบริการ



การเป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมแบบใฝ่บริการที่ดึ้นนั้น ต้องเกิดจากบุคคลที่มีคุณสมบัติจากสามมิติด้วยกัน คือมิติที่หนึ่ง มิติคุณลักษณะ ซึ่งให้ความสำคัญที่จิตใจซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถรับรู้ได้จากความรู้สึก ผู้นำจำเป็นต้องมีจิตใจที่ใฝ่บริการเป็นฐานคติที่เรียกว่า “จิตสำนึกสาธารณะ” มิติที่สองมิติพฤติกรรม พฤติกรรมงานบริการในมุมมองของ “ทักษะบริการ” โดยประกอบด้วยหลักการ ขั้นตอน เทคนิค และศิลปะการบริการสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ จากประสบการณ์ แล้วเกิดทักษะและความคิดเชิงสร้างสรรค์ และมิติที่สามมิติสถานการณ์ ซึ่งหัวใจของสถานการณ์ คือการประเมินสถานการณ์ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ซึ่งเรียกว่า “ปฏิภาณไหวพริบตามสถานการณ์” ซึ่งคุณสมบัติของบุคคลจากทั้งสามมิตินั้นมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการที่จะเป็นผู้นำแบบใฝ่บริการที่ดี เพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 นี้ซึ่งมีรายละเอียดคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของ ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ ดังนี้ คือ

1. จิตสำนึกสาธารณะ

จิตสาธารณะหรือจิตสำนึก (Public Consciousness) ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของจิตสำนึกทางสังคมหรือจิตสาธารณะ หมายถึง การตระหนักรู้และคำนึงถึงส่วนรวมร่วมกัน หรือการคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกัน Ti – Nan (1998), Oslan and Chesnokaea (2000), Lichtman (2004) ได้ให้ความหมายของจิตสำนึกสาธารณะที่คล้ายคลึงกัน ว่าจิตสำนึกสาธารณะ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากจิตสำนึกบุคคล ก่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการกระทำที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อสังคมส่วนรวม และประเทศชาติ จากความหมายข้างต้น จิตสำนึกสาธารณะ (Public Consciousness) จึงมีความหมายว่า การตระหนักรู้ตนเองที่จะตัดสินใจกระทำในสิ่งที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการตัดสินใจนั้นเกิดจากจิตใจที่มีคุณธรรมที่เปี่ยมไปด้วยความดีงาม พร้อมช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ส่งผลให้สังคมเกิดสันติสุขอย่างแท้จริง

องค์ประกอบของจิตสำนึกสาธารณะ ประกอบด้วย

1. การทุ่มเทและการอุทิศตน การอุทิศตนด้วยร่างกายและจิตใจที่ศรัทธาต่อคุณงามความดีโดยคำนึงถึงสิทธิของพลเมืองและสอดคล้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยจิตใจที่เปี่ยมสุข จิตใจที่พร้อมช่วยเหลือและบริการบุคคลอื่น มุ่งประโยชน์ส่วนรวม



มากกว่าส่วนตนการทุ่มเทและการอุทิศตน ถือว่าเป็นความปรารถนาหรือความต้องการที่จะแสดงออกในระดับบุคคล

2. การเคารพถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล จากกระแสปัจเจกชนนิยม ส่งผลให้พลเมืองในสังคมมีลักษณะปิดกั้นตนเอง ไม่ไว้วางใจผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะต้องเป็นพลเมือง ที่มีความอดทน อดกลั้นและตระหนักว่า การมีส่วนร่วมไม่ได้ทำให้ได้ในสิ่งที่ต้องการเสมอไป ต้องเคารพและยอมรับความคิดที่แตกต่างของบุคคลที่หลากหลาย และหาวิธีอยู่ร่วมกับความขัดแย้งโดยการแสวงหาทางออกร่วมกัน

3. สังคมอุดมการณ์ หรือสภาพสังคมที่พึงปรารถนาาร่วมกันของมนุษยชาติโดยรวม ซึ่งสำหรับชาวพุทธอาจเรียกว่า สังคมพระศรีอารีย์ มีความหมายว่า สังคมที่มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างอยู่เย็นเป็นสุข ไม่มีการเบียดเบียนซึ่งกันและกัน ทุกคนต่างมีจิตสำนึกสาธารณะที่สูงส่ง ไม่มีความเห็นแก่ตัวไม่ว่าในระดับปัจเจกชนหรือสังคมก็ตาม

2. ทักษะบริการ

ทักษะบริการ (Skills) หมายถึงความชำนาญ และความชัดเจนในการให้บริการ ซึ่งบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้และฝึกฝนบ่อยๆส่งผลให้เกิดทักษะความชำนาญในระดับที่สูงขึ้น

องค์ประกอบทักษะบริการ ประกอบด้วย

1. ความรู้ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ประการแรกคือ เทคนิคและขั้นตอนของการบริการนั้นๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วน และปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ให้ครบขั้นตอนอย่างละเอียดรอบคอบ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ครอบคลุม ประการที่สอง ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ สามารถแสดงออกได้ 3 ทาง คือ ทางกาย ทางวาจาและทางจิตใจ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเป็นอย่างดี และสามารถประพฤติปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

2. ทศนคติ (Attitude) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การบริการเป็นการช่วยเหลือบุคคลอื่น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีและรักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและการบริการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการขององค์การในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ



3. ประสบการณ์ หมายถึง ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา และประสบการณ์ก็เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเรียนรู้ทุกๆด้าน ประสบการณ์ที่ดีของงานบริการที่สำคัญ คือการช่างสังเกต (Observe) ความเป็นคนช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ เป็นความคิดใหม่ๆ และไม่ยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่เดิมๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

4. การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ออกแบบเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถและความรู้ของบุคคล มีกิจกรรมและแนวทางหลายอย่างในการฝึกอบรม เช่น การฝึกการรับรู้ในกลุ่มที่เป็นคนแปลกหน้า การฝึกการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การแก้ปัญหา ฯลฯ ซึ่งการฝึกอบรมเป็นความรู้หรือเคล็ดลับใหม่ๆ ที่สร้างมุมมองการให้บริการที่สร้างสรรค์แตกต่างออกไปด้วย

3. ปฏิภาณไหวพริบตามสถานการณ์

ปฏิภาณ หมายถึง เซวาน์ไว หรือความคิดที่ฉับไวต่อการกล่าวแก้และได้ตอบเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน สามารถกล่าวโต้ตอบด้วยเหตุผลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เฉพาะหน้าได้ทันทีทันใดพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้คำอธิบายไว้ว่า เซวาน์ไวในการแก้หรือโต้ตอบ เป็นต้น ได้ฉับพลันทันที และแยกคาย พจนานุกรมยุทศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์พระธรรมปิฎก (ประยูรค์ ปยุตโต) (2543) ปัจจุบันดำรงสมณศักดิ์เป็นพระพรหมคุณาภรณ์ ได้ให้ความหมายคำว่า ปฏิภาณปฏิสัมพันธ์ไว้ว่า ปัญญาแตกฉานในปฏิภาณ ปรีชาแจ้ง ในความคิดทันการณ์ มีไหวพริบซึ้งทราบในความรู้ที่มีอยู่เอามาเชื่อมโยงเข้าสู่ความคิดและเหตุผลขึ้นใหม่ ใช้ประโยชน์ได้เหมาะสมเข้ากับกรณี เข้ากับเหตุการณ์

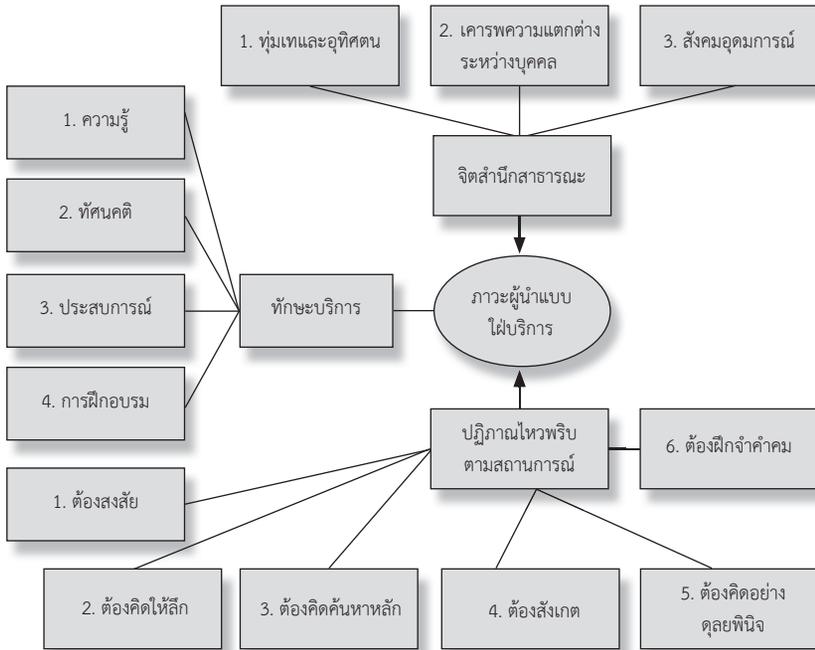
ดังนั้นปฏิภาณไหวพริบ จึงหมายถึงความถึง กระบวนการคิด พิจารณา ไตร่ตรอง และรวบรวมข้อมูล โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ หรือดูความเชื่อมโยงระหว่างกัน เมื่อประสบเหตุการณ์ หรือเกิดสภาวะการณ์ต่างๆ กับตัวเองแล้วใคร่ครวญไตร่ตรอง เชื่อมโยงวิธีคิดถึงเรื่องราวต่างๆ ให้เกิดความสัมพันธ์ เป็นความรอบรู้ มีความเข้าใจ ติดตามแล้วมองถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับสถานการณ์ต่อไป



สำหรับแนวทางและกลไกที่ใช้ในการสร้างปฏิภาณไหวพริบ ต้องมี 6 ข้อ ดังนี้

1. ต้องสงสัย เพราะความสงสัยเป็นบ่อเกิดแห่งความรู้ ความสงสัยเป็นตัวดึงดูดให้เราอยากรู้อยากเห็น เราอยากรู้อะไร เราต้องครุ่นคิดก่อน ว่าอะไร ทำไม อย่างไร และเพราะอะไร หลังจากนั้น เราก็คิดค้น สืบค้น แสวงหา เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ
2. ต้องคิดให้ลึก หมายถึง การคิดที่ได้มองเห็น และเข้าใจ เบื้องหน้า เบื้องหลัง คือความเป็นมาของสิ่งนั้นๆ แบบเจาะลึกให้เกิดความเข้าใจในสภาพอดีต กลับมาตั้งสติมองสภาพในปัจจุบัน พร้อมให้เกิดความเชื่อมต่อในอนาคต ให้เกิดความรู้รอบด้าน เป็นความรู้ที่เข้าใจชีวิต ทั้งของตนเองและผู้อื่น
3. ต้องคิดค้นหาหลักหมายถึง คิดสิ่งใดก็ตามต้องมีหลักในการคิด โดยอาศัยสติเป็นตัวกำหนด ไม่คิดแบบเรื่อยเปื่อย เลื่อนลอย ดังนั้นการค้นหา ต้องคิดวางรูปแบบให้ชัดเจนโดยอาศัยปัญญาและสติกำกับให้เกิดกระบวนการคิดที่วางเงื่อนไขประกอบด้วยเหตุผล โดยมีเป้าหมายหรือหลักการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้
4. ต้องสังเกต เพราะความรู้บางอย่างที่เราได้รับนั้นเกิดจากการสังเกต การค้นคว้าหรือการทดลอง ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ ชาย โพธิสิตา (2547) ที่ว่าการสังเกตเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์
5. ต้องคิดอย่างดูลยพินิจ หมายถึงการใช้กระบวนการการคิดที่แยกย่อย คิดแยกคาย คิดรอบด้าน คิดอย่างมีวิธีคิด คิดให้เป็นระเบียบตามแนวทางของเหตุผลที่ถูกต้อง แล้วนำความรู้ความคตินั้นไปใช้ให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์
6. ต้องฝึกจำคำคม คติพจน์ หรือคำสุภาชิตของท่านผู้รู้ทั้งหลายที่ชื่นชอบ ชื่นชม พบเห็น ได้สัมผัสแล้วแต่แฝงคติเตือนใจ ส่งเสริมการคิดให้เกิดปัญญาทั้งสิ้น เพราะสิ่งที่พูดออกมาจากการคิดถั่งกรองและจากความรู้ที่ลึกซึ้งภายในใจ ก่อนที่จะคิด พูด เขียนออกมาให้คนอื่นได้รับรู้ รับประทานซึ่งล้วนแล้วแต่ส่งเสริมให้เกิดปฏิภาณไหวพริบทั้งสิ้น

ผู้เขียนจึงขอแนะนำเสนอผังมโนทัศน์ภาวะผู้นำใฝ่บริการ โดยการประยุกต์แนวการเขียนกรอบแนวคิดจาก สัญญา เคนาภูมิ (2557 : 35-39) เป็นการเขียนกรอบแนวคิดเชิงองค์ประกอบ (Component Conceptual Framework) และเชิงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Relationships Between Variables Conceptual Framework) ดังผังมโนทัศน์



แผนภาพที่ 2 ภาวะผู้นำแบบไฟบริการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

บทสรุป

ภาวะผู้นำแบบไฟบริการเป็นลักษณะของภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 จิตสำนึกสาธารณะ ซึ่งมีองค์ประกอบคือ การทุ่มเทและการอุทิศตน การเคารพถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และสังคมอุดมการณ์ องค์ประกอบที่ 2 ทักษะบริการ ซึ่งมีองค์ประกอบคือ ความรู้ ทักษะคิด ประสบการณ์และการฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 3 ปฏิภาณไหวพริบตามสถานการณ์ ซึ่งมี 6 ต้อง คือ ต้องสงสัย ต้องคิดให้ลึก ต้องคิดค้นหาหลัก ต้องสังเกต ต้องคิดอย่างดูलयพินิจและต้องฝึกจำคำคน ภาวะผู้นำแบบไฟบริการดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำแบบไฟบริการ จะเป็นผู้นำ ที่มีคุณลักษณะของบุคคลที่มีจิตสำนึกสาธารณะ มีทักษะในการให้บริการที่เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยการใช้อำนาจและปฏิภาณไหวพริบที่มีในการกระตุ้นให้เกิดการร่วมมือร่วมใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน



เพื่อนำสู่การส่งมอบบริการหรือสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการหรือลูกค้าให้ได้มากที่สุด อันจะส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ สามารถ
บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิด
ความภาคภูมิใจและมีกำลังใจที่จะจัดหาบริการและผลิตภัณฑ์ที่ดีแก่ลูกค้าหรือ
ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ภายใต้อองค์การที่มีภาวะผู้นำแบบไฟบริการ เพื่อ
รองรับสำหรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสภาพการณ์ปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- คณะอนุกรรมการการจัดการความรู้. (2557). “การจัดการความรู้ (Knowledge management; KM)” คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น [Online] <http://pharm.kku.ac.th/km/pdf/kmpr3.pdf>.
- Subcommittee Knowledge Management. (2014). “Knowledge management ; KM” faculty of Pharmacy. Khon-kaen University. [Online] <http://pharm.kku.ac.th/km/pdf/kmpr3.pdf>.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2549). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอน
ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Dachakub, Jittinun. (2006). “Service Psychology”. The series documents
the teaching of psychology services. No. 1. 1-7 Unit. Nonthaburi,
Major Department of Economics. Sukhothai Thammathirat University.
- ชาย โพธิสิตา. (2547). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์ พลับลิชซิ่ง,บมจ.
- Potisitra, Chai. (2004). The Art and Science of qualitative research. 4th
Edition. Bangkok : Amarin Printing & Publishing.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2555). รัฐประศาสนศาสตร์สร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : พิมพ์ที่สำนัก
พิมพ์ปัญญาชน.
- Dokthaisong, Boontan. (2012). Creative Public Management. Bangkok :
Panyachon Publishing.
- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข. สำนักงาน. (2553). คู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการ :
โรงพยาบาลสาธารณสุขยุคใหม่ เพื่อคนไทยสุขภาพดี. นนทบุรี. พิมพ์ที่
อาร์ตควอลิไฟท์ จำกัด : สำนักบริหารการสาธารณสุข.



- Ministry of Health. (2010). **Standard Guide service behavior : New Age Health Hospital Thailand to healthy people**. Nonthaburi : Qualys coated graphite Ltd.
- พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต). (2543). **พจนานุกรมยุทศาสตร์ฉบับประมวลศัพท์**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (Phayut Payutto), Pratampidokh. (2000). **The dictionary strategy glossary**. 9th Edition. Bangkok : Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). **พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- Royal Thai Institute. (1996). **Royal Thai Institute Dictionary 1982**. 6th Edition. Bangkok : Agsonjaremtus.
- _____. (2542). **พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานามีบุ๊กพับลิเคชันส์ จำกัด.
- Royal Thai Institute. (1999). **Royal Thai Institute Dictionary 1999**. Bangkok : Nana me Book Butter Bliss Apps Limited.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2557). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 9. พิมพ์ที่ เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชนา จำกัด. แปลจาก Stephen P. Robbins, Mary Coulter. 2008. **Management**. Pearson Education, Inc.
- Sanguenwongwan, Wirut. (2014). **Management**. 9th Edition. Pearson Education Indochina Ltd. Printing.
- สรเสรีณ อินทรรัตน์. (2557). **ปฏิภาณสร้างฐานชีวิต (Intelligence Leading to Lift Security) วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ (สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. [Online] <http://www.tci-thaijo.org/index.php/jica/article/download/2495/1945>.
- Intrarus, Sunsern. (2014). **Intelligence Leading to Lift Security**. Journal of the Institute of Culture and Art Srinakharinwirot University [Online] <http://www.tci-thaijo.org/index.php/jica/article/download/2495/1945>.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2555). **เทคนิคการบริหารและภาวะผู้นำ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.



- Kenaphoom, Sanya. (2012). **Administrative Technique and Leadership**. 2nd Edition. Mahasarakham : Kung Nanawittaya Publishing.
- _____. (2557). “รูปแบบการเขียนกรอบแนวคิดการวิจัยทางการบริหารจัดการ : The Writing Format of Research Conceptual Frameworks on Management” วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคามมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : 8(3) กันยายน- ธันวาคม : 36-39.
- _____. (2014). “The Writing Format of Research Conceptual Frameworks on Management” Journal of Humanities and Social Sciences. Mahasarakham University : 8(3) September-December : 36-39.
- Lichtman, M. (2004). **Capitalism Nature Socialism**. Social Insanity, 15(3) 87-94.
- Oslam, A; Bleckher, L. and Chesnokeae, V. (2000). **Distant Communication** Project, from [http : www.russ.ru/ds/english.htm](http://www.russ.ru/ds/english.htm).
- Ti – Wan C. (1998). **Disappearance of Politics**. Tokyoi Garden city Public cation.