

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร
บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

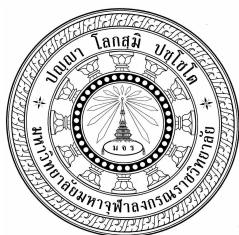
BUDDHADHAMMA APPLICATION FOR PERSONNEL PERFORMANCE
COMPETENCIES PROMOTION OF THAI POST COMPANY LIMITED

หลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชาปรัชญา ศาสนา

นางสาวโสภิษฐ์ บุญทอง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๗



การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร
บริษัทไพรกณียไทย จำกัด



นางสาวศุภิสฐ์ บุญทอง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๗

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



Buddhadhamma Application for Personnel Performance
Competencies Promotion of Thai Post Company Limited



This Research Paper Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirement for the Degree of
Master of Public Administration

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E. 2024

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์
เรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์
ไทย จำกัด” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

(พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบสารนิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.สุรพล สุยะพรหม)

กรรมการ

(ผศ. ดร.บุษกร วัฒนบุตร)

กรรมการ

(ผศ. ดร.หิรัญกรรณ์ แก่นทั่ว)

กรรมการ

(ผศ. ดร.สุริยา รักษาเมือง)

กรรมการ

(ผศ. ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

ผศ. ดร.สุริยา รักษาเมือง ประธานกรรมการ

ผศ. ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์ กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นางสาวไศภิชฐ์ บุญทอง)

ชื่อสารนิพนธ์ : การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผู้วิจัย : นางสาวไศภิชร์ บุญทอง

ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

: ผศ. ดร.สุรียา รักษาเมือง ป.ธ.๙, วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์)

พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

: ผศ. ดร.ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์, ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ),

ศศ.ม. (จีนในเศรษฐกิจโลก), พธด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

วันสำเร็จการศึกษา : ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๘

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ๒) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ๓) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๒๔ คน ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๑๕ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๐ รูปหรือคน

ผลการวิจัยพบว่า

๑. สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๔$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ รองลงมาคือ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง อันดับสามคือ ความซื่อสัตย์ ความรักองค์กร และการมีใจรักในการให้บริการ ตามลำดับ

๒. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า หลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านฉันทะ รักงาน มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา

คือ ด้านวิม้งสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ด้านวิริยะ สู้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านจิตตะ ใส่ใจงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับปานกลาง ตามลำดับ

๓. แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประกอบด้วย สมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นผลจากการนำหลักอิทธิบาท ๔ ได้แก่ ฉันทะ มีความรักในงานที่ทำ วิริยะ ขยันสู้งาน ไม่ทอดทิ้ง จิตตะ ใส่ใจงาน ด้วยความรอบคอบ และวิม้งสา ทำงานในกรอบของปัญญา เข้ามาประยุกต์กับการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยทำให้พนักงานเกิดความซื่อสัตย์ การมีใจรักในการให้บริการ มีความผูกพันรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต



Research Paper Title: Buddhhadhamma Application for Personnel's Work
PerformanceCompetency Promotion of Thai Post Company
Limited

Researcher : Miss Sophit Bunthong

Degree : Master of Public Administration

Research Paper Supervisory Committee

: Asst. Prof. Dr.Suriya Raksamueng Bali IX, B.Sc. (Computer
Science), M.A, (Public Administration), D.P.A. (Public
Administration)

: Asst. Prof. Dr.Phongphat Chittanurak, B.A. (English), M.A. (China
in World Economic System) M.P.P.M., Ph.D. (Public
Administration)

Date of Graduation : March 12, 2025

Abstract

Research Paper has the following objectives were 1) to study the level of performance of personnel of Thailand Post Company Limited, 2) to study the relationship between the four bases of influence and the performance of personnel of Thailand Post Company Limited, and 3) to study the application of Buddhist principles to promote the performance of personnel of Thailand Post Company Limited. A mixed-method research was used. The quantitative research collected data from a sample of 324 people. A questionnaire with a reliability value of 0.915 was used for the entire questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient analysis. The qualitative research was a field study using in-depth interviews with 10 key informants.

Findings were as follows:

1. The overall performance of the personnel of Thailand Post Company Limited is at a high level ($\bar{X}=3.94$). When considering each item, it is found that all items are at a high level, ranked as follows: working with a focus on results, followed by readiness for change, and third place is honesty, love for the organization, and having a passion for providing service, respectively.

2. 2. The relationship between the four principles of influence and the performance of the personnel of Thailand Post Company Limited found that the four principles of influence as a whole had a positive relationship with the performance

of the personnel of Thailand Post Company Limited at a moderate level. When considering each aspect, it was found that the aspect of love for work had a positive relationship at a moderate level, followed by the aspect of investigation, working with wisdom, had a positive relationship at a moderate level, the aspect of diligence, working hard, had a positive relationship at a moderate level, and the aspect of mindfulness, paying attention to work, had a positive relationship at a moderate level, respectively.

3. Guidelines for applying Buddhist principles to promote the performance of personnel of Thailand Post Company Limited consist of the performance of Thailand Post Company Limited, which is the result of applying the four principles of influence, namely, Chanda, having love for the work, Viriya, working hard, never giving up, Chitta, paying attention to work with caution, and Vimangsa, working within the framework of wisdom, to apply to work, resulting in performance by making employees honest, having a heart for service, having a bond with the organization, working with a focus on success, and being ready for future changes.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมายตามข้อกำหนดของหลักสูตร ด้วยความเมตตาและความกรุณาอย่างดียิ่งจากท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรียา รักษาเมือง ประธานกรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์ กรรมการ ที่ได้ให้คำแนะนำและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ รวมทั้งให้ความอนุเคราะห์เกื้อกูลในการตรวจทานข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนช่วยให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงให้เกิดความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ของเนื้อหาในสารนิพนธ์เพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่เริ่มดำเนินการเบื้องต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย ซึ่งผู้ทำสารนิพนธ์ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการควบคุมการสอบป้องกันสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำและเสนอปรับปรุงงานวิจัยนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะ ถึงขั้นตอนการดำเนินการด้านเอกสารทุกอย่าง ทั้งตอนเรียนจนถึงเมื่อทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ได้ลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๓๒๔ คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๐ รูปหรือคน ซึ่งไม่สามารถเอ่ยนามได้ทั้งหมด ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้

ผู้จัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ที่ได้อบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาแก่ผู้ทำสารนิพนธ์มาเป็นอย่างดี ตลอดจนเป็นผู้ที่สร้างพลังและเป็นกำลังใจจนทำให้ผู้จัดทำสารนิพนธ์สามารถต่อสู้ฟันฝ่ากับอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ขออานิสงส์แห่งความเพียรพยายามในการศึกษาในระดับรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หากเป็นกุศลข้าพเจ้าขอน้อมถวายเป็นพุทธบูชาแด่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้าน้อมกระหม่อมถวายแด่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ผู้ทรงสถาปนามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อุทิศให้กับบูรพาจารย์ของมหาวิทยาลัยและบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่สั่งสอนข้าพเจ้าในทุกระดับชั้นและผู้มีพระคุณทั้งหลายทุกท่าน

นางสาวไศภิชร์ บุญทอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภาพ	ญ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฎ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ คำถามการวิจัย	๕
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๕
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๗
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๘
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๙
๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประยุกต์	๙
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน	๑๔
๒.๓ หลักอิทธิบาท ๔	๒๘
๒.๔ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย	๓๗
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๐
๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๕๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๕๙
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๕๙
๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ	๖๐
๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๐
๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๑
๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๓
๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๔

สารบัญ (ชั่วคราว)

เรื่อง	หน้า
๓.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ	๖๕
๓.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๖๕
๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๖
๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๖
๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๗
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๖๘
๔.๑ ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	๖๘
๔.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอภิปาธ ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	๗๖
๔.๓ แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	๘๑
๔.๔ องค์ความรู้	๑๐๒
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๑๐๗
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๐๗
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๑๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๑๔
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๑๔
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ	๑๑๔
๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	๑๑๕
บรรณานุกรม	๑๑๖
ภาคผนวก	๑๒๒
ภาคผนวก ก เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	๑๒๓
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ	๑๓๓
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)	๑๓๙
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Try Out)	๑๔๕
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)	๑๔๗
ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ	๑๕๐
ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ	๑๕๒
ภาคผนวก ซ ประมวลภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๑๖๓
ประวัติผู้วิจัย	๑๖๙

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑	สรุปแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประยุกต์
๒.๒	สรุปสาระสำคัญของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน
๒.๓	สรุปสาระสำคัญของอิทธิบาท ๔
๒.๔	สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน
๒.๕	สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔
๓.๑	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๔.๑	จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักคุณธรรม ๕ ด้าน
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักวินัย ๕ ด้าน
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักจิตตะ ๕ ด้าน
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักวิมังสา ๕ ด้าน
๔.๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวม
๔.๘	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์
๔.๙	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการมีใจรักในการให้บริการ
๔.๑๐	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความรักองค์กร
๔.๑๑	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ
๔.๑๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
๔.๑๓	ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

๔.๑๔ ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของ
บุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๘๐

๔.๑๕ สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

๘๑



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๕๘
๔.๑ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับฉันทะ รักรงาน	๘๓
๔.๒ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิริยะ สู้งาน	๘๖
๔.๓ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจิตตะ ใส่ใจงาน	๘๘
๔.๔ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา	๙๐
๔.๕ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความซื่อสัตย์	๙๓
๔.๖ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีใจรักในการให้บริการ	๙๕
๔.๗ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรักองค์กร	๙๗
๔.๘ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ	๙๙
๔.๙ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	๑๐๒
๔.๑๐ องค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๑๐๓
๔.๑๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๐๖

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

อักษรย่อในสารนิพนธ์ฉบับนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙

การอ้างอิงพระไตรปิฎก ได้ระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า หลังอักษรย่อชื่อคัมภีร์ เช่น ที.สี. (บาลี) ๙/๒๗๖/๙๗, ที.สี. (ไทย) ๙/๒๗๖/๙๘. หมายถึง ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค ปาติ สิกขาปาติ ภาษาบาลีเล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๗ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐, ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค ภาษาไทย เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๘ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙ ตามลำดับดังนี้

พระสุตตันตปิฎก/พระอภิธรรมปิฎก

คำย่อ		ชื่อคัมภีร์		ภาษา
ม.ม.	=	สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย มัชฌิมปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
ที.ม.	=	สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย มหาวรรค	(ภาษาไทย)
อภ.วิ.	=	อภิธรรมปิฎก	วิภังค์	(ภาษาไทย)

หลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

๑.๑.๑ ความเป็นมา

ประเทศไทยมีการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยนำแนวคิด Thailand ๔.๐ เป็นโมเดลเศรษฐกิจที่จะนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ความเหลื่อมล้ำและความไม่สมดุล พร้อมๆ กับเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่การพัฒนา ให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามแนวทางที่แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีที่ได้ออกไว้ ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจสังคม การเมือง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ที่มีการแข่งขันที่มากขึ้นทำให้องค์กรต่างๆ ต้องหากลยุทธ์ในการดำเนินงานที่จะสามารถทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่งขัน ซึ่งทำให้องค์กรในปัจจุบันได้พยายามแสวงหาสมรรถนะหลักขององค์กร (Organizational Core Competency) ที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย กระบวนการบริหารงานและกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความสามารถ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมีบุคลากรที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัตินั้น บุคลากรจำเป็นต้องมีสมรรถนะในงาน (Technical Competency) คือ มีความรู้ความสามารถเฉพาะในงานนั้นๆ และมีสมรรถนะในการจัดการ (Managerial Competency) ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้สามารถจัดการงานที่รับผิดชอบ มีผลการดำเนินงานที่ดี สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จ คือ การที่บุคลากรมีสมรรถนะและมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และการดำเนินธุรกิจขององค์กร (employee core competency) นั่นเอง^๑

จุดเริ่มต้นของแนวคิดสมรรถนะมีพื้นฐานมาจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคล โดยมีความเชื่อว่าเมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้ว คนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการนำเรื่องสมรรถนะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงควรมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นสำคัญ ต้องมีการพิจารณาว่าบุคคลในองค์กรมีความสามารถอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรชนะคู่แข่งและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) หรือความสามารถของบุคคลในองค์กร ได้เริ่มขึ้นจากการเสนอบทความทางวิชาการของ McClelland (1999)^๒ นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ซึ่งได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี (Excellent Performer) ของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะ ความรู้

^๑ แก้วตา ผู้พัฒนางาน และ นิคม เจียรจินดา, “สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร”, วารสารเกษมบัณฑิต, ปีที่ ๑๙ (ฉบับพิเศษ) (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๖๑) : ๓.

^๒ McClelland, David C., “Identifying Competencies with Behavioral-event interviews”, Psychological Science, 9(5). (1999) : 331-339.

ความสามารถโดยระบุว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ แต่ควรใช้บุคคลที่มีความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (Test Scores) จุดเชื่อมโยงที่สำคัญคือ McClelland ได้รับการติดต่อให้ช่วยคัดเลือกเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐอเมริกา (Foreign Service Information Officer: FSIOs) ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งก่อนหน้านี้การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ FSIOs ใช้แบบทดสอบที่มุ่งทดสอบด้านทักษะที่คิดว่าจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าว แต่พบว่าผู้ที่ทำคะแนนสอบได้ดี ไม่ได้มีผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการ McClelland ได้พัฒนาเครื่องมือชนิดใหม่ ในการคัดเลือกคนที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีแทนข้อทดสอบแบบเก่า โดยใช้วิธีการประเมินที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมของผู้ที่ปฏิบัติงานดี แล้วเปรียบเทียบกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ย เพื่อหาพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แล้วเรียกพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีว่า สมรรถนะ (Competency)^๓

สมรรถนะ คือ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจหรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ โดยอาศัย ๑) ความรู้ (Knowledge) ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ ๒) ทักษะ (Skills) เป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกฝนปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะจะแบ่งออกเป็น ๒ ด้านทั้งทักษะการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) ซึ่งเป็นทักษะในการบริหารควบคุมงานเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากทำหรือมีความต้องการอะไรในอนาคต และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน ๓) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) เป็นเรื่องของความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป^๔

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวความคิดสมรรถนะ มาใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติ ก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น ไทยธนาคาร เครือปูนซีเมนต์ไทย ซินคอร์เปอเรชั่น บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) เนื่องจากภาคเอกชนที่ได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ ทำให้เกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจน มีผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการและได้มีการนำแนวคิดนี้ไปทดลองใช้ในหน่วยราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้นำแนวความคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน ในระยะแรกได้ทดลอง

^๓สุกัญญา รัตมิตรรณโชติ, แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย COMPETENCY BASED LEARNING, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น, ๒๕๔๘), หน้า ๑.

^๔ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์, COMPETENCY ภาคปฏิบัติ เขาทักกันอย่างไร, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๔๙), หน้า ๖.

ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency Based Human Resource Development) ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูง (Senior Executive System-SES) ใช้ในการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐโดยยึดหลักสมรรถนะ และกำหนดสมรรถนะต้นแบบของข้าราชการเพื่อพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการและประสิทธิผลของหน่วยงานภาครัฐ^๕ ดังนั้นสมรรถนะจึงมีความจำเป็นในการปฏิบัติงานทั้งในหน่วยงานภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐเพื่อพัฒนาไปสู่บุคลากรในศตวรรษใหม่

๑.๑.๒ ความสำคัญของปัญหา

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๖ โดยแปลงสภาพมาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย หลังการแปลงสภาพเป็น ปณท ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารและการดำเนินงานให้เป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป้าหมายใน ๔ กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจสื่อสาร กลุ่มธุรกิจขนส่ง กลุ่มธุรกิจค้าปลีก และกลุ่มธุรกิจการเงิน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งตลอดระยะเวลาการดำเนินงานที่ผ่านมา ปณท ตระหนักถึงความสำคัญในการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ปฏิบัติ และยึดมั่นที่จะปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ซึ่ง สคร. ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด^๖ ปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำธุรกิจไปรษณีย์และให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของธุรกิจและคนไทยในทุกระดับ ทุกพื้นที่ ด้วยศักยภาพของเครือข่ายที่ทำการไปรษณีย์กว่า ๑,๒๐๐ แห่ง และศูนย์ไปรษณีย์ ๑๓ แห่ง ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาค พร้อมด้วยบุคลากรที่ชำนาญงานตลอดจนเครื่องมืออันทันสมัย และการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง เพื่อเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายไปรษณีย์ทั่วโลก กิจกรรมไปรษณีย์จึงพร้อมเป็นผู้เชื่อมโยงที่ดีที่สุด ด้วยบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองทุกความต้องการได้อย่างตรงจุด โดยมีพันธกิจคือ ให้บริการจัดส่งสิ่งของ ข่าวด่วน ข้อมูล และโอนเงินทั่วโลกที่ลูกค้าเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีคุณภาพ มีมาตรฐานสากล ราคาสมเหตุสมผล และเชื่อถือได้พัฒนาให้ไปรษณีย์ไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจไปรษณีย์และบริการ Logistics สำหรับธุรกิจ e-Commerce ของประเทศ บริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากข้อมูลการดำเนินงานในการสร้างฐานความรู้และนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจของลูกค้าให้เติบโตไปด้วยกัน ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม)^๗

จากข้อมูลดังกล่าวพบว่า บริษัทไปรษณีย์ไทย มีจำนวนสาขาและบุคลากรจำนวนมากอยู่ในองค์กร ซึ่งต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามพันธกิจของบริษัท และได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานไว้คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : เพื่อเพิ่มคุณภาพของกระบวนการทำงาน ซึ่งมุ่งหวังให้ ปณท

^๕สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานข้าราชการพลเรือน, ๒๕๔๗), หน้า ก.

^๖บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๙.

^๗ไปรษณีย์ไทย, ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย, [ออนไลน์], แหล่งข้อมูล : https://www.thailandpost.co.th/un/article_list_with_detail/aboutus/85 [๗ กันยายน ๒๕๖๖].

สามารถบริหารจัดการกระบวนการทำงานให้สนับสนุนการสร้างมาตรฐานการบริการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้เป้าประสงค์ของการยกระดับคุณภาพบริการขององค์กรได้ในระยะยาว ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : เพื่อเพิ่มผลิตภาพของบุคลากรซึ่งมุ่งหวังให้ ปณท สามารถบริหารจัดการอัตรากำลังในภาพรวมให้มีจำนวนและสมรรถนะที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจในอนาคต ภายใต้เป้าประสงค์ในการเพิ่มผลิตภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : เพื่อขยายฐานรายได้ในกลุ่มธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ ซึ่งมุ่งหวังให้ ปณท สามารถบริหารผลการดำเนินงานในกลุ่มบริการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added Services) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์และธุรกิจระหว่างประเทศได้ครอบคลุมในทุกกิจกรรมทั้งกิจกรรมก่อนเข้าสู่เส้นทางการขนส่งและกิจกรรมหลังการขนส่ง รวมไปถึงการเพิ่มความสามารถในการรองรับการให้บริการที่ครอบคลุมลักษณะของสิ่งของที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น และรองรับความต้องการในการทำธุรกิจ e-Commerce ได้ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อสนับสนุนให้ ปณท สามารถขยายฐานรายได้จากบริการขนส่งและโลจิสติกส์ทั้งในและระหว่างประเทศได้ในระยะยาวภายใต้ภาวะที่ธุรกิจขนส่งมีการแข่งขันด้านราคาที่สูงขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : เพื่อสร้างสมดุลให้กับโครงสร้างธุรกิจในระยะยาว ซึ่งมุ่งหวังให้ ปณท สามารถบริหารผลการดำเนินงานในกลุ่มบริการ New S-Curve ด้วยการพัฒนาบริการใหม่จากฐานการให้บริการและทรัพยากรที่ ปณท มีอยู่เดิม เพื่อสร้างให้เป็นฐานรายได้หลักใหม่ที่ทำให้ ปณท สามารถดำเนินการได้ตามเป้าประสงค์ในการปรับโครงสร้างธุรกิจให้มีความสมดุลและพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่อาจกระทบกับการดำเนินงานของ ปณท ได้ในระยะยาว

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ : เพื่อสร้างความยั่งยืนแก่องค์กรและสังคมไทย ซึ่งมุ่งหวังให้ ปณท สามารถยกระดับการบริหารจัดการไปสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างที่ยั่งยืนแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ปณท ด้วยเป้าประสงค์ที่จะสร้างความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ ปณท ในระยะยาว”

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับ “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” โดยการศึกษาครั้งนี้นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาศึกษาด้วย โดยเฉพาะหลักธรรมนำสู่ความสำเร็จในการทำงานอย่างมีความสุข ทำให้บุคคลและองค์กรเกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ หากมีการนำหลักพุทธธรรมไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งหลักพุทธธรรมที่สอดคล้องกับการนำมาปรับใช้ในการทำงานมีหลายหลักธรรม แต่หลักธรรมที่มีสาระเหมาะสมมากที่สุดคือ หลักอริยบท ๔^๙ ได้แก่ ๑) ฉันทะ คือ มีใจรักในงานที่ทำ หรือ การมีความสุขกับงานที่ทำ ๒) วิริยะ คือ มุ่งมั่นทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ๓) จิตตะ คือ มีสมาธิและจดจ่อกับงานที่ทำอยู่ มีความรอบคอบและความใส่ใจในตัวเอง และ ๔) วิมังสา คือ ทบทวนในงานที่ทำและพัฒนาต่อยอดเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและปรับปรุงการทำงานครั้งต่อไปให้ดีขึ้นกว่าเดิมด้วย และศึกษาควบคู่

^๙ไปรษณีย์ไทย, นโยบายและยุทธศาสตร์ของ ปณท ปี ๒๕๖๖-๒๕๗๐, [ออนไลน์], แหล่งข้อมูล : https://file.thailandpost.com/upload/content/2566%20-%202570_644099c8771c3.pdf [๗ กันยายน ๒๕๖๖].

^๙อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๓๑/๓๕๒.

กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย ทั้งความซื่อสัตย์ การมีใจรักในการให้บริการ ความรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับองค์กรต่อไป

๑.๒ คำถามการวิจัย

- ๑.๒.๑ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับใด
- ๑.๒.๒ หลักพุทธธรรมกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร
- ๑.๒.๓ แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรเป็นอย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑.๓.๑ เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- ๑.๓.๒ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอริยาบท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- ๑.๓.๓ เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

วิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประยุกต์ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน หลักอริยาบท ๔ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสามารถกำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

๑) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- (๑) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- (๒) หลักอริยาบท ๔^๑ ประกอบด้วย (๑) ฉันทะ รักษาน (๒) วิริยะ สู้งาน (๓) จิตตะ ใส่ใจงาน (๔) วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา

^๑ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๘๔๔.

๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ การมีใจรักในการให้บริการ ความรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง^{๑๑}

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากร และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๑) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน ๑,๖๘๙ คน^{๑๒}

๒) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๐ รูปหรือคน โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มดังนี้

ผู้บริหารบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่	จำนวน ๓ คน
บุคลากรปฏิบัติการ	จำนวน ๓ คน
นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์	จำนวน ๒ คน
นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา	จำนวน ๒ รูปหรือคน
	รวม ๑๐ รูปหรือคน

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ซึ่งใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเริ่มตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ถึง มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมเป็นระยะเวลา ๙ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ หลักอริยาบท ๔ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑.๕.๒ ฉันทะ รักงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑.๕.๓ วิริยะ สู้งาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑.๕.๔ จิตตะ ใส่ใจงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑.๕.๕ วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

^{๑๑}บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, “ประกาศตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานระดับองค์กรและการกำหนดสมรรถนะ ประจำปี ๒๕๕๘”, บันทึกข้อความ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, ๒๕๕๘), ๓.

^{๑๒}วิบูลย์ศักดิ์ บัวแก้ว, หัวหน้าส่วนวิชาการและระเบียบ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, (๕ ตุลาคม ๒๕๖๖).

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ การประยุกต์หลักพุทธธรรม หมายถึง หลักธรรมนำสู่ความสำเร็จในการทำงานอย่างมีความสุข ทำให้บุคคลและองค์กรเกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ ได้แก่ หลักอิทธิบาท ๔

๑) ฉันทะ รักงาน หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจและมุ่งหวังในผลสำเร็จของงานเหนือสิ่งอื่นใด มีความสุขและจริงจังกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอแม้งานจะมีปัญหาอย่างมาก เห็นอกเห็นใจผู้มาติดต่อขอรับบริการและให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ สมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถแม้งานนั้นจะยากก็ตาม และพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยไม่หวังผลตอบแทนพิเศษใดๆ

๒) วิริยะ สู้งาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้สม่ำเสมอจนกว่างานจะสำเร็จโดยไม่คำนึงถึงความเหนื่อยยาก ปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และไม่ละทิ้งงาน ปฏิบัติงานด้วยความเพียรแม้งานนั้นจะมีอุปสรรคและต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ขยัน อดทน และตั้งใจฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ พยายามและหมั่นเพียรที่จะหาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้เพิ่มพูนเสมอ

๓) จิตตะ ใส่ใจงาน หมายถึง การเอาใจใส่ ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่าน ในขณะที่ปฏิบัติงาน ใส่ใจ ใฝ่รู้ ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นนิตย์ ทั้งในและนอกเวลางาน มีจิตใจแน่วแน่ มั่นคงต่องาน หรือภารกิจ ไม่คิดเรื่องอื่นจนกว่างานจะสำเร็จ เอาใจใส่ในงานและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพบปัญหา ก็พร้อมที่จะแก้ไข ตั้งมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

๔) วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา หมายถึง การพิจารณาใคร่ครวญหาข้อดี-ข้อด้อยในการปฏิบัติงานทุกครั้งเพื่อเป็นแนวทางในครั้งต่อไป ไตรตรองและตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ตรวจสอบ/ทดสอบคุณภาพและประสิทธิภาพของผลงานที่ได้รับ คิดค้นแนวทางการปรับปรุงงาน และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล และนำความรู้ที่ได้จากการทำงานครั้งที่ผ่านมาเพื่อเป็นเกณฑ์ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในครั้งต่อไป

๑.๖.๒ การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ เป็นสมรรถนะที่ข้าราชการทุกประเภทและระดับตำแหน่งจำเป็นต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

๑) ความซื่อสัตย์ หมายถึง แง่มุมหนึ่งของศีลธรรม แสดงถึงคุณลักษณะทางบวกและคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความจริงใจ ความตรงไปตรงมา พร้อมด้วยความประพฤติตรงตลอดจนการงดเว้นการโกหก การคดโกง หรือการลักขโมย เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้น ความซื่อสัตย์ยังหมายถึงความน่าไว้วางใจ ความภักดี ความเป็นธรรมและความบริสุทธิ์ใจอีกด้วย

๒) การมีใจรักในการให้บริการ หมายถึง การมีหัวใจในการให้บริการ หรืออาจกล่าวได้ว่าหมายถึง การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจ จนเกิดเป็นลูกค้าประจำที่ภักดีต่อธุรกิจ ซึ่งคำว่า Service Mind นั้นไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นพนักงานขายเพียงเท่านั้น แต่สามารถใช้ได้กับทุกตำแหน่งหรือทุกอาชีพที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือให้บริการ

๓) **ความรักองค์กร** หมายถึง อารมณ์ทางบวก หากองค์กรใดมีคนรักองค์กรเยอะมากๆ ก็จะเป็นผลดีกับองค์กร เพราะพวกเขาจะช่วยกันพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดี แต่ถ้ารู้สึกแย่ขึ้นมาเมื่อไหร่ ผลที่ออกมาก็จะตรงกันข้ามทันที

๔) **การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ** หมายถึง การพยายามปรับปรุงงาน การทำงานได้ตามเป้าหมาย การทำงานได้ดีกว่าคนอื่นๆ และการทำงานที่ยากท้าทายซึ่งอาจไม่เคยมีใครทำมาก่อน สำหรับคำในภาษาอังกฤษที่มีความหมายคล้ายคลึงกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ Achievement motivation การเน้นที่ผลลัพธ์ การเน้นที่ประสิทธิผล การใส่ใจกับมาตรฐาน การเน้นการปรับปรุงงาน

๕) **ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง** หมายถึง ทักษะ และความเชื่อของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งพนักงานได้รับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นสิ่งจำเป็น และจะประสบความสำเร็จ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑.๗.๒ ทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างหลักพุทธธรรมกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑.๗.๓ ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑.๗.๔ ผลจากการวิจัยเรื่องนี้สามารถนำไปส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานและจะช่วยให้ นักวิจัย นักวิชาการ สามารถนำองค์ความรู้ไปบูรณาการให้เกิดประโยชน์ อันเป็นพื้นฐานสำหรับการ ศึกษาวิจัยเชิงลึก และการพัฒนาบุคลากรตามโมเดลที่นำเสนอต่อไป

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” มีวัตถุประสงค์คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ๒) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ๓) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเพื่อใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประยุกต์

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

๒.๓ หลักอิทธิบาท ๔

๒.๔ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประยุกต์

๒.๑.๑ ความหมายของการประยุกต์

การประยุกต์ หมายถึง การนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เฉพาะเจาะจง “บางสิ่ง” ที่นำมาใช้ประโยชน์นั้นอาจเป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิด ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและนำมาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยปรับให้เข้ากับบริบทแวดล้อมที่เป็นอยู่อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ “บางสิ่ง” นั้นอาจเป็นวัตถุดิบของที่นำมานอกเหนือบทบาทหน้าที่เดิมให้เหมาะสมกับบริบทใหม่^๑

การคิดเชิงประยุกต์ยังเป็นการคิดที่ต้องการสร้างสิ่งที่ใช้ประโยชน์หรือแก้ไขปัญหา ณ เวลาหนึ่งใดให้สอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่นั้นเองและบรรลุเป้าหมายของตนเอง ชุมชนท้องถิ่นนั้นเอง^๒

ประยุกต์ หมายถึง การนำความรู้ในวิทยาการต่างๆ มาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ ที่นำความรู้มาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น วิทยาศาสตร์ประยุกต์ จิตวิทยาประยุกต์^๓

^๑เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, การคิดเชิงประยุกต์ (Applicative Thinking), (กรุงเทพมหานคร : ชัคเชส พับลิชชิ่ง, บก., ๒๕๕๔), หน้า ๑-๘.

^๒ภูสิทธิ์ ภูคำชะโนด, นวัตกรรม วิธีพัฒนา ภูมิปัญญาภูมิทัศน์, (กรุงเทพมหานคร: ดีวิทย, ๒๕๖๔), หน้า ๓.

^๓ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔, (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖), หน้า ๗๑๑.

การประยุกต์หลักการจัดการ หมายถึง การนำความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการต่างๆ มาปรับใช้เป็นประโยชน์^๕

ส่วนคำว่า “การประยุกต์ใช้” จึงหมายถึง การนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์ โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เฉพาะเจาะจง “บางสิ่ง” ที่นำมาใช้ประโยชน์นั้นอาจเป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิด ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและนำมาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยปรับให้เข้ากับบริบทแวดล้อมที่เป็นอยู่อย่างเหมาะสม^๕

การประยุกต์เป็นการนำทฤษฎี หลักการ กฎเกณฑ์ แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะในศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ มักมีการประยุกต์ภาคทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้จริงในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ เพราะมีความเป็นรูปธรรมมากกว่า

การประยุกต์เป็นการนำสิ่งหนึ่งหรือแนวคิดหนึ่งมาปรับใช้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงการประยุกต์จึงแตกต่างจากการลอกเลียนแบบ การลอกเลียนเป็นการนำสิ่งที่อยู่ในบริบทหนึ่งมาใช้ในอีกบริบทหนึ่งทั้งหลักการ วิธีการและรูปแบบ โดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมในบริบทที่แตกต่างกัน คนที่คิดเชิงประยุกต์ได้ดีจะสามารถนำสิ่งหนึ่งมาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างลงตัว โดยคำนึงถึงสภาพความเป็นจริงในขณะนั้น

๒.๑.๒ การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้

ในการนำความรู้ไปใช้นั้นสมองจะคิดประยุกต์เมื่อ

๑. ในปัญหาที่มีจำกัด สมองจะพยายามนำสิ่งที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาโดยวิธีการทดแทนคุณสมบัติ สมองจะทำการเทียบเคียงมโนทัศน์เชิงนามธรรมเพื่อหาตัวร่วมหรือคุณสมบัติที่คล้ายคลึงกันของสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่เพื่อหาความเป็นไปได้ในการนำมาทดแทน สมองอาจจะใช้วิธีการต่างๆ ในการแก้ปัญหาโดยการหาสิ่งทดแทน อาทิการใช้วิธี “ลองผิด ลองถูก” เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ถ้าวิธีการที่ใช้ไม่ประสบความสำเร็จจะมีการเปลี่ยนไปใช้วิธีการอื่นแทน

๒. สมองนำความรู้ความเข้าใจ ประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เราเรียกว่ากฎ หลักการ ความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นสิ่งของนั้นคืออะไร รู้ว่าเมื่อใดจึงต้องใช้อะไร รู้ว่าจะต้องนำมาใช้ได้อย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง ความรู้ที่เราเกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะช่วยให้เราตัดสินใจในเรื่องที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าไม่มีความรู้ และจะดียิ่งขึ้นถ้าไม่เพียงแต่มีความรู้แต่สามารถประยุกต์ความรู้นั้นไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสมสิ่งใหม่ๆ มากมายเกิดจากการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นสิ่งที่ใช้ประโยชน์ได้ การประยุกต์ช่วยให้เกิดการพัฒนาลักษณะใหม่ๆ เพื่อตอบสนองเป้าหมายใหม่ วัตถุประสงค์ใหม่

^๕ กอบชัย ถิดานนท์, หน่วยที่ ๑๒ การประยุกต์ใช้หลักการจัดการ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/site/hlakkarcadkar32001003/hnwy-thi-12-kar-prayukt-chi-hlak-kar-cadkar> [๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๕].

^๕ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, การคิดเชิงประยุกต์ (Applicative Thinking), (กรุงเทพมหานคร : ชัคเชส พับลิชชิง, บจก., ๒๕๕๔), หน้า ๑-๘.

^๖ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑-๘.

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าคนเราจะมีความสามารถในการคิดประยุกต์เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตอยู่แล้ว แต่ยังมีความแตกต่างกันเป็นอย่างมากระหว่างคนที่มีความสามารถในการคิดประยุกต์กับคนที่ปราศจากทักษะในการคิดประยุกต์ อาทิ คนที่มีทักษะการคิดเชิงประยุกต์จะปฏิเสธการลอกเลียนเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความไม่เหมาะสมที่อาจเกิดตามมา แต่จะสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับบริบทใหม่รู้ว่าควรนำความรู้มาใช้อย่างไร รู้ว่าจะนำส่วนใดมาใช้ รู้ว่าจะใช้เมื่อใด เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้มากที่สุดคนที่คิดเชิงประยุกต์จะเป็นนักพัฒนาและนักสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้มากกว่าคนที่ปราศจากความสามารถในการคิดด้านนี้

การคิดเชิงประยุกต์^๗

การคิดเชิงประยุกต์ หมายถึง ความสามารถในการนำบางสิ่งมาปรับใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมและเวลาในขณะนั้น เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การประยุกต์อาจทำให้เกิดการใช้ประโยชน์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ โดยทิศทางใหม่ ทั้งนี้อาจไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมด แต่เป็นการพยายามคิดเพื่อหาทางใช้ประโยชน์ของสิ่งที่มีอยู่มากกว่าเดิม เพื่อใช้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

การคิดเชิงประยุกต์อาจเข้าไปมีบทบาทสำคัญต่อการคิดสร้างสรรค์ โดยในขั้นแรกของการคิดสร้างสรรค์มักจะเริ่มต้นด้วยการระดมความคิดใหม่ๆ ที่หลากหลาย เน้นปริมาณความคิดมากกว่าคุณภาพ ความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นมาได้นั้นอาจจะมีความคิดในเรื่องของการนำของสิ่งหนึ่งมารวมกับอีกสิ่งหนึ่ง เพื่อให้เป็นสิ่งใหม่ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์นั้นได้ เช่น ผลิตเป็นสินค้าใหม่ที่น่าจะจำหน่ายได้ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการที่แปลกใหม่ เป็นต้น

การคิดเชิงประยุกต์ทำหน้าที่เป็นเหมือนขั้นที่สองของการคิดสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการนำมาใช้ความเหมาะสมเมื่อนำมาใช้ในบริบทนั้นๆ และพิจารณาว่าควรนำส่วนใดมาใช้ ควรปรับเปลี่ยนอย่างไร รวมถึงการวิเคราะห์ว่า เมื่อนำมาใช้แล้วจะเกิดผลดีผลเสียอย่างไร คนที่ช่างคิดสร้างสรรค์มักจะเป็นนักคิดเชิงประยุกต์ที่ประสบความสำเร็จด้วย ผลงานสร้างสรรค์จำนวนไม่น้อยในโลกเป็นผลผลิตของการคิดเชิงประยุกต์ การคิดเชิงประยุกต์จะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความยืดหยุ่นทางความคิด พยายามฝึกให้ไม่ยึดติดกับบทบาทหน้าที่เดิมๆ แต่สามารถขยายขอบเขตเพื่อใช้ประโยชน์ได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

การไม่คิดเชิงประยุกต์อย่างรอบคอบอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมา เช่น สิ่งที่มีลักษณะเป็นแนวคิดเชิงนามธรรมอันได้แก่ แนวคิดเพื่อแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้น กรอบแนวคิดทางคุณธรรมหรือแนวคิดใดๆ ก็ตามที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้คนปฏิบัติตาม จำเป็นต้องมีการประยุกต์เป็นแนวทางปฏิบัติ เช่น ออกเป็นกฎหมายระเบียบปฏิบัติข้อบังคับ มีรูปแบบปฏิบัติ วิธีการ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามแนวคิดนั้น แต่แนวคิดเชิงนามธรรมจำนวนมากไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในภาคปฏิบัติได้ด้วยสาเหตุประการสำคัญ อันได้แก่ ขัดแย้งกับวิถีชีวิตวัฒนธรรม และความต้องการของผู้ปฏิบัติ หรือไม่เหมาะสมกับยุคสมัย เป็นต้น

ดังนั้น การนำแนวคิดใดๆ สู่ภาคปฏิบัติจำเป็นต้องมีการประยุกต์สิ่งนั้นเพื่อให้คนยอมรับในหลักการ เห็นพ้องกันในแนวคิดก่อนจนกระทั่งยินดีที่จะปฏิบัติร่วมกัน การประยุกต์แนวคิดที่มีลักษณะเป็นนามธรรมสู่ความเป็นรูปธรรมนี้ จำเป็นต้องใช้การคิดเชิงประยุกต์อย่างเหมาะสม เพื่อทำ

^๗ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑-๘.

ให้แนวทางปฏิบัติสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นที่ปฏิบัติเข้าใจและสามารถกระทำตามได้ เช่น หากต้องการให้คนสวมหมวกกันน็อค ต้องเริ่มตั้งแต่การณรงค์ให้คนเห็นความสำคัญของการสวมหมวกกันน็อค โดยการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง การจัดการณรงค์เผยแพร่ความรู้การขี่ให้คนเห็นความสำคัญของชีวิต การเห็นคุณค่าความปลอดภัยอาจจะใช้วิธีการอ้างสถิติผู้เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุลักษณะนี้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นแก่ครอบครัว หลังจากนั้นอาจจะต้องสนับสนุนการผลิตหมวกกันน็อคที่ได้มาตรฐานในราคาต่ำเพื่อที่ประชาชนจะเป็นเจ้าของได้ วิธีการเหล่านี้จะช่วยให้เกิดการยอมรับได้ง่ายกว่าการออกกฎหมายบังคับใช้ทันที การพัฒนาวิธีคิดเชิงประยุกต์จะเน้นการพัฒนาความสามารถในการนำมาใช้อย่างเหมาะสมโดยพิจารณาจากบริบทขณะนั้นเป็นสำคัญ

การนำหลักการจัดการมาใช้ในชีวิตประจำวันสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ดังนี้ คือ การนำความรู้ที่ได้จากการเรียนหลักการจัดการมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของเรา คือ การนำทักษะด้านต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดการการทำงาน ดังนี้

๑. ทักษะด้านเทคนิค หมายถึงความสามารถของผู้บริหารในการเข้าใจและใช้ เทคนิคความรู้และเครื่องมือที่จำเป็นในการทำงานในหน่วยงานหรือแผนกนั้นๆ ทักษะด้านเทคนิคจำเป็นสำหรับหัวหน้างานหรือผู้จัดการระดับล่างซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งต้องใช้เครื่องมือเครื่องจักรต่างๆ หรือเกี่ยวข้องกับพนักงานขายซึ่งต้องอธิบายรายละเอียดด้านเทคนิคของผลิตภัณฑ์ของบริษัทแก่ลูกค้า ทักษะด้านเทคนิคนี้มีความสำคัญน้อยลงเมื่อผู้จัดการระดับนี้เลื่อนขึ้นไปเป็นผู้จัดการในระดับที่สูงขึ้น

๒. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึงทักษะที่เกี่ยวข้องกับบุคคล เป็นความสามารถของผู้จัดการหรือผู้บริหารในการทำงานกับหรือโดยผ่านบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะนี้เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร การนำบุคคลอื่นให้ทำตาม รวมถึงการจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นภายนอกหน่วยงานของตนนอกจากนี้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ยังหมายรวมถึงความสามารถในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ทำให้สมาชิกในองค์กรอุทิศตนอย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทักษะนี้ถือเป็นทักษะทางการบริหารที่จำเป็นในทุกระดับ

๓. ทักษะด้านความคิด หมายถึงความสามารถของผู้บริหารในการมองเห็นองค์การในภาพรวมหรือในเชิงบูรณาการเห็นความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ในองค์การและสามารถเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงของส่วนใดส่วนหนึ่งจะมีผลต่อองค์การในภาพรวมอย่างไร ทักษะด้านความคิดจะเกี่ยวข้องความสามารถของนักบริหารในการมองภาพรวมขององค์การผ่านการรวบรวม วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ทักษะในลักษณะนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อนักบริหารระดับสูงซึ่งต้องพัฒนาแผนสำหรับทิศทางในอนาคตขององค์การ ถึงแม้ว่านักบริหารจะให้ความสำคัญกับหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งขององค์การ เช่น ด้านการผลิต นักบริหารที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องเข้าใจถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ของฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายประชาสัมพันธ์

^๑wannisalovely, “การจัดการความรู้” การประยุกต์ใช้ความรู้ในชีวิตประจำวัน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/site/wannisalovelyxxx/home/kickrrm-thi-3> [๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๕].

การคิดเชิงประยุกต์เป็นการคิดเพื่อดึงความสามารถในการนำบางสิ่งมาปรับใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมและเวลาขณะนั้น เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ช่วยให้สามารถปรับตัวและปรับใช้สิ่งต่างๆ ให้เหมาะสมเข้ากับยุคสมัยที่บริบทแวดล้อมเปลี่ยนไป ทำให้เราสามารถแก้ปัญหาในวิถีทางที่ถูกต้องได้ และช่วยให้เราสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่ใช้การได้เพิ่มขึ้นจำนวนมาก การพัฒนาทักษะการคิดเชิงประยุกต์จึงเหมาะสมสำหรับทุกกลุ่มคน ทุกเพศและทุกวัย การคิดเชิงประยุกต์เป็นอีกหนึ่งการคิดที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการก้าวขึ้นเป็น “นักคิด” ผู้มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการเรียนรู้ที่จะเลือกและนำสิ่งดีๆ มาสู่ชีวิตของตน และเป็นการคิดที่จำเป็นต้องพัฒนาในส่วนของคุณลักษณะนิสัยด้วยการคิดในมิติอื่นๆ เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตตามธรรมชาติของเรา อันจะช่วยให้คิดได้ทันที เมื่อมีปัญหาคือต้องได้รับการแก้ไข^๙

ความจำเป็นในการประยุกต์หลักการจัดการมาใช้ในองค์กร เนื่องจากศาสตร์การจัดการเป็นศาสตร์ที่กว้าง มีการกำหนดหลักการอย่างกว้างๆ เอาไว้ ดังนั้นในการนำไปใช้จำเป็นต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรหรือการจัดการ องค์กรแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านขนาดขององค์กร วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง รูปแบบในการบริหารจัดการ ดังนั้นการจัดการองค์กรที่แตกต่างกันย่อมต้องประยุกต์ความรู้ด้านการจัดการเพื่อนำไปใช้ที่แตกต่างกันออกไป สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน แม้ว่าการจัดตั้งองค์กรบางองค์กรอาจมีลักษณะการจัดตั้งที่เหมือนกัน เช่น เป็นบริษัท จำกัด เช่นกัน แต่หากมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในการจัดการจึงต้องมีการประยุกต์ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ โดยแนวทางในการประยุกต์หลักการจัดการ ศึกษาสภาพที่แท้จริงขององค์กร วิเคราะห์สภาพที่แท้จริงขององค์กรทั้งในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ศึกษาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมกับองค์กร และนำหลักการจัดการที่เหมาะสมเข้ามาใช้ในการดำเนินการ^{๑๐}

สรุป การประยุกต์ หมายถึง การนำสิ่งหนึ่งหรือแนวคิดหนึ่งมาปรับใช้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง เป็นการนำสิ่งที่อยู่ในบริบทหนึ่งมาใช้ในอีกบริบทหนึ่งทั้งหลักการ วิธีการและรูปแบบ โดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมในบริบทที่แตกต่างกันออกไป

^๙Chanida, การคิดเชิงประยุกต์, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : http://oumchanida.blogspot.com/2012/11/blog-post_22.html [๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๕].

^{๑๐}กอบชัย ถิดานนท์, หน่วยที่ ๑๒ การประยุกต์ใช้หลักการจัดการ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/site/hlakkarcadkar32001003/hnwy-thi-12-kar-prayukt-chi-hlak-kar-cadkar> [๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๕].

ตารางที่ ๒.๑ สรุปแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประยุกต์

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์	การประยุกต์ หมายถึง การนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เฉพาะเจาะจง “บางสิ่ง” ที่นำมาใช้ประโยชน์นั้นอาจเป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิด ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและนำมาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยปรับให้เข้ากับบริบทแวดล้อมที่เป็นอยู่อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ “บางสิ่ง” นั้นอาจเป็นวัตถุดิบของที่นำมานอกเหนือบทบาทหน้าที่เดิมให้เหมาะสมกับบริบทใหม่
ภูสิทธิ์ ภูคำชะโนด	การคิดเชิงประยุกต์ยังเป็นการคิดที่ต้องการสร้างสิ่งที่ใช้ประโยชน์หรือแก้ไขปัญหา ณ เวลาหนึ่งใดให้สอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่นั้นเองและบรรลุเป้าหมายของตนเอง ชุมชนท้องถิ่นนั้นเอง
ราชบัณฑิตยสถาน	ประยุกต์ หมายถึง การนำความรู้ในวิทยาการต่างๆ มาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ ที่นำความรู้มาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น วิทยาศาสตร์ประยุกต์ จิตวิทยาประยุกต์
กอบชัย ถิตานนท์ wannisalovely	การประยุกต์หลักการจัดการ หมายถึง การนำความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการต่างๆ มาปรับใช้ในเป็นประโยชน์ การนำหลักการจัดการมาใช้ในชีวิตประจำวันสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวันดังนี้ คือ การนำความรู้ที่ได้จากการเรียนหลักการจัดการมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของเรา คือ การนำทักษะด้านต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดการการทำงาน
Chanida	การคิดเชิงประยุกต์เป็นการคิดเพื่อดึงความสามารถในการนำบางสิ่งมาปรับใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมและเวลาขณะนั้น เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ช่วยให้สามารถปรับตัวและปรับใช้สิ่งต่างๆ ให้เหมาะสมเข้ากับยุคสมัยที่บริบทแวดล้อมเปลี่ยนไป ทำให้เราสามารถแก้ปัญหาในวิถีทางที่ถูกต้องได้ และช่วยให้เราสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่ใช้การได้เพิ่มขึ้นจำนวนมาก การพัฒนาทักษะการคิดเชิงประยุกต์จึงเหมาะสมสำหรับทุกกลุ่มคน ทุกเพศและทุกวัย

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

๒.๒.๑ ความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้อธิบายความหมายของสมรรถนะไว้จำนวนมากดังจะกล่าวต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง ๒ กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (Competency)^{๑๑} และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)

คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตเห็นชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้^{๑๒}

ความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” หรือ “ขีดความสามารถ” สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการทำไปใช้งานได้ ๒ กลุ่ม ได้แก่ สมรรถนะตามแนว British approach ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากร โดยจะกำหนดจากมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้น สมรรถนะในแนวคิดจึงเป็นการกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปตามวิชาชีพ ส่วนสมรรถนะตามแนว American approach จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร กำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้จะต้องเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการจะเป็น สมรรถนะตามแนวคิดนี้จึงไม่สามารถ

^{๑๑} จีระประภา อัครบวร, สร้างคนสร้างผลงาน, (กรุงเทพมหานคร : ก. พลพิมพ์ (1996)., ๒๕๔๙), หน้า ๕๘.

^{๑๒} อธิพงศ์ ฤทธิชัย, แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency), [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2213> [๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖].

ลอกเลียนกันได้ เพราะแต่ละองค์การย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน สำหรับการให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะตามแนวคิด American approach มีดังนี้

สมรรถนะ เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน^{๑๓} ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่ว่า สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ สมรรถนะ ยังเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion reference) และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance)^{๑๔}

สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การ และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๕ องค์ประกอบ ดังนี้^{๑๕}

๑) แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรม หรือการตอบสนองต่อเป้าหมายหรือการถอยออกไปจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น

๒) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

๓) แนวคิดของตนเอง (Self concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในช่วงระยะสั้นๆ ได้

๔) ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่

๕) ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

คุณลักษณะของสมรรถนะทั้ง ๕ คุณลักษณะนี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตเห็นได้ง่ายจำนวน ๒ คุณลักษณะ ดังนี้

๑) สมรรถนะที่สังเกตได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย

^{๑๓} Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D., *Competency Based Human Resource Management: Value Driven Strategies for Recruitment, Development, and Reward*, (London: McGraw-Hill, 1992), p. 11.

^{๑๔} Spencer, M and Spencer, M.S., *Competence at Work: Models for Superior Performance*, (New York: John Wiley & Sons, 1993), p. 11.

^{๑๕} Boyatzis, R.E. *The Competent Manager*. (New York: McGraw-Hill, 1982), pp. 229-234.

๒) สมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล (Hidden) ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและพัฒนา

นอกจากนี้ ยังมีสมรรถนะที่เรียกว่า แนวคิดของตนเอง (Self concept) ได้แก่ ทักษะคติ และค่านิยม ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้ระยะเวลานานและสามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรม การใช้หลักจิตวิทยา หรือการสั่งสมประสบการณ์ในการพัฒนาแต่ก็เป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้างยากและต้องใช้เวลา

สมรรถนะ เป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพ (Occupational competency) ว่าหมายถึงความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้ คำว่ามาตรฐานในที่นี้หมายถึงองค์ประกอบของความสามารถรวมกับเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบายขอบเขตงาน^{๑๖}

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับและใช้กระบวนการทัศน์ (Paradigm) ทักษะคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในหน้าที่ที่เหมือนกันครบถ้วนและเท่าเทียมกัน และควรพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไปนอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพ ระดับความสามารถทางอารมณ์ (Emotional quotient: EQ) และความสามารถทางสติปัญญา (Intelligence quotient: IQ)^{๑๗}

“สมรรถนะ” ดังนั้น คือ สมรรถภาพ ความสามารถ เช่น เขาเป็นคนมีสมรรถภาพในการทำงานสูงสมควรได้เลื่อนตำแหน่ง สมรรถนะ ใช้แก่เครื่องยนต์ เช่น เครื่องยนต์แบบนี้มีสมรรถนะดีเยี่ยมเหมาะสำหรับการเดินทางไกล^{๑๘}

สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร^{๑๙}

สมรรถนะ คือ ความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้นๆ ต้องการ คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึง เฉพาะพฤติกรรมแต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อ ทักษะคติ อุปนิสัยส่วนตัวของตนด้วย และได้กล่าวถึงความหมายของ Competency ว่า แบ่งออกได้เป็น ๒ กลุ่มดังนี้^{๒๐}

^{๑๖}Dales, M and Hes, K., **Creating Training Miracles**, (Sydney: Prentice Hall., 1995), p. 80.

^{๑๗}วัฒนา พัฒนพงศ์, **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๗), หน้า ๓๓.

^{๑๘}ราชบัณฑิตสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔**, (กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตสถาน, ๒๕๕๖), หน้า ๑๑๒๗-๑๑๒๘.

^{๑๙}เจษฎา ประกอบทรัพย์ และวลัยลักษณ์ เศรษฐฤทธิ์, “การปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน”, **วารสารข้าราชการ**, ปีที่ ๔๙ ฉบับที่ ๓ (พฤษภาคม-มิถุนายน, ๒๕๔๗) : หน้า ๔๖

^{๒๐}ณรงค์วิทย์ แสงทอง, **การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, ๒๕๔๗), หน้า ๒๗.

กลุ่มที่ ๑ หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย

กลุ่มที่ ๒ หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ ของบุคคล (Attributes) หรือที่เรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่ แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานได้ผลงานที่ โดดเด่นกว่าคนอื่นๆ โดยบุคคลเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อร่วมงาน อื่นๆ โดยสถานการณ์หลากหลายกว่าและได้ผลงานดีกว่า^{๒๑}

สมรรถนะ คือ เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์การต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหาก ข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์การกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการ ปฏิบัติงานดีและส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการไว้ กล่าวโดยสรุปสมรรถนะสามารถใช้ เป็นสิ่งที่ทำนายผลการปฏิบัติงาน หรือ เป็นส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงานก็ได้แต่จะใช้ในเรื่องใดผู้ใช้ ต้องมีความเข้าใจ เพราะวิธีการประเมินและจุดประสงค์ของการใช้สมรรถนะจะแตกต่างกันไป^{๒๒}

Competency หากแปลเป็นภาษาไทยจะหมายถึงความสามารถหรือศักยภาพหรือ สมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการตอบคำถามว่า “ทำ อย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How)” มากกว่าการตอบคำถามว่า “อะไร เป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What)”^{๒๓} ทั้งนี้การกำหนด Competency จะแบ่ง ออกเป็น ๓ มุมมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกันไปดังนี้

สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจหรือ คุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ดังนี้^{๒๔}

๑) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งใน สถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการ สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ

๒) ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ ระยะเวลาเพื่อฝึกฝนปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะจะแบ่งออกเป็น ๒ ด้านได้แก่

๒.๑) ทักษะการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) หมายถึง ทักษะในการ บริหารควบคุมงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ

^{๒๑} เสน่ห์ จัยโต, “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ Competency–Base Development”, วารสารการ จัดการสมัยใหม่, ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑ (มกราคม–กุมภาพันธ์, ๒๕๔๘) : ๓๓.

^{๒๒} สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือ สมรรถนะหลัก, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๕๒), หน้า ๔-๗.

^{๒๓} อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, Competency Dictionary, (กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒-๒๓.

^{๒๔} อารัมศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, COMPETENCY ภาควิชาปฏิบัติ เขากำลังทำอะไร?, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๔๙), หน้า ๖.

เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากทำอะไรมีความต้องการอะไรในอนาคต

๒.๒) ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน

๓) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทักษะคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

Competency ในหนังสือของ Ganesh Shermon ชื่อ Competency Based HRM กล่าวไว้ว่า Competency สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ความหมาย คือ^{๒๕}

ความหมายที่ ๑ Competency หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในขอบเขตงานที่ตนรับผิดชอบ

ความหมายที่ ๒ Competency หมายถึง คุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายทั้ง ๒ ประการข้างต้นยึดถือ Competency ในความหมายที่ ๒ ในการศึกษาของเขา ทั้งนี้เพราะ Competency ในความหมายที่ ๒ จะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันนำมาสู่ผลความสำเร็จของงาน

สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่เกิดจากความรู้ เจตคติ หรือ คุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล อันเป็นปัจจัยสำคัญ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

๒.๒.๒ ประเภทของสมรรถนะ

สำหรับการจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะที่แตกต่างกันออกไป เช่น ทำการแบ่งสมรรถนะออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่^{๒๖}

๑) สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

๒) สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

^{๒๕} สุภัฏญา รัศมีธรรมโชติ, “Competency เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้”, Human Resource, ปีที่ ๕๓ ฉบับที่ ๘ (มีนาคม-เมษายน, ๒๕๔๖) : ๑๕.

^{๒๖} ณรงค์วิทย์ แสนทอง, **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ**, (กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, ๒๕๔๗), หน้า ๖๘.

๓) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรือสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วย ๓ ประเภท ได้แก่^{๒๗}

๑) สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

๒) สมรรถนะบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร

๓) สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ ๒ ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

สมรรถนะ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal Attributes) ในพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และจำแนกสมรรถนะออกเป็น ๔ ประเภท/ระดับ ดังนี้^{๒๘}

๑) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง ความสามารถหลักซึ่งสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของคนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด และหมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการให้มี

๒) สมรรถนะในการบริหารจัดการ (Managerial Competency) หมายถึง ความสามารถในการจัดการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารจัดการงานต่างๆ และ หมายถึงความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-Based)

๓) สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) หมายถึง ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ (Job-Based) หน้าที่ที่แตกต่างกัน ความสามารถในงานย่อมแตกต่างกัน สามารถเรียก Functional Competency เป็น Job Competency หรือ Technical Competency

๔) สมรรถนะส่วนบุคคล (Individual Competency) หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่ที่

^{๒๗} จีระประภา อัครบวร, สร้างคนสร้างผลงาน, (กรุงเทพมหานคร : ก. พลพิมพ์ (1996), ๒๕๔๙), หน้า ๖๘.

^{๒๘} อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์, Competency Dictionary, (กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, ๒๕๔๘), หน้า ๒๘-๓๐.

ได้รับมอบหมาย หน้าที่เหมือนกันไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถที่เหมือนกัน

มีการจำแนกสมรรถนะออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้^{๒๙}

๑) สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน เช่น ความสามารถในการอ่าน หรือ ความรู้ในสินค้าที่ตนขายอยู่ประจำ เป็นต้น ซึ่งสมรรถนะพื้นฐานเหล่านี้ไม่ทำให้บุคคลมีผลงานแตกต่างจากบุคคลอื่น หรือไม่สามารถทำให้บุคคลมีผลงานที่ดีกว่าผู้อื่นได้ ดังนั้น Competency ในกลุ่มนี้จึงไม่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการมากนัก นักวิชาการบางกลุ่มถึงขั้นลงความเห็นว่าความรู้ทักษะพื้นฐานเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็น Competency

๒) สมรรถนะที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating Competency) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่ง Competency ในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นที่การใช้ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอื่นๆ (รวมถึง ค่านิยม แรงจูงใจ และทัศนคติ) เพื่อช่วยให้เกิดความสำเร็จที่ดีเลิศในงาน อีกทั้งยังเป็น Competency ที่นักวิชาการจำนวนมากให้ความสำคัญในการพัฒนาให้เพิ่มขึ้นในบุคคลมากกว่า Competency กลุ่มแรก

สรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทหลัก คือ สมรรถนะหลัก (Core competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิ ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ เป็นต้น อีกประเภทหนึ่งคือสมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

๒.๒.๓ องค์ประกอบของสมรรถนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะมีผู้เสนอไว้หลายคนดังนี้

หน่วยงานภาครัฐได้กำหนดสมรรถนะหลัก ให้เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน จำแนกออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่^{๓๐}

๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการ/หน่วยงานกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรคพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

๒) บริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของบุคคลในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

^{๒๙} สุกัญญา รัตติธรรมโชติ, “Competency เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้”, Human Resource, ปีที่ ๕๓ ฉบับที่ ๘ (มีนาคม-เมษายน, ๒๕๕๖) : ๑๗-๑๙.

^{๓๐} สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๕๒), หน้า ๑๑.

๓) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความขวนขวายสนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

๔) จริยธรรม (Integrity) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรและประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพของตน อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรและรัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๕) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) หมายถึง สมรรถนะที่เน้น ๑) ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ในฐานะหัวหน้าทีม และ ๒) ความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

สมรรถนะหลักแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ซึ่งเป็นตัวเดียวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนไทย ได้แก่^{๓๑)}

๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการ/หน่วยงานกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

๒) การบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของบุคคลในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓) การพัฒนาตนเอง (Expertise) หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

๔) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง สมรรถนะที่เน้น ๑) ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กรโดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ในฐานะหัวหน้าทีม และ ๒) ความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ในประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๔) ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ โดย

^{๓๑)} คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, คู่มือการปฏิบัติงานของอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้งในส่วนราชการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๓), หน้า ๑๔๐-๑๔๘.

ได้กำหนดสมรรถนะ ของการความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยมีสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย^{๓๒}

๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้ดีขึ้นหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ตลอดจนรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

๒) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักการรัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๓) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน หมายถึง มีการวางแผน ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

๔) การบริการเป็นเลิศ หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕) การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ในฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

บริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด ได้ประกาศตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานระดับองค์กรและการกำหนดสมรรถนะ มีองค์ประกอบดังนี้^{๓๓}

๑) ความซื่อสัตย์ คือ ความยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมทั้งในชีวิตประจำวัน และภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยมุ่งแสดงออกให้เป็นประจักษ์เป็นแบบอย่างอันดี ตลอดจนมีความเต็มใจเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อความสำเร็จของส่วนรวม

๒) การมีใจรักในการให้บริการ คือ ความกระตือรือร้น เต็มใจพร้อมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ให้ความช่วยเหลือแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตนโดยตรง เพื่อมุ่งสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

^{๓๒} สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (กผ.), ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๔), (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๘), หน้า ๑-๗.

^{๓๓} บริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด, “ประกาศตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานระดับองค์กรและการกำหนดสมรรถนะ ประจำปี ๒๕๕๘”, บันทึกข้อความ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไพรซิเนียไทย จำกัด, ๒๕๕๘), ๓.

๓) ความรักองค์กร คือ ความผูกพัน ให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ปฏิบัติตัวสนับสนุนนโยบาย กลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

๔) การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ การทำงานด้วยความทุ่มเทพยายามให้เกิดผลลัพธ์ที่จับต้องได้ สอดคล้องกับเป้าหมายที่หน่วยงานและบริษัทกำหนด

๕) ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง คือ ความพร้อมในการปรับเปลี่ยนตนเองให้รองรับต่อความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทั้งจากนโยบายหรือสภาพแวดล้อมภายนอกโดยไม่หวาดกลัวต่อต้าน แต่พยายามแสวงหาโอกาส มุ่งพัฒนาตนให้รองรับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และพยายามสร้างผลลัพธ์ให้แก่บริษัทภายใต้บริบทใหม่ๆ ที่กำลังมาถึง

สรุป สมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ การมีใจรักในการให้บริการ ความรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ ๒.๒ สรุปสาระสำคัญของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
จิรประภา อัครบวร	แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน จึงทำการศึกษาวิจัยและสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องว่าสมรรถนะ (Competency)
อติพงศ์ ฤทธิชัย	คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้และวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาท ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจ
Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D.	สมรรถนะ เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน

ตารางที่ ๒.๒ สรุปสาระสำคัญของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Spencer, M and Spencer, M.S.	สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้สมรรถนะ ยังเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion reference) และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance)
Boyatzis, R.E.	สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๕ องค์ประกอบ ๑) แรงจูงใจ (Motive) ๒) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ๓) แนวคิดของตนเอง (Self concept) ๔) ความรู้ (Knowledge) ๕) ทักษะ (Skill)
Dales, M and Hes, K.	สมรรถนะ เป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพ (Occupational competency) ว่าหมายถึงความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้
วัฒนา พัฒนพงศ์	สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับและใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร
ราชบัณฑิตสถาน	“สมรรถนะ” ดังนั้น คือ สมรรถภาพ ความสามารถ เช่น เขาเป็นคนมีสมรรถภาพในการทำงานสูงสมควรได้เลื่อนตำแหน่ง สมรรถนะ ใช้แก่เครื่องยนต์ เช่น เครื่องยนต์แบบนี้มีสมรรถนะดีเยี่ยมเหมาะสำหรับการเดินทางไกล

ตารางที่ ๒.๒ สรุปสาระสำคัญของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
เจษฎา ประกอบทรัพย์ และวลัยลักษณ์ เศรษฐฤทธิ์	สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร
ณรงควิทย์ แสงทอง	สมรรถนะ คือ ความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้นๆ ต้องการ คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรมแต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อ ทศนคติ อุปนิสัยส่วนลึกของตนด้วย
เสนห์ จุ้ยโต	สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่นๆ โดยบุคคลเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ โดยสถานการณ์หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่า
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	สมรรถนะ คือ เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดีและส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการไว้
อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์	Competency หากแปลเป็นภาษาไทยจะหมายถึงความสามารถหรือศักยภาพหรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมที่แสดงออก เป็นการตอบคำถามว่า “ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How)” มากกว่าการตอบคำถามว่า “อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What)”
ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์	สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจหรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

ตารางที่ ๒.๒ สรุปสาระสำคัญของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ	Competency ในหนังสือชื่อ Competency Based HRM กล่าวไว้ว่า Competency สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ความหมาย คือ ๑ Competency หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในขอบเขตงานที่ตนรับผิดชอบ ๒ Competency หมายถึง คุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ณรงค์วิทย์ แสนทอง	การจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะที่แตกต่างกันออกไป เช่น ทำการแบ่งสมรรถนะออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สมรรถนะหลัก (Core competency) ๒) สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) ๓) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency)
จิรประภา อัครบวร	สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วย ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) สมรรถนะหลัก (Core competency) ๒) สมรรถนะบริหาร (Professional competency) ๓) สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency)
อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์	สมรรถนะ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal Attributes) ในพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และจำแนกสมรรถนะออกเป็น ๔ ประเภท/ระดับ คือ ๑) สมรรถนะหลัก (Core Competency) ๒) สมรรถนะในการบริหารจัดการ (Managerial Competency) ๓) สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) ๔) สมรรถนะส่วนบุคคล (Individual Competency)
สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ	การจำแนกสมรรถนะออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้ ๑) สมรรถนะขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน ๒) สมรรถนะที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป

ตารางที่ ๒.๒ สรุปสาระสำคัญของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	หน่วยงานภาครัฐได้กำหนดสมรรถนะหลัก ให้เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน จำแนกออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ๒) บริการที่ดี (Service Mind) ๓) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) ๔) จริยธรรม (Integrity) ๕) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)
คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	สมรรถนะหลักแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ซึ่งเป็นตัวเดียวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนไทย ได้แก่ ๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ๒) การบริการที่ดี (Service Mind) ๓) การพัฒนาตนเอง (Expertise) ๔) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (กกอ.)	การกำหนดสมรรถนะ ของการความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยมีสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย ๑) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ๓) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ๔) การบริการเป็นเลิศ ๕) การทำงานเป็นทีม
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานระดับองค์กรและการกำหนดสมรรถนะ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ การมีใจรักในการให้บริการ ความรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

๒.๓ หลักอิทธิบาท ๔

๒.๓.๑ อิทธิบาท ๔

จากการทบทวนเอกสารพบว่า มีนักวิชาการและนักวิจัยได้ศึกษาและอธิบายถึงอิทธิบาท ๔ ที่ปรากฏในพระไตรปิฎกไว้หลายท่าน ดังนี้

ในพระพุทธศาสนานั้น สมบัติที่เกิดจากฉันทะและความเพียรที่มุ่งมั่น เจริญอิทธิบาท ประกอบด้วย วิริยสมบัติปานสังขารหมายถึง สมบัติที่เกิดจากวิริยะและความเพียรสร้างสรรค์ เจริญอิทธิบาทประกอบด้วย จิตตสมบัติปานสังขาร หมายถึง สมบัติที่เกิดจากจิตตะและความเพียรสร้างสรรค์ เจริญอิทธิบาทประกอบด้วย วิมังสาสมบัติปานสังขาร หมายถึง สมบัติที่เกิดจากวิมังสา

และความเพียรสร้างสรรค์ เพราะฉะนั้นอิทธิบาท ๔ มีองค์ประกอบ^{๓๔} ดังนี้ ฉันทสมาธิ หมายถึงสมาธิที่เกิดจากฉันทะ วิริยะ หมายถึง การปรารถนาความเพียรทางใจ สัมมาวายามะ จิต หมายถึง มโนมานัส มโนวิญญาณธาตุที่สมกัน ความบากบั่น ความตั้งหน้า ความพยายาม ความอดสาเห ความทนทาน ความเข้มแข็ง ความก้าวไปอย่างไม่ห่อถอย ความไม่ทอดทิ้งธุระ ความประคับประคองธุระไว้ด้วยดี วิริยะ วิริยินทรีย์ วิริยะผลสัมมาวายามะ วิมังสา หมายถึง ปัญญา กิริยาที่รู้ชัด ความไม่หลงความวิจยธรรม สัมมาทิฏฐิสมาธิหมายถึง ความตั้งอยู่แห่งจิต ความดำรงอยู่แห่งจิต ความไม่ส่ายไปแห่งจิต ความไม่ฟุ้งซ่านแห่งจิต ภาวะที่จิตไม่ส่ายไป ความสงบ สัมมาสมาธิ (สภาวะที่จิตมีอารมณ์เดียว)

นอกจากนี้ องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ตรัสถึงอิทธิบาท ซึ่งได้ทรงแสดงพระธรรมเทศนาที่ปรากฏในพระอภิธรรมปิฎก ดังนี้

อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ภิกษุในธรรมวินัยนี้^{๓๕}

- ๑) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิและปธานสังขาร
- ๒) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิและปธานสังขาร
- ๓) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิและปธานสังขาร
- ๔) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิและปธานสังขาร

หลักธรรมที่ทำให้ผู้ปฏิบัติบรรลุถึงความสำเร็จทั้งในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานต้องประกอบด้วยคุณสมบัติตามหลักอิทธิบาททั้ง ๔ ประการ ซึ่งองค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าพระองค์ได้ทรงปฏิบัติมาด้วยพระองค์เองและได้ทรงตรัสสั่งสอนให้พุทธบริษัทได้รู้และปฏิบัติตามจนเป็นที่ประจักษ์ชัดแจ้งและเห็นจริงตามคำสั่งสอนของพระองค์ ดังนั้นที่มาและความหมายของหลักอิทธิบาทจึงมีปรากฏตามในพุทธพจน์ ดังนี้

อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ภิกษุในธรรมวินัยนี้

- ๑) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิและปธานสังขาร
- ๒) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิและปธานสังขาร
- ๓) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิและปธานสังขาร
- ๔) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิและปธานสังขาร^{๓๖}

ในมหาปริณิพพานสูตร พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงแสดงอานุภาพของอิทธิบาท ๔ ประการไว้ว่า อานนท์ กรุงราชคฤห์น่ารื่นรมย์ ภูเขาชิลมกุฏน่ารื่นรมย์ อิทธิบาท ๔ ผู้ใดผู้หนึ่งเจริญทำให้มากแล้วทำให้เป็นดุจยานแล้ว ทำให้เป็นที่ตั้งแล้ว ให้ตั้งมั่นแล้ว สังสมแล้ว ปรารภดี ผู้นั้นเมื่อมุ่งหวัง พึงดำรงอยู่ได้หนึ่งกัลป์หรือเกินกว่าหนึ่งกัลป์ อิทธิบาท ๔ ตถาคตเจริญทำให้มากแล้ว ทำให้เป็นดุจยานแล้ว ทำให้เป็นที่ตั้งแล้ว ให้ตั้งมั่นแล้ว สังสมแล้ว ปรารภดีแล้ว ตถาคตเมื่อมุ่งหวังพึงดำรงอยู่ได้หนึ่งกัลป์หรือเกินกว่าหนึ่งกัลป์^{๓๗}

ในขวสกุสูตร สันกุมารพรหม ได้กล่าวถึงการเจริญอิทธิบาท ๔ ประการ โดยพวกเทพชั้นดาวดึงส์ได้กล่าวว่า พระผู้มีพระภาคผู้ทรงรู้ทรงเห็น เป็นพระอรหันต์สัมมาสัมพุทธเจ้าพระองค์

^{๓๔} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๒๔๗/๒๔๖๒.

^{๓๕} อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๓๑-๔๖๕/๓๔๒-๓๔๗.

^{๓๖} อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๓๑/๓๔๒.

^{๓๗} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๗๙/๑๒๗.

ภิกษุเสพ เจริญ ทำให้มากซึ่งธรรมเหล่านั้น เพราะฉะนั้นจึงเรียกว่า เจริญอุททิบาท ๔ คือ คุณธรรมที่ทำให้ผู้ปฏิบัติตามประสบความสำเร็จ ๔ ประการ^{๔๐} ดังนี้

ฉันทิทธิบาท

ภิกษุเจริญอธิภาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิและปธานสังขาร เป็นอย่างไร ถ้าภิกษุทำฉันทะให้เป็นอธิบดีแล้วได้สมาธิ ได้เอกัคคตาจิต นี้เรียกว่า ฉันทสมาธิ ภิกษุนั้นสร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประครองจิต มุ่งมั่น เพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดมิให้เกิดขึ้น สร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประครองจิต มุ่งมั่น เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประครองจิต มุ่งมั่น เพื่อยังกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดให้เกิดขึ้น สร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประครองจิต มุ่งมั่น เพื่อความดำรงอยู่ ไม่เลือนหาย ภิชโยภภาพ ไพบูลย์เจริญเต็มที่แห่งกุศลธรรมที่เกิดแล้ว ธรรมเหล่านี้เรียกว่าปธานสังขาร ประมวลย่อฉันทสมาธิและปธานสังขารเข้าเป็นอย่างเดียวกัน จึงนับได้ว่าฉันทสมาธิและปธานสังขาร ด้วยประการฉะนี้

วิธียิทธิบาท

ภิกษุเจริญอุทิศบาปที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิและปธานสังขาร เป็นอย่างไร ถ้าภิกษุทำวิริยะให้เป็นอธิปัตติแล้วได้สมาธิ ได้เอกัคคตาจิต นี้เรียกว่า วิริยสมาธิ ภิกษุนั้นสร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประคองจิต มุ่งมั่น เพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดมิให้เกิดขึ้น สร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประคองจิต มุ่งมั่น เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประคองจิต มุ่งมั่น เพื่อยังกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดให้เกิดขึ้น สร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประคองจิต มุ่งมั่น เพื่อความดำรงอยู่ ไม่เลือนหาย ภิกษุภาพ ไพบูลย์เจริญเต็มที่แห่งกุศลธรรมที่เกิดแล้ว ธรรมเหล่านี้เรียกว่า ปธานสังขาร ประมวลย่อวิริยสมาธิและปธานสังขารเข้าเป็นอย่างเดียวกัน จึงนับได้ว่าวิริยสมาธิและปธานสังขาร ด้วยประการฉะนี้

จิตติวิทยา

ภิกษุเจริญอธิษฐานที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิและปธานสังขาร เป็นอย่างไร ถ้าภิกษุทำจิตให้เป็นอธิบดีแล้วได้สมาธิ ได้เฝ้ากัศคตาจิต นี้เรียกว่า จิตตสมาธิ ภิกษุนั้นสร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประคองจิต มุ่งมั่น เพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดมิให้เกิดขึ้น สร้างฉันทะพยายามปรารภความเพียร ประครองจิต มุ่งมั่น เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สร้างฉันทะพยายามปรารภความเพียร ประคองจิตมุ่งมั่น เพื่อยังกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดให้เกิดขึ้น สร้างฉันทะพยายามปรารภความเพียร ประคองจิต มุ่งมั่น เพื่อความดำรงอยู่ ไม่เสื่อมหาย ภิกษุภาพ ไพบูลย์เจริญเต็มที่แห่งกุศลธรรมที่เกิดแล้ว ธรรมเหล่านี้เรียกว่า ปธานสังขาร ประมวลย่อจิตตสมาธิและปธานสังขารเข้าเป็นอย่างเดียวกัน จึงนับได้ว่าจิตตสมาธิและปธานสังขาร ด้วยประการฉะนี้

วิมังสาธิบาย

ภิกษุเจริญอุททิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิและปธานสังขาร เป็นอย่างไร ถ้าภิกษุทำวิมังสาให้เป็นอุททิธแล้วได้สมาธิ ได้เอกัคคตาจิต นี้เรียกว่า วิมังสาสมาธิ ภิกษุนั้นสร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประคองจิต มุ่งมั่น เพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดมิให้เกิดขึ้น สร้างฉันทะ พยายามปรารภความเพียร ประคองจิต มุ่งมั่น เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สร้างฉันทะ

๔๐ อภิ.วิ. (ไทย). ๓๕/๒/๓๔๒-๓๔๗.

พยายามปรารถนาความเพียร ประคองจิตมุ่งมั่น เพื่อยังกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดให้เกิดขึ้น สร้างฉันทะ พยายามปรารถนาความเพียร ประคองจิต มุ่งมั่น เพื่อความดำรงอยู่ ไม่เลือนหาย ภิชโยภภาพ ไพบูลย์ เจริญเต็มแห่งกุศลธรรมที่เกิดแล้ว ธรรมเหล่านี้เรียกว่าปธานสังขาร ประมวลย่อวิมังสาสมาธิและ ปธานสังขารเข้าเป็นอย่างเดียวกันจึงนับได้ว่าวิมังสาสมาธิและปธานสังขาร ด้วยประการฉะนี้

๒.๓.๓ การปฏิบัติตามหลักอริยบท ๔

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของหลักอริยบท ๔ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเข้าถึงหลักอริยบท ๔ อย่างถ่องแท้ ทั้งที่ได้ มีนักวิชาการที่ได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไปในด้านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับ หลักอริยบท ๔ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของหลักอริยบท ๔ ไว้ดังนี้

การปฏิบัติตามหลักอริยบท ๔ ดังนี้^{๔๑}

๑) ฉันทะ แปลว่า ความพอใจ ได้แก่ ความมีใจรักในสิ่งที่ทำ และพอใจใฝ่รักในจุดหมาย ของสิ่งที่ทำนั้นอยากทำสิ่งนั้นๆ ให้สำเร็จอยากให้งานนั้นหรือสิ่งนั้นบรรลุ พุดง่าย ๆ ว่ารักงานและรัก จุดหมายของงาน พุดให้ลึกลงไปในทางธรรมว่า ความรักความใส่ใจปรารถนาต่อภาวะดีงามเต็มเปี่ยม สมบูรณ์ ซึ่งเป็นจุดหมายของสิ่งที่กระทำหรือจะเข้าใจถึงได้ด้วยการกระทำนั้น อยากให้สิ่งนั้นๆ เข้าถึง หรือดำรงอยู่ในภาวะที่ดีทั้งดงามที่ประณีต ที่สมบูรณ์ที่สุดของมันหรืออยากให้ภาวะดีงามเต็มเปี่ยม สมบูรณ์ของสิ่งนั้นๆ ของงานนั้นอยากทำให้สำเร็จตามจุดหมายที่ดีงามนั้น เมื่อเห็นสิ่งนั้นหรืองานนั้น กำลังเดินหน้าไปสู่จุดหมาย ก็เกิดปิติเป็นความอิ่มเอมใจ เมื่อสิ่งหรืองานที่ทำบรรลุจุดหมายก็ได้รับความ โสมนัสเป็นความฉ่ำชื่นใจที่พร้อมด้วยความรู้สึกโปร่งโล่งผ่องใส เบิกบานแผ่ออกไปเป็นอิสระ ไร้ขอบเขต

ถ้าสามารถปลูกเร้าฉันทะให้เกิดอย่างแรงกล้า เกิดความรักในคุณค่าความดีงาม ความ สมบูรณ์ของสิ่งนั้นหรือจุดหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้ว คนก็จะทุ่มเทชีวิตจิตใจอุทิศให้แก่สิ่งนั้น เมื่อรักแท้ ก็มอบใจให้อาถึงขนานยอมสละชีวิตเพื่อสิ่งนั้นได้ เมื่อมีฉันทะแล้วก็ต้องทำการสิ่งนั้น ให้ดีที่สุดให้ สำเร็จผลอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้นของงานนั้น ไม่หวั่นพะวงกับสิ่งล่อเร้าหรือผลตอบแทนทั้งหลาย จิตใจ มุ่งแน่วแน่ มั่นคงในการดำเนินสู่จุดหมาย เดินเรียบสม่ำเสมอ ไม่ชาน ไม่ส่าย ฉันทะสมาธิ จึงเกิดขึ้น โดยนัยนี้ และพร้อมนั้น

๒) วิริยะ แปลว่า ความอาจหาญ แก่กล้า บากบั่น ก้าวไป ใจสู้ ไม่ย่อท้อไม่หวั่นกลัวต่อ อุปสรรคและความยากลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึง ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เข้าแล้ว แม้ได้ยินว่าจุดหมายจะบรรลุถึงได้ยากนัก มีอุปสรรคมาก หรืออาจใช้เวลายาวนานเท่านี้ปีเท่านี้เดือน เขาก็ไม่ทอดถอนใจกลับเห็นเป็นสิ่งท้าทายที่เขาจะเอาชนะให้ได้ให้สำเร็จ คนที่มีความเพียร เท่ากับมีแรง หนุนเวลาทำงานหรือปฏิบัติธรรมก็ตาม จิตใจจะแน่วแน่มั่นคง พุ่งตรงต่อจุดหมาย สมาธิก็เกิดขึ้นได้ เรียกว่าเป็น วิริยะสมาธิ

๓) จิตตะ แปลว่า ความคิดจดจ่อ หรือเอาใจฝักใฝ่ ได้แก่ ความมีจิตผูกพัน จดจ่อเฝ้าคิด เรื่องนั้นใจอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อย ไม่ห่างไปไหน ถ้าจิตตะเป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือ งาน อย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจรับรู้เรื่องอื่นๆ ใครพูดอะไรเรื่องอื่นๆ ไม่สนใจ แต่ถ้าพูด

^{๔๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมะกับการทำงาน, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๓), หน้า ๗๙.

เรื่องงานนั้น จะสนใจเป็นพิเศษโดยทันที บางทีจัดทำเรื่องนั้น งานนั้น ชลุกง่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ลืมกินลืมนอน ความมีใจฝักใฝ่เช่นนี้ย่อมทำให้สมาธิเกิดขึ้น จิตจะแน่วแน่ แนบสนิทในจิตที่ทำ มีกำลังมากเฉพาะสำหรับกิจนั้น เรียกว่าเป็นจิตตะสมาธิ

๔) วิมังสา แปลว่า ความสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญ ตรวจสอบเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อน เกินเลย บกพร่องหรือขัดข้อง เป็นต้นในกิจที่ทำ รู้จักทดลองและคิดค้นหาทางแก้ไขและปรับปรุง ข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาชักนำสมาธิซึ่งจะเห็นได้ไม่ยากคนมีวิมังสาเป็นพวกชอบคิด ค้นหาเหตุผล ชอบสอบสวนทดลอง เมื่อทำอะไร ก็คิดพิจารณาทดสอบไปเช่น คิดว่าผลนี้เกิดจากเหตุอะไรทำไมจึงเป็นอย่างนี้ ผลนี้เกิดจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเหล่านี้เท่านี้ถ้าชักองค์ประกอบนี้ออกเสียจะเป็นอย่างนี้ ถ้าเพิ่มองค์ประกอบนี้เข้าไปแทนจะเกิดผลอย่างนี้ ลองเปลี่ยนองค์ประกอบนั้นแล้ว ไม่เกิดผลอย่างที่เราคาดหมาย เป็นเพราะอะไร จะแก้ไขจุดไหน เป็นเหตุให้จิตแน่วแน่แล่นดังไปกับเรื่องที่พิจารณา ไม่ฟุ้งซ่านไม่วอกแวก เรียกว่าเป็นวิมังสาสมาธิ

อิทธิบาท ๔ คือคุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมายมี ๔ อย่าง คือ ๑. ฉันทะ ความพอใจ คือความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป ๒. วิริยะ ความเพียร คือ ขยันหมั่น ประກอบสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง ๓. จิตตะ ความคิดมุ่งไป คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำในสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝักใฝ่ไม่ปล่อยให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป ๔. วิมังสา ความไตร่ตรอง หรือทดลอง คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจสอบ ตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผนวัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น^๒

อิทธิบาท ๔ คือ บทของพระธรรมเช่นว่าจะมีฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ที่เรียกว่าอิทธิบาท นี้ต้องมีและมีได้โดยไม่รู้สีกตัวคนที่มีการทำงานย่อมทำงานด้วยความพอใจความขยันขันแข็งความเอาใจใส่ใคร่ครวญอยู่เสมอนี้เรียกว่าเขามีอิทธิบาททั้งสี่ประการนั้นโดยไม่รู้สีกตัว^๓

อิทธิบาท ๔ สรุปได้ว่าหลักธรรมที่ไม่เคยล้าสมัย หรือหลักธรรมอันเป็นหลักแห่งความสำเร็จ หรือทางแห่งความสำเร็จ ๔ ประการ ไม่มีใครหาได้ที่ล้าสมัย

๑) ฉันทะ เพราะเหตุว่าทรงรักสิ่งที่ทรงทำ จึงได้ทำสิ่งที่ทำอยู่ในขณะนี้

๒) วิริยะ คือความพากเพียร ความพยายามไม่ย่อท้อ

๓) จิตตะ คือความเอาพระทัยจดจ่อในสิ่งที่ทรงทำ เพราะฉะนั้นท่านจึงทำได้

๔) วิมังสา ทำงานแล้วไม่ทิ้ง คอยตรวจสอบ ทบทวน ไตร่ตรอง พิจารณา

ดังนั้น หลักความสำเร็จ ปฏิบัติตามหลักธรรม ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จแห่งกิจการที่ เรียกว่า อิทธิบาท (ธรรมให้ถึงความสำเร็จ) ๔ ข้อ คือ

๑) ฉันทะ : รักงาน (การเห็นคุณค่า ความรัก ความพอใจ) คือ มีใจรัก พอใจจะทำสิ่งนั้น และทำด้วยใจรัก ต้องการทำให้เป็นผลสำเร็จอย่างดีแห่งกิจหรืองานที่ทำ มิใช่สักว่าทำพอให้เสร็จๆ หรือ เพียงเพราะอย่างใดรางวัลหรือผลกำไร

^๒ พระพรหมคุณาภรณ์, (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์รวมเล่ม ๓ ภาค ครั้งที่ ๑๕, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จันทร์เพ็ญ, ๒๕๕๐), หน้า ๑๖๐/๒๓๑.

^๓ พุทธาสถิก, การงานที่เป็นสุข, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๙), หน้า ๓๐.

๒) วิริยะ : สู้งาน (ความเพียร เห็นเป็นความท้าทาย ใจสู้ ขยัน) คือ พากเพียรทำ ขยัน หมั่นประกอบ หมั่นกระทำสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็งอดทน เอาธุระ ไม่ทอดทิ้ง ไม่ทอดถอย ก้าวไปข้างหน้าจนกว่าจะสำเร็จ

๓) จิตตะ : ใส่ใจงาน (ความคิด อุทิศตัวต่องาน ใจจดจ่อ จริงจัง) คือ เอาจิตฝึกฝน ตั้งจิต รับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิดไม่ปล่อยจิตใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย ใช้ความคิดในเรื่องนั้น บ่อยๆ เสมอๆ ทำกิจหรืองานนั้นอย่างอุทิศตัวอุทิศใจ

๔) วิมังสา : ทำงานด้วยปัญญา (ไตร่ตรอง พิสูจน์ ทดสอบ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข) ใช้ ปัญญาสอบสวน คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยัง หย่อน เกินเลยบกพร่องขัดข้องในสิ่งที่ทำนั้น โดยรู้จักทดลอง วางแผน วัตถุประสงค์ คัดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น เพื่อจัดการและดำเนินงานนั้นให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป^{๔๔}

อิทธิบาท ๔ คือ ข้อธรรมที่เป็นบันไดแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติกิจทุกอย่างประกอบไปด้วย ฉันทะ ความพอใจในเรื่องเราจะทำ วิริยะ ความเพียรไม่ทอดถอยในการประกอบกิจนั้นๆ จิตตะ เอาใจใส่ไม่ทอดธุระในเรื่องนั้นๆ วิมังสา จะต้องทำงานนั้นต่อไป บันไดสู่ความสำเร็จสี่ประการที่กล่าว นี้ข้อสุดท้ายสำคัญสุด^{๔๕}

อิทธิบาท ๔ คือ ทางแห่งความสำเร็จ จุดเริ่มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ถ้าเราพัฒนาคน ถูกต้องอย่างที่ว่ามนุษย์ไม่แปลกแยกจากความเป็นจริงของธรรมชาติตั้งแต่ขั้นพื้นฐานทุกอย่าง ก็สอดคล้องไปกันได้หมดไม่มีอะไรเสียหายเมื่อเราวางฐานได้ดีแล้วเราก็ใช้หลักการต่างๆ ในการทำงาน บนพื้นฐานแห่งความถูกต้องนั้นเมื่อพื้นฐานถูกต้องแล้วเราเอาธรรมะอะไรมาใช้ตอนนี้ก็เดินหน้าไปด้วยดี เช่น เอาหลักอิทธิบาทมาใช้ก็คือ หลักแห่งความสำเร็จ^{๔๖}

อิทธิบาท ๔ คือคุณธรรมที่จะนำผู้ประพฤติปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตน ประสงค์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่อาจใช้ความเพียรพยายามทำให้เกิดขึ้นได้มิใช่เป็นความเพ้อฝันที่ไม่มีโอกาส ประสบความสำเร็จคุณธรรมกลุ่มนี้เรียกว่า อิทธิบาท ๔^{๔๗}

อิทธิบาท ๔ คือ ใช้คุณธรรมนำทางสู่ความสำเร็จที่ตนประสงค์ต้องมีความพึงพอใจ มีความเพียร มีสมาธิจึงทำให้เกิดปัญญา และหัวใจของการบริหารเชิงพุทธที่สำคัญที่สุด คือ พรหมวิหาร ๔ ต้องมีทั้ง เมตตา กรุณา ให้ความช่วยเหลือสั่งสอนผู้น้อยให้เรียนรู้ที่จะอยู่ด้วยตนเอง มีมุทิตา ปล่อยให้เขาเติบโตได้ไม่เข้าไปทำการแทรกแซง และอุเบกขา รู้จักความพอดีปล่อยวางฝึกจิตให้พอเพียงใน สิ่งที่มีที่เป็นนี้^{๔๘}

^{๔๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๔๖, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ กรมศาสนา, ๒๕๔๕), หน้า ๔๐.

^{๔๕} หลวงพ่อปัญญานันทภิกขุ, งานคือชีวิตชีวิตคืองานบันดาลสุข, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบันลือ ธรรม ,ม.ป.ป.), หน้า ๖๐.

^{๔๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), ธรรมะกับการทำงาน, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๓), หน้า ๗๙.

^{๔๗} พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ), อธิบายหลักธรรมตามหมวดจากนวกวาท, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๘), หน้า ๑๖๖.

^{๔๘} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตโต), “ธรรมในใจของนักบริหารไฮโซ”, หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, (ฉบับวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๑) : ๘.

อิทธิบาท ๔ คือ คุณธรรม ๔ ประการที่เป็นฐานนำไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้

๑) ฉันทะ ความพอใจ ความพึงใจที่จะกระทำกิจใดๆ เพื่อที่ได้รับผลสำเร็จ

๒) วิริยะ ความเพียร คือ มีความขยันหมั่น เพียรที่จะกระทำกิจใดๆ ที่ได้ตั้งปรารถนาไว้แล้วและได้มีความพอใจ พึงใจ กระทำแล้วให้สำเร็จลุล่วงตามปรารถนา

๓) จิตตะ จิตตจล่อ คือ มีสติ มีสมาธิ ในการที่จะกระทำกิจใดๆ ที่ตั้งปรารถนาไว้แล้วได้มีความพอใจ พึงใจก่อกิจกรรมนั้นแล้วได้ใช้ความเพียรพยายามแล้ว ก็ต้องใช้กำลังใจ กำลังความคิด กำลังสติปัญญา และสมาธิ ไม่หันเหไปทางอื่น การกระทำกิจนั้นๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปตามปรารถนา

๔) วิมังสา ความไตร่ตรอง ทดสอบ ทดลอง พินิจพิจารณา เมื่อกระทำสิ่งใดๆ แล้วย่อมประสบปัญหา ใหญ่บ้างเล็กบ้าง ก็ต้องใช้การใคร่ครวญพิจารณาถึงปัญหาต่างๆ เหล่านั้นด้วยอุบาย ปัญญา ตั้งข้อสมมติฐานเป็นเหตุ เพื่อที่จะหาปัจจัยองค์ประกอบในสิ่งที่ตนรู้มาเป็นข้อเปรียบเทียบเชิงกระทบ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ และทำการทดสอบทดลอง สามารถให้ผลได้จริงตามที่ตั้งข้อสมมติหรือไม่ กระทำซ้ำแล้วซ้ำอีกจนมีความแน่ใจ จนสามารถประสบกับความสำเร็จได้ตามปรารถนาตั้งใจ^{๔๔}

สรุป การทำงานในองค์กร คนทั้งหลายต่างก็เฝ้าหาทฤษฎีแห่งความสำเร็จมากมาย มาใช้แก้ปัญหาและหาหนทางเจริญก้าวหน้า แต่ก็เชื่อว่าทุกคนจะทำได้ และเจอประตูสู่ความสำเร็จ แต่ในทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมะที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่พระสัมมาสัมพุทธเจ้าตรัสไว้ นั่นคือ อิทธิบาท ๔ ธรรมแห่งความสำเร็จ

ตารางที่ ๒.๓ สรุปสาระสำคัญของอิทธิบาท ๔

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ม.ม. (ไทย) ๑๓/๒๔๗/๒๕๒.	สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความเพียรที่มุ่งมั่น เจริญอิทธิบาทประกอบด้วย วิริยสมาธิปธานสังขารหมายถึง สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรสร้างสรรค์ เจริญอิทธิบาทประกอบด้วย จิตตสมาธิปธานสังขาร หมายถึง สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรสร้างสรรค์ เจริญอิทธิบาทประกอบด้วย วิมังสาสมาธิปธานสังขาร หมายถึง สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรสร้างสรรค์
อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๔๓๑-๔๖๕/ ๓๔๒-๓๕๗.	พระธรรมเทศนาที่ปรากฏในพระอภิธรรมปิฎก อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ภิกษุในธรรมวินัยนี้ ๑) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยฉันทสมาธิและปธานสังขาร ๒) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิริยสมาธิและปธานสังขาร ๓) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยจิตตสมาธิและปธานสังขาร ๔) เจริญอิทธิบาทที่ประกอบด้วยวิมังสาสมาธิและปธานสังขาร

^{๔๔} ปริญญ์ จงวัฒนา, พุทธธรรมเพื่อภิกษุสามเณร, (กรุงเทพมหานคร : บจก. ศิลปสยามบรรณกิจและ
การพิมพ์, ๒๕๕๐), หน้า ๑๔๔-๑๔๕.

ตารางที่ ๒.๓ สรุปสาระสำคัญของอิทธิบาท ๔ (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๘๗/๒๑๘.	พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงบัญญัติอิทธิบาท ๔ ประการในธรรมวินัยนี้ ๑) เจริญอิทธิบาท คือฉันทสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะและความเพียรสร้างสรรค์) ๒) เจริญอิทธิบาท คือวิริยสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะและความเพียรสร้างสรรค์) ๓) เจริญอิทธิบาท คือจิตตสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะและความเพียรสร้างสรรค์) ๔) เจริญอิทธิบาท คือวิมังสาสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสาและความเพียรสร้างสรรค์)
พุทธทาสภิกขุ	อิทธิบาท ๔ คือ บทของพระธรรมเช่นว่าจะมีฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ที่เรียกว่าอิทธิบาท นี่ต้องมีและมีได้โดยไม่รู้สึกตัวคนที่มีการทำงานย่อมทำงานด้วยความพอใจความขยันขันแข็ง ความเอาใจใส่ใคร่ครวญอยู่เสมอนี้เรียกว่าเขามีอิทธิบาททั้งสี่ประการนั้นโดยไม่รู้สึกรู้สีกตัว
พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)	อิทธิบาท ซึ่งมี ๔ ข้อ คือ ๑. ฉันทะ : รักงาน (การเห็นคุณค่า ความรัก ความพอใจ) ๒. วิริยะ : สู้งาน (ความเพียรเห็นเป็นความท้าทาย ใจสู้ ขยัน) ๓. จิตตะ : ใส่ใจงาน (ความคิด อุทิศตัวต่องาน ใจจดจ่อ จริงจัง) ๔. วิมังสา : ทำงานด้วยปัญญา (ไตร่ตรอง พิสูจน์ ทดสอบ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข)
หลวงปู่ปัญญานันทภิกขุ	อิทธิบาท ๔ คือ ข้อธรรมะที่เป็นบันไดแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติกิจทุกอย่างประกอบไปด้วย ฉันทะ ความพอใจในเรื่องเราจะทำ วิริยะ ความเพียรไม่ทอดทิ้งในการประกอบกิจนั้นๆ จิตตะ เอาใจใส่ไม่ทอดธุระในเรื่องนั้นๆ วิมังสา จะต้องทำงานนั้นต่อไป บันไดสู่ความสำเร็จสี่ประการที่กล่าวนี้ข้อสุดท้ายสำคัญสุด
พระเทพดิลก (ระแบบ จิตฺตญาณโณ)	อิทธิบาท ๔ คือคุณธรรมที่จะนำผู้ประพฤติปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนประสงค์ซึ่งต้องไม่เหลือวิสัยคือสิ่งที่ตนประสงค์นั้นต้องอยู่ในวิสัยที่อาจใช้ความเพียรพยายามทำให้เกิดขึ้นได้มิใช่เป็นความเพ้อฝันที่ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จคุณธรรมกลุ่มนี้เรียกว่า อิทธิบาท ๔

ตารางที่ ๒.๓ สรุปสาระสำคัญของอิทธิบาท ๔ (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต)	อิทธิบาท ๔ คือ ใช้คุณธรรมนำทางสู่ความสำเร็จที่ตนประสงค์ต้องมีความพึงพอใจมีความเพียรมีสมาธิจึงทำให้เกิดปัญญาและหัวใจของการบริหารเชิงพุทธที่สำคัญที่สุดคือ พรหมวิหาร ๔ ต้องมีทั้งเมตตา กรุณา ให้ความช่วยเหลือสั่งสอนผู้น้อยให้เรียนรู้ที่จะอยู่ด้วยตนเอง มีมิตตา ปลอຍให้เขาเติบโตได้ไม่เข้า การแทรกแซงและอเบกขา รู้จักความพอดีปล่อยว่างฝึกจิตให้พอเพียงในสิ่งที่มีที่เป็นนี้คือหลักธรรมประจำใจที่จะช่วยให้เราดำรงชีวิตและบริหารงานได้อย่างที่ประเสริฐและบริสุทธิ์

๒.๔ ข้อมูลบริบทเรื่องทวิจัย

๒.๔.๑ ความเป็นมา^{๕๐}

บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๖ โดยแปลงสภาพมาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย หลังการแปลงสภาพเป็น ปณท ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารและการดำเนินงานให้เป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป้าหมายใน ๔ กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจสื่อสาร กลุ่มธุรกิจขนส่ง กลุ่มธุรกิจค้าปลีก และกลุ่มธุรกิจการเงิน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งตลอดระยะเวลาการดำเนินงานที่ผ่านมา ปณท ตระหนักถึงความสำคัญในการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้อย่างจริงจัง และยึดมั่นที่จะปฏิบัติตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ซึ่ง สคร. ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

๒.๔.๒ เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้น^{๕๑}

ปณท เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด ดังนั้นกระทรวงการคลังจึงมีฐานะเป็นเจ้าของกิจการ และมีหน้าที่ควบคุม ปณท ผ่านการแต่งตั้งคณะกรรมการให้ทำหน้าที่แทนตน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามแนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions : SOD) ของรัฐวิสาหกิจ และยังมีสิทธิร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่สำคัญของ ปณท อีกด้วย

๑) สิทธิในการแต่งตั้งและกำหนดคุณลักษณะของกรรมการหลักการและแนวทางปฏิบัติที่ดี

๑.๑) กระทรวงการคลังในฐานะเจ้าของกิจการของ ปณท มีสิทธิในการแต่งตั้งกรรมการ เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานกิจการของ ปณท แทนตนเอง ซึ่งการคัดเลือกและแต่งตั้งกรรมการควรมิใช่วิธีการและหลักเกณฑ์ที่โปร่งใส โดยในการแต่งตั้งกรรมการจะต้องแต่งตั้งจากผู้ที่มี

^{๕๐}บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด, คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี, (กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายระบบการควบคุมภายใน บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด, ๒๕๕๘), หน้า ๙.

^{๕๑}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔-๑๕.

ความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง และจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน หรือมีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจการของ ปณท

๑.๒) กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจะต้องเป็นกรรมการในรัฐวิสาหกิจไม่เกิน ๓ แห่ง โดยนับรวมการเป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทนในตำแหน่ง กรรมการ และไม่ควรดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการกำกับกิจการ (Regulator) ในรัฐวิสาหกิจสาขานั้นๆ ทั้งนี้ หากแต่งตั้งอดีตผู้บริหารสูงสุดของ ปณท เป็นกรรมการ ควรต้องพ้นจากตำแหน่งแล้วอย่างน้อย ๑ ปี

๑.๓) สนับสนุนให้มีการได้มาซึ่งกรรมการใหม่ๆ โดยสรรหาจากบัญชีรายชื่อกรรมการที่กระทรวงการคลังจัดทำขึ้น

๑.๔) สนับสนุนให้มีการเปิดเผยประวัติของกรรมการทุกคน และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการ

๒) สิทธิในการแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจในเรื่องสำคัญต่างๆ

หลักการและแนวทางปฏิบัติที่ดี เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจในเรื่องสำคัญต่างๆ ในการประชุมผู้ถือหุ้น และมีสิทธิได้รับข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอและทันเวลาเพื่อการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔.๓ การดำเนินงานของ ปณท^{๕๖}

๑) จากการที่กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมดของ ปณท ดังนั้นในการจัดประชุมผู้ถือหุ้น ปณท จึงต้องยึดถือปฏิบัติตามมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๔๒ กล่าวคือ “ในระหว่างที่กระทรวงการคลังยังมีได้ถือหุ้นที่ถืออยู่ให้แก่บุคคลอื่นมิให้นำบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด ในส่วนที่ว่าด้วยจำนวนผู้ถือหุ้นและจำนวนหุ้นที่ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะพึงถือไว้ได้มาใช้บังคับ และให้ถือว่าความเห็นของกระทรวงการคลังอันเกี่ยวกับบริษัทนั้นเป็นมติของที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น ความเห็นของกระทรวงการคลังที่แจ้งไปยังนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทหรือนายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัดให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา”

๒) ปณท ได้รายงานข้อมูลต่อกระทรวงการคลัง เพื่อพิจารณาตัดสินใจและให้ความเห็นในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

๒.๑) การพิจารณาผลการดำเนินงานของ ปณท ในรอบปีที่ผ่านมา

๒.๒) การพิจารณางบการเงินของ ปณท ตามรายงานของผู้สอบบัญชี

๒.๓) การพิจารณาอนุมัติการจัดสรรกำไรและการจ่ายเงินปันผล

๒.๔) การพิจารณาเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกตามวาระ

๒.๕) การพิจารณากำหนดค่าตอบแทนกรรมการ ปณท

๒.๖) การพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดเงินค่าสอบบัญชี

ทั้งนี้ ปณท ถือความเห็นของกระทรวงการคลังในเรื่องดังกล่าวเป็นมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามนัยมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่กล่าวถึงข้างต้น

^{๕๖} บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี, (กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายระบบการควบคุมภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, ๒๕๕๘), หน้า ๑๕-๑๖.

๒.๔.๔ คณะกรรมการ ปณท^{๕๓}

คณะกรรมการ ปณท ได้รับการแต่งตั้งจากกระทรวงการคลัง (ในฐานะเจ้าของกิจการ ปณท) โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้มีหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจในการบริหารจัดการ ควบคุม ดูแล และกำกับกำกับการดำเนินงานของ ปณท ในการปฏิบัติงาน คณะกรรมการ ปณท อาจมอบหมายหน้าที่ของตนแก่คณะอนุกรรมการชุดต่างๆ หรือฝ่ายบริหารได้ แต่คณะกรรมการ ปณทยังคงรับผิดชอบโดยรวมต่องานที่ได้มอบหมายไป และ ยังคงรับผิดชอบต่อข้อกำหนดยุทธศาสตร์และการควบคุมงานต่างๆ ของ ปณท

๑) โครงสร้างของคณะกรรมการ ปณท

หลักการและแนวทางปฏิบัติที่ดี

๑.๑) มีโครงสร้างคณะกรรมการที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระ โดยควรมี กรรมการที่เป็นอิสระจากภายนอกที่มีความสามารถและมีความน่าเชื่อถืออย่างน้อย ๑ ใน ๓ ของ กรรมการทั้งคณะ เพื่อไม่ให้เกิดการครอบงำ

๑.๒) ประธานกรรมการไม่ควรเป็นบุคคลเดียวกับกรรมการผู้จัดการใหญ่

๑.๓) กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งควรเป็นบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเหมาะสมและไม่มี ลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๑๘ รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑.๔) คณะกรรมการควรพิจารณาทบทวนถึงจำนวนของกรรมการที่เหมาะสมซึ่งจะมี ประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการดำเนินงานในอนาคตไว้เป็นระยะๆ

การดำเนินงานของ ปณท

(๑) โครงสร้างของคณะกรรมการ ปณท เป็นไปตามข้อบังคับของบริษัท ไปรษณีย์ ไทย จำกัด หมวด ๔ ข้อ ๑๔ กล่าวคือ “คณะกรรมการของบริษัทให้ประกอบด้วยกรรมการจำนวนไม่ น้อยกว่าห้า (๕) คน แต่ไม่เกินสิบเอ็ด (๑๑) คน ทั้งนี้ กรรมการไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัท ให้คณะกรรมการเลือกตั้งกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการและถ้าเห็นสมควรจะเลือกตั้ง กรรมการอีกคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นรองประธานกรรมการก็ได้ กับให้เลือกตั้งกรรมการคนหนึ่งเป็น กรรมการผู้จัดการใหญ่”

(๒) กรรมการที่เป็นอิสระจากภายนอก นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมและไม่มี ลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐาน สำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๑๘ รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังต้องไม่เป็นข้าราชการและไม่เป็นผู้ที่เป็น กรรมการโดยตำแหน่ง

๒) บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ปณท

หลักการและแนวทางปฏิบัติที่ดี

๒.๑) คณะกรรมการ ปณท มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อเจ้าของ กิจการ/ผู้ถือหุ้น และเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร จึงควรแบ่งแยกและกำหนดบทบาท หน้าที่ ความ รับผิดชอบ และการปฏิบัติหน้าที่ระหว่างคณะกรรมการ ปณท และฝ่ายบริหารอย่างชัดเจน

^{๕๓} บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี, (กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายระบบการ ควบคุมภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, ๒๕๕๘), หน้า ๑๘-๒๐.

๒.๒) คณะกรรมการ ปณท ควรจัดให้มียุทธศาสตร์การพัฒนางค์กรที่สอดคล้องกับแนวนโยบายของผู้ถือหุ้นภาครัฐ กำหนดวิสัยทัศน์ของกิจการทบทวนและให้ความเห็นชอบกับกลยุทธ์นโยบายที่สำคัญ และแผนงานโดยรวมถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายทางการเงินและแผนต่างๆ ของ ปณท และควรติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายบริหารให้มีการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

๒.๒) คณะกรรมการ ปณท ควรดูแลให้โครงสร้างและวิธีปฏิบัติต่างๆ ของ คณะกรรมการ และระบบงานของ ปณท สร้างความเชื่อมั่นได้ว่ากิจกรรมต่างๆ ของ ปณท ได้ดำเนินไปในลักษณะที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีจริยธรรม

๒.๓) คณะกรรมการ ปณท ควรควบคุมและจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างคณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และภาครัฐโดยคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมของประเทศชาติเป็นหลัก

๒.๔) คณะกรรมการ ปณท ควรจัดให้มีกระบวนการเพื่อให้ความมั่นใจว่าระบบบัญชีการรายงานทางการเงิน และการสอบบัญชีมีความเชื่อถือได้

๒.๕) คณะกรรมการ ปณท มีหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลของกรรมการผู้จัดการใหญ่ และทำการประเมินผลงานของกรรมการผู้จัดการใหญ่โดยสม่ำเสมออย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง รวมทั้งกำหนดค่าตอบแทนและผลตอบแทนจูงใจระยะยาวของกรรมการผู้จัดการใหญ่ให้สอดคล้องกับผลงานของ ปณท และผลการประเมินดังกล่าว

๒.๖) คณะกรรมการ ปณท ควรกำกับงานด้านการบริหารงานบุคคลในเรื่องโครงสร้างอัตราค่าจ้างให้มีความเหมาะสมกับสถานะของ ปณท ในช่วงระยะเวลานั้นๆ

๒.๗) กรรมการ ปณท มีหน้าที่ต้องเข้าประชุมคณะกรรมการ ปณท ทุกครั้ง ยกเว้นกรณีที่มีเหตุผลพิเศษจริงๆ

๒.๘) กรรมการ ปณท ไม่ควรเป็นกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้างของ ปณท

๒.๙) กรรมการ ปณท จะต้องแสดงบัญชีรายการทรัพย์สินและหนี้สินของตนตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการนำเอาผลงานวิจัยที่ได้ศึกษามาก่อนแล้วที่พิจารณาว่าเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญ พร้อมทำการทบทวนว่ามีผลงานวิจัยใดที่ใกล้เคียงที่ผู้วิจัยทำการวิจัยหรือไม่ และได้ผลการวิจัยเป็นอย่างไร เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ทำเพื่อให้สามารถอธิบายงานวิจัยที่ทำได้อย่างเหมาะสมกับงานของผู้วิจัยดังนี้

๒.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ทำให้สามารถอธิบายงานวิจัยที่ทำได้อย่างเหมาะสมกับงานของผู้วิจัยมีดังนี้

พระมหาเทพประภาส วชิรญาณเมธี (มากคล้าย) ได้ศึกษาเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาสมรรถนะองค์การบริหารส่วนตำบล ในการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง” ผลการศึกษาพบว่า

๑. หลักพุทธธรรมในการพัฒนาสมรรถนะองค์การบริหารส่วนตำบลในการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง คือ การนำหลักไตรสิกขา ๓ ได้แก่ ศีล บุรณการกับหลักธรรมสุตมยปัญญา เป็นการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างสุตะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน โดยใช้หลักภาวนา ๔, สมานิ บุรณการกับหลักธรรมจินตามยปัญญา เป็นการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างจาละ ธรรมะสำหรับพัฒนาสมรรถนะการทำงานเป็นทีม โดยใช้หลักพรหมวิหาร ๔ และปัญญา บุรณการกับหลักธรรมภาวนามยปัญญา เป็นการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างปัญญา โดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมะนำสำหรับพัฒนาสมรรถนะให้เกิดการบริการเป็นเลิศ นอกจากนี้ยังสามารถใช้ หลักอิทธิบาท ๔ สำหรับพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และฆราวาสธรรม ๔ สำหรับพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชนอย่างมีผลสัมฤทธิ์ ทั้ง ๓ ด้าน คือ การพึ่งตนเอง การเกื้อกูล และการมีส่วนร่วม ซึ่งหลักธรรมดังกล่าวสามารถนำไปสร้างคำอธิบายสมรรถนะ และประยุกต์เป็นแนวทางการพัฒนา ได้อย่างมีมาตรฐานและสามารถชี้วัดได้จริง ๒. แนวทางพุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาสมรรถนะองค์การบริหารส่วนตำบลในการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง มีองค์ประกอบจากฐานสมรรถนะหลักทั้ง ๕ ด้าน เรียงตามลำดับความต้องการจำเป็น คือ ๑) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงานเชิงพุทธบูรณาการ ได้แก่ มีโครงสร้างประสานชุมชนที่ดี (กาย) สร้างระบบตัวชี้วัด (ศีล) รู้ทันเทคโนโลยี (จิต) เน้นองค์การแห่งการศึกษาเรียนรู้ (ปัญญา) ๒) การทำงานเป็นทีมเชิงพุทธบูรณาการ ได้แก่ เน้นการมีส่วนร่วม (เมตตา) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (กรุณา) สร้างแรงจูงใจ (มุทิตา) และมีทักษะการสื่อสารที่ดีในกลุ่ม (อุเบกขา) ๓) การบริการเป็นเลิศเชิงพุทธบูรณาการ ได้แก่ ใช้เทคนิคการเสริมแรง (ทาน) มีทักษะการประสานงานเชิงบวก (ปิยวาจา) ใช้เครือข่ายประชาชน (อหิงสา) และมีความต่อเนื่อง (สมานัตตตา) ๔) การมุ่งผลสัมฤทธิ์เชิงพุทธบูรณาการ ได้แก่ มีระบบประเมินผล (ฉันทะ) เน้นการจัดระบบปัญหาความต้องการ (วิริยะ) และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย (จิตตะ) รวมถึงมีการประเมินความพึงพอใจชุมชน (วิมังสา) และ ๕) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมเชิงพุทธบูรณาการ ได้แก่ จัดทำค่านิยมองค์กร (สัจจะ) เน้นการตรวจสอบอย่างมีส่วนร่วม (ทมะ) ใช้หลักศีลธรรมในการพัฒนา (ขันติ) และมีระบบรางวัลบุคลากรต้นแบบ (จาคะ) โดยต้องเริ่มจากการสร้างเครือข่ายและขับเคลื่อนด้วยภาคีแห่งความสำเร็จที่มีอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ด้วยการใช้กรอบแนวคิดอารยวิถี ๕ บวรที่ส-ว-ชิร-เจ-ติย คือ บ้าน, วัด, ราชการ, ท้องถิ่น, สถาบัน ให้ทุกภาคส่วน เข้ามาร่วมพัฒนา และเริ่มพัฒนาจากองค์ประกอบสมรรถนะข้างต้นที่มีความต้องการจำเป็น ตามผลค่าเฉลี่ย PNI_{modified} จำนวน ๕ สมรรถนะหลัก ๒๔ สมรรถนะย่อย โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะจากการวิจัย ประกอบด้วย ๘๑ แนวทางการพัฒนา ที่มีความเหมาะสมเป็นไปได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในทางปฏิบัติ^{๕๔}

พระณธีรวิษณุ คมภีรพลโย (วรโกคินธนะโชค) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรเทศบาลในยุคโลกาภิวัตน์ตามหลักพุทธธรรม” ผลการศึกษาพบว่า ๑. สมรรถนะหลักของบุคลากรเทศบาล มี ๕ ด้าน คือ ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. การยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๓. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ๔. บริการเป็นเลิศ ๕. การทำงานเป็นทีม ใช้

^{๕๔}พระมหาเทวประภาส วชิรญาณเมธี (มากคล้าย), “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาสมรรถนะองค์การบริหารส่วนตำบล ในการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง”, **หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

วิธีการพัฒนาสมรรถนะ คือ พัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมหน่วยงาน ระบบโครงสร้างองค์กร พัฒนาปรับปรุงระเบียบ กฎเกณฑ์คำสั่ง การสร้างอุปนิสัยใฝ่ความเป็นเลิศ การสร้างจิตสำนึก ปลุกฝังจิตสาธารณะ ปรัชญาและอุดมคติ การสร้างแรงจูงใจ การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ การประยุกต์หลักธรรม การมีส่วนร่วม และการพัฒนาความรู้ทางพระพุทธศาสนา ๒. องค์ประกอบพุทธธรรมในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเทศบาล คือ (๑) หลักภavana ๔ (กายภavana) หลักอิทธิบาท ๔ หลักพละ ๕ ใช้พัฒนาสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (๒) หลักภavana ๔ (ศีลภavana) หลักศีล ๕ หลักอริยสัจ ๔ หลักhiri โอตตปปะ ใช้พัฒนาสมรรถนะด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (๓) หลักภavana ๔ (ปัญญภavana) หลักสิกขา ๓ หลักสัปปุริสธรรม ๗ หลักมรรค ๘ หลักกาลามสูตร ใช้พัฒนาสมรรถนะด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (๔) หลักภavana ๔ (จิตตภavana) หลักกรรมฐาน ๒ หลักมहाสติปัฏฐาน ๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักปธาน ๔ หลักขรवासธรรม ๔ ความอดทน ความกตัญญู ใช้พัฒนาสมรรถนะด้านบริการเป็นเลิศ (๕) หลักภavana ๔ (ปัญญภavana) หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักสาราณียธรรม ๖ หลักอปริหานิยธรรม ๗ ใช้พัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม ๓. วิธีการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรเทศบาลในยุคโลกาภิวัตน์ ตามหลักพุทธธรรม (๑) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลักพุทธธรรม เน้นส่งเสริมพัฒนากายภavana โดยปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อม ระบบการทำงาน ส่งเสริมบุคลากรให้มีสุขภาพที่ดี ประยุกต์หลักอิทธิบาท ๔ หลักพละ ๕ ในการพัฒนาสมรรถนะให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น (๒) ด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ตามหลักพุทธธรรม เน้นส่งเสริมพัฒนาด้านศีลภavana ส่งเสริมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมโนธรรม มีhiri โอตตปปะ รักษาศีล ๕ ประพฤติตามระเบียบ คำสั่ง จรรยาบรรณของข้าราชการ มีเกณฑ์ชี้วัดด้านจริยธรรม พัฒนาความรู้ทางพระพุทธศาสนาด้วยการส่งเสริมให้เข้าวัด ฝึกอบรมปฏิบัติกรรมฐาน ฟังธรรมบรรยาย (๓) ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงานตามหลักพุทธธรรม เน้นส่งเสริมพัฒนาด้านปัญญภavana เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความเชี่ยวชาญด้วยการศึกษา อบรม สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรรักการเรียนรู้ จัดทำองค์ความรู้หน่วยงานให้เป็นระบบ ทำให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตลอดเวลา ประยุกต์หลักสิกขา ๓ หลักสัปปุริสธรรม ๗ หลักมรรค ๘ หลักกาลามสูตรในการพัฒนาสมรรถนะ (๔) ด้านบริการเป็นเลิศตามหลักพุทธธรรม เน้นส่งเสริมพัฒนาด้านจิตตภavana ปลุกฝังให้มีจิตวิญญูณพระโพธิสัตว์ มีจิตสาธารณะ มีอุดมคติ มีปรัชญาในการทำงาน ให้บริการเสมอภาคเท่าเทียมกัน ปราศจากอคติลำเอียง ส่งเสริมให้แรงจูงใจ ส่งเสริมให้ประพฤติปฏิบัติธรรม นำหลักกรรมฐาน ๒ หลักมहाสติปัฏฐาน ๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักพรหมวิหาร ๔ หลักปธาน ๔ และความอดทนประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะ เป็นการส่งเสริมให้มีจิตสาธารณะเพิ่มมากยิ่งขึ้น (๕) ด้านการทำงานเป็นทีมตามหลักพุทธธรรม คือ เน้นพัฒนาด้านปัญญภavana พัฒนาความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ด้วยการเปิดให้มีส่วนร่วมจากสมาชิก การระดมความคิด การเวียนงาน การสลับกันทำงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน มีกิจกรรมสัมพันธ์ในองค์กร อบรมแบบวอดแรลลี่ การประเมิณกันเป็นทีม ประยุกต์หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักสาราณียธรรม ๖ หลักอปริหานิยธรรม ๗ ใช้พัฒนาสมรรถนะการทำงานเป็นทีม^{๕๕}

^{๕๕} พระณธีรวิชัย คมภีรปญโญ (วรโณคินธนะโชค), “การพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรเทศบาลในยุคโลกาภิวัตน์ตามหลักพุทธธรรม”, *หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

พระมหาสุตใจ ขยวฑฺโฒ (คณาพันธ์) ได้ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา” ผลการศึกษาพบว่า ๑. สภาพทั่วไปและปัญหาอุปสรรคการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา พบว่าผู้บริหารยังขาดแนวคิดหรือการตัดสินใจ การวางแผนเพื่อพัฒนาสถานศึกษาและบุคลากรของโรงเรียน และนักเรียน ผู้บริหารบางท่านยังยึดคติวิเคราะหฺและสังเคราะห์แบบการเรียนการสอนสมัยเก่า ขาดการประยุกต์เข้ากับการเรียนการสอนในปัจจุบัน สภาพปัญหาด้านผู้สอน ครูยังขาดวิธีการทำสื่อการเรียนการสอน ขาดการได้รับความรู้จากการนิเทศ และไม่มีคามพยายามพัฒนาตนเองจึงเป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการชั้นเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ การทำวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนมีน้อยมากเพราะครูยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำวิจัย ครูมักอ้างว่ามีภาระหน้าที่รับผิดชอบมาก จึงทำให้การเอาใจใส่ต่อการสอน ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนมีน้อยมาก สภาพปัญหาด้านเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเข้าใจงานหรือขาดความรับผิดชอบในการทำงาน ไม่ยืดหยุ่นผ่อนปรนในการทำงาน ส่วนตัวและงานส่วนรวม ขาดทักษะหรือไม่ชำนาญในงานนั้นๆ ขาดการคิดวิเคราะห์มักใช้แรงกายหรือกำลังมากกว่าการคิดวิเคราะห์ ๒. บุคลากรทฤษฎีและหลักพุทธธรรมสำหรับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา พบว่า ใช้ทฤษฎีสมรรถนะของแมคเคลแลนทฺ หรือทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง ประกอบด้วย องค์ความรู้และทักษะต่างๆ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ภายใน อุปนิสัย แรงผลักดันเบื้องต้น และทฤษฎีสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะผู้บริหาร สมรรถนะผู้สอน สมรรถนะเจ้าหน้าที่ สำหรับหลักพุทธธรรมได้แก่ อิทธิบาท ๔ ประกอบด้วย ฉันทะ ความพอใจในการทำงาน วิริยะ ความเพียรในการทำงาน จิตตะ ความเอาใจใส่ในการทำงาน และวิมังสา การใช้ปัญญาพิจารณาไตร่ตรองในการทำงาน ๓. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ผู้วิจัยแบ่งสมรรถนะออกเป็น ๒ ประเภทได้แก่สมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำสายงาน ๑) สมรรถนะหลักคือสมรรถนะที่บุคลากรของโรงเรียนทุกรูป/คนที่จะต้องมีส่วนร่วมกัน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การบริการที่ดี การพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีม และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม สำหรับสมรรถนะประจำสายงาน ๒) สมรรถนะผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารต้องสามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาแล้วนำมากำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ได้อย่างชัดเจน สามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน สนับสนุนและมีส่วนร่วมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองในรูปแบบต่างๆ และกล้าตัดสินใจเปลี่ยนแปลงเพื่อนำทีมงานไปสู่ความก้าวหน้า ๓) สมรรถนะผู้สอน พบว่า ผู้สอนต้องสามารถจัดสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกห้องเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหา จุดเด่น จุดด้อย เพื่อการวิจัยและพัฒนาผู้เรียน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และให้เกียรติผู้อื่น จัดทำหลักสูตรที่เน้นด้านคุณธรรม จริยธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๔) สมรรถนะเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ต้องสามารถปรับตัวปรับการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ดี ทำงานตามขั้นตอนที่วางไว้อย่างถูกต้อง สามารถระบุข้อบกพร่องเพื่อให้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด คาดการณ์ถึงปัญหา อุปสรรคและแนวทางการป้องกันได้^{๕๖}

^{๕๖}พระมหาสุตใจ ขยวฑฺโฒ (คณาพันธ์), “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา”, **หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

พระราชรัตนเวที (ประเสริฐ โชติธมฺโม/สิทธิอินทร์) ได้ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารจัดการของพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๔” ผลการศึกษาพบว่า ๑. สมรรถนะทางการบริหารจัดการของพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๔ ซึ่งมีการบริหารจัดการตามกรอบสายงานการบังคับบัญชาและมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม บนพื้นฐานการสำรวมระวัชทางกาย วาจา ใจ และยึดถือกฎระเบียบตามหลักพระธรรมวินัย โดยมีความสมัครสมานสามัคคี ช่วยเหลือแบ่งปัน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ปฏิบัติต่อกันด้วยความเมตตา และมีการปรึกษาหารือกันเป็นเนืองนิตย์ เพื่อก่อให้เกิดสัมมาทิฐิและสัมมาสังกัปปะในการบริหารจัดการ ๒. การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารจัดการของพระสังฆาธิการของพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๔ เชิงพุทธบูรณาการ ด้านกลยุทธ์ ควรมีการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีปาปนิกรรมโดยเฉพาะด้านการพัฒนาพระสังฆาธิการให้เป็นผู้มีจักขุมาหรือวิสัยทัศน์ ด้านโครงสร้าง ควรมีการประยุกต์ใช้หลักอปริหานิยธรรมด้วยการเคารพหลักการที่ดีที่เคยวางเอาไว้แต่เดิม ด้านระบบการปฏิบัติงาน ควรมีการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาทธรรมเพื่อนำมาซึ่งความสำเร็จ ด้านบุคลากร ควรมีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อการสงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้านทักษะ ควรมีการประยุกต์ใช้หลักภาวนา ๔ ที่จะต้องพัฒนาทั้งทางกาย ศีล จิต และปัญญาอยู่เสมอ ด้านรูปแบบทางการบริหารจัดการ ควรมีการประยุกต์ใช้ใช้หลักอปริหานิยธรรมด้วยการยึดมั่นในความสามัคคี ความพร้อมเพรียง ทำพร้อมกัน เลิกพร้อมกัน และ ด้านค่านิยมร่วม ควรมีการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรมหรือหลักแห่งสามัคคีธรรมที่จะต้องปฏิบัติต่อกันด้วยเมตตาธรรม ๓. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารจัดการของพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๔ คือ ๑) จะต้องยึดถือกรอบการบริหารจัดการและการประพฤติปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักธรรมวินัย ๒) จะต้องมีการวางยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และพันธกิจในการบริหารจัดการ และ ๓) จะต้องมีความสำเร็จที่มีมาตรฐาน ด้านโครงสร้าง ๑) จะต้องบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ๒) หากบริหารจัดการตามแนวดังก็ขอให้ลดระเบียบ ขั้นตอนให้สั้นลง และ ๓) บริหารจัดการแบบผสมผสานตามความเหมาะสมของปัญหาและสถานการณ์ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ๑) ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว ๒) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสำรวมระวัชทั้งทางกาย วาจา ใจ และ ๓) ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ด้านบุคลากร ๑) บริหารจัดการงานด้วยหลักสาราณียธรรมหรือด้วยความรักความเมตตา ๒) บริหารจัดการด้วยหลักอปริหานิยธรรมหรือหลักความสมัครสมานสามัคคี และ ๓) บริหารจัดการด้วยหลักสังคหวัตถุธรรม ด้านทักษะ ๑) พัฒนาทักษะทางการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ ๒) พัฒนาทักษะในการสร้างทีมและการทำงานเป็นทีม และ ๓) พัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะตนเพื่อความเป็นเลิศ ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ๑) บริหารจัดการงานบนพื้นฐานของหลักอปริหานิยธรรม ๒) การบริหารจัดการบนพื้นฐานหลักสาราณียธรรม ๓) บริหารจัดการตามหลักพระธรรมวินัย ด้านค่านิยมร่วม ๑) บริหารจัดการบนพื้นฐานของหลักอปริหานิยธรรม ๒) บริหารจัดการบนพื้นฐานของหลักพรหมวิหารธรรม ๓) การบริหารจัดการบนพื้นฐานหลักสัมมาทิฐิ^{๕๗}

^{๕๗} พระราชรัตนเวที (ประเสริฐ โชติธมฺโม/สิทธิอินทร์), “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารจัดการของพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๔”, **หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

ภวัต นิตยโชติ ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะตามหลักผล ๔ ของบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา” ผลการศึกษาพบว่า ๑. สภาพปัจจุบันของสมรรถนะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลาพบว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา ความมุ่งมั่นทุ่มเทยังไม่เต็มที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานยังไม่เกินมาตรฐาน การให้บริการยังขาดความเป็นมิตร การบริการทำตามกรอบอำนาจหน้าที่ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการบริการที่ดียังไม่ได้ออกมาจากข้างใน ความสนใจในการศึกษาหาความรู้ยังมีอยู่น้อย ขาดความรู้ที่เป็นสหวิทยาการ ขาดแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเอง ยังมีการเลือกปฏิบัติ ไม่กล้าตัดสินใจต่างคนต่างทำงานของตน การทำงานต้องรอการสั่งการจากฝ่ายบริหาร ผู้นำมักจะเป็นผู้นำตามโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่มีคุณสมบัติของผู้นำโดยธรรมชาติ จากแบบสอบถามสมรรถนะบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลาในปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการบริการที่ดีมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ด้านที่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการทำงานเป็นทีมและด้านภาวะผู้นำ ๒. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามหลักผล ๔ ของบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลาพบว่าใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่หลากหลาย โดยใช้สื่อประสมใช้เกมและกิจกรรม แบบค่อยเป็นค่อยไป แยกเฉพาะกลุ่มโดยให้เหมาะกับความรู้ความสามารถให้มีวิธีคิดที่เป็นระบบ ระเบียบ มีขั้นตอน โดยใช้เหตุผล มีสติ สมาธิ ฝึกฝนให้มองรอบด้าน รู้จักตนเอง รู้จักคนที่เกี่ยวข้อง รอบรู้ในงานที่ทำ แม่นยำในกฎระเบียบ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ มีความฉลาดในการบริหารจัดการ มีความมุ่งมั่นขยัน ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค มานะอดทน นอบน้อม พุดจาไพเราะ มีความประพฤติดี ห่างไกลอบายมุขทั้งหลาย สร้างสรรค์งานบริการที่ดีเหนือความคาดหวัง มีใจรักในการบริการ ให้บริการอย่างทุ่มเทเต็มกำลัง ให้บริการด้วยจิตมิตร มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานสูง อดทนอดกลั้น และกระตือรือร้นในการพัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มัวเมายุ่งเกี่ยวในอบายมุข ไม่วอกแวกเกรงกลัวต่อบาป มีกำลังใจที่เข้มแข็ง หนักแน่น มั่นคง กล้าตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง เสียสละความสุขสบายส่วนตนอุทิศตนเพื่อผลประโยชน์สาธารณะ มีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม เกรงใจเพื่อนร่วมงาน รับผิดชอบ พฤติกรรมดี วาจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีใจรักในองค์กร มีความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร วางตัวเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ความคิดเห็นในเชิงรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม มีความรับผิดชอบ มีความสามารถในการจูงใจหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม มีความยุติธรรมเสมอภาค กล้าได้ กล้าเสีย ไม่กลัวความยากลำบาก เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มกำลังโดยไม่ต้องร้องขอ ดังนั้นรูปแบบในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลาที่เหมาะสม คือรูปแบบในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลาตามหลักผล ๔^{๕๕}

ดวงรัตน์ ธรรมสโรช ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ๑) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี

^{๕๕} นายภวัต นิตยโชติ, “การพัฒนาสมรรถนะตามหลักผล ๔ ของบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา”, **หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑).

ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ ๒) ระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ และ ๓) ผลการจัดลำดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสระบุรี คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการบริการที่ดี ด้านยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ^{๕๙}

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และ นิคม เจียรจินดา ได้ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ” ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะตามตำแหน่งงาน สมรรถนะด้านการจัดการ และ สมรรถนะหลัก อยู่ในระดับสูง สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ และสามารถทำนาย คุณภาพการให้บริการขององค์การ ได้ร้อยละ ๒๘.๗ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.01 ^{๖๐}

บังอร เบ็ญจาธิกุล ได้ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้ : ผู้อำนวยการเขตกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงาน สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านความรู้ : ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการวางแผน สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านทักษะ : ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เห็นว่า มีใน อันดับแรก ได้แก่ ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะในการบริหารเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน) สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านทักษะ : ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ทักษะด้านความคิดเชิงวิเคราะห์ และการบริหารเวลา สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านคุณลักษณะอื่นๆ : ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก คือ มีคุณธรรม จริยธรรม สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านคุณลักษณะอื่นๆ : ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ความซื่อสัตย์^{๖๑}

^{๕๙}ดวงรัตน์ ธรรมสโรช, “การพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี”, วารสารรัชต์ภาคย์, ปีที่ ๑๕ ฉบับที่ ๔๓ (พฤศจิกายน-ธันวาคม ๒๕๖๔) : ๓๒๖-๓๓๘.

^{๖๐}แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และ นิคม เจียรจินดา, “สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ”, วารสารเกษมบัณฑิต, ปีที่ ๑๙ (ฉบับพิเศษ) (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๖๑) : ๑-๑๓.

^{๖๑}บังอร เบ็ญจาธิกุล, “สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร”, วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑) : ๑๔๕-๑๖๐.

ตารางที่ ๒.๔ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
พระมหาเทพประภาส วชิรญาณเมธี (มากคล้าย)	สมรรถนะหลักทั้ง ๕ ด้าน เรียงตามลำดับความต้องการ จำเป็น คือ ๑) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงานเชิงพุทธ บูรณาการ ๒) การทำงานเป็นทีมเชิงพุทธบูรณาการ ๓) การบริการเป็นเลิศเชิงพุทธบูรณาการ ๔) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ เชิงพุทธบูรณาการ ๕) การยึดมั่นในความถูกต้องและ จริยธรรมเชิงพุทธบูรณาการ
พระณธีรวิทย์ คมกิริปญโญ (วร โกคินธนะโชค)	สมรรถนะหลักของบุคลากรเทศบาล มี ๕ ด้าน คือ ๑. การ มุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. การยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม ๓. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ๔. บริการเป็นเลิศ ๕. การทำงานเป็นทีม ใช้วิธีการพัฒนา สมรรถนะ คือ พัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมหน่วยงาน ระบบโครงสร้างองค์กร พัฒนาปรับปรุงระเบียบ กฎเกณฑ์ คำสั่ง การสร้างอุปนิสัยใฝ่ความเป็นเลิศ การสร้างจิตสำนึก ปลูกฝังจิตสาธารณะ ปรัชญาและอุดมคติ การสร้าง แรงจูงใจ การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ การ ประยุกต์หลักธรรม การมีส่วนร่วม และการพัฒนาความรู้ ทางพระพุทธศาสนา
พระมหาสุจิต ชาญุฑฒ (คณาพันธ์)	รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงเรียนพระ ปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ผู้วิจัยแบ่งสมรรถนะ ออกเป็น ๒ ประเภทได้แก่สมรรถนะหลัก และสมรรถนะ ประจำสายงาน โดยสมรรถนะเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ต้องสามารถปรับตัวปรับการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ที่ ยากลำบากได้ดี ทำงานตามขั้นตอนที่วางไว้อย่างถูกต้อง สามารถระบุข้อบกพร่องเพื่อให้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตาม เกณฑ์ที่กำหนด คาดการณ์ถึงปัญหา อุปสรรคและแนว ทางการป้องกันได้
พระราชรัตนเวที (ประเสริฐ โชติธมโม/สิทธิอินทร์)	รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารจัดการของ พระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๔ ด้านกล ยุทธ์ สิ่งที่สำคัญที่พระสังฆาธิการจะพัฒนาการบริหาร จัดการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ ๑) จะต้องยึดถือกรอบการบริหารจัดการและการประพฤติ ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักธรรมวินัย ๒) จะต้องมีการวาง ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และพันธกิจในการบริหารจัดการ และ ๓) จะต้องมีตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีมาตรฐาน

ตารางที่ ๒.๔ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
ภวัตร นิตยโชติ	รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามหลักผล ๔ ของบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลาพบว่าใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่หลากหลาย โดยใช้สื่อประสมใช้เกมและกิจกรรม แบบค่อยเป็นค่อยไป แยกเฉพาะกลุ่มโดยให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถให้มีวิธีคิดที่เป็นระบบระเบียบ มีขั้นตอน โดยใช้เหตุผล มีสติ สมาธิ ฝึกฝนให้มองรอบด้าน รู้จักตนเอง รู้จักคนที่เกี่ยวข้อง รอบรู้ในงานที่ทำ มั่นยำในกฎระเบียบ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ มีความฉลาดในการบริหารจัดการ มีความมุ่งมั่นขยัน ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค อดทน
ดวงรัตน์ ธรรมสโรช	๑) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ๒) ระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และ นิคม เจียรจินดา	สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะตามตำแหน่งงาน สมรรถนะด้านการจัดการ และ สมรรถนะหลัก อยู่ในระดับสูง สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับสูง
บ้งอร เบ็ญจาธิกุล	สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้ : ผู้อำนวยการเขตกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงาน สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านความรู้ : ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการวางแผน สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านทักษะ : ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่เห็นว่า มีใน อันดับแรก ได้แก่ ทักษะในการ

ตารางที่ ๒.๔ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
	แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะในการบริหารเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน) สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านทักษะ : ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ทักษะด้านความคิดเชิงวิเคราะห์ และการบริหารเวลา

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท ๔

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักอิทธิบาท ๔ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ทำให้สามารถอธิบายงานวิจัยที่ทำได้อย่างเหมาะสมกับงานของผู้วิจัยมีดังนี้

ธงชัย คล้ายแสง ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์ มีปัจจัยด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาประกอบด้วย พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยว และการบูรณาการการจัดการการท่องเที่ยวภายในจังหวัด โดยมีปัจจัยภายนอกที่เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาได้แก่ แนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคต ประกอบด้วย การเติบโตของชนชั้นกลางและรายได้ที่เพิ่มขึ้น การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ การเติบโตของสังคมผู้สูงอายุซึ่งมีการใช้จ่ายใช้สอยเพื่อการท่องเที่ยว การใช้เทคโนโลยีระหว่างการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมุ่งเน้นประสบการณ์ นอกจากนี้ยังต้องนำหลักธรรมอิทธิบาท ๔ บูรณาการกับการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาด้วยเป็น การใช้หลักธรรม นำหลักการพัฒนา ประกอบด้วย ๑) ฉันทะ ร่วมตัดสินใจ ด้วยความรัก คือ การวางแผน (Planning) ๒) วิริยะ เพียรพัก ร่วมพัฒนา คือ การลงมือทำ (Doing) ๓) วิมังสา พิจารณา ร่วมประเมินผล คือ การปรับปรุง (Acting) ๔) จิตตะ ตั้งใจตน รับผลพวงประมาณ คือ การติดตามตรวจสอบ (Checking) ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสบความสำเร็จ^{๖๒}

พระมหาสุเมธ สมานิตโต (ทวีกุล) ได้ศึกษาเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า ๑. โมเดลจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย (๑) ปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ๕ ปัจจัย คือ การบริหารจัดการ, ภาวะผู้นำ, การมีส่วนร่วม, ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ (อิทธิบาท) และบุคลากรที่มีคุณภาพ (๒) ประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร ๖ ด้าน คือ ด้านผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามข้อบัญญัติ, ด้านผลสำเร็จของการจัดเก็บรายได้, ด้านผลสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่าย, ด้านผลสำเร็จของโครงการที่บูรณาการ

^{๖๒} ธงชัย คล้ายแสง, “การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์”, *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๖๒).

ร่วมกับหน่วยงานอื่นในการจัดบริการสาธารณะ, ด้านผลสำเร็จของโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน และด้านผลสำเร็จของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ๒. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ KPA คือ หัวใจของการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย Knowledgeable รอบรู้ Prudent รอบคอบ และAround รอบข้าง ส่วนที่ ๒ 3GF=B คือ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตรมี ๓ องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ ๑ 3G=3Good คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย ๑.๑ Good capital ทุนดี ได้แก่ มีภาวะผู้นำ และบุคลากรมีคุณภาพ ๑.๒ Good process กระบวนการดี ได้แก่ การบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วม ๑.๓ Good support สิ่งสนับสนุนดี ได้แก่ งบประมาณมีความพอเพียงและเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบที่ ๒ F=Factors leading to success ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย รักหน้าที่ มีความเข้าใจ ใส่ใจการทำงาน ไม่ประมาทขาดสติ ดำริความพยายาม องค์ประกอบที่ ๓ B=Buddhism Integrated Effective Management of Local Administrative Organizations in Phichit Province ประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร มี ๖ ด้าน ประกอบด้วย บรรลุข้อบัญญัติ จัดเก็บรายได้ เบิกจ่ายพอเพียง ฟังเสียงเครือข่าย แจกจ่ายประโยชน์แก่ส่วนรวม มีส่วนร่วมตามยุทธศาสตร์^{๖๓}

เจริญชัย กุลวัฒนาพร ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ๑. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ๑) การพัฒนาการบริหาร ประกอบด้วย การพัฒนาพฤติกรรมการทำงาน และการพัฒนากระบวนการมีผลต่อการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๒) การมีส่วนร่วมของชุมชน ประกอบด้วย มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาชุมชน มีส่วนร่วมในการประเมินผลการพัฒนา มีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในชุมชน มีผลต่อการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๓) การปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท ๔ เรียงตามลำดับค่าอิทธิพลประกอบด้วย วิมังสา: ทำงานด้วยปัญญา ฉันทะ: รักงาน วิริยะ: สู้งาน จิตตะ: ใส่ใจงานมีผลต่อการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๒. รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ มีองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรม ประกอบด้วยฉันทะ: มีใจรักในการส่งเสริมการจัดการขยะมูลฝอยและการแปรรูปเป็น

^{๖๓} พระมหาสุเมธ สมานิต (ทวีกุล), “โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒).

พลังงาน วิริยะ: พากเพียรเฝ้าระวังคุณภาพอากาศในพื้นที่วิกฤติและพื้นที่เสี่ยง จิตตะ: ติดตามตรวจสอบ บุรณะและฟื้นฟูแม่น้ำสายหลัก และ วิมังสา: ปรับปรุงแก้ไขระบบป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งและการเฝ้าระวัง และต้องมีการพัฒนาการบริหารเป็นส่วนประกอบคือ การพัฒนาโครงสร้างองค์กร การพัฒนากระบวนการ การพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาพฤติกรรมการทำงาน และการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายเฝ้าระวังมลพิษสิ่งแวดล้อมด้วย^{๖๔}

วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์ ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาการนำฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาปรับใช้เพื่อการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกรมทางหลวง ผลการวิจัยพบว่า ๑. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาปรับใช้สำหรับการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกรมทางหลวงปัจจัยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ ด้านอิทธิบาท ๔ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๖ ประกอบด้วย ตั้งใจทำ-จิตตะ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๑ รองลงมาคือ พากเพียรทำ-วิริยะ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๐ เข้าใจทำ-วิมังสา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๘ และพอใจทำ-ฉันทะ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๔ รองลงมาคือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๗ ความรู้ความเข้าใจในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๖๒ และปัจจัยการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๖ ตามลำดับ ๒. การพัฒนาการนำฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาปรับใช้สำหรับการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกรมทางหลวงการที่รูปแบบจะสามารถใช้งานได้ในระดับบริหารหรือการจัดการเท่านั้น ยังไม่สามารถนำไปใช้ได้กับระดับปฏิบัติการอย่างแท้จริง ทั้งนี้เนื่องมาจากระดับปฏิบัติการไม่มีอำนาจในการที่จะออกกฎระเบียบหรือนโยบายที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ แต่จะเป็นในลักษณะของส่วนตัวบุคคลมากกว่าที่จะเป็นการทำให้องค์กรสามารถใช้งานฐานข้อมูลขนาดใหญ่ได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบรูปแบบโดยอิงตามความเป็นจริงขององค์การขนาดใหญ่คือ กรมทางหลวง ที่จะมีฐานข้อมูลเป็นของตนเองอยู่แล้วเพียงแต่ไม่สามารถที่จะพัฒนาให้กลายเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ได้ รวมไปถึงไม่สามารถใช้งานและพัฒนาฐานข้อมูลนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรจะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมลงไปถึงระบบการจัดการของ AI อันจะช่วยให้งานวิจัยนี้พัฒนาต่อยอดออกไปให้เห็นภาพอย่างชัดเจนและใช้งานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงอาจจะต้องมีการศึกษาเชิงเทคนิคเฉพาะที่มีความลึกลงไปในส่วนที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อให้เข้าใจซึ่งธรรมชาติแท้จริงจึงจะสามารถนำมาใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ^{๖๕}

อภิญา ฉัตรข้อฟ้า ได้ทำการวิจัยเรื่องโมเดลสมการโครงสร้างประสิทธิผลการจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ๑. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดการขยะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทองมี ๔ ปัจจัยหลัก ประกอบด้วย ๑) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ๒) ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ ๓) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม และ ๔) ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับหลักอิทธิบาท ๔ และมีการทำงานด้วยความไม่ประมาท (สติ) นอกจากนี้โมเดลประสิทธิผลการจัดการขยะขององค์กรปกครอง

^{๖๔}เจริญชัย กุลวัฒนาพร, “รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔).

^{๖๕}วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์, “การพัฒนาการนำฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาปรับใช้เพื่อการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกรมทางหลวง”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๓).

ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทองที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นทฤษฎีฐานรากยัง พบว่ามีปัจจัยด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ เป็นองค์ประกอบรวมภายในโมเดลโดยจะเป็นบุคลากรที่มีสติปัญญาดี มีความฉลาดและมีไหวพริบมีความมุ่งมั่นตั้งใจและรับผิดชอบสูงมีความเชี่ยวชาญ มีทักษะมีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรงมีพฤติกรรมที่ดีและมีความกตัญญู ๒. โมเดลสมการโครงสร้างประสิทธิผลการจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทอง เป็นแผนภาพที่แสดงการเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรเหตุและตัวแปรผล พร้อมทั้งตัวแปรส่งผ่านคือปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จที่พัฒนามาจากหลักอิทธิบาท ๔ เพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลการจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทองโดยมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำคือ มีความเฉลียวฉลาด สามารถในการจูงใจ ใฝ่คุณธรรมนำพัฒนา และเป็นผู้กล้าตัดสินใจที่ใช้การบริหารองค์การอย่างเป็นระบบด้วยการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบและการพัฒนา พร้อมทั้งมีการเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมกับมีบุคลากรที่มีคุณภาพที่ทำให้เกิดประสิทธิผลการจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทอง ดังนั้น ในการบริหารจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทองให้มีประสิทธิผล จำเป็นต้องมีปัจจัยที่เอื้อต่อการบริหารงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Leadership: L) ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ (Management: M) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม (Participation: P) และปัจจัยด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ (Personnel: P) โดยจำเป็นต้องมีปัจจัยส่งผ่านที่สำคัญคือ ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ (Success: S) ที่จะนำไปสู่ประสิทธิผลการจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทอง (Effectiveness: E) ได้อย่างยั่งยืน สามารถสรุปเป็นโมเดลองค์ความรู้การวิจัยเรียกว่า โมเดล LM2P-S-E^{๖๖}

อริยา จรุงจิตวิวัฒนา ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบูรณาการหลักอิทธิบาท ๔ กับการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตำบลห้วยยา อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ๑) บริบทการจัดการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลห้วยยา อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการจัดการศึกษาสำหรับผู้ด้อยโอกาส ผู้พลาดโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุและประชากรวัยแรงงาน โดยจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การพัฒนาทักษะชีวิต การพัฒนาทักษะอาชีพ การพัฒนาสังคมและชุมชนที่เน้นผู้เรียนและชุมชนให้มีส่วนร่วม ใช้กระบวนการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณธรรมควบคู่กับการพัฒนาการเรียนรู้ เป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ผู้เรียน ๒) แนวคิดหลักคำสอนอิทธิบาท ๔ กับการเรียนการสอน เป็นแนวทางนำไปสู่ความสำเร็จ ในการเรียนและช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนสำเร็จตามความมุ่งหมาย ประกอบด้วย ฉันทะ คือ ความพอใจ มีใจรักในการเรียน วิริยะ คือ ความเพียรพยายาม เข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอยในการเรียน จิตตะ คือ ความตั้งใจ สนใจในการเรียน วิมังสา คือ การไตร่ตรอง ใช้ปัญญาพิจารณาแก้ไขปัญหาในการเรียนอย่างมีเหตุผล ๓) การบูรณาการหลักอิทธิบาท ๔ กับการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยนำหลักอิทธิบาท ๔ ไปสอดแทรกในแผนการเรียนรู้และเนื้อหาของรายวิชาต่างๆ จัดให้มีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง นอกจากนี้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น การอบรมจริยธรรมในชั้นเรียน ค่ายคุณธรรม การศึกษาดูงานแหล่งเรียนรู้

^{๖๖} อริยา จรุงจิตวิวัฒนา, “โมเดลสมการโครงสร้างประสิทธิผลการจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทอง”, *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๓).

ทางพระพุทธศาสนา เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีความเข้าใจหลักอริยบท ๔ ภายหลังการบูรณาการหลักอริยบท ๔ กับการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กับผู้เรียนที่มีผลการต่ำ ขาดเรียนบ่อย ไม่ตั้งใจเรียน ส่งการบ้านช้า พบว่า ผู้เรียนสามารถแก้ไขปัญหาในการเรียน มีความสนใจในการเรียน มีความเพียร ตั้งใจทำกิจกรรมในชั้นเรียนและมีผลการเรียนดีขึ้น^{๖๗}

ผอ.ทอง สุจินพริหม ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำหลักธรรมอริยบท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามทฤษฎีของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ จังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๒๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาทฤษฎีของบุคลากรที่มีต่อการนำหลักธรรมอริยบท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามทฤษฎีของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ จังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๒๘ ๒) เปรียบเทียบการนำหลักธรรมอริยบท ๒ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามทฤษฎีของบุคลากร และ ๓) ศึกษาข้อเสนอแนะการนำหลักธรรมอริยบท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามทฤษฎีของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ๑) ทฤษฎีของบุคลากรที่มีต่อการนำหลักธรรมอริยบท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทฤษฎีของบุคลากรที่มีต่อการนำหลักธรรมอริยบท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก ๒) บุคลากรที่มีเพศ อายุ และตำแหน่งต่างกัน มีต่อการนำหลักธรรมอริยบท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ ๓) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำหลักธรรมอริยบท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ (๑) ด้านฉันทะ ผู้บริหารควรมีความพอใจใคร่ในการบริหารงานทุกด้านอย่างเท่าเทียมกันเพื่อพัฒนางานพร้อมกันในทุกๆ ด้าน (๒) ด้านวิริยะผู้บริหารควรแสดงภาวะผู้นำในทุกสถานการณ์ สามารถโน้ตแนะนำผู้ร่วมงานได้ (๓) ด้านจิตตะ ผู้บริหารควรเอาใจใส่ติดตามการทำงานตามแผนงาน/โครงการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย (๔) ด้านวิมังสา ผู้บริหารควรพิจารณาไตร่ตรองหาวิธีการแก้ไขปัญหาในการทำงานต่างๆ อย่างเป็นระบบพร้อมทั้งประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น^{๖๘}

ผดุง วรรณทอง ได้ทำการวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้หลักอริยบท ๔ ในการบริหารองค์กรเอกชนในจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ๑) ด้านฉันทะ มีความจำเป็นและสำคัญต่อการบริหารองค์กรเอกชน เพราะเป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้บุคลากรเกิดและมีความพอใจในหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติอย่างเต็มกำลังความสามารถของตนเองรักและพอใจที่จะได้รับพัฒนาตนเอง เพื่อนำความรู้มา

^{๖๗} อรุณีภา จรูญจารวัฒนา, “การบูรณาการหลักอริยบท ๔ กับการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตำบลหายยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, วารสารบัณฑิตวิจัย, ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๙) : ๑๘๓-๑๘๔.

^{๖๘} ผอ.ทอง สุจินพริหม, “การนำหลักธรรมอริยบท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามทฤษฎีของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษจังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๘”, วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด, ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๙) : ๑๐๒.

ใช้ในหน้าที่ที่ตนกำลังปฏิบัติอยู่ กระตือรือร้นพร้อมที่จะให้มีการพัฒนาตนเอง ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมที่จะพัฒนางาน และบุคลากรมีความพอใจที่จะมีการพัฒนาอยู่เสมอ ๒) ด้านวินัย มีความจำเป็นและสำคัญ มากต่อการบริหารองค์กรเอกชนเนื่องจากหลักการนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๙ ทรงเป็นแบบอย่างและได้พระราชทานบทพระราชนิพนธ์ เรื่องพระมหาชนก ที่เน้นให้ประชาชนมีความวินัย หรือหลักการประกอบความเพียรชอบ บุคลากรมีความตื่นตัวพร้อมที่จะพัฒนาการทำงานอยู่ตลอดเวลา ฝึกฝนพยายามพัฒนาตนเองให้เกิดความชำนาญในหน้าที่ด้วยการเรียนรู้เพิ่มเติม ค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติอย่างเต็มศักยภาพ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ๓) ด้านจิตตะ มีความจำเป็นและสำคัญต่อการบริหารองค์กรเอกชน เช่นเดียวกันโดยผู้บริหารให้ความสำคัญกับการทำงานที่ต้องอาศัยด้าน จิตตะเป็นหลักที่จะต้องเอาใจใส่งานอยู่เสมอ องค์กรเอกชนควรส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักอริยบท ๔ ด้านจิตตะเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน มีระบบที่ตรวจสอบให้บุคลากรมีการเอาใจใส่ในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เมื่อเกิดปัญหาก็หันมาตรวจสอบหาข้อบกพร่องของตนเองเพื่อพัฒนางานของตนเอง ฝึกฝนตนเองให้มีความรู้พร้อมที่จะมาสนับสนุนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยศึกษาหาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ นำมาพัฒนาองค์กร ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ๔) ด้านวิมังสา มีความจำเป็นและสำคัญต่อการบริหารองค์กรเอกชน เช่นเดียวกันเพราะผู้บริหารต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีการพัฒนาดียิ่งขึ้นไป ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ เพิ่มเติม ทักษะการต่างๆ มาพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเองไตร่ตรองการทำงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ โดยใช้กำลังสติปัญญา แสวงหาวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป^{๒๔}

พระครูปริยัติเจติยคุณ (อภิวณโณ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานบุคคลตามหลักอริยบทสี่ในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษากลุ่มที่ ๗ จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ๑) ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลตามหลักอริยบทสี่ ในโรงเรียนดังกล่าว พบว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอนที่มีเพศ อายุ ขนาดโรงเรียนต่างกัน มีการบริหารงานบุคคลตามหลักอริยบทสี่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหาร ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีการบริหารงานบุคคลตามหลักอริยบทสี่ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ๒) แนวทางการส่งเสริมการบริหารงานบุคคลตามหลักอริยบทสี่ในสถานศึกษาดังกล่าวใน ๔ ด้าน (๑) ด้านการบริหารงานวิชาการควรจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงานโดยยึดระเบียบกฎเกณฑ์อย่างเป็นธรรม ส่งเสริมบุคลากรด้วยความปรารถนาดีต่อทุกฝ่าย ให้บุคลากรมีส่วนร่วมวางแผนปฏิบัติงานในโรงเรียน กำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนอย่างชัดเจน (๒) ด้านการบริหารงานงบประมาณ จัดทำข้อมูลประวัติบุคลากรที่จะใช้ประโยชน์ในการบริหารงานบุคลากรอย่างเป็นระบบและถูกต้อง บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรไม่ทอดทิ้งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความยากลำบาก นำผลการประเมินการปฏิบัติงานบุคลากรมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (๓) ด้านการบริหารงานบุคคล

^{๒๔} ผดุง วรรณทอง, “การประยุกต์ใช้หลักอริยบท ๔ ในการบริหารองค์กรเอกชนในจังหวัดนนทบุรี”, วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๒ (เมษายน-มิถุนายน, ๒๕๖๑) : ๙๙-๑๐๐.

การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการดำรงชีวิตประจำวันโดยการให้คำปรึกษา บุคลากรมีการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อติดตามงานและให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน ให้ความสนใจ ชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากร ให้ความช่วยเหลือด้านร่างกาย กำลังสติปัญญา กำลังทรัพย์ มีการ สนับสนุนบุคลากรในเรื่องการศึกษาต่อ (๔) ด้านการบริหารงานทั่วไป ให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะ วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ประเมินบุคลากรด้วย ผลงานทางวิชาการและการปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความก้าวหน้าใน ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน^{๗๐}

ตารางที่ ๒.๕ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
ธงชัย คล้ายแสง	หลักธรรมอิทธิบาท ๔ บูรณาการกับการจัดการการ พ้องเทียวเชิงกีฬาด้วยเป็นการใช้หลักธรรมนำหลักการ พัฒนา ประกอบด้วย ๑) ฉันทะ ร่วมตัดสินใจ ด้วยความรัก คือ การวางแผน ๒) วิริยะ เพียรพัก ร่วมพัฒนา คือ การลง มือทำ ๓) วิมังสา พิจารณา ร่วมประเมินผล คือ การ ปรับปรุง ๔) จิตตะ ตั้งใจตน รับผลพอประมาณ คือ การ ติดตามตรวจสอบ
พระมหาสุเมธ สมานิต (ทวีกุล)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร ในส่วน ขององค์ประกอบที่ ๒ คือ F=Factors leading to success ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย รักหน้าที่ มีความเข้าใจ ใส่ใจการทำงาน ไม่ประมาทขาดสติ ดำริความ พยายาม
เจริญชัย กุลวัฒนาพร	รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณา การหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด สมุทรปราการ มีองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพด้าน สิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรม ประกอบด้วย ฉันทะ: มีใจรักในการส่งเสริมการจัดการขยะมูลฝอยและ การแปรรูปเป็นพลังงาน วิริยะ: พากเพียรเฝ้าระวังคุณภาพ อากาศในพื้นที่วิกฤติและพื้นที่เสี่ยง จิตตะ: ติดตาม ตรวจสอบ บูรณะและฟื้นฟูแม่น้ำสายหลัก และวิมังสา: ปรับปรุงแก้ไขระบบป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งและการเฝ้า ระวัง

^{๗๐} พระครูปริยัติเจติยคุณ (อภินันท์), “การบริหารงานบุคคลตามหลักอิทธิบาทสี่ในโรงเรียนพระปริยัติ ธรรมแผนกสามัญศึกษากลุ่มที่ ๗ จังหวัดเลย”, *Journal of Modern Learning Development*, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) : ๓๒๕-๓๒๖.

ตารางที่ ๒.๕ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักอริยาบท ๔ (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาปรับใช้สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกรมทางหลวง ปัจจัยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ ด้านอริยาบท ๔ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๖ ประกอบด้วย ตั้งใจทำ-จิตตะ รองลงมาคือ พากเพียรทำ-วิริยะ เข้าใจทำ-วิมังสา และพอใจทำ-ฉันทะ
อภิญญา ฉัตรช่อฟ้า	ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการจัดการขยะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทองมี ๔ ปัจจัยหลัก ประกอบด้วย ๑) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ๒) ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ ๓) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม และ ๔) ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับหลักอริยาบท ๔ และมีการทำงานด้วยความไม่ประมาท (สติ)
อรวิภา จรุงจารุวัฒนา	แนวคิดหลักคำสอนอริยาบท ๔ กับการเรียนการสอนเป็นแนวทางนำไปสู่ความสำเร็จ ในการเรียนและช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนสำเร็จตามความมุ่งหมาย ประกอบด้วย ฉันทะ คือความพอใจ มีใจรักในการเรียน วิริยะ คือ ความเพียรพยายาม เข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอยในการเรียน จิตตะ คือ ความตั้งใจ สนใจในการเรียน วิมังสา คือ การไตร่ตรอง ใช้ปัญญาพิจารณาแก้ไขปัญหามีเหตุผล
ผอบทอง สุจินพรัตน์	ทรรศนะของบุคลากรที่มีต่อการนำหลักธรรมอริยาบท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทรรศนะของบุคลากรที่มีต่อการนำหลักธรรมอริยาบท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก
ผดุง วรรณทอง	การประยุกต์ใช้หลักอริยาบท ๔ พบว่า ๑) ด้านฉันทะ มีความจำเป็นและสำคัญต่อการบริหารองค์การเอกชน เพราะเป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้บุคลากรเกิดและมีความพอใจในหน้าที่รับผิดชอบ ๒) ด้านวิริยะ มีความจำเป็นและสำคัญมากต่อการบริหารจัดการ ๓) ด้านจิตตะ มีความจำเป็นและสำคัญต่อการบริหารองค์การเอกชน เช่นเดียวกัน โดยผู้บริหารให้ความสำคัญกับการทำงานที่ต้องอาศัยด้านจิตตะเป็นหลัก ๔ ด้านจิตตะเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน มีระบบที่ตรวจสอบให้บุคลากรมีการเอาใจใส่ในการพัฒนาตนเอง

ตารางที่ ๒.๕ สรุปสาระสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔ (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
พระครูปริยัติเจติยคุณ (อภิวณฺโณ)	๑) ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลตามหลักอิทธิบาท ๔ ในโรงเรียนดังกล่าว พบว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ที่มีเพศ อายุ ขนาดโรงเรียนต่างกัน มีการบริหารงานบุคคลตามหลักอิทธิบาทสี่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหาร ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีการบริหารงานบุคคลตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยสรุปที่มาของแต่ละตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

๑. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- ๑) เพศ
- ๒) อายุ
- ๓) การศึกษา
- ๔) สถานภาพสมรส
- ๕) ตำแหน่งงาน
- ๖) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

๒. หลักอิทธิบาท ๔ นำมาจาก พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)^{๗๑} ประกอบด้วย

- ๑) ฉันทะ รักงาน
- ๒) วิริยะ สู้งาน
- ๓) จิตตะ ใส่ใจงาน
- ๔) วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นำมาจาก บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด^{๗๒} ประกอบด้วย

- ๑) ความซื่อสัตย์
- ๒) การมีใจรักในการให้บริการ

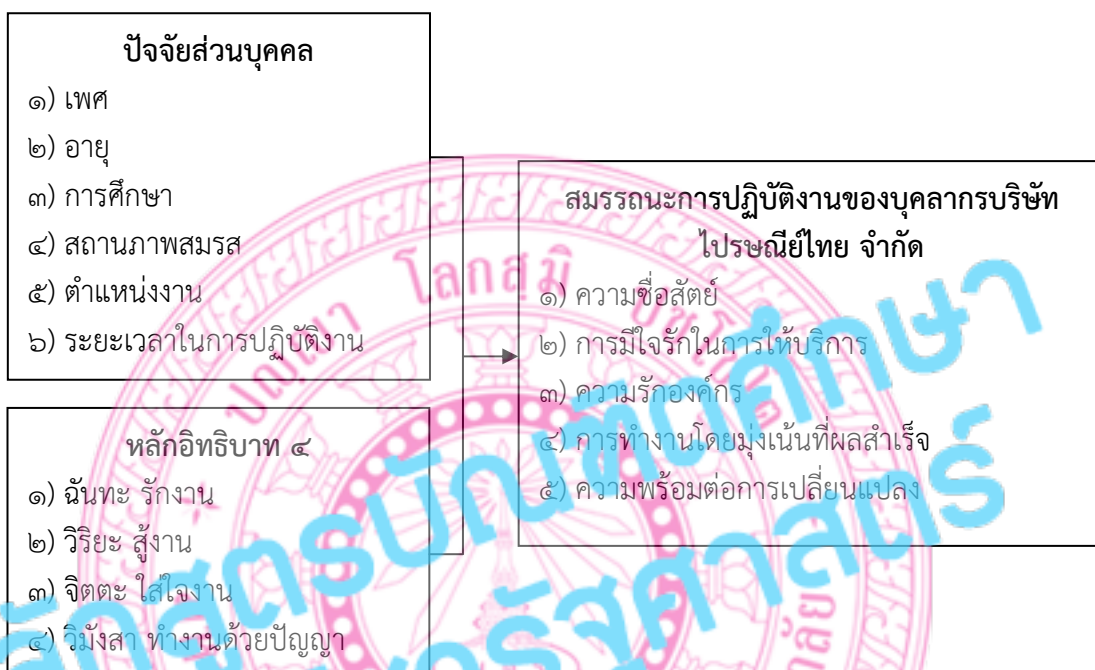
^{๗๑}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๘๔๔.

^{๗๒}บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, “ประกาศตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานระดับองค์กรและการกำหนดสมรรถนะ ประจำปี ๒๕๕๘”, บันทึกข้อความ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, ๒๕๕๘), ๓.

- ๓) ความรักองค์กร
- ๔) การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ
- ๕) ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



แผนภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” มีวัตถุประสงค์คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ๒) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ๓) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ดังต่อไปนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ

๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ

๓.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการโดยศึกษาจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๑๐ รูปหรือคน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งเป็นผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน ๑,๖๘๙ คน^๑

การคำนวณขนาดของตัวอย่าง (Sample size) ในการศึกษานี้ผู้วิจัยคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane^๒ ดังนี้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ดังนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ได้จากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ ๐.๐๕ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้มีค่าเท่ากับ ๐.๐๕ ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1,689}{1 + 1,689(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,689}{5.222}$$

$$n = 323.43 \text{ คน}$$

$$n = 324 \text{ คน}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ ในครั้งนี้มีจำนวน ๓๒๔ ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการสุ่มแบบแบ่งชั้น ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน โดยพิจารณาแบ่งหน่วยงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ได้ข้อมูลมีลักษณะกระจาย ให้สัมพันธ์กับสัดส่วนของ

^๑วิบูลย์ศักดิ์ บัวแก้ว, หัวหน้าส่วนวิชาการและระเบียบ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, (๕ ตุลาคม ๒๕๖๖).

^๒Yamane, T, *Statistics: An Introductory Analysis*, (3rd ed.), (Singapore: Times Printers Sdn.Bhn, 1973), p. 79.

ประชาชน โดยทำการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster sampling) โดยใช้บุคลากรเป็นระดับในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด } N \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากสูตรจะได้ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่าย รวม ๓๒๔ คน ดังรายละเอียดในตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	จำนวน บุคลากร	สัดส่วน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
๑.	หน่วยงานขึ้นตรง กรรมการผู้จัดการใหญ่	๑๖๓	$324 \times 163 / 1,689$	๓๑
๒.	สำนักตรวจสอบภายใน	๘๖	$324 \times 86 / 1,689$	๑๗
๓.	สายงานกลยุทธ์และการ ขับเคลื่อนองค์กร	๒๐๘	$324 \times 208 / 1,689$	๔๐
๔.	สายงานธุรกิจบริการ ดิจิทัล	๒๐๕	$324 \times 205 / 1,689$	๓๙
๕.	สายงานธุรกิจองค์กร	๓๗๕	$324 \times 375 / 1,689$	๗๒
๖.	สายงานพัฒนา ประสิทธิภาพองค์กร	๖๕๒	$324 \times 652 / 1,689$	๑๒๕
รวม		๑,๖๘๙		๓๒๔

๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผู้วิจัยนั้นได้สร้างเครื่องมือซึ่ง ประกอบด้วย

๑. แบบสอบถาม (Questionnaire)

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามดังนี้

๑) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

๒) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

๓) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

๔) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๕) นำเสนอร่างแบบสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

๗) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง และนำไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

๘) รวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์

๒. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของ “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน ๖ ข้อ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับหลักอริยสัจ ๔ ประกอบด้วย ฉันทะ รักงาน วิริยะ สู้งาน จิตตะ ใส่ใจงาน วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ การมีใจรักในการให้บริการ ความรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับ “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ โดยมี เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้^๓

ระดับ ๕ หมายถึง มากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง มาก ระดับ ๓ หมายถึง ปานกลาง ระดับ ๒ หมายถึง น้อย ระดับ ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ ๔ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นปลายเปิด (Open ended Question) ให้เลือกตอบแบบเสรี

โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความคิดเห็นจากคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดเกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้^๔

ระดับ ๕ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ระดับ ๓ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

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

^๔เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๘.

ระดับ ๒ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๓. การตรวจสอบและหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามเพื่อหาคุณภาพแบบสอบถามโดยความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๒) หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมจำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

(๑) ผศ.ดร.หิรัญภรณ์ แก่นท้าว, อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๒) ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา, หัวหน้าภาควิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๓) ผศ.ดร.สมบัติ นามบุรี, อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๔) ผศ.ดร.สุภัทรชัย สีสะใบ, อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๕) ผศ.ดร.สุมาลี บุญเรือง, อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC^๕ เพื่อให้แบบสอบถามทุกข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

๓) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) จากกลุ่มตัวอย่างที่มีการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน จำนวน ๓๐ ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha α -coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๖ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .๙๑๕ แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงสามารถนำไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

๔) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ในการนำไปใช้แจกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

^๕สมนึก ภัททิยธนี, การวัดผลการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๙), หน้า ๒๒๐.

^๖สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคม, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬาลักษณ์พิมพ์ จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

๑) ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้บริหารของส่วนงาน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของบุคลากร

๒) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๒๔ ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน ๓๒๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ % ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

๓) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติ ดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ ความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), และอธิบายถึงหลักอิทธิบาท ๔ และสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้แปลผลข้อคำถามที่ได้จากการประเมินผล ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย	๔.๕๑-๕.๐๐	หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๕๑-๒.๕๐	หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐-๑.๕๐	หมายถึง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด ^๗

^๗Best, J. W., *Research in Education*, (3rd ed), New Jersey: Prentice hall Inc, 1977), p.

เกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอทิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้^๔

- ๐.๘๑ - ๑.๐๐ มีความสัมพันธ์กันมาก
- ๐.๕๑ - ๐.๘๐ มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
- ๐.๒๑ - ๐.๕๐ มีความสัมพันธ์กันน้อยหรือต่ำ
- ๐.๐๑ - ๐.๒๐ มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก
- ๐.๐๐ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) สำหรับข้อความปลายเปิดผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลได้กำหนดตามกรอบของการวิจัยจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) ตามกรอบที่ได้กำหนดเอาไว้แล้วทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)

๓.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งเป็นผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

๓.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ(Key Informants)

กลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ประชากรที่กำหนดครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยคัดเลือกแบบเจาะจงจำนวน ๔ กลุ่ม ประกอบด้วย

ลำดับที่	กลุ่มผู้บริหารบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ตำแหน่ง
๑	นายวิชณุ วานิขผล	ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานพัฒนา ประสิทธิภาพองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
๒	นางสาวจุไรรัตน์ สันบรรจงจิต	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านบริหาร ทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร กลุ่ม บุคลากรปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
๓	นายสนั่น สุขสว่าง	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านอำนวยการ สายงานสนับสนุนประสิทธิภาพองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

^๔Ibid, p. 240.

ลำดับที่	กลุ่มบุคลากรปฏิบัติการ	ตำแหน่ง
๔	นายฐาณกุล นาคแก้ว	ส่วนสอบและบรรจุบุคลากร ระดับ ๗ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
๕	นายวิบูรณ์ศักดิ์ บัวแก้ว	หัวหน้าส่วนวิชาการและระเบียบฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
๖	นางสาวมณีนรัตน์ อ่วมเมือง	ส่วนวิชาการและระเบียบบุคลากร ระดับ ๗ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ลำดับที่	กลุ่มนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์	ตำแหน่ง
๗	รศ.ดร.พิเชฐ ทังโต	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘	ผศ.ดร.สมบัติ นามบุรี	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๙	กลุ่มนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา พระปลัดวรวัฒน์ วรวิฑูโน, ดร.	ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย
๑๐	ผศ.ดร.นิกร ศรีราช	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือดังนี้

๑) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์

๒) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

๓) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

๔) สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อนำมาวิเคราะห์

๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

๑) ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์

๒) ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้

๓) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดไว้ จนครบทุกประเด็นโดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

๔) นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

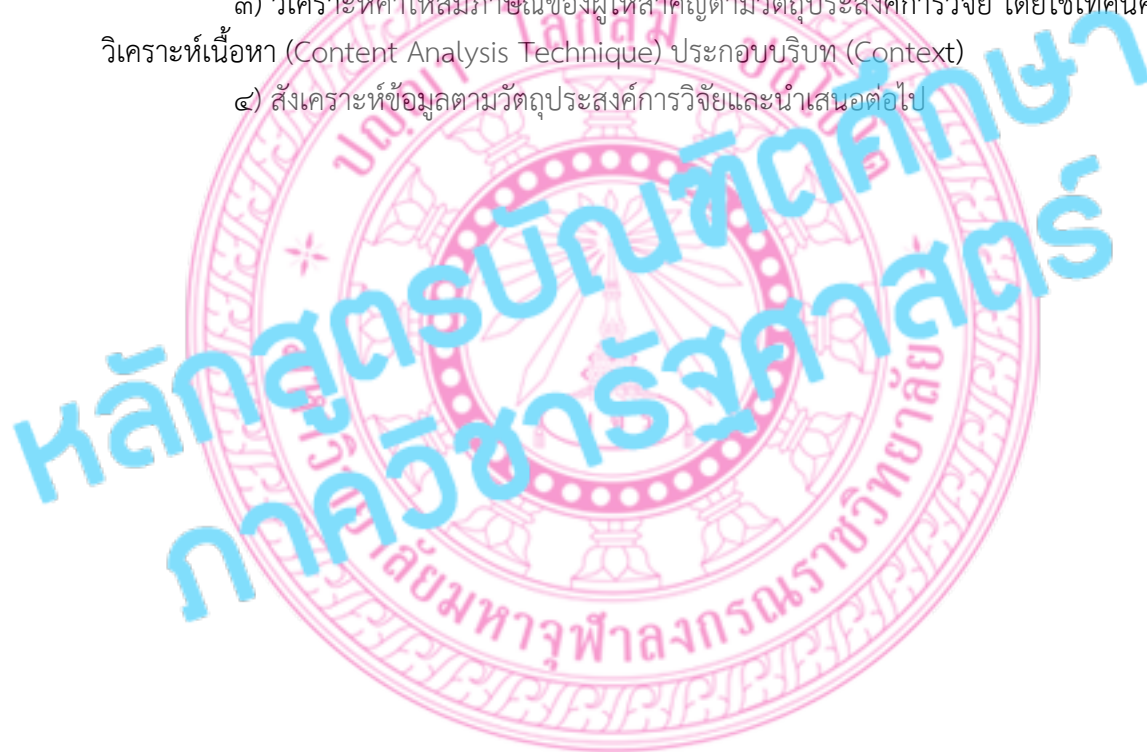
ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยวิธีการ ดังนี้

๑) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ

๒) นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์

๓) วิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิค การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context)

๔) สังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอต่อไป



บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” มีวัตถุประสงค์คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ๒) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอริยาบท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ๓) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๒๔ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

๔.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอริยาบท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

๔.๓ แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

๔.๔ องค์ความรู้

๔.๑ ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

๔.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (n=๓๒๔)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๐๑	๓๑.๑๗
หญิง	๒๒๓	๖๘.๘๓
รวม	๓๒๔	๑๐๐.๐๐
อายุ		
๑๘-๒๐ ปีบริบูรณ์	๒๓	๗.๑๐
๒๑-๓๐ ปี	๑๐๙	๓๓.๖๔
๓๑-๔๐ ปี	๕๙	๑๘.๒๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ) (n=๓๒๔)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๔๑-๕๐ ปี	๙๕	๒๙.๐๑
๕๑-๖๐ ปี	๓๙	๑๒.๐๔
รวม	๓๒๔	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๔	๗.๔๑
ปริญญาตรี	๒๑๙	๖๗.๕๙
ปริญญาโท	๗๒	๒๒.๒๒
ปริญญาเอก	๙	๒.๗๘
รวม	๓๒๔	๑๐๐.๐๐
สถานภาพสมรส		
โสด	๗๒	๒๒.๒๒
สมรส	๒๒๓	๖๘.๘๓
หย่าร้าง/หม้าย	๑๙	๕.๘๖
อื่นๆ เช่นแยกกันอยู่	๑๐	๓.๐๙
รวม	๓๒๔	๑๐๐.๐๐
ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร	๑๐	๓.๐๙
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๗๔	๕๓.๗๐
ลูกจ้างประจำ	๑๐๙	๓๓.๖๔
ลูกจ้างชั่วคราว	๓๑	๙.๕๗
รวม	๓๒๔	๑๐๐.๐๐
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๑๕	๔.๖๓
๕-๑๐ ปี	๘๙	๒๗.๔๗
๑๑-๑๕ ปี	๓๓	๑๐.๑๙
๑๖-๒๐ ปี	๑๐๗	๓๓.๐๒
๒๑-๒๕ ปี	๕๒	๑๖.๐๕
มากกว่า ๒๕ ปีขึ้นไป	๒๘	๘.๖๔
รวม	๓๒๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒๔ คน สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๓ และเพศชาย จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๗ ตามลำดับ

อายุ พบว่า อันดับแรกมีอายุอยู่ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๔ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๑ มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๑ มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๔ และมีอายุ ๑๘-๒๐ ปีบริบูรณ์ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๙ รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑ และปริญญาเอก จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๘ ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๓ รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๖ และมีอื่นๆ เช่น แยกกันอยู่ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๙ ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๐ รองลงมาคือลูกจ้างประจำ จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๔ เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๗ และเป็นผู้บริหาร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๙ ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า อันดับแรกมีระยะเวลาระหว่าง ๑๖-๒๐ ปี จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๒ รองลงมาคือ ๕-๑๐ ปี จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๗ มีระยะเวลาระหว่าง ๒๑-๒๕ ปี จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๕ มีระยะเวลาระหว่าง ๑๑-๑๕ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๙ มีระยะเวลามากกว่า ๒๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๔ และมีระยะเวลาดำรงตำแหน่งต่ำกว่า ๕ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๓ ตามลำดับ

๔.๑.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับหลักอทิบาต ๔

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักอทิบาต ๔ ประกอบด้วย ฉันทะ รักษาน วิริยะ สู้งาน จิตตะ ใส่ใจงาน วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา ดังแสดงในตารางที่ ๔.๒-๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลักอทิบาต ๔ โดยภาพรวม (n=๓๒๔)

หลักอทิบาต ๔	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ฉันทะ รักษาน	๔.๐๑	๐.๖๕	มาก
๒. วิริยะ สู้งาน	๓.๙๓	๐.๕๙	มาก
๓. จิตตะ ใส่ใจงาน	๓.๘๗	๐.๖๔	มาก
๔. วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา	๓.๕๗	๐.๖๒	มาก
ภาพรวมหลักอทิบาต ๔	๓.๘๔	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า การปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ฉันทะ รักงาน ($\bar{X}=4.01$) รองลงมาคือ วิริยะ สู้งาน ($\bar{X}=3.93$) อันดับสามคือ จิตตะ ใส่ใจงาน ($\bar{X}=3.87$) และวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา ($\bar{X}=3.57$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านพบผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักฉันทะ รักงาน จำแนกเป็นรายข้อ (n=๓๒๔)

ข้อ	๑. ด้านฉันทะ รักงาน	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจและมุ่งหวังในผลสำเร็จของงานเหนือสิ่งอื่นใด	๔.๑๒	๐.๗๓	มาก
๒.	มีความสุขและจริงจังกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอแม้งานจะมีปัญหาอย่างมาก	๔.๐๖	๐.๗๘	มาก
๓.	สมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถแม้งานนั้นจะยากก็ตาม	๓.๘๖	๐.๗๓	มาก
ภาพรวม		๔.๐๑	๐.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักฉันทะ รักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, $S.D.=0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจและมุ่งหวังในผลสำเร็จของงานเหนือสิ่งอื่นใด ($\bar{X}=4.12$) รองลงมาคือ มีความสุขและจริงจังกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอแม้งานจะมีปัญหาอย่างมาก ($\bar{X}=4.06$) และสมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถแม้งานนั้นจะยากก็ตาม ($\bar{X}=3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักวิริยะ สู้งาน จำแนกเป็นรายข้อ (n=๓๒๔)

ข้อ	๑. ด้านวิริยะ สู้งาน	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ปฏิบัติงานได้สมำเสมอจนกว่างานจะสำเร็จโดยไม่คำนึงถึงความเหนื่อยยาก	๔.๐๐	๐.๗๒	มาก
๒.	ปฏิบัติงานด้วยความเพียรแม้งานนั้นจะมีอุปสรรคและต้องใช้ระยะเวลายาวนาน	๓.๖๒	๐.๗๘	มาก
๓.	ขยัน อดทน และตั้งใจฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ	๔.๑๖	๐.๖๘	มาก
ภาพรวม		๓.๙๓	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักวิธีะ สู้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ ชยัน อดทน และตั้งใจฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ ($\bar{X}=4.16$) รองลงมาคือ ปฏิบัติงานได้สม่าเสมอจนกว่างานจะสำเร็จโดยไม่คำนึงถึงความเหนื่อยยาก ($\bar{X}=4.00$) และปฏิบัติงานด้วยความเพียรแม้งานนั้นจะมีอุปสรรคและต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ($\bar{X}=3.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักจิตตะ ใส่ใจงาน จำแนกเป็นรายข้อ (n=๓๒๔)

ข้อ	๑. ด้านจิตตะ ใส่ใจงาน	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ใส่ใจ ใส่รู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นนิตย์ทั้งในและนอกเวลางาน	3.51	0.72	มาก
๒.	เอาใจใส่ในงานและเพื่อนร่วมงานเมื่อพบปัญหาที่พร้อมที่จะแก้ไข	3.76	0.74	มาก
๓.	ตั้งมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	3.54	0.77	มาก
ภาพรวม		3.57	0.64	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักจิตตะ ใส่ใจงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ ตั้งมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{X}=3.54$) รองลงมาคือ ใส่ใจ ใส่รู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นนิตย์ทั้งในและนอกเวลางาน ($\bar{X}=3.51$) เอาใจใส่ในงานและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพบปัญหาที่พร้อมที่จะแก้ไข ($\bar{X}=3.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามหลักวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา จำแนกเป็นรายข้อ (n=๓๒๔)

ข้อ	๑. ด้านวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ไตร่ตรองและตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา	3.57	0.74	มาก
๒.	คิดค้นแนวทางการปรับปรุงงาน และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล	3.67	0.78	มาก
๓.	นำความรู้ที่ได้จากการทำงานครั้งที่ผ่านมาเพื่อเป็นเกณฑ์ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในครั้งต่อไป	3.15	0.93	ปานกลาง
ภาพรวม		3.57	0.62	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักวิมangsa ทำงานด้วยปัญญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ๒ ข้อได้แก่ ไตร่ตรองและตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X}=3.87$) รองลงมาคือ คิดค้นแนวทางการปรับปรุงงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล ($\bar{X}=3.67$) และอยู่ในระดับปานกลาง ๑ ข้อได้แก่ นำความรู้ที่ได้จากการทำงานครั้งที่ผ่านมาเพื่อเป็นเกณฑ์ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในครั้งต่อไป ($\bar{X}=3.15$) ตามลำดับ

๔.๑.๓ ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ การมีใจรักในการให้บริการ ความรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ดังแสดงในตารางที่ ๔.๗-๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวม (n=๓๒๔)

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ความซื่อสัตย์	๓.๙๘	๐.๕๙	มาก
๒. การมีใจรักในการให้บริการ	๓.๘๒	๐.๖๐	มาก
๓. ความรักองค์กร	๓.๘๖	๐.๖๖	มาก
๔. การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ	๔.๐๒	๐.๖๓	มาก
๕. ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	๔.๐๑	๐.๖๒	มาก
ภาพรวมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓.๙๔	๐.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ ($\bar{X}=4.02$) รองลงมาคือ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X}=4.01$) อันดับสามคือ ความซื่อสัตย์ ($\bar{X}=3.98$) ความรักองค์กร ($\bar{X}=3.86$) และการมีใจรักในการให้บริการ ($\bar{X}=3.82$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านพบผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้าน
ความซื่อสัตย์ จำแนกเป็นรายข้อ (n=๓๒๔)

ข้อ	๑. ด้านความซื่อสัตย์	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจ ตรงไปตรงมา	๔.๐๔	๐.๖๗	มาก
๒.	องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานงดเว้นการโกหก การคดโกงหรือการลักขโมย	๔.๐๑	๐.๗๑	มาก
๓.	องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ มีความเป็นธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน	๓.๙๐	๐.๗๑	มาก
ภาพรวม		๓.๙๘	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจ ตรงไปตรงมา ($\bar{X}=4.04$) รองลงมาคือ องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานงดเว้นการโกหก การคดโกงหรือการลักขโมย ($\bar{X}=4.01$) และองค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ มีความเป็นธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน ($\bar{X}=3.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้าน
การมีใจรักในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ (n=๓๒๔)

ข้อ	๑. ด้านการมีใจรักในการให้บริการ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ	๓.๘๗	๐.๗๔	มาก
๒.	องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานตอบสนองความต้องการของประชาชน	๓.๗๘	๐.๖๙	มาก
๓.	องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานมีใจในการให้บริการ (Service Mind) และยิ้มแย้ม แจ่มใส	๓.๘๐	๐.๗๓	มาก
ภาพรวม		๓.๘๒	๐.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการมีใจรักในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ ($\bar{X}=3.87$) รองลงมาคือ องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานมีใจในการ

ให้บริการ (Service Mind) และยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X}=3.80$) และองค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X}=3.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความรักองค์กร จำแนกเป็นรายข้อ (n=๓๒๔)

ข้อ	๑. ด้านความรักองค์กร	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	๓.๘๔	๐.๗๖	มาก
๒.	องค์กรส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	๓.๘๖	๐.๗๓	มาก
๓.	องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้	๓.๘๗	๐.๗๑	มาก
ภาพรวม		๓.๘๖	๐.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความรักองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้ ($\bar{X}=3.87$) รองลงมาคือ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.86$) และองค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง ($\bar{X}=3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ จำแนกเป็นรายข้อ (n=๓๒๔)

ข้อ	๑. ด้านการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้ดี มีผลงานเป็นที่ประจักษ์	๓.๙๔	๐.๗๒	มาก
๒.	องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่	๔.๐๔	๐.๗๐	มาก
๓.	องค์กรมีการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย	๔.๐๘	๐.๖๘	มาก
ภาพรวม		๔.๐๒	๐.๖๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.63) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ องค์กรมีการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ($\bar{X}=4.08$) รองลงมาคือ องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ ($\bar{X}=4.04$) และองค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้ดี มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ($\bar{X}=3.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง จำแนกเป็นรายข้อ (n=๓๒๔)

ข้อ	๑. ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรให้ดีขึ้น	๓.๙๙	๐.๖๙	มาก
๒.	องค์กรส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและเข้ามามีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง	๔.๐๓	๐.๖๙	มาก
๓.	องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	๔.๐๐	๐.๗๒	มาก
ภาพรวม		๔.๐๑	๐.๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและเข้ามามีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง ($\bar{X}=4.03$) รองลงมาคือ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ($\bar{X}=4.00$) และองค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรให้ดีขึ้น ($\bar{X}=3.99$) ตามลำดับ

๔.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๓-๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๓ ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทไพรชณีย์ไทย จำกัด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทไพรชณีย์ไทย จำกัด	ตัวแปรตาม				
		ความซื่อสัตย์	การมีใจรักในการให้บริการ	ความร่าเริง	การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ	ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
ตัวแปรต้น						
หลักอิทธิบาท ๔	.๗๐๓**	.๖๘๓**	.๗๐๕**	.๖๖๘**	.๖๔๗**	.๕๙๐**
ฉันทะ รักงาน	.๖๖๑**	.๖๔๒**	.๖๗๒**	.๖๒๘**	.๖๐๔**	.๕๔๘**
วิธีะ สู้งาน	.๖๔๖**	.๖๓๒**	.๖๕๔**	.๖๐๖**	.๖๐๐**	.๕๓๕**
จิตตะ ใส่ใจงาน	.๖๔๕**	.๖๒๐**	.๖๒๙**	.๖๒๔**	.๕๘๕**	.๕๕๘**
วิมิงสา ทำงานด้วยปัญญา	.๖๕๗**	.๖๔๐**	.๖๖๐**	.๖๑๙**	.๖๑๐**	.๕๔๗**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กันดังนี้

๑) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด

หลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=.๗๐๓^{**}$)

หลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ รักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=.๖๖๑^{**}$)

หลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิธีะ สู้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=.๖๔๖^{**}$)

หลักอิทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ ใส่ใจงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=.๖๔๕^{**}$)

หลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมิงสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=.๖๕๗^{**}$)

หลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมิงสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์ ของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง (R= ๐.๔๐**)

หลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ สู้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการมีใจรักในการให้บริการ ของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง (R= ๐.๕๔**)

หลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการมีใจรักในการให้บริการ ของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=0.660^{**}$)

หลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้าน
ความรักองค์กร ของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ($R=0.668^{**}$)

หลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมิงสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความร่อกงศ์กร ของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง (R= ๐.๑๙**) 

หลักอิทธิบาท ๔ ด้านวิมิงสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ ของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=0.610^{**}$)

หลักอิทธิบาท ๔ ด้านฉันทะ รักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง (R=

หลักอทธิบาท ๔ ด้านวิริยะ สู้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของบุคลากรบริษัท ไพรศณียไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=.535^{**}$)

หลักอทธิบาท ๔ ด้านจิตตะ ใส่ใจงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของบุคลากรบริษัท ไพรศณียไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=.558^{**}$)

หลักอทธิบาท ๔ ด้านวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ ของบุคลากรบริษัท ไพรศณียไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=.547^{**}$)

สรุปได้ว่า หลักอทธิบาท ๔ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรศณียไทย จำกัด ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านฉันทะ รักงาน มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ด้านวิริยะ สู้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านจิตตะ ใส่ใจงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ตามลำดับ

๒) ผลการทดสอบสมมติฐาน

หลักอทธิบาท ๔ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรศณียไทย จำกัด มีรายละเอียดดังตารางที่ ๔.๑๔

ตารางที่ ๔.๑๔ ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรศณียไทย จำกัด

		สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ไพรศณียไทย จำกัด
หลักอทธิบาท ๔	ค่าสหสัมพันธ์	.๗๐๓ ^{**}
	P	๐.๐๑
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง

^{**} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า หลักอทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรศณียไทย จำกัด มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ โดยมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ หลักอทธิบาท ๔ ส่งผลให้เกิดสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรศณียไทย จำกัด มากขึ้นได้ในระดับปานกลางจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ ๔.๑๕ สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า สหสัมพันธ์	ค่า P	ระดับ ความสัมพันธ์	ผลการศึกษา	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
๑	๔	หลักอิทธิบาท ๔ สมรรถนะการ ปฏิบัติงานของ บุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	.๗๐๓**	๐.๐๑	ปานกลาง	✓	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๔.๓ แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๔.๓.๑ ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังที่ได้อธิบายไปแล้วนั้น เพื่อให้ผลการวิจัยเกิดความสมบูรณ์ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันผลการศึกษาดังกล่าวจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๑๐ รูปหรือคน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามวัตถุประสงค์และนำเสนอตามลำดับดังนี้

๑. ฉันทะ รักงาน

ประเด็นสัมภาษณ์ “การนำหลักอิทธิบาท ๔ ด้าน “ฉันทะ รักงาน” เข้ามาประยุกต์ในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๐ รูปหรือคน พบผลดังนี้

๑) ก่อนอื่นต้องเข้าใจก่อนว่า “อิทธิบาทธรรม” เป็นหลักธรรมที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพส่งผลกับองค์กรที่ดีได้การบูรณาการหรือประยุกต์หลักอิทธิบาทเข้ามาส่งเสริมสมรรถนะของการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย ในด้านการรักงานเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำเป็นจะต้องสร้างให้เกิดแก่บุคลากรในองค์กรนั้นๆ ถึงแม้ว่าฉันทะคือความพนักงานจะเกิดจากภายในของบุคคลแต่องค์กรก็จำเป็นต้องมีกระบวนการที่สร้างความรักงานให้เกิดขึ้น มีการมอบหมายงานที่ชัดเจนมีกระบวนการที่สามารถวัดผลการทำงานของบุคลากรได้มีตัวชี้วัดที่ชัดเจนจึงจะเป็นการประยุกต์หลักอิทธิบาทธรรมได้

๒) ความรักความพอใจในงาน เพราะฉะนั้นต้องสำรวจตัวเองก่อนว่ามีความชอบหรือศรัทธาในงานด้านใดแล้วมุ่งไปเส้นนั้น อาจเริ่มต้นง่าย ๆ ด้วยการตั้งคำถามกับตัวเอง ฉันทำงานเพื่ออะไร ฉันมีความสุขหรือไม่ หากงานที่ทำอยู่ไม่ใช่งานที่รัก เราจะได้มีเวลาในการค้นหาและปรับเปลี่ยนตัวเองหรือปรับศรัทธาของตัวเองให้เข้ากับงานที่ทำอยู่ เชื่อว่า

* สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

นแต่ละงานนั้นไม่มีทางที่จะขึ้นขอบไปหมดทุกระบวนการ ถ้าเราพอใจที่จะทำและมีความสุขกับงานที่ทำก็จะทำให้งานออกมาดีแน่นอน^๒

๓) การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับคน มีความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากร หรือ “put the right man on the right job” ทำให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพได้อย่างเต็มประสิทธิภาพแล้ว ยังส่งผลให้บุคลากรมีความสุขและรักงานที่เองทำได้ตามที่ได้รับมอบหมายและสร้างผลงานที่ดีแก่องค์กรด้วย^๓

๔) เป็นความตั้งใจที่เป็นความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไปไม่หยุดในภายใน ไม่พุงข่านไปภายนอกความรักความพอใจในงานที่ตนเองทำอยู่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่องค์กรกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด^๔

๕) ฉันทะ ความพอใจ พนักงานทุกคนก็พอใจงานของตนเอง การสร้างวินัยและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ สร้างวินัยในการทำงานและส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของพนักงาน โดยให้โอกาสในการเข้าร่วมอบรมและฝึกอบรมตามความต้องการการชักชวนและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ชักชวนพนักงานให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ โดยการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์และการเข้าร่วมกิจกรรมร่วมกัน^๕

๖) บุคลากรทุกคนมีความสุขและจริงจังกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอแม้งานจะมีปัญหาอย่างมาก บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจและมุ่งมั่นในผลสำเร็จของงานทุกคนก็มีความพอใจในงานตนเองเพราะทำงานตรงสายงานที่เรียนมาและมีประสบการณ์ บุคลากรสมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถแม้งานนั้นจะยากก็ตาม^๖

๗) ประโยชน์ของฉันทะทำให้เป็นผู้มีความพอใจ และมีใจรักต่องาน ทำให้เกิดความรู้สึกเต็มใจในการทำงาน เกิดการทำงานด้วยความสุข ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายง่าย ไม่เกิดอาการท้อแท้ ช่วยให้ทำงานดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง และเกิดการสร้างสรรค์ผลงานที่ดี^๗

๘) ความพึงพอใจ ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ เมื่อได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ หักศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ^๘

๙) ฉันทะ (ความพอใจ) เป็นความต้องการที่จะทำใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำงานให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไปเข้มแข็ง อดทนการให้ของรางวัลและความสนใจ ให้ของรางวัล

^๒ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^๓ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^๔ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^๕ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^๖ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

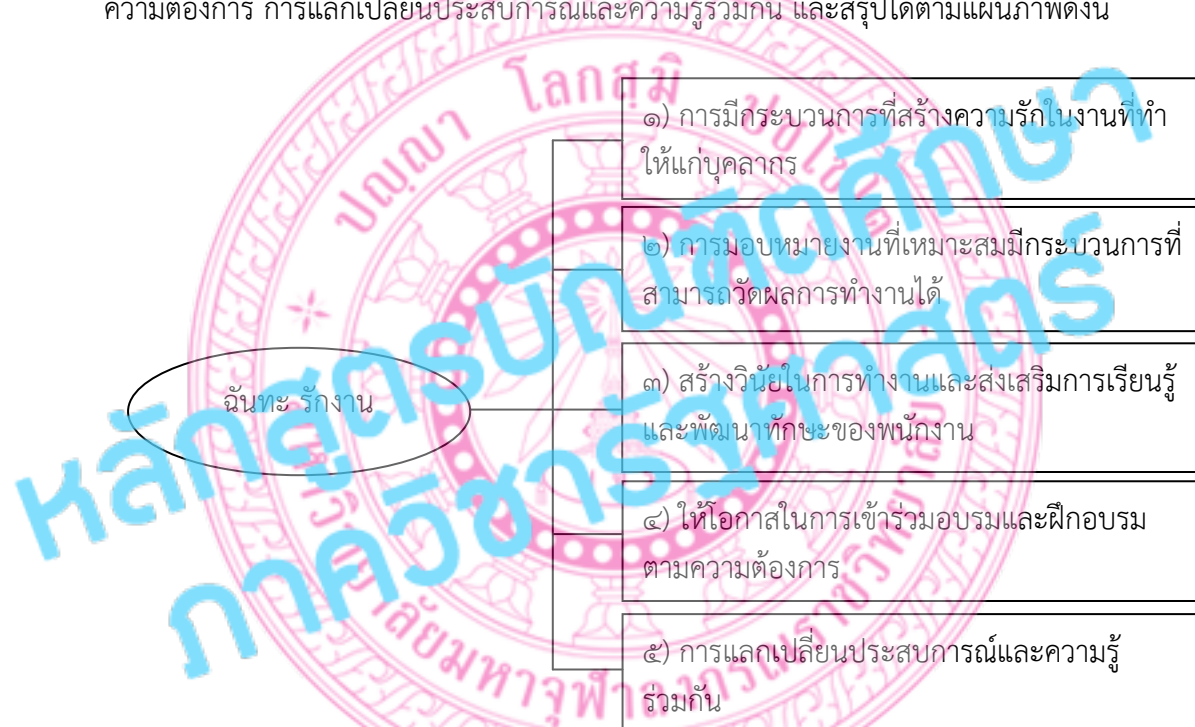
^๗ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^๘ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

และความสนใจต่อผลงานที่ดีและการทำงานที่ประสบความสำเร็จการพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม^๙

๑๐) ความพอใจความชอบความรักใคร่ความยินดีความเห็นพ้องต้องกันของคนหมู่มาก เช่น คณะเป็นเอกฉันท์ความไว้นื้อเชื่อใจการพัฒนานโยบายและกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความพอใจของพนักงาน และสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๐}

สรุป ฉันทะ รักงาน ได้แก่ การมีกระบวนการที่สร้างความรักในงานที่ทำให้แก่บุคลากร การมอบหมายงานที่เหมาะสมมีกระบวนการที่สามารถวัดผลการทำงานได้ สร้างวินัยในการทำงาน และส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของพนักงาน ให้โอกาสในการเข้าร่วมอบรมและฝึกอบรมตามความต้องการ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ร่วมกัน และสรุปได้ตามแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับฉันทะ รักงาน
สังเคราะห์โดยผู้วิจัย โสภิษฐ์ บุญทอง

๒. วิริยะ สู้งาน

ประเด็นสัมภาษณ์ “การนำหลักอิทธิบาท ๔ ด้าน “วิริยะ สู้งาน” เข้ามาประยุกต์ในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๐ รูปหรือคน พบผลดังนี้

^๙ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๑๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

๑) หลักวิริยะ สู้งานเป็นหลักที่เกี่ยวเนื่องกับความรักงานคือการสู้งานต้องมีพันธกิจที่ชัดเจนมีการกำหนดภาระหน้าที่ที่มอบหมายที่สมควรไม่น้อยเกินไปหรือไม่มากเกินไป และสำคัญ คือว่าใช้คนให้เหมาะสมกับงานเช่นงานที่จำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นก็ต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีหรืองานที่เกี่ยวเนื่องกับเอกสารก็ต้องมีความรอบคอบ งานที่เกี่ยวเนื่องกับการเงินก็ต้องรู้เกี่ยวกับกฎหมายจึงจะสามารถสู้งาน คนมีความเพียรหรือมีวิริยะได้มีความขยันหมั่นเพียรจิตต้องจดจ่อกับงานนั้นๆ จะเกี่ยวเนื่องกับข้อที่ ๓ ต่อไป^{๑๑}

๒) ความขยันหมั่นเพียรกับงาน งานทุกงานจะสำเร็จได้ตามต้องการ ต้องอาศัยความขยันหมั่นเพียร มีความวิริยะเป็นเครื่องมือที่จะนำเราไปสู่ความสำเร็จได้ ยิ่งเราขยันมากเท่าไรผลสำเร็จหรือผลตอบแทนที่จะได้รับมันก็มีมากเท่านั้น ที่สำคัญวิริยะจะเกิดขึ้นได้ก็เกิดจากฉันทะมีใจรักในงานที่ทำ แต่วิริยะไม่ใช่การทำงานเอาเป็นเอาตาย แต่เป็นการขยันหมั่นเพียร ผึกฝนตนเองให้เกิดความชำนาญ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะมากขึ้น^{๑๒}

๓) การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคลากรทั้ง Motivation Factors และ Hygiene Factors เป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรใช้ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงาน จะช่วยส่งเสริมให้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายออกมาได้ผลดีจนประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๓}

๔) ขยันหมั่นเพียรประกอบด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ท้อถอย ถ้าทำได้อีกจะทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานด้วยความอดทน มีความเพียรพยายามทำงานสำเร็จ แม้จะเจอกับปัญหาก็มีความพยายามทำซ้ำแล้วซ้ำอีก สักวันก็จะเห็นความสำเร็จจนได้ในที่สุด^{๑๔}

๕) วิริยะ เป็นความเพียรที่ประกอบความดี มีความขยันหมั่นเพียร ไม่ทอดทิ้งงานที่รับไว้ให้เป็นภาระของผู้อื่น เป็นเครื่องพุงความพอใจไม่ให้ท้อถอยในการทำงาน เพราะว่างานทุกชนิดมักจะง่ายตอนคิด แต่มักจะติดตอนทำจึงจำเป็นต้องใช้ความพยายามเรื่อยไปจนกว่าจะสำเร็จตามความพอใจที่ปลูกไว้^{๑๕}

๖) ความเพียร ความก้าวไปข้างหน้า ก้าวผ่านอุปสรรคไปให้ได้ ความดำเนินการไปจนสำเร็จด้วยความบากบั่น ความพยายาม ความอดสาหัส ความหมั่น ความออกแรง ความไม่ถอยหลัง ความทรงไว้ซึ่งความดีงาม ความไม่ย่อหย่อนต่ออุปสรรคทั้งหลาย ความไม่ทอดทิ้งหน้าที่ของตนเอง ในองค์กรนำไปปฏิบัติตามได้ดีในองค์กร^{๑๖}

๗) ทุกคนในบริษัทมีขยันหมั่นเพียร มีความพากเพียรและพยายามในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ทุกคนกล้าจะแสดงออกและฝ่าฝืนอุปสรรคในการทำงานทุกคนฝึกฝนตนเองให้มีความรู้

^{๑๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๑๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๑๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๑๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๑๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๑๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

ความสามารถเป็นการเพิ่มทักษะความชำนาญในการทำงานให้มากขึ้น เป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการทำงาน^{๑๗}

๘) หลักธรรมวิริยะ มีความเพียร ทุกคนในองค์กรมีความตั้งใจในการทำงานให้ได้ผลงานออกมาดี มีความเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายมีความมั่นคงในตัวเองและสามารถเผชิญกับความท้าทาย ฝ่าฟันจนสำเร็จได้และสถานการณ์ที่ซับซ้อนได้อย่างเหมาะสม เป็นการสร้างความภูมิใจในงานของตนเองและการยอมรับความผิดพลาดของตนเองและผู้อื่นอย่างเปิดเผย^{๑๘}

๙) การนำหลักธรรมวิริยะมาใช้ในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริงเพื่อช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการทำงานในองค์กร การตั้งเป้าหมายและวางแผนการการมอบหมายงาน และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การมอบหมายงานให้เหมาะสมและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานทราบว่าต้องการอะไรและความเพียรในการปฏิบัติงาน^{๑๙}

๑๐) วิริยะเป็นความเพียร เป็นการนำหลักทางศาสนาพุทธศาสนามาใช้ในองค์กรให้เกิดการให้การสนับสนุนและเสริมสร้างทักษะและความรู้ของพนักงาน เพื่อให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเพียรและมีประสิทธิภาพการสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความสนุกสนานและความอบอุ่นในที่ทำงาน เพื่อส่งเสริมความเพียรในการทำงานร่วมกันในองค์กร^{๒๐}

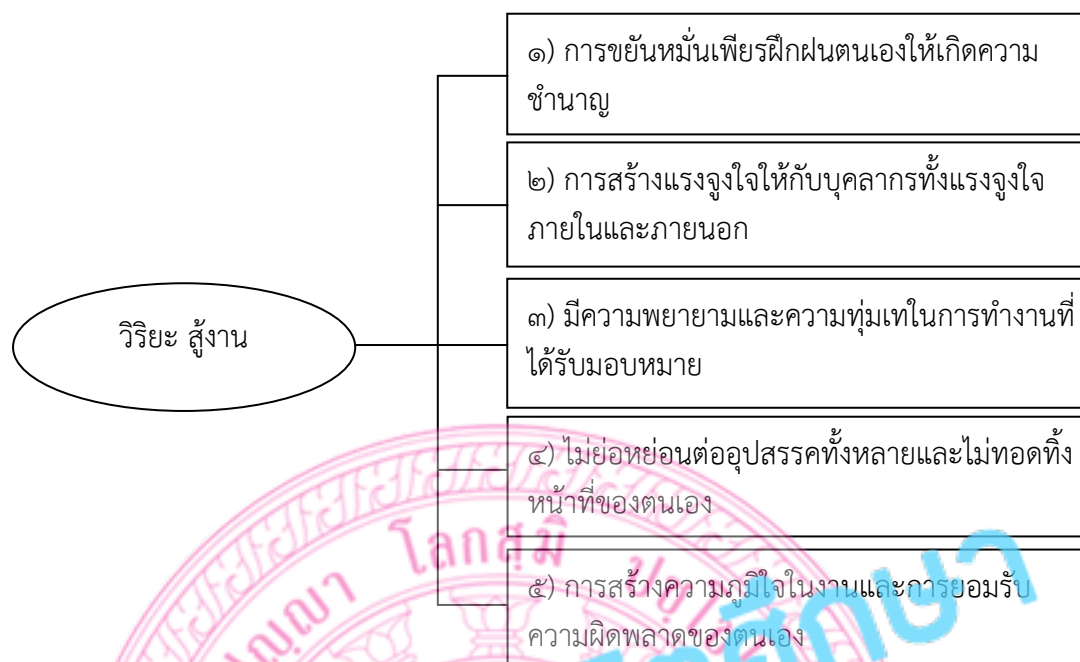
สรุป วิริยะ สู้งาน ได้แก่ การขยันหมั่นเพียรฝึกฝนตนเองให้เกิดความชำนาญ การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก มีความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ย่อหย่อนต่ออุปสรรคทั้งหลายและไม่ทอดทิ้งหน้าที่ของตนเอง การสร้างความภูมิใจในงานและการยอมรับความผิดพลาดของตนเอง และสรุปได้ตามแผนภาพดังนี้

^{๑๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๑๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๑๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๒๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗.



แผนภาพที่ ๔.๒ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิริยะ สู้งาน
สังเคราะห์โดยผู้วิจัย ศศิษฐ์ บุญทอง

๓. จิตตะ ใส่ใจงาน

ประเด็นสัมภาษณ์ “การนำหลักอริยบท ๔ ด้าน “จิตตะ ใส่ใจงาน” เข้ามาประยุกต์ในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๐ รูปหรือคน พบผลดังนี้

๑) การที่มีจิตจดจ่อคือมีความรักองค์กรเกี่ยวเนื่องกับข้อที่ ๑ และข้อที่ ๒ คือ มีความผูกพันกับองค์กรมีความรู้สึกที่วันจันทร์เหมือนวันศุกร์ มีความรักที่จะเข้ามาทำงานในองค์กรใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรเพราะฉะนั้นการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทยข้อที่มีใจใส่ในงานจึงมีความสำคัญและสามารถประยุกต์เพื่อการทำงานได้เป็นอย่างดี^{๒๑}

๒) จิตตะ การเอาใจใส่ในงานที่ทำ มีจิตใจที่จดจ่อกับงานที่ได้รับมอบหมาย เกิดผลดีกับงานที่ทำ จิตตะเป็นธรรมที่แสดงถึงการมีสติ ความรอบคอบและมีความรับผิดชอบที่มีต่องาน การทำงานในปัจจุบันส่วนมากจะเป็นการแข่งชิงกันทำผลงาน แย่งตำแหน่งกัน ชัดๆกันทำงาน ขาดความสามัคคีกัน จิตตะจึงมีความสำคัญในการทำงานโดยไม่วอกแวกออกไปนอกกลุ่มนอกทาง^{๒๒}

๓) การส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้มีการพึ่งพาตนเองอยู่เสมอ ได้รับการพัฒนาทักษะความรู้แล้วนำกลับมาใช้พัฒนาองค์กรพัฒนางานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพมากขึ้นเป็นศักยภาพการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กร^{๒๓}

^{๒๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๒๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๒๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

๔) ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกฝน ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่าน เลื่อนลอยไปเอาใจใส่รับผิดชอบกับงานที่ทำ จิตใจที่จดจ่อกับงานล้วนเกิดผลดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความใส่ใจในงาน มีความรับผิดชอบไม่ทิ้งงานหรือภาระที่เป็นของตนเองไว้ให้คนอื่นทำ ทำงานด้วยความตั้งใจ^{๒๔}

๕) การเลือกความใส่ใจการคงความใส่ใจ การเปลี่ยนความใส่ใจตามความเหมาะสมการใส่ใจในงานที่ทำ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลควรจัดให้มีการทวนสอบผลการทำงานอยู่เสมอ พร้อมกับผลที่ตามมานำมาทำการทวนสอบกลับไปให้ผู้ปฏิบัติ ตรวจสอบการทำงาน เพื่อแก้ไข ส่งเสริมให้มีสมาธิจดจ่อ ตั้งใจในการทำงานทุกครั้ง^{๒๕}

๖) จิตตะ การใส่ใจในงานที่ทำ จะเกิดขึ้นเมื่อทุกคนมี ฉันทะ วิริยะ แล้ว มีภาวะผู้นำใฝ่สัมฤทธิ์ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ใส่ใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่สนใจผลที่ออกมาเพียงแต่เราทำงานอย่างเต็มที่ตามระบบของการทำงานและเห็นคุณค่าและโทษของงานในหน้าที่ของตน องค์การจึงต้องสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานได้อย่างสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย^{๒๖}

๗) การใส่ใจในงานที่ทำ จะส่งผลให้มาตรฐานการทำงานหรือการบริหารงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยมาตรฐานการทำงานสามารถพัฒนาให้สูงขึ้นได้อย่างเป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอน มีแบบแผนในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยต้องมีมาตรฐานการประเมินผลการทำงานที่ชัดเจน เป็นระบบ เป็นขั้นตอน มีระเบียบวินัย ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้แต่ละหน่วยงานแต่ละคน มีบรรทัดฐานการทำงานที่เป็นมาตรฐานในระดับเดียวกัน^{๒๗}

๘) การทำงานอย่างมีวินัยและรับผิดชอบ ทำงานอย่างมีวินัยและรับผิดชอบต่อหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ฟังและตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นขององค์กรในการสร้างความเข้าใจและการสื่อสาร สร้างความเข้าใจและการสื่อสารที่ดีกับผู้อื่นในองค์กร การสนับสนุนและสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความซื่อสัตย์และความสนับสนุนสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความซื่อสัตย์และการสนับสนุนต่อกันในองค์กร^{๒๘}

๙) ความใส่ใจในงาน เป็นการนำหลักธรรมเข้ามาบูรณาการในการทำงานของบุคลากร ลักษณะเป็นคนเอาใจจดจ่อ ถ้ามีอะไรที่เข้าเกี่ยวข้องกับตัวเขา เรียกว่าเป็นเรื่องของเขาแล้ว เอาใจจดจ่อไม่ทอดทิ้ง เป็นลักษณะของคนมีความรับผิดชอบเมื่อมีใจรักแล้วเราก็กเกิดความแน่วแน่ เกิดสมาธิในการทำงานเป็นลักษณะของคนมีความรับผิดชอบในการทำงานด้วยสติปัญญาที่แน่วแน่สามารถทำได้ โดยการใส่ใจและให้ความสำคัญกับงาน สร้างความตั้งใจและความใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งมั่นและเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนของงานที่ทำอย่างมีประสิทธิภาพ^{๒๙}

๑๐) จิตตะ เพนการทำงานด้วยความเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ มุ่งมั่นตั้งใจ และรับผิดชอบสิ่งนั้นๆ โดยเฉพาะการใส่ใจและรับผิดชอบในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย หาก

^{๒๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๒๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๒๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

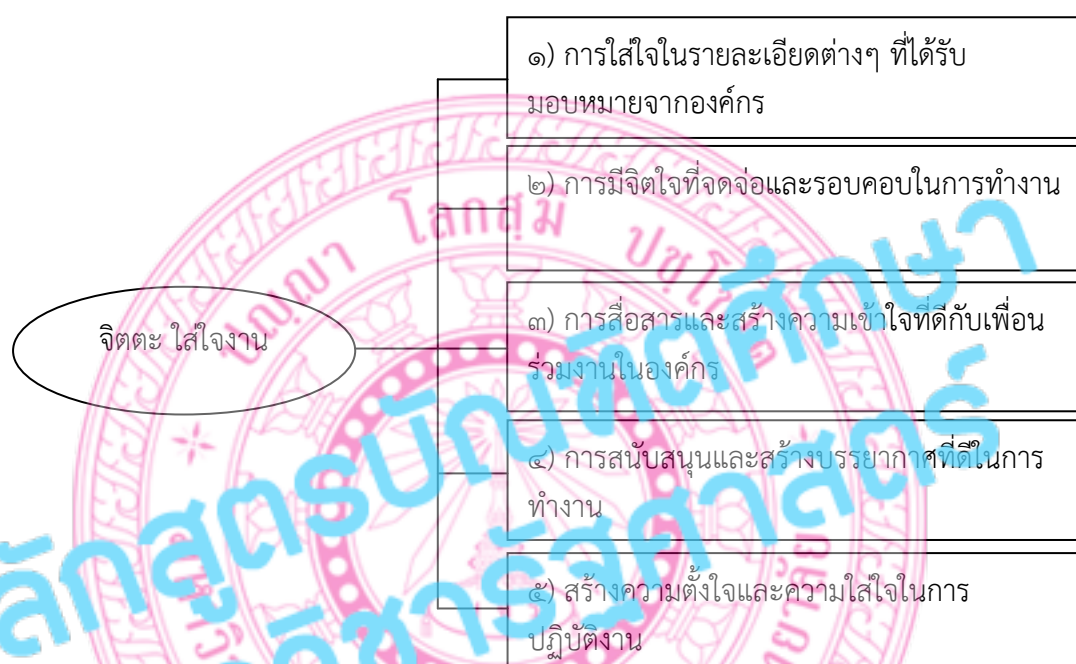
^{๒๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๒๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๒๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

ทำงานด้วยความรัก ความขยัน ประกอบกับการรับผิดชอบงานที่ดีแล้ว ก็เป็นหนึ่งในหนทางที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จได้^{๓๐}

สรุป จิตตะ ใสใจงาน ได้แก่ การใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร การมีจิตใจที่จดจ่อและรอบคอบในการทำงาน การสื่อสารและสร้างความเข้าใจที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร การสนับสนุนและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างความตั้งใจและความใส่ใจในการปฏิบัติงาน และสรุปได้ตามแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๓ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจิตตะ ใสใจงาน
สังเคราะห์โดยผู้วิจัย โสภิษฐ์ บุญทอง

๔. วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา

ประเด็นสัมภาษณ์ “การนำหลักอิทธิบาท ๔ ด้าน “วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา” เข้ามาประยุกต์ในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๐ รูปหรือคน พบผลดังนี้

๑) การทำงานด้วยปัญญา คือ รู้จักเหตุ รู้จักผล รู้จักตน รู้จักประมาณ รู้จักสถานที่ รู้จักเวลาและรู้จักธรรมชาติ หมายถึง ความเป็นธรรมชาติที่เมื่อทำงานกับบุคคลอื่นแล้วจำเป็นจะต้องมีโลกธรรมไม่ว่าจะเป็นความสุข ความทุกข์ นิินทา สรรเสริญ มีลาภ เสื่อมลาภ มียศ เสื่อมยศ เป็นต้น จะสามารถอยู่กับสิ่งคมองครุ่นได้เพราะฉะนั้นการทำงานที่ทำด้วยปัญญาก็ย่อมทำให้พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรและพัฒนาองค์กรบริษัท ไปรษณีย์ไทย ได้^{๓๑}

^{๓๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๓๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

๒) วิมังสา เป็นการพินิจพิเคราะห์ ใช้ปัญญาตรวจสอบการทำงาน การพินิจพิเคราะห์ด้วยปัญญา การมองด้วยสติ คนเราแม้จะรักงานมากขนาดไหน บากบั่นเพียงใดหรือเอาใจจดจ่ออยู่ตลอดเวลา แต่ถ้าขาดการใช้ปัญญาในการพิจารณางาน ผลสุดท้ายงานก็ยังคงค้างเกิดการผิดพลาดจนได้ เราควรจะทบทวนตนเองว่าในแต่ละวันเราทำอะไรบ้าง สรุปลกับตนเองเป็นประจำ เราจะได้มีกำลังใจต่อสู้กับงานและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจนสามารถแก้ไขปัญหาก็ที่เราทำได้จนเกิดความสำเร็จในที่สุด^{๓๒}

๓) การปรับปรุงการทำงานที่ต่อเนื่อง ตามหลักการของ PDCA Plan เป็นการวางแผนแก้ไข Do ทดลองลงมือทำ Check ตรวจสอบ Act นำไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนา ซึ่งบุคลากรสามารถนำไปในการพัฒนาตนเองเช่นเดียวกัน ช่วยทำให้การทำงานในองค์กรเป็นระบบ เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนการส่งผลให้เกิดผลที่ดี^{๓๓}

๔) หมั่นใช้ปัญญา พิจารณาไคร่ครวญ ตรวจสอบหาเหตุผล และตรวจสอบข้อบกพร่องในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น การมีสติปัญญาในการทำงาน หมั่นทบทวนการทำงานที่ตนเองผิดพลาด หาวิธีการแก้ไขจนเกิดความสำเร็จจะเป็นผลดีต่อองค์กรและตนเองด้วย^{๓๔}

๕) เทคนิคการนำหลักธรรมมาให้บุคลากรปฏิบัติตามหลักอริยสัจ ๔ มี ฉันทะ ใช้เทคนิคงานเป็นเรื่องมีคุณค่า งานหายาก วิริยะ สร้างเทคนิคทำอย่างไรจะให้งานหรือหน้าที่นั้นเป็นเรื่องท้าทาย จิตตะ ก็ทำให้รู้สึกเกี่ยวข้องเป็นเรื่องของเขา จิตตั้งมั่น วิมังสา ทำให้เกิดความรู้สึกลอยทอดลองอยากใช้ปัญญายากพิสูจน์^{๓๕}

๖) วิมังสา เป็นการทดลองหรือทดสอบ คนบางคนอยากรู้ อยากเห็น ชอบทดลอง ชอบคิด สืบสวนว่า ทำอย่างนี้จะเป็นอย่างไร ทำอย่างนั้นจะเกิดผลอย่างไร ต้องใช้วิมังสาเข้ามาช่วยในการทำ การพิสูจน์ทดลอง คอยตรวจตราหาทางแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ ต้องใช้ปัญญา เมื่อเอามาใช้ในการทำงานทั่วไป ก็จะทำงานนั้นให้สำเร็จนั้น^{๓๖}

๗) วิมังสา ความไตร่ตรอง หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาไคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อเด่น ข้อด้อยทุกคนทำงานแล้วมีการตรวจทานการทำงานก่อนส่งให้หัวหน้าทุกครั้งก็ทำงานให้เป็นเรื่องที่น่าอยากรู้ อยากเห็น อยากเข้าใจ นำสงสัยสอบสวนไป มันก็จะดีขึ้นขึ้นมา คือว่าทุกอย่างจะนำไปสู่การเกิดสมาธิจะทำงานด้วยความพอใจ อย่างมีความสุข^{๓๗}

๘) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติให้ดีขึ้นหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง คิดทบทวนคิดไคร่ครวญพิจารณาอย่างรอบคอบในการทำงานขององค์กรเรามีการจัดอบรมเสริมความรู้ด้านการคิด ไตร่ตรอง ทบทวนการทำงาน

^{๓๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๓๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๓๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๓๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๓๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

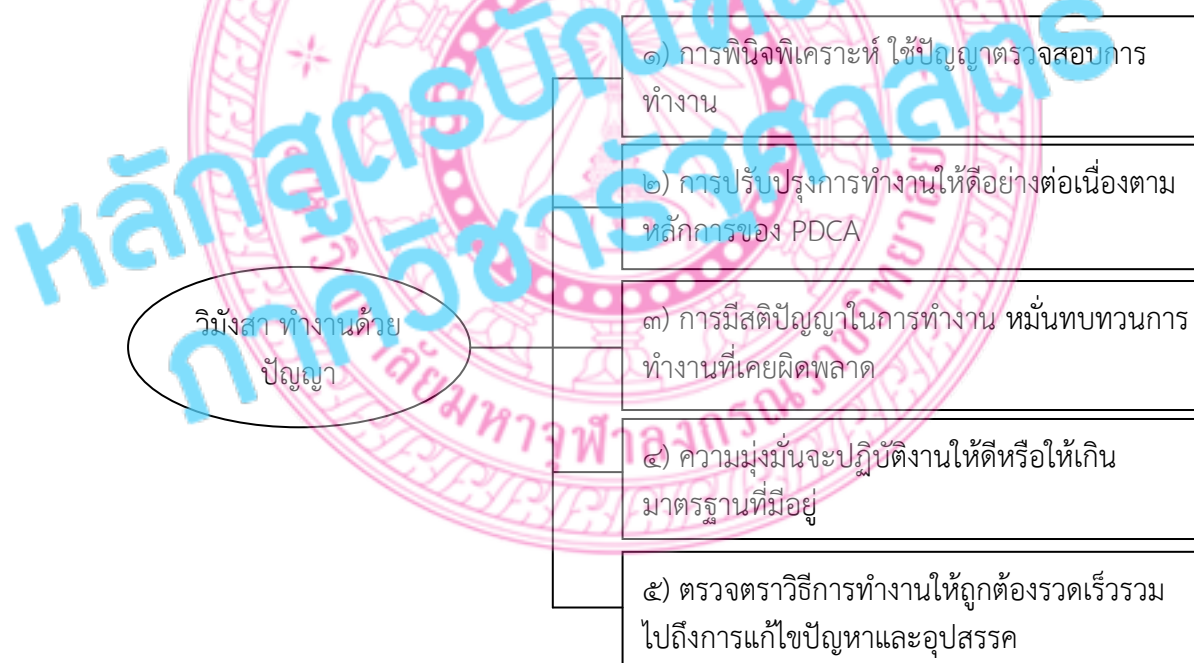
^{๓๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

ให้กับพนักงานในองค์กรให้สามารถวิเคราะห์ประเมินผลออกแบบวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสามารถทบทวนตัวเองในการปฏิบัติงานได้^{๓๘}

๙) วิมังสา เป็นการใช้ปัญญาพิจารณา ไตร่ตรองกลั่นกรองถึงสิ่งที่ทำว่าดีว่าควรหรือไม่ การใช้ปัญญาตรวจสอบถึงงานที่ทำมีให้ผิด ตรวจสอบตราวิธีการทำงานให้ถูกต้องรวดเร็ว รวมไปถึงการใช้ปัญญาแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นและปรับเปลี่ยนแผนงาน เพื่อให้งานเดินได้สะดวกรวดเร็ว ไม่สะดุดหรือเกิดปัญหา เป็นต้น^{๓๙}

๑๐) วิมังสา มีการไตร่ตรองการทำงานหรือการทดลอง ทดลองปัญญอย่างมีสติ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบหาเหตุผล และตรวจสอบข้อดี-ข้อด้อยในสิ่งที่ทำนั้น เพื่อนำไปสู่การวางแผน วัดผลให้ผู้ปฏิบัติ วิเคราะห์ละประเมินผล การดำเนินการด้วยตนเองก่อนที่จะส่งผลให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป^{๔๐}

สรุป วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา ได้แก่ การพินิจพิจารณา ใช้ปัญญาตรวจสอบการทำงาน การปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องตามหลักการของ PDCA การมีสติปัญญาในการทำงาน หมั่นทบทวนการทำงานที่เคยผิดพลาด ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ ตรวจสอบตราวิธีการทำงานให้ถูกต้องรวดเร็ว รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และสรุปได้ตามแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๔ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา
สังเคราะห์โดยผู้วิจัย โสภิษฐ์ บุญทอง

^{๓๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๓๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

๔.๓.๒ ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไพรชญ์ไทย จำกัด

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังที่ได้อธิบายไปแล้วนั้น เพื่อให้ผลการวิจัยเกิดความสมบูรณ์ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันผลการศึกษาก่อนจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๑๐ รูปหรือคน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามวัตถุประสงค์และนำเสนอตามลำดับดังนี้

๑. ความซื่อสัตย์

ประเด็นสัมภาษณ์ “สมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “ความซื่อสัตย์” ของบุคลากรบริษัทไพรชญ์ไทย จำกัด” ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๐ รูปหรือคน พบผลดังนี้

๑) ความซื่อสัตย์สุจริต เป็นผู้ที่มีความประพฤติตรงต่อเวลา ต่อหน้าที่ และต่อวิชาชีพ มีความจริงใจ ไม่มีความลำเอียง ไม่ทุจริตคดโกง ทั้งทางตรงและทางอ้อม รู้หน้าที่การงานของตนเอง ปฏิบัติเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ^{๔๑}

๒) บุคลากรของบริษัทควรแสดงพฤติกรรมความซื่อสัตย์ ได้แก่ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการเอื้อผลประโยชน์ต่อตนเองและพวกพ้อง ตลอดจนยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นต้นแบบในการประพฤติในการทำความดี^{๔๒}

๓) ความซื่อสัตย์ เป็นแง่มุมหนึ่งของศีลธรรม แสดงถึงคุณลักษณะทางบวกและคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความจริงใจ ความตรงไปตรงมา พร้อมด้วยความประพฤติตรง ตลอดจนการงดเว้นการโกหก การคดโกง หรือการลักขโมย เป็นต้น^{๔๓}

๔) ความซื่อสัตย์ยังมีความน่าไว้วางใจ ความภักดีต่อองค์กร ความเป็นธรรมและความบริสุทธิ์ใจ ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมงาน การมีน้ำใจที่ดีต่อกัน มีความจริงใจให้กัน ความซื่อสัตย์เป็นคุณธรรมที่จำเป็นต่อทุกสังคมไม่ว่าจะเป็นระดับไหนก็ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกันทุกคน^{๔๔}

๕) ปัจจุบันสิ่งที่ทุกคนควรจะต้องตระหนักกันให้มากคงต้องมองไปที่ความซื่อสัตย์ เพราะการที่จะสามารถก้าวผ่านสิ่งต่างๆ ไปได้ต้องเรียนรู้ที่จะมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ที่สำคัญคือการซื่อสัตย์ต่อสังคมส่วนรวม หากทุกคนให้ความสำคัญต่อการซื่อสัตย์ เชื่อว่าจะไม่เกิดปัญหาต่อชีวิตและสังคม หรือถ้าเป็นปัญหาใหญ่ที่เกินกว่าจะแก้ไขด้วยคนคนเดียวได้ เมื่อทุกคนรวมพลังกันปัญหาที่ว่าใหญ่ก็จะเบาบางลงได้^{๔๕}

๖) ความซื่อสัตย์ เป็นคุณธรรมที่จำเป็นต่อทุกสังคม ไม่ว่าจะเป็นความซื่อสัตย์ในระดับไหนก็ตามจะต้องมีการปลูกฝังหรือสอนเยาวชนรุ่นหลังให้ประพฤติปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะ หากคนในสังคมขาดคุณธรรมข้อนี้เมื่อใด องค์กร สังคมก็จะวุ่นวาย ไม่สงบ คนจะเอาไรต์เอาเปรียบกัน และเห็นแก่ตัวมากขึ้น จนก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา^{๔๖}

^{๔๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

๓) ความซื่อสัตย์เป็นความประพฤติตรง ไม่เอินเอียง ไม่คดโกง และ " ซื่อสัตย์ " หมายถึง ความประพฤติตรงและจริงใจไม่คิดคดทรยศ ไม่คดโกงและไม่หลอกลวง หรือเราอาจจะพูดง่ายๆว่า คนที่ซื่อสัตย์ ก็คือ คนที่เป็นคนตรง ประพฤติสิ่งใดก็ด้วยน้ำใสใจจริงคนที่จะมีเกียรติย่อมต้องเป็นคนที่มีความสัตย์ซื่อ จึงจะเป็นที่ยอมรับนับถือของคนในองค์กร^{๔๗}

๔) การไม่ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงาน ใช้อำนาจในทางมิชอบ กระทำทุจริตหรือแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือครอบครัว ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรหรือบริษัทจะเห็นกันอยู่ในปัจจุบันและต้องพึงพาอาศัยกัน ซึ่งความเป็นมิตรนั้นจะคงทนถาวรอยู่ได้ตลอดไปก็ต้องมีความซื่อสัตย์ ไม่คิดคดทรยศต่อกัน^{๔๘}

๕) มิตรภาพจึงจะยาวนาน หากทุกคนซื่อตรงต่อกันแล้ว ก็ย่อมจะเกิดความรัก ความสามัคคีปองดอง รักใครกลมเกลียวกัน ทำให้เรามีเพื่อนหรืออยู่ในองค์กร สังคมได้การซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เกิดความสงบสุขมีความเรียบร้อยในองค์กรได้^{๔๙}

๑๐) เป็นผู้ที่มีความจริงใจ ซื่อสัตย์ต่อตนเอง และผู้อื่น เช่น จะคิด จะพูด จะทำ สิ่งใดก็ต้องทำสิ่งนั้นให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สิ่งนั้นต้องเป็นความจริง มีประโยชน์กับตนเองผู้อื่น และส่วนรวม จะประกอบกิจการใดๆ ก็มีความจริงใจ จริงใจ ต่อเนื่อง มีความซื่อตรงต่อเวลาต่อหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ทุจริตคดโกงทั้งทางตรงและทางอ้อม มีความประพฤติดีทั้งกาย วาจา ใจ ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับตนเอง ผู้อื่น องค์กร^{๕๐}

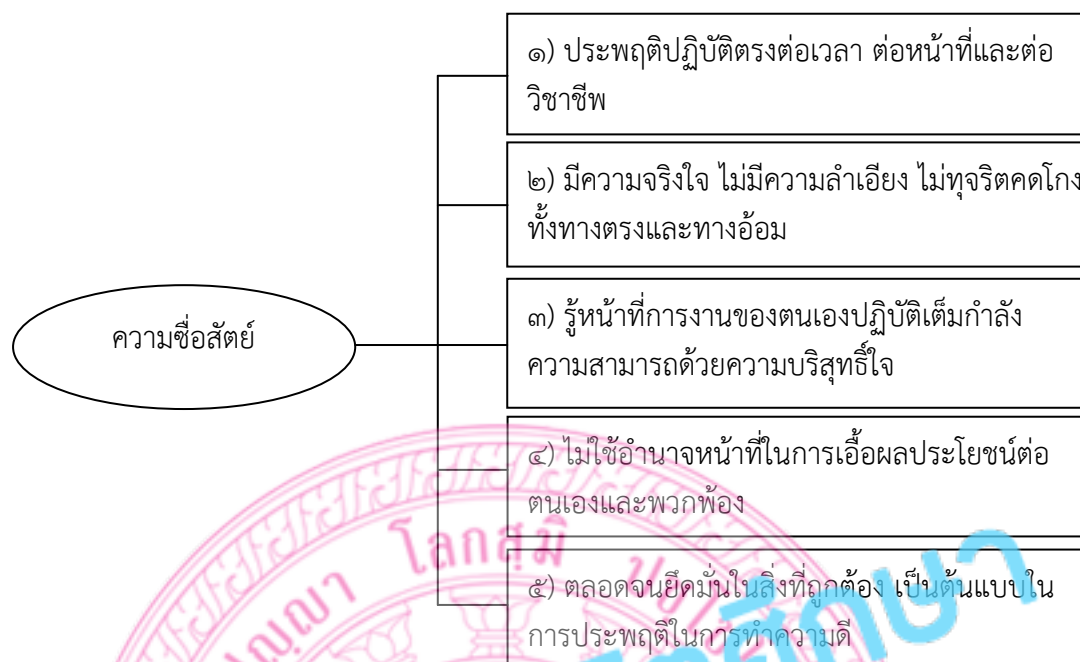
สรุป ความซื่อสัตย์ ได้แก่ ประพฤติปฏิบัติตรงต่อเวลา ต่อหน้าที่และต่อวิชาชีพ มีความจริงใจ ไม่มีความลำเอียง ไม่ทุจริตคดโกงทั้งทางตรงและทางอ้อม รู้หน้าที่การงานของตนเองปฏิบัติเต็มกำลังความสามารถด้วยความบริสุทธิ์ใจ ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการเอื้อผลประโยชน์ต่อตนเองและพวกพ้อง ตลอดจนยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นต้นแบบในการประพฤติในการทำความดี และสรุปได้ตามแผนภาพดังนี้

^{๔๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๕๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗.



แผนภาพที่ ๔.๕ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความซื่อสัตย์
สังเคราะห์โดยผู้วิจัย ศศิษฐ์ บุญทอง

๒. การมีใจรักในการให้บริการ

ประเด็นสัมภาษณ์ “สมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “การมีใจรักในการให้บริการ” ของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๐ รูปหรือคน พบผลดังนี้

๑) ความรักย่อมเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการทำงานในองค์กรที่สำคัญยิ่ง เมื่อมีความรักย่อมมีพลังงานดีๆ สร้างผลงานให้เกิดขึ้นอย่างที่ไม่อาจมองเห็นได้ แต่คุณเท่านั้นที่สามารถมองได้อย่างลึกซึ้งและเข้าถึงอย่างละเอียดอ่อน มีความรักในสิ่งที่ทำนั้นทำให้มีผลงานที่ออกมาดีตามด้วย^{๕๑}

๒) บุคลากรของบริษัทควรแสดงพฤติกรรมด้านการมีใจรักในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจและรับฟังความเห็น ปัญหา ข้อร้องเรียนต่างๆ รวมทั้งพยายามให้บริการที่ดีที่สุดจนกว่าลูกค้าจะพึงพอใจ^{๕๒}

๓) ปัจจัยหนึ่งของการทำงานที่ดีเยี่ยมได้ต้องมาจากการทำงานด้วยความรัก หรือรักในงานที่ทำ ไม่ว่างานนั้นจะเป็นงานที่เรารักหรือไม่ แต่ควรใส่ความรักเมื่อเราได้ตัดสินใจเลือกสิ่งนั้นให้เข้ามาสู่ชีวิตของเราแล้วเพราะความรักเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นเราให้เรายากทำงานนั้นอย่างเต็มศักยภาพ^{๕๓}

^{๕๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๕๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๕๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

๔) ทำให้เรามีความกระตือรือร้นที่จะลงมือทำอย่างมีความสุขเราจะเกิดอดทนไม่ว่างานนั้นจะหนักหนาสักเพียงใด ทำอย่างเต็มที่ที่จะเกิดความสำเร็จของงานที่ทำแน่นอน มีความคิดสร้างสรรค์และมีความคิดใหม่ๆ เสมอ^{๕๔}

๕) การมีพลังงานแห่งความรักเป็นสิ่งกระตุ้นเร้าทางบวกที่สร้างให้คนเราเกิดพลังงานทางกาย และผลักดันให้ลงมือทำบางสิ่งบางอย่างให้งานที่เราทำนั้นบรรลุเป้าหมายได้อย่างสำเร็จ แม้ว่าอุปสรรคจะมากมายแค่ไหนก็ตาม เราจะไม่ท้อแท้ แต่กลับมีมุมคิดว่าเป็นเรื่องท้าทายความสามารถ ถ้าผ่านพ้นไปได้เราจะมีความสุข ความภาคภูมิใจในตนเอง^{๕๕}

๖) การทำงานของคนเราส่วนใหญ่ที่ขาดความอดทน เพราะเรายังขาดความรักในการทำงานนั้นอย่างแท้จริง ถ้าเมื่อไรเราไม่มองถึงความสุขระหว่างทางที่กำลังเดินไปสู่ความสำเร็จ จะทำให้เราท้อแท้และสิ้นหวัง เนื่องจากบางงานยากมากกว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลง^{๕๖}

๗) มีความรักในงานที่เราทำ ความรักต่อเพื่อนร่วมงานก็เป็นสิ่งสำคัญและควรที่จะต้องส่งมอบความรักให้อย่างเข้าใจ เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เราอยากทำงานต่อหรือล้มเลิกการทำงานนี้ก็ได้เช่นกัน อย่าลืมนิสัยความรักต่อเพื่อนร่วมงานให้มากๆ เช่นกัน^{๕๗}

๘) การให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น ยิ่งถ้าหากเรามี ความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือแล้วผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการเราควร ช่วยเหลือผู้มารับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้^{๕๘}

๙) การบริการที่ดี มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพราะการให้ให้บริการที่ดีเป็นการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเกิดการพัฒนาองค์กร มีความเชื่อในการให้บริการของตนเอง ยืนยันที่จะให้บริการผู้รับบริการ การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการบริการ อุทิศตนเพื่อการบริการที่ดีสำหรับองค์กรที่เราทำงานด้วยความจริงใจ^{๕๙}

๑๐) ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ จะต้องมิจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย วาจา ใจ การทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลัก ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่คือการสร้างสุขในการให้บริการ^{๖๐}

สรุป การมีใจรักในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ บริการด้วยความใส่ใจและรับฟังความเห็น ปัญหา และข้อ

^{๕๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๕๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๕๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

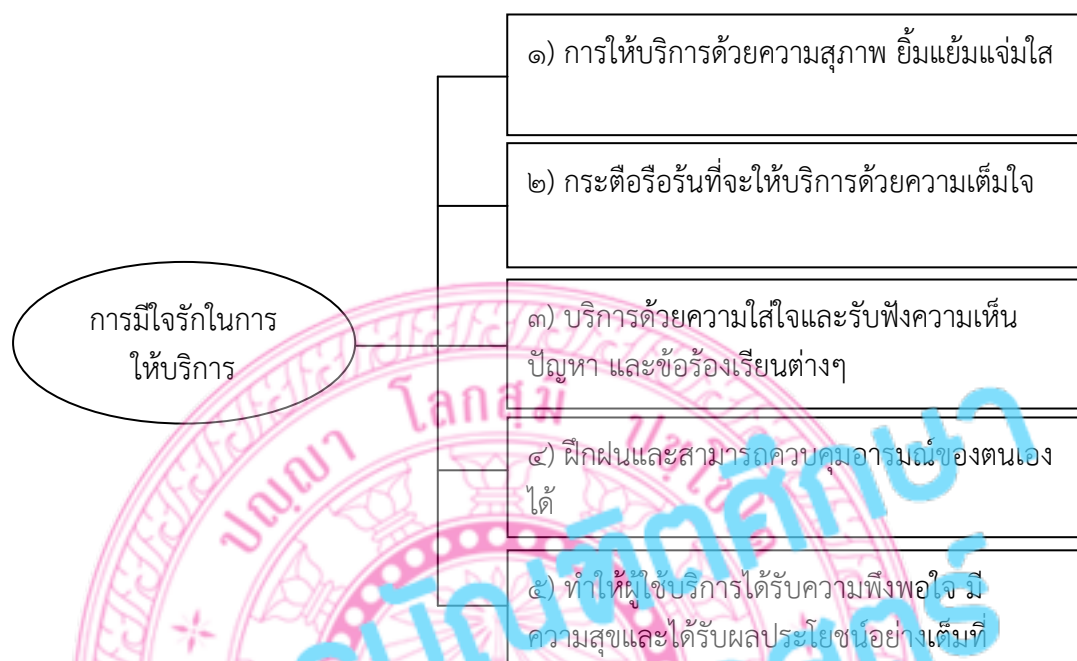
^{๕๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๕๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๕๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๖๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

ร้องเรียนต่างๆ ฝึกฝนและสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุขและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ และสรุปได้ตามแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๖ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีใจรักในการให้บริการ
สังเคราะห์โดยผู้วิจัย โสภิษฐ์ บุญทอง

๓. ความรักองค์กร

ประเด็นสัมภาษณ์ “สมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “ความรักองค์กร” ของบุคลากร บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๐ รูปหรือคน พบผลดังนี้

๑) เพื่อสร้างแนวคิดและแนวทางในการมีทัศนคติที่ดีในการทำงานของบุคลากรและองค์กรการตระหนักในบทบาทหน้าที่แห่งความรับผิดชอบในการทำงาน และการทำงานเป็นทีมและประสบความสำเร็จในการทำงานเชิงรุก พนักงานเข้าใจคำว่า ทำอย่างไรให้ HAPPY เพื่อให้เกิดความรัก ทัศนคติที่ดี มีความผูกพันในองค์กร เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขอันมีผลกับเป้าหมายขององค์กร^{๖๑}

๒) บุคลากรของบริษัทควรแสดงพฤติกรรมด้านความรักองค์กร ได้แก่ ให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทมากกว่าประโยชน์ส่วนตน พร้อมปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ กำจัดอุปสรรคและปัญหาในชีวิตและการทำงานเพื่อให้องค์กรได้รับผลลัพธ์ที่ดีและผลักดันให้ประสบผลสำเร็จได้^{๖๒}

^{๖๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๖๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

๓) พนักงานรักองค์กร คือสิ่งที่เจ้าของบริษัท เจ้านาย หรือหัวหน้างาน ย่อมอยากให้เกิดขึ้นในองค์กรของตัวเองอยู่แล้ว แต่มันไม่ได้ง่ายพนักงานรักองค์กร มันมีปัจจัยหลายๆ อย่าง ถ้าองค์กรตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไรพวกเขาก็ทำงานด้วยความเต็มใจ^{๖๓}

๔) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของพนักงาน เพราะพวกเขาต้องใช้ร่างกาย แรงใจ ใช้ความสามารถแลออกมา เช่น สวัสดิการพนักงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสี่ในชีวิตความมั่นคงในหน้าที่การงานจากองค์กรความนับถือยกย่องในหน้าที่จากองค์กรค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อองค์กรที่ยั่งยืนพนักงานเป็นสุข^{๖๔}

๕) รักองค์กร เป็นการสร้างอารมณ์ทางบวก หากองค์กรใดมีคนรักองค์กรเยอะมากๆ ก็จะเป็นผลดีกับองค์กร เพราะพวกเขาจะช่วยกันพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดี แต่ถ้ารู้สึกแยขึ้นมาเมื่อไหร่ผลที่ออกมาก็จะตรงกันข้ามทันที ฉะนั้นองค์กรต้องทำให้พนักงานรักองค์กร มาทำให้พนักงานรักองค์กรกัน ด้วยการจัดสวัสดิการที่ดีสำหรับพวกเขาด้วย^{๖๕}

๖) เสียงของทุกคนมีค่าเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็นทุกอย่างมีประโยชน์ต่อส่วนรวมเสมอ การออกความคิดเห็น การระดมความคิดเห็น คือสิ่งที่เห็นได้ในทุกบริษัทอยู่แล้ว แต่บางที่ความคิดเห็นของพนักงานตัวเล็กๆ มักถูกมองข้ามเสมอ ทำแบบนี้ก็เท่ากับว่า มองข้ามคุณค่าในตัวคนคนนั้น การรับฟังความคิดเห็นของทุกคน ควรทำอย่างเท่าเทียม เพราะทุกคนได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร^{๖๖}

๗) พนักงานมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานคนทำงานทุกคนย่อมต้องการความก้าวหน้า หากเขาทำงานแล้วมองไม่เห็นโอกาสเติบโต เขาย่อมต้องมองหาโอกาสใหม่ ในที่ทำงานใหม่ เพราะฉะนั้นองค์กรควรส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่พนักงานอยู่เสมอ เพื่อสร้างโอกาสให้เขา ได้เติบโตในสายงานของพวกเขา การจัดสวัสดิการดี คุณภาพชีวิตดีหากองค์กรมีสวัสดิการดี ดูแลพนักงานดี พนักงานก็รักและเลือกที่จะอยู่กับองค์กร^{๖๗}

๘) การสร้างความผูกพันและการทำงานเป็นทีม การปลูกจิตสำนึกรักองค์กรให้กลายเป็นพลังแห่งความสำเร็จ การที่องค์กรมีพนักงานที่รักและผูกพันกับองค์กรนั้นมีข้อดีหลายประการ พนักงานมีความต้องการที่จะทุ่มเททำงานหนักเพื่อองค์กรที่เขารัก เพื่อให้องค์กร มีผลผลิตและผลกำไรเพิ่มขึ้น สามารถลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ด้วย^{๖๘}

๙) การให้ความสำคัญกับงานของพวกเขาพนักงานอยากให้หัวหน้าหรือผู้บริหารเห็นคุณค่าของงานที่พวกเขาทำ แสดงความคิดเห็น ชื่นชมในผลงานและความสำเร็จ ของ พวกเขา รวมถึง

^{๖๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๖๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๖๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๖๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๖๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๖๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

ให้ความสะดวกในการทำงานต่างๆ เช่น จัดหาเครื่องมือเครื่องมื่อที่จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่ปล่อยให้พวกเขาทำงานไปตามมีตามเกิดอย่างขาดการเอาใจใส่ดูแล^{๖๔}

๑๐) งานทุกงานที่ทำย่อมเกิดจากความตั้งใจอยู่แล้ว เมื่องานสำเร็จตามเป้าหมาย สิ่งหนึ่งที่เจ้านาย หัวหน้า หรือผู้บริหารความใส่ใจคือ คุณค่าของงาน ลองแสดงความคิดเห็น และชื่นชมกับผลงานที่ได้ออกมาสักหน่อย อย่างน้อยพนักงานในองค์กรก็จะรับรู้ได้ว่า งานที่ทำมีคุณค่าในสายตา นี่คือนี่สิ่งเล็กๆ ที่พนักงานในองค์กรสัมผัสได้จริงๆ เป็นความใส่ใจที่ยิ่งใหญ่ ทำให้มีแรงทำงานต่อไป^{๗๐}

สรุป ความรักองค์กร ได้แก่ มีความรักและความผูกพันในองค์กร เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทมากกว่าประโยชน์ส่วนตน พร้อมปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและเต็มเวลา กำจัดอุปสรรคและปัญหาในชีวิตเพื่อให้องค์กรได้รับผลลัพธ์ที่ดีประสบผลสำเร็จ และสรุปได้ตามแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๗ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรักองค์กร
สังเคราะห์โดยผู้วิจัย ไศภิชฐ์ บุญทอง

๔. การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ

ประเด็นสัมภาษณ์ “สมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ” ของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๐ รูปหรือคนพบผลดังนี้

^{๖๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๗๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

๑) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น ผู้บริหาร ระดับสูงซึ่งมีหน้าที่ควบคุมทางการปฏิบัติงานขององค์กรให้มุ่งไปสู่นโยบาย วิสัยทัศน์ จะมีรายงานผลการปฏิบัติงานจากระบบงานเป็นเครื่องช่วยให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินงานว่าเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องหรือไม่ และใกล้เคียงนโยบาย วิสัยทัศน์ขององค์กร^{๗๑}

๒) บุคลากรของบริษัทควรแสดงพฤติกรรมด้านการทำงานโดยมุ่งเน้นผลที่สำเร็จ ได้แก่ ทำงานด้วยความทุ่มเทความพยายามเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ นำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้มีความง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว สำเร็จในการปฏิบัติงานร่วมกัน^{๗๒}

๓) วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนดผู้บริหารจะมีเวลาพอสำหรับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรบรรลุวิสัยทัศน์^{๗๓}

๔) มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกัน ในการทำงานที่สร้างสรรค์เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้พนักงานมีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้โอกาสปรับปรุงงานและดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขึ้น ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจมีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบการทำงานสถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน^{๗๔}

๕) ทักษะการเป็นคนมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จเป็นความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีกว่ามาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ มาตรฐานนั้นอาจเป็นระดับที่ตนเองเคยทำมาก่อน หรือเป็นมาตรฐานของการวัดผลงานตามตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ หรือการเอาชนะผู้อื่น หรือเป็นเป้าหมายที่ท้าทายที่ตนกำหนดขึ้นมา หรือการทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน^{๗๕}

๖) กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายตนเองและผู้อื่น พยายามดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายนั้น กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายตนเองและผู้อื่นซึ่งเป็นเป้าหมายที่สมเหตุสมผลเหมาะสมในการบรรลุเป้าหมายที่ท้าทายเหล่านั้น ท่ามกลางอุปสรรคด้วยความอดทนและตั้งมั่นจนสำเร็จได้^{๗๖}

๗) มีความสามารถในวิชาชีพ การมีทักษะพื้นฐานและความรู้ในวิชาชีพของตน มีความรู้ และทักษะที่มีอยู่อย่างเหมาะสมในการทำงานเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญของตนเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ ขวนขวายหาข้อมูลและทักษะใหม่ๆ สามารถประยุกต์ใช้ความเชี่ยวชาญตอบสนองความต้องการขององค์กร มีความเชี่ยวชาญของตนเองในการปรับปรุงผลการดำเนินธุรกิจหรือแก้ไขปัญหา^{๗๗}

๘) สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในสายอาชีพของตน เพื่อพัฒนาธุรกิจขององค์กรให้ก้าวหน้าทำตนเป็นหนึ่งในกลไกของการเปลี่ยนแปลง ด้วยการนำเอาเทคนิคสมัยใหม่ในสายอาชีพของตนมาใช้

^{๗๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๗๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๗๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๗๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๗๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๗๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

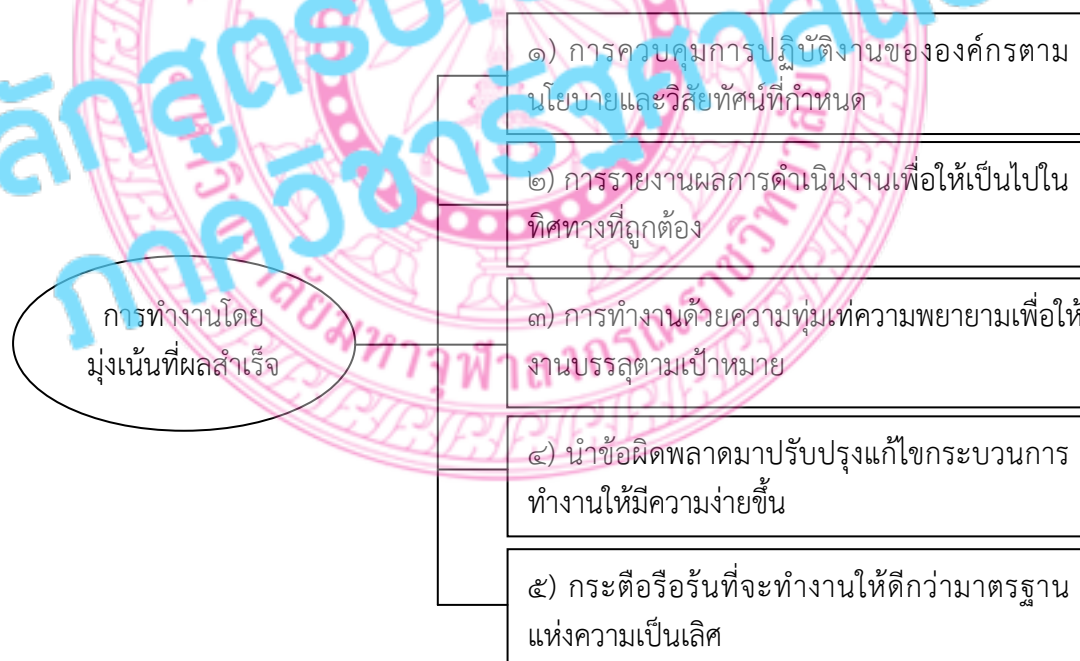
^{๗๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

อย่างแพร่หลายในองค์กร มีความมุ่งมั่นพัฒนาความเชี่ยวชาญของตน ด้วยการชวนขยายหาประสบการณ์และความรู้เพิ่มเติม และนำมาประยุกต์ในงาน เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรและผู้อื่น^{๗๘}

๙) มีความตั้งใจ และความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด ในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา^{๗๙}

๑๐) การบริหารจัดการเพื่อให้ได้ผลงานสูงสุดจากองค์กร ทีมงานและจากพนักงาน นำระบบหรือเทคนิคที่ทันสมัยเข้ามาช่วย การกระทำทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานทุกระดับในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลขององค์กรได้ตามเป้าหมาย ผลงานตามกรอบหรือเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ ในแผน ตามมาตรฐานและตามความรู้ความสามารถที่กำหนดให้แก่พนักงานแต่ละคน หลักการสำคัญของการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงานขององค์กร^{๘๐}

สรุป การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ ได้แก่ การควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กรตามนโยบายและวิสัยทัศน์ที่กำหนด การรายงานผลการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง การทำงานด้วยความทุ่มเทความพยายามเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย นำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้มีความง่ายขึ้น กระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีกว่ามาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ และสรุปได้ตามแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๘ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ
สังเคราะห์โดยผู้วิจัย โสภิษฐ์ บุญทอง

^{๗๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๗๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๘๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

๕. ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

ประเด็นสัมภาษณ์ “สมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง” ของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง ๑๐ รูปหรือคน พบผลดังนี้

๑) ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นความสามารถและกระบวนการทางปัญญาที่ทำให้พนักงานเกิดความเชื่อและความตั้งใจในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเป็นการรับรู้ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง องค์การเพื่อให้เกิดศักยภาพในการดำเนินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบัน^{๔๑}

๒) การประกอบธุรกิจในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการด้านต่างๆ มากขึ้น มีการจับมือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจเพื่อย่อขนาดองค์กรให้เล็กลงเรื่อยๆ ซึ่งองค์กรขนาดเล็กเช่นนี้ไม่ใช่หมายความว่าพนักงานในองค์กรต้องปฏิบัติหน้าที่เหมือนเมื่อก่อน งานบางงานที่มีหลายขั้นตอนและมีโอกาสผิดพลาดสูง หน่วยงานมักจะเลือกนำระบบต่างๆ มาใช้ทดแทนและให้มีพนักงานปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากงานทั่วไปเหล่านั้นแทน โดยเฉพาะในงานที่คอมพิวเตอร์ไม่อาจทดแทนได้ งานการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเสมือนการพัฒนาตนเองให้มีความหลากหลายและเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น^{๔๒}

๓) บุคลากรของบริษัท ควรแสดงพฤติกรรมด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ได้แก่ การเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมกับการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานต่างๆ ขององค์กร เรียนรู้พัฒนาทักษะความรู้ใหม่ๆ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทำงานเป็นทีมและพัฒนางานของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ^{๔๓}

๔) การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ จะเปลี่ยนแปลงมากหรือเปลี่ยนแปลงน้อย ช้าหรือเร็ว ทั้งที่เรารู้ตัวและไม่รู้ตัวหรือไม่ทันตั้งตัว การเปลี่ยนแปลงนั้นส่งผลดี เป็นไปตามที่เราต้องการมันก็คงทำให้เรารู้สึกพึงพอใจ แต่ในทางกลับกันหากการเปลี่ยนแปลงนั้นไม่เป็นไปอย่างที่เราต้องการหรือเป็นแบบที่เราคาดหวังไว้ ควรมีการวางแผนและตั้งรับกับการเปลี่ยนแปลงไว้ด้วย^{๔๔}

๕) เรากำลังอยู่ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็ในยุคแห่งโลกใบใหม่ มีหลายอย่างเปลี่ยนแปลงไป จะเปลี่ยนแปลงหรือไม่ เราก็จะได้รับผลกระทบอยู่ดี ทุกคนกำลังเคลื่อนที่ไปข้างหน้า คนที่อยู่ในจุดที่เรียกว่าได้เปรียบหรือเป็นต่ออยู่แล้วกลับต่อยอดได้มากขึ้น หรือในขณะเดียวกันสิ่งที่เคยมีกลับหายไปอย่างรวดเร็ว คนที่มีเพียงทักษะหรือความสามารถเดียวอาจมีความเสี่ยงเช่นเดียวกับองค์กรก็ควรบันทึกความเสี่ยงพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้วย^{๔๕}

๖) เป็นยุคของการเปลี่ยนผ่าน เป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงหลายสิ่งหลายอย่างรอบตัวสิ่งต่างๆ เปลี่ยนแปลงไปเร็วมาก โดยที่เราไม่รู้ตัว อะไรก็เกิดขึ้นได้ในวันพรุ่งนี้ สิ่งที่เคยมีวันนี้อนาคต

^{๔๑} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๒} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๓} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๔} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๔๕} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

อาจหายไป หากเราไม่เตรียมตัวกับการเปลี่ยนนี้ ซึ่งมีที่ท่าว่าเปลี่ยนไปเรื่อยๆ เราอาจล้าหลังลงได้ ไม่ว่าจะอย่างไรก็ตาม ถ้าหากเราไม่ยอมเปลี่ยน โลกก็จะเปลี่ยนเราอยู่ดี^{๘๖}

๗) โลกนี้เป็นยุคทองของการเรียนรู้ ไม่มีขีดจำกัดหรือพรมแดนกันอีกแล้ว ทุกคนสามารถรู้ได้ในทุกเรื่องที่เราอยากจะรู้และสามารถพัฒนาจนเป็นที่รู้จักจริงได้ สิ่งสำคัญคือการยอมรับและเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตัวเอง ในยุคที่ความเร็วและการเรียนรู้เปิดกว้างมากขึ้น หากไม่ยอมถูกทิ้งไว้กลางทาง อาจจะเป็นโอกาสให้องค์กรและเราได้พัฒนาตัวเองไปด้วย^{๘๗}

๘) องค์กรควรนำเทคโนโลยีที่เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านโลกออนไลน์เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก และหลีกเลี่ยงไม่ได้เลยที่เราจะต้องเกี่ยวข้องกับออนไลน์อยู่เสมอในองค์กรด้วยความง่าย สะดวกสบาย ที่ตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์อีกทั้งสามารถแก้ปัญหาเรื่องระยะทาง รวดเร็วขึ้นในกรณีที่มีความจำเป็นสู่การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว^{๘๘}

๙) สิ่งที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนให้คนเราลุกขึ้นมาทำตามความฝันหรือเป้าหมายขององค์กร สร้างแรงบันดาลใจอย่างมีเป้าหมายมีแรงบันดาลใจเป็นอาหาร และไม่ว่าจะทำอะไรก็ตาม ต้องการทัศนคติที่ดีทั้งในเรื่องของการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวและส่วนรวม เราจะพัฒนาองค์กรและตัวเองให้มีทัศนคติที่ดี เป็นผลดีต่อองค์กร ตัวเรา การทำงานร่วมกันและคนรอบข้างด้วย^{๘๙}

๑๐) ในความเป็นจริงการเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งรอบๆ ตัวเรา และภายในตัวเรา การเปลี่ยนแปลงภายในนั้นเป็นไปได้เสมอ เราต้องตระหนักรู้และยอมรับมัน เรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้น พลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส เราก็จะเป็นเมล็ดพันธ์ที่พร้อมจะเจริญเติบโตและงดงาม พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงตนเองและองค์กรให้ดีขึ้น^{๙๐}

สรุป ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การรับรู้และมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบัน การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในงานด้านต่างๆ มากขึ้น การสร้างความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจเหมือนกัน การเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างและของคนรุ่นใหม่ เรียนรู้พัฒนาทักษะความรู้ใหม่ๆ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทำงานเป็นทีม และสรุปได้ตามแผนภาพดังนี้

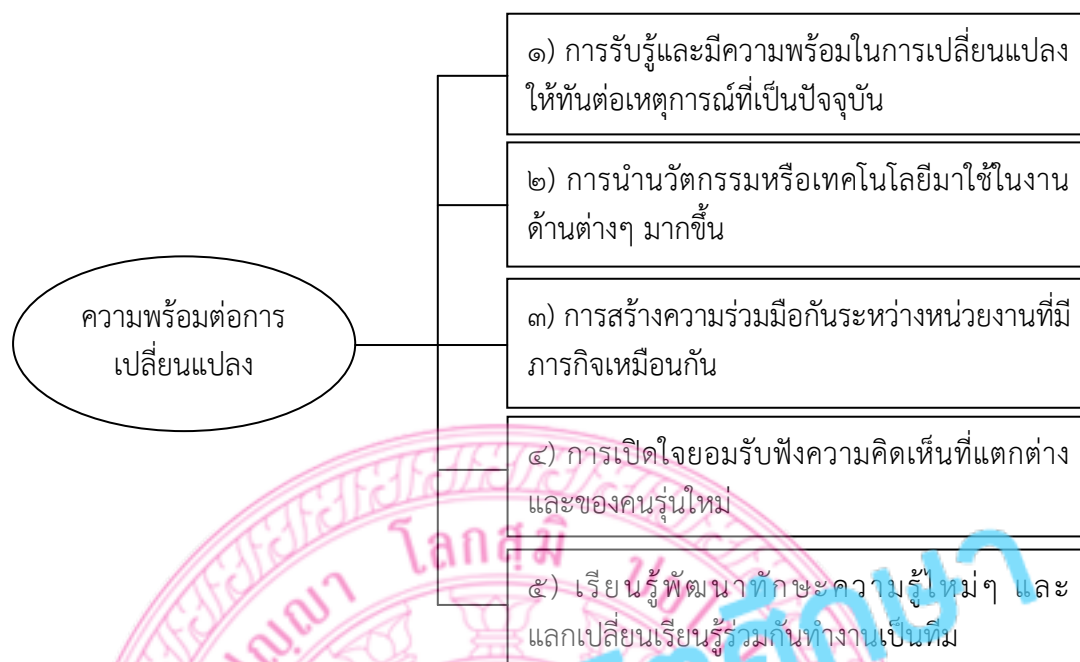
^{๘๖} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๘๗} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๘๘} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๘๙} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

^{๙๐} สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

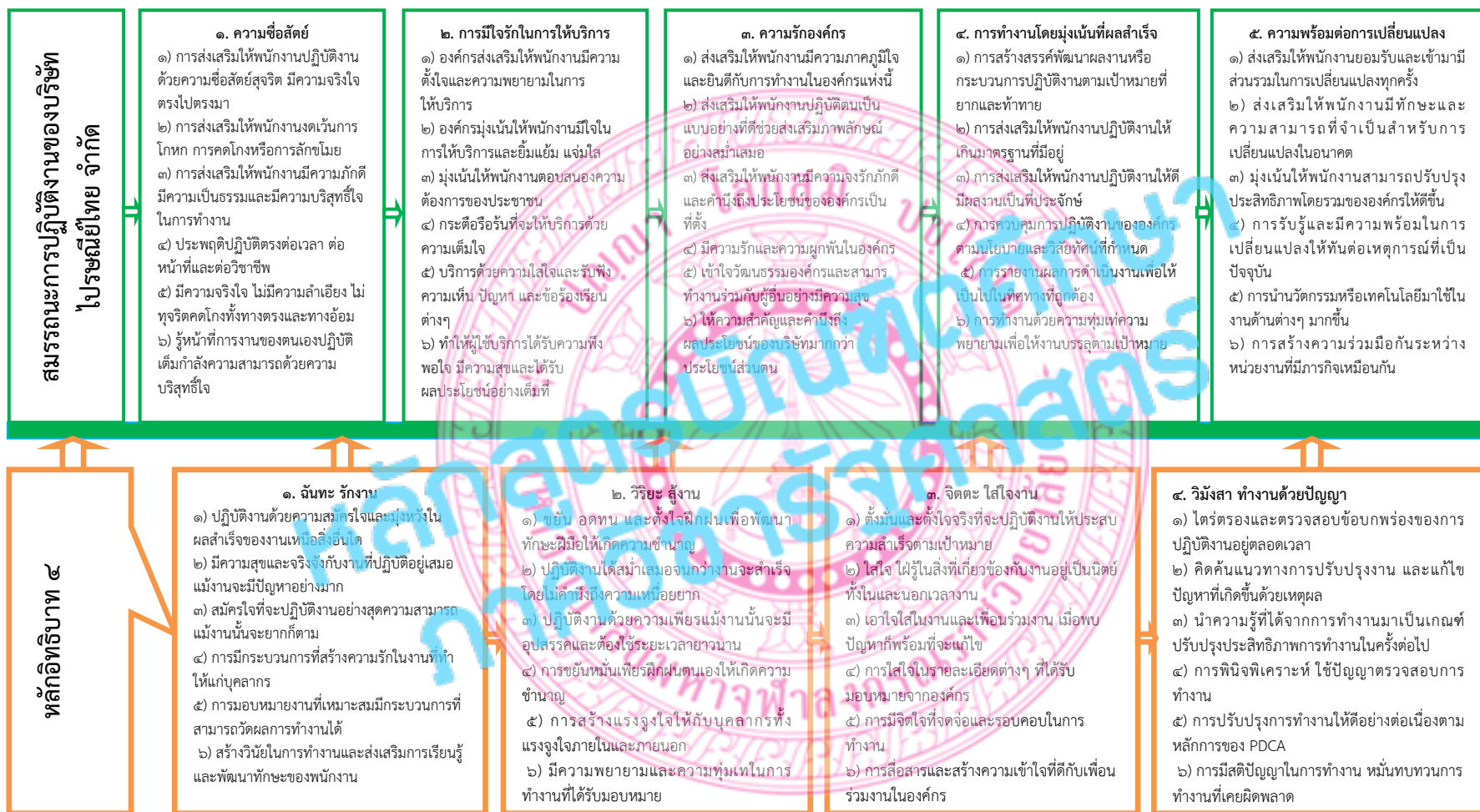


แผนภาพที่ ๔.๙ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
สังเคราะห์โดยผู้วิจัย ศุภิสฐ์ บุญทอง

๔.๔ องค์ความรู้

๔.๔.๑ องค์ความรู้ที่รับจากการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาตามกระบวนการวิจัยทุกประการ จนถึงขั้นของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จากนั้นได้ทำการสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ที่รับจากการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังแผนภาพที่ ๔.๑๐ ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๐ องค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพร่ณียไทย จำกัด
 สันเคราะห์โดยผู้วิจัย ไชยสิทธิ์ บุญทอง

จากแผนภาพที่ ๔.๑๐ สามารถอธิบายถึงรายละเอียดขององค์ความรู้ได้ดังต่อไปนี้

๑. สมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผลที่เกิดจาก ประยุกต์เข้ากับหลักอิทธิบาท ๔ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย ๑) การส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความจริงใจ ตรงไปตรงมา ๒) การส่งเสริมให้พนักงานงดเว้นการโกหก การคดโกงหรือการลัก ขโมย ๓) การส่งเสริมให้พนักงานมีความกตัญญู มีความเป็นธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน ๔) ประพฤติปฏิบัติตรงต่อเวลา ต่อหน้าที่และต่อวิชาชีพ ๕) มีความจริงใจ ไม่มีความลำเอียง ไม่ทุจริตคด โกงทั้งทางตรงและทางอ้อม ๖) รู้หน้าที่การงานของตนเองปฏิบัติเต็มกำลังความสามารถด้วยความ บริสุทธิ์ใจ

๒. การมีใจรักในการให้บริการ ประกอบด้วย ๑) องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจ และความพยายามในการให้บริการ ๒) องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานมีใจในการให้บริการและยิ้มแย้ม แจ่มใส ๓) มุ่งเน้นให้พนักงานตอบสนองความต้องการของประชาชน ๔) กระตือรือร้นที่จะให้บริการ ด้วยความเต็มใจ ๕) บริการด้วยความใส่ใจและรับฟังความเห็น ปัญหา และข้อร้องเรียนต่างๆ ๖) ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุขและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่

๓. ความรักองค์กร ประกอบด้วย ๑) ส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีกับ การทำงานในองค์กรแห่งนี้ ๒) ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ อย่างสม่ำเสมอ ๓) ส่งเสริมให้พนักงานมีความจงรักภักดีและคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง ๔) มีความรักและความผูกพันในองค์กร ๕) เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมี ความสุข ๖) ให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

๔. การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ ประกอบด้วย ๑) การสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือ กระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ๒) การส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกิน มาตรฐานที่มีอยู่ ๓) การส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้ดี มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ๔) การควบคุม การปฏิบัติงานขององค์กรตามนโยบายและวิสัยทัศน์ที่กำหนด ๕) การรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง ๖) การทำงานด้วยความทุ่มเทความพยายามเพื่อให้งานบรรลุตาม เป้าหมาย

๕. ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย ๑) ส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและเข้า มามีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง ๒) ส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะและความสามารถที่จำเป็น สำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ๓) มุ่งเน้นให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมของ องค์กรให้ดีขึ้น ๔) การรับรู้และมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบัน ๕) การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการงานด้านต่างๆ มากขึ้น ๖) การสร้างความร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานที่มีภารกิจเหมือนกัน

๒. หลักอิทธิบาท ๔

เป็นหลักธรรมที่นำมาประยุกต์เข้ากับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ฉันทะ รักรงาน ประกอบด้วย ๑) ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจและมุ่งหวังในผลสำเร็จของงานเหนือสิ่งอื่นใด ๒) มีความสุขและจริงจังกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอแม้งานจะมีปัญหาอย่างมาก ๓) สมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถแม้งานนั้นจะยากก็ตาม ๔) การมีกระบวนการที่สร้างความรักในงานที่ทำให้แก่บุคลากร ๕) การมอบหมายงานที่เหมาะสมมีกระบวนการที่สามารถวัดผลการทำงานได้ ๖) สร้างวินัยในการทำงานและส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของพนักงาน

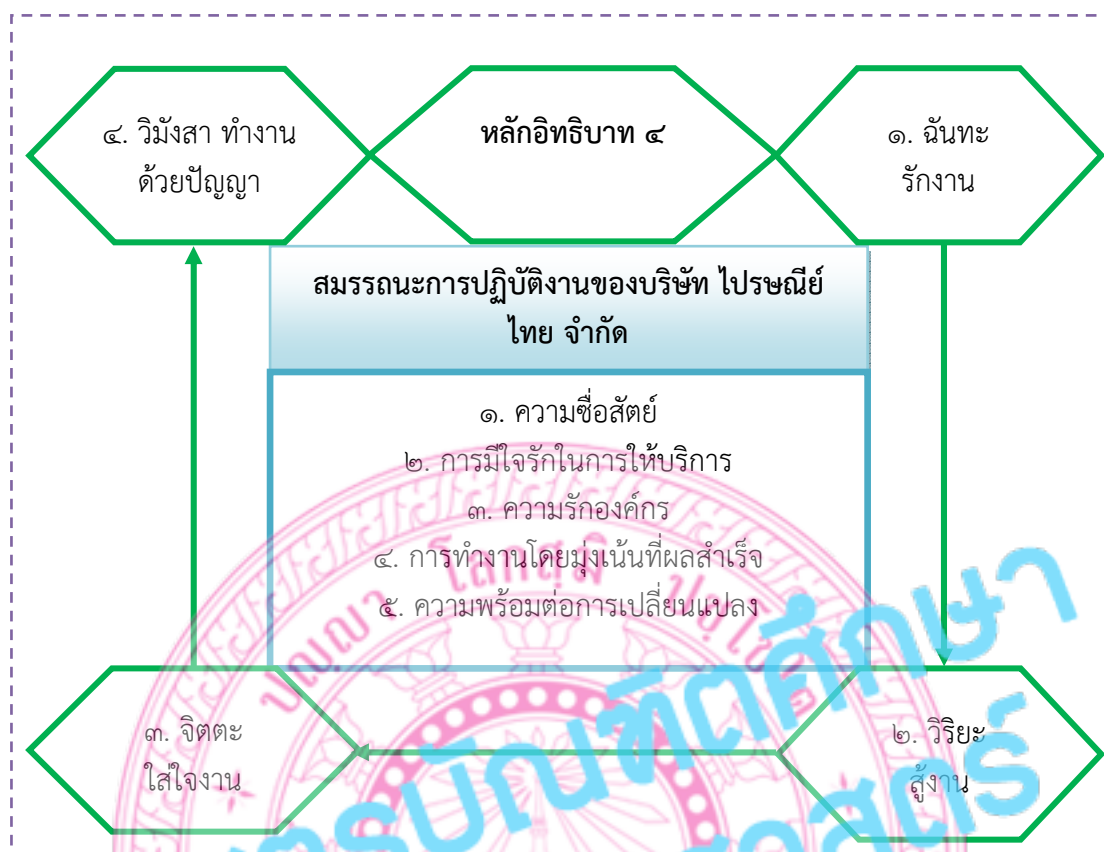
๒. วิริยะ สู้งาน ประกอบด้วย ๑) ขยัน อดทน และตั้งใจฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ ๒) ปฏิบัติงานได้สม่ำเสมอจนกว่างานจะสำเร็จโดยไม่คำนึงถึงความเหนื่อยยาก ๓) ปฏิบัติงานด้วยความเพียรแม้งานนั้นจะมีอุปสรรคและต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ๔) การขยันหมั่นเพียรฝึกฝนตนเองให้เกิดความชำนาญ ๕) การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก ๖) มีความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

๓. จิตตะ ใส่ใจงาน ประกอบด้วย ๑) ตั้งมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ๒) ใส่ใจ ใส่ใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นนิตย์ทั้งในและนอกเวลางาน ๓) เอาใจใส่ในงานและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพบปัญหาที่พร้อมที่จะแก้ไข ๔) การใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ๕) การมีจิตใจที่จดจ่อและรอบคอบในการทำงาน ๖) การสื่อสารและสร้างความเข้าใจที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

๔. วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา ประกอบด้วย ๑) ไตร่ตรองและตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ๒) คิดค้นแนวทางการปรับปรุงงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล ๓) นำความรู้ที่ได้จากการทำงานมาเป็นเกณฑ์ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในครั้งต่อไป ๔) การทบทวนพิจารณา ใช้ปัญญาตรวจสอบการทำงาน ๕) การปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องตามหลักการของ PDCA ๖) การมีสติปัญญาในการทำงาน หมั่นทบทวนการทำงานที่เคยผิดพลาด

๔.๔.๒ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาตามกระบวนการวิจัยทุกประการ ได้สังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยมาตามลำดับ จากนั้นเพื่อให้เห็นผลในเชิงปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์ผลการวิจัยเป็นองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังแผนภาพที่



แผนภาพที่ ๔.๑๑ องค์ความรู้ที่ได้รับการวิจัย
สังเคราะห์โดยผู้วิจัย ไชยสิทธิ์ บุญทอง

จากแผนภาพที่ ๔.๑๑ สามารถอธิบายถึงรายละเอียดขององค์ความรู้ได้ดังต่อไปนี้

จากภาพจะเห็นได้ว่ามีสาระสำคัญอยู่ ๒ ส่วนคือ ส่วนเหตุผลและส่วนของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนเหตุผลจะเป็นปัจจัยสำคัญให้เกิดสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

หลักเหตุผล ได้แก่ หลักอิทธิบาท ๔ ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ฉันทะ มีความรักในงานที่ทำ วิริยะ ขยันสู้งาน ไม่ท้อถอย จิตตะ ใส่ใจงาน ด้วยความรอบคอบ และวิมังสา ทำงานในกรอบของปัญญา

สมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้แก่ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นผลจากการบริหารจัดการโดยใช้หลักอิทธิบาท ๔ เป็นเงื่อนไขในการนำเข้ามาประยุกต์กับการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งทำให้เกิดความซื่อสัตย์ การมีใจรักในการให้บริการ มีความผูกพันรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” มีวัตถุประสงค์คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ๒) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ๓) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยดำเนินการดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๒๔ ตัวอย่าง ซึ่งเป็นขนาดที่เหมาะสมในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือขึ้นเองโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย ๑) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ๒) แบบสอบถามที่เกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔ และ ๓) แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยมีผลการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๑๕ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ทั้งการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งได้แบบสอบถามกลับมาครบ ๓๒๔ ฉบับ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ศึกษาภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๑๐ รูปหรือคน เพื่อยืนยันองค์ความรู้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและจำแนกข้อมูลดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การเสนอสรุปผลการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น ๒ ส่วนคือ ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๓ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๗ ด้านอายุ พบว่า อันดับแรกมีอายุอยู่ระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๔ ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๕ ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๓ ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๐ และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า อันดับแรกมีระยะเวลาอยู่ระหว่าง ๑๖-๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๒ ตามลำดับ

๕.๑.๒ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นนี้ ผู้วิจัยนำเสนอสาระจากวิธีการเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ แยกตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น ๓ ด้าน คือ ๑) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ๒) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ๓) แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังนี้

๑) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบผลการศึกษา ดังนี้

การปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ฉันทะ รักงาน ($\bar{X}=4.01$) รองลงมาคือ วิริยะ สู้งาน ($\bar{X}=3.83$) อันดับสามคือ จิตตะ ใส่ใจงาน ($\bar{X}=3.87$) และวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา ($\bar{X}=3.87$) ตามลำดับ

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ ($\bar{X}=4.02$) รองลงมาคือ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X}=4.01$) อันดับสามคือ ความซื่อสัตย์ ($\bar{X}=3.88$) ความรักองค์กร ($\bar{X}=3.86$) และการมีใจรักในการให้บริการ ($\bar{X}=3.82$) ตามลำดับ

๒) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบผลการศึกษา ดังนี้

หลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านฉันทะ รักงาน มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ด้านวิริยะ สู้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านจิตตะ ใส่ใจงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับปานกลาง ตามลำดับ

๓) แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้

การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผลที่เกิดจากประยุกต์เข้ากับหลักอิทธิบาท ๔ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย การส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจ ตรงไปตรงมา จดเว้นการโกหก การคดโกงหรือการลักขโมย มีความรักดี มีความเป็น

ธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน ประพฤติปฏิบัติตรงต่อเวลา ต่อหน้าที่และต่อวิชาชีพ มีความจริงใจ ไม่มีความลำเอียง ไม่ทุจริตคดโกงทั้งทางตรงและทางอ้อม รู้หน้าที่การงานของตนเองปฏิบัติเต็มกำลังความสามารถด้วยความบริสุทธิ์ใจ

๒. การมีใจรักในการให้บริการ ประกอบด้วย การส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ มุ่งเน้นให้พนักงานมีใจในการให้บริการและยิ้มแย้ม แจ่มใส ตอบสนองความต้องการของประชาชน กระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ บริการด้วยความใส่ใจและรับฟังความเห็น ปัญหาและข้อร้องเรียนต่างๆ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุขและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่

๓. ความรักองค์กร ประกอบด้วย การส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์อย่างสม่ำเสมอ มีความจงรักภักดีและคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง มีความรักและความผูกพันในองค์กร เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

๔. การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ ประกอบด้วย การสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ ปฏิบัติงานให้ดี มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กรตามนโยบายและวิสัยทัศน์ที่กำหนด รายงานผลการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง ทำงานด้วยความทุ่มเทความพยายามเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย

๕. ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและเข้ามามีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มุ่งเน้นให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรให้ดีขึ้น รับรู้และมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบัน นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานต่างๆ มากขึ้น และสร้างความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่มีภารกิจเหมือนกัน

นำหลักธรรมมาประยุกต์เข้ากับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ฉันทะ รักงาน ประกอบด้วย ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจและมุ่งหวังในผลสำเร็จของงานเหนือสิ่งอื่นใด มีความสุขและจริงจังกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอแม้งานจะมีปัญหาอย่างมาก สมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถแม้งานนั้นจะยากก็ตาม มีกระบวนการที่สร้างความรักในงานที่ทำให้แก่บุคลากร มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมมีกระบวนการที่สามารถวัดผลการทำงานได้ สร้างวินัยในการทำงานและส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของพนักงาน

๒. วิริยะ สู้งาน ประกอบด้วย ขยัน อดทน และตั้งใจฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติงานได้สม่ำเสมอจนกว่างานจะสำเร็จโดยไม่คำนึงถึงความเหนื่อยยาก ด้วยความเพียรแม้งานนั้นจะมีอุปสรรคและต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ขยันหมั่นเพียรฝึกฝนตนเองให้เกิดความชำนาญ มีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก มีความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

๓. จิตตะ ใส่ใจงาน ประกอบด้วย ตั้งมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ใส่ใจ ใฝ่รู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นนิตย์ทั้งในและนอกเวลางาน เอาใจ

ใส่ในงานและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพบปัญหาที่พร้อมที่จะแก้ไข ใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร มีจิตใจที่จดจ่อและรอบคอบในการทำงาน มีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

๔. วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา ประกอบด้วย ไตร่ตรองและตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา คิดค้นแนวทางการปรับปรุงงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล นำความรู้ที่ได้จากการทำงานมาเป็นเกณฑ์ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในครั้งต่อไป การพินิจพิเคราะห์ ใช้ปัญญาตรวจสอบการทำงาน การปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องตามหลักการของ PDCA การมีสติปัญญาในการทำงาน หมั่นทบทวนการทำงานที่เคยผิดพลาด

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ๓ ส่วนคือ ๑) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ๒) ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ๓) แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังนี้

๕.๒.๑ ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ อันดับ ๑ คือ การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ โดยการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่และปฏิบัติงานให้ดีมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ อันดับ ๒ คือ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและเข้ามามีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตและมุ่งเน้นให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรให้ดีขึ้น อันดับ ๓ คือ ความซื่อสัตย์ โดยการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจตรงไปตรงมา งดเว้นการโกหกการคดโกงหรือการลักขโมย มีความภาคภูมิใจ มีความเป็นธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน อันดับ ๔ คือ ความรักองค์กร โดยส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์อย่างสม่ำเสมอ องค์กรมีความจงรักภักดีและคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง และอันดับที่ ๕ คือ การมีใจรักในการให้บริการ โดยองค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ มุ่งเน้นให้พนักงานมีใจในการให้บริการและยิ้มแย้ม แจ่มใส ตอบสนองความต้องการของประชาชนตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเทวประภาส วชิรญาณเมธี (มากคล้าย) ที่พบว่าหลักพุทธธรรมในการพัฒนาสมรรถนะองค์การบริหารส่วนตำบลในการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง คือ การนำหลักไตรสิกขา ๓ ได้แก่ ศีล บุรณการกับหลักธรรมสุตมยปัญญา เป็นการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างสุตะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน โดยใช้หลักภาวนา ๔, สมาธิ บุรณการกับหลักธรรมจินตามยปัญญา เป็นการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างจาคะ ธรรมะสำหรับพัฒนาสมรรถนะการทำงานเป็นทีม โดยใช้หลักพรหมวิหาร ๔ และปัญญา บุรณการกับหลักธรรมภาวนามยปัญญา เป็น

การพัฒนาเพื่อเสริมสร้างปัญญา โดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมะนำสำหรับพัฒนาสมรรถนะให้เกิดการบริการเป็นเลิศ นอกจากนี้ยังสามารถใช้ หลักอิทธิบาท ๔ สำหรับพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และฆราวาสธรรม ๔ สำหรับพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชนอย่างมีผลสัมฤทธิ์ ทั้ง ๓ ด้าน คือ การพึ่งตนเอง การเกื้อกูล และการมีส่วนร่วม^๑ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระณธีรวิชัย คมภิรปญโญ (วรโกคินธนะโชค)** ที่พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรเทศบาล มี ๕ ด้าน คือ ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. การยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๓. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ๔. บริการเป็นเลิศ ๕. การทำงานเป็นทีม ใช้วิธีการพัฒนาสมรรถนะ คือ พัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมหน่วยงาน ระบบโครงสร้างองค์กร พัฒนาปรับปรุงระเบียบ กฎเกณฑ์คำสั่ง การสร้างอุปนิสัยใฝ่ความเป็นเลิศ การสร้างจิตสำนึก ปลุกฝังจิตสาธารณะ ปรัชญาและอุดมคติ การสร้างแรงจูงใจ การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ การประยุกต์หลักธรรม การมีส่วนร่วม และการพัฒนาความรู้ทางพระพุทธศาสนา^๒ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระมหาสุตใจ ชยวุฑโฒ (คณาพันธ์)** ที่พบว่า รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ผู้วิจัยแบ่งสมรรถนะออกเป็น ๒ ประเภทได้แก่สมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำสายงาน ๑) สมรรถนะหลัก คือสมรรถนะที่บุคลากรของโรงเรียนทุกรูป/คนที่จะต้องมีส่วนร่วม ๒) สมรรถนะประจำสายงานโดย ผู้บริหารต้องสามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาแล้วนำมากำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ได้อย่างชัดเจน ผู้สอนต้องสามารถจัดสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกห้องเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหา จุดเด่น จุดด้อยเพื่อการวิจัยและพัฒนาผู้เรียน เจ้าหน้าที่ต้องสามารถปรับตัวปรับการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ดี ทำงานตามขั้นตอนที่วางไว้อย่างถูกต้อง^๓

๕.๒.๒ ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

หลักอิทธิบาท ๔ โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านฉันทะรักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ด้านวิริยะ สู้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านจิตตะ ใส่ใจงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระมหาสุเมธ สมานิต (ทวีกุล)** ที่พบว่า โมเดลจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร

^๑พระมหาเทวประภาส วชิรญาณเมธี (มากคล้าย), “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาสมรรถนะองค์กรบริหารส่วนตำบล ในการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง”, **หลักสูตรปริญาพุทธศาสนตรศุภบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

^๒พระณธีรวิชัย คมภิรปญโญ (วรโกคินธนะโชค), “การพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรเทศบาลในยุคโลกาภิวัตน์ตามหลักพุทธธรรม”, **หลักสูตรปริญาพุทธศาสนตรศุภบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

^๓พระมหาสุตใจ ชยวุฑโฒ (คณาพันธ์), “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา”, **หลักสูตรปริญาพุทธศาสนตรศุภบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙).

ประกอบด้วย (๑) ปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ๕ ปัจจัย คือ การบริหารจัดการ, ภาวะผู้นำ, การมีส่วนร่วม, ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ (อิทธิบาท) และบุคลากรที่มีคุณภาพ (๒) ประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร ๖ ด้าน คือ ด้านผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามข้อบัญญัติ, ด้านผลสำเร็จของการจัดเก็บรายได้, ด้านผลสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่าย, ด้านผลสำเร็จของโครงการที่บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในการจัดบริการสาธารณะ, ด้านผลสำเร็จของโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน และด้านผลสำเร็จของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด^๔ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์** ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาปรับใช้สำหรับการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานของกรมทางหลวงปัจจัยที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ ด้านอิทธิบาท ๔ ประกอบด้วย ตั้งใจทำ-จิตตะ รองลงมาคือ พากเพียรทำ-วิริยะ เข้าใจทำ-วิมังสา และพอใจทำ-ฉันทะ^๕ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อภิญญา ฉัตรช่อฟ้า** ที่พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทองมี ๔ ปัจจัยหลัก ประกอบด้วย ๑) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ๒) ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ ๓) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม และ ๔) ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับหลักอิทธิบาท ๔ และมีการทำงานด้วยความไม่ประมาท (สติ) นอกจากนี้โมเดลประสิทธิผลการจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทองที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นทฤษฎีฐานรากยัง พบว่า มีปัจจัยด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ เป็นองค์ประกอบรวมภายในโมเดลโดยจะเป็นบุคลากรที่มีสติปัญญาดี มีความฉลาดและมีไหวพริบมีความมุ่งมั่นตั้งใจและรับผิดชอบสูงมีความเชี่ยวชาญ มีทักษะมีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรงมีพฤติกรรมที่ดีและมีความกตัญญู^๖

๕.๒.๓ แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไพรชณียไทย จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไพรชณียไทย จำกัด เป็นผลที่เกิดจากประยุกต์เข้ากับหลักอิทธิบาท ๔ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ๑) ความซื่อสัตย์ โดยการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจ ตรงไปตรงมา งดเว้นการโกหก การคดโกงหรือการลักขโมย มีความรักดี มีความเป็นธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน ๒) การมีใจรักในการให้บริการ โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ มุ่งเน้นให้พนักงานมีใจในการให้บริการและยิ้มแย้ม แจ่มใส ตอบสนองความต้องการของประชาชน กระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ ๓) ความรักองค์กร โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความ

^๔พระมหาสุเมฆ สมานิตโต (ทวีกุล), “โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร”, **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒).

^๕วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์, “การพัฒนาการนำฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาปรับใช้เพื่อการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกรมทางหลวง”, **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๓).

^๖อภิญญา ฉัตรช่อฟ้า, “โมเดลสมการโครงสร้างประสิทธิผลการจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทอง”, **ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๓).

ภาคภูมิใจและยินดีกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์อย่างสม่ำเสมอ มีความจงรักภักดีและคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง ๔) การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ โดยการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ ปฏิบัติงานให้ดี มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ๕) ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและเข้ามามีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มุ่งเน้นให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรให้ดีขึ้น และนำหลักธรรมมาประยุกต์เข้ากับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ๑) ฉันทะ รักงาน ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจและมุ่งหวังในผลสำเร็จของงานเหนือสิ่งอื่นใด ๒) วิริยะ สู้งาน ขยัน อดทน และตั้งใจฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติงานได้สม่ำเสมอ จนกว่างานจะสำเร็จ ๓) จิตตะ ใส่ใจงาน ตั้งมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ใฝ่รู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นนิตย์ทั้งในและนอกเวลางาน ๔) วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา ไตร่ตรองและตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา คิดค้นแนวทางการปรับปรุงงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธงชัย คล้ายแสง** ที่พบว่า การนำหลักธรรมอริยบท ๔ บูรณาการกับการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ด้วยการนำหลักธรรม นำหลักการพัฒนา ประกอบด้วย ๑) ฉันทะ รวมตัดสินใจ ด้วยความรัก คือ การวางแผน (Planning) ๒) วิริยะ เพียรพัก ร่วมพัฒนา คือ การลงมือทำ (Doing) ๓) วิมังสา พิจารณา ร่วมประเมินผล คือ การปรับปรุง (Acting) ๔) จิตตะ ตั้งใจตน รับผลพอประมาณ คือ การติดตามตรวจสอบ (Checking) ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสบความสำเร็จ” สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เจริญชัย กุลวัฒนาพร** ที่พบว่า การปฏิบัติตามหลักอริยบท ๔ เรียงตามลำดับค่าอิทธิพลคือ วิมังสา: ทำงานด้วยปัญญา ฉันทะ: รักงาน วิริยะ: สู้งาน จิตตะ: ใส่ใจงานมีผลต่อการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๒. รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ เมืองค์ประกอบของการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรม ประกอบด้วยฉันทะ: มีใจรักในการส่งเสริมการจัดการขยะมูลฝอย และการแปรรูปเป็นพลังงาน วิริยะ: พากเพียรเฝ้าระวังคุณภาพอากาศในพื้นที่วิกฤติและพื้นที่เสี่ยง จิตตะ: ติดตามตรวจสอบ บูรณะและฟื้นฟูแม่น้ำสายหลัก และ วิมังสา: ปรับปรุงแก้ไขระบบป้องกัน การกัดเซาะชายฝั่งและการเฝ้าระวัง และต้องมีการพัฒนาการบริหารเป็นส่วนประกอบคือ การพัฒนาโครงสร้างองค์กร การพัฒนากระบวนการ การพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาพฤติกรรมการทำงาน และการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายเฝ้าระวังมลพิษสิ่งแวดล้อมด้วย” และสอดคล้อง

“ธงชัย คล้ายแสง, “การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๖๒).

“เจริญชัย กุลวัฒนาพร, “รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ”, **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔).

กับงานวิจัยของ อรวิภา จรุงจรรยาพัฒนา ที่พบว่า การบูรณาการหลักอริยบท ๔ กับการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยนำหลักอริยบท ๔ ไปสอดแทรกในแผนการเรียนรู้และเนื้อหาของรายวิชาต่างๆ จัดให้มีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง นอกจากนี้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น การอบรมจริยธรรมในชั้นเรียน ค่ายคุณธรรม การศึกษาดูงานแหล่งเรียนรู้ทางพระพุทธศาสนา เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีความเข้าใจหลักอริยบท ๔ ภายหลังการบูรณาการหลักอริยบท ๔ กับการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยฯ กับผู้เรียนที่มีผลการต่ำ ขาดเรียนบ่อย ไม่ตั้งใจเรียน ส่งการบ้านช้า พบว่า ผู้เรียนสามารถแก้ไขปัญหาในการเรียน มีความสนใจในการเรียน มีความเพียรตั้งใจทำกิจกรรมในชั้นเรียนและมีผลการเรียนดีขึ้น^๙

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรกำหนดนโยบายการเพิ่มผลิตภาพของบุคลากรให้สามารถบริหารจัดการอัตราากำลังในภาพรวมให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจในอนาคต ภายใต้เป้าประสงค์ในการเพิ่มผลิตภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

๒) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับการขยายฐานรายได้ในกลุ่มธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในการให้บริการ (Value Added Services) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์และธุรกิจระหว่างประเทศได้ครอบคลุมในทุกกิจกรรมการขนส่ง

๓) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรกำหนดนโยบายเพื่อสร้างความยั่งยืนแก่องค์กรและสังคมไทย ยกกระตือรือร้นการจัดการไปสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้าง ความยั่งยืนแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งสร้างความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของบริษัทในระยะยาวด้วย

๔) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรกำหนดนโยบายการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ สนับสนุนการสร้างมาตรฐานการบริการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาเป็นข้อเสนอแนะดังนี้

๑) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรส่งเสริมให้พนักงานมีการทวนสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำความรู้ที่ได้จากการทำงานมาเป็นเกณฑ์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในครั้งต่อไป

๒) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจมีความเป็นธรรม และมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน

^๙อรวิภา จรุงจรรยาพัฒนา, “การบูรณาการหลักอริยบท ๔ กับการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตำบลหลายยา อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่”, วารสารบัณฑิตวิจัย, ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๙) : ๑๘๓-๑๘๔.

๓) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรส่งเสริมให้พนักงานมีใจในการให้บริการ (Service Mind) ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

๔) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง

๕) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐาน ปฏิบัติงานให้ดี มีผลงานเป็นที่ประจักษ์

๖) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรให้ดีขึ้น

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบเกี่ยวกับสมรรถนะของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กับกลุ่มธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์เอกชนอื่นๆ เพื่อให้เห็นถึงจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ในการดำเนินธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ในอนาคต

๒) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการเพิ่มความสามารถในการรองรับการให้บริการที่ครอบคลุมลักษณะของสิ่งของที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นและรองรับความต้องการในการทำธุรกิจ e-Commerce ได้ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

๓) ควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาโดยเฉพาะหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา เข้ามาให้พนักงานปฏิบัติและทำการวัดผลการปฏิบัติออกมาเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะด้านบุคคลด้วย

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, การคิดเชิงประยุกต์ (Applicative Thinking), กรุงเทพมหานคร : ชัคเชส พับลิชชิ่ง, บจก., ๒๕๕๔.

คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. คู่มือการปฏิบัติงานของอนุกรรมการใน อ. ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา และ อ.ก.ค.ศ.ที่ ก.ค.ศ. ตั้งในส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๓.

จิรประภา อัครบวร. สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร : ก. พลพิมพ์ (1996)., ๒๕๔๙.

ชุตี ระบอบ และคณะ, ระเบียบวิธีวิจัย, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒.

ชูศรี วงศ์รัตน์, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, นนทบุรี : ไทเนรมิตกิจ อินเตอร์โพรเกรสซีฟ, ๒๕๕๓

ณรงค์วิทย์ แสงทอง. การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, ๒๕๔๗.

_____. มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, ๒๕๔๗.

อึ้งศักดิ์ คงคำสวัสดิ์. COMPETENCY ภาคปฏิบัติ เขาทำกันอย่างไร. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๔๙.

บริษัท ไพรชนียไทย จำกัด. “ประกาศตัวชีวิตผลสำเร็จของงานระดับองค์กรและการกำหนดสมรรถนะ ประจำปี ๒๕๕๘”, บันทึกข้อความ, กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไพรชนียไทย จำกัด, ๒๕๕๘.

_____. คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี, กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไพรชนียไทย จำกัด, ๒๕๕๙.

ปริญญ์ จงวัฒนา. พุทธธรรมเพื่อกล่าวนิมิตร. กรุงเทพมหานคร : บจก. ศิลป์สยามบรรจุกัณฑ์และการพิมพ์, ๒๕๕๐.

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ). อธิบายหลักธรรมตามหมวดจากนวโกวาท. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๘.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). ธรรมะกับการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๓.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). ธรรมบุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๔๖. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมศาสนา, ๒๕๔๕.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

_____. พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์รวมเล่ม ๓ ภาค ครั้งที่ ๑๕. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จันทร์เพ็ญ, ๒๕๕๐.

พุทธทาสภิกขุ. การงานที่เป็นสุข. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๙.

ราชบัณฑิตสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔. กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖.

วัฒนา พัฒนพงศ์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๗.

สมนึก ภัททิยธนี. การวัดผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ ๕, กทม. : ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๙.

สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคม. กรุงเทพมหานคร : บริษัทจุฬาลงกรณ์ฯ จำกัด, ๒๕๔๗.

สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย COMPETENCY BASED LEARNING. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น, ๒๕๔๘.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานข้าราชการพลเรือน, ๒๕๔๗.

_____. คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๕๒.

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (กถ.). ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๔). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๘.

หลวงพ่อบุญญานันท์ภิกขุ. งานคือชีวิตชีวิตคืองานบันดาลสุข. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบันลือธรรม, ม.ป.ป.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. Competency Dictionary. กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, ๒๕๔๘.

(๒) ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ :

เจริญชัย กุลวัฒนาพร. “รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ”. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๔.

ธงชัย คล้ายแสง. “การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์”. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พระณธีรวิชัย คมภีรปญโญ (วรโภคินธนะโชค). “การพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรเทศบาลในยุคโลกาภิวัตน์ตามหลักพุทธธรรม”. **หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙.

พระมหาเทวประภาส วชิรญาณเมธี (มากคล้าย). “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาสมรรถนะองค์การบริหารส่วนตำบล ในการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง”. **หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙.

พระมหาสุจิต ชาญโต (คณาพันธ์). “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา”. **หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙.

พระมหาสุเมธ สมานิต (ทวีกุล). “โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร”. **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๒.

พระราชรัตนเวที (ประเสริฐ โชติธมฺโม/สิทธิอินทร์). “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหารจัดการของพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์ภาค ๕”. **หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙.

ภวัต นิตยโชติ. “การพัฒนาสมรรถนะตามหลักพละ ๔ ของบุคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา”. **หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๑.

วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์. “การพัฒนาการนำฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาปรับใช้เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกรมทางหลวง”. **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๓.

อภิญา ฉัตรช่อฟ้า. “โมเดลสมการโครงสร้างประสิทธิผลการจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอ่างทอง”. **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๓.

(๓) บทความ :

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และ นิคม เจียรจินดา. “สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร”. **วารสารเกษมบัณฑิต**. ปีที่ ๑๙ (ฉบับพิเศษ) (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๖๑) : ๑-๑๓.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เจษฎา ประกอบทรัพย์ และวลัยลักษณ์ เศรษฐฤทธิ์. “การปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน”. วารสารข้าราชการ. ปีที่ ๔๙ ฉบับที่ ๓ (พฤษภาคม-มิถุนายน, ๒๕๕๓) : ๔๖

ดวงรัตน์ ธรรมสโรช. “การพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระบุรี”. วารสารรัชต์ภาคย์. ปีที่ ๑๕ ฉบับที่ ๔๓ (พฤศจิกายน-ธันวาคม ๒๕๖๔) : ๓๒๖-๓๓๘.

บังอร เบ็ญจาธิกุล. “สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร”. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑) : ๑๔๕-๑๖๐.

ผดุง วรรณทอง. “การประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการบริหารองค์การเอกชนในจังหวัดนนทบุรี”. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๒ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑) : ๙๙-๑๐๐.

ผอบทอง สุจินพริ้ม. “การนำหลักธรรมอิทธิบาท ๔ มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามธรรมชาติของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษจังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๘”. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอรัญญิ. ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๙) : ๑๐๒.

พระครูปริยัติเจติยคุณ (อภิวัฒน์). “การบริหารงานบุคคลตามหลักอิทธิบาทสี่ในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษากลุ่มที่ ๗ จังหวัดเลย”. Journal of Modern Learning Development. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) : ๓๒๕-๓๒๖.

สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ. “Competency เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้”. Human Resource. ปีที่ ๕๓ ฉบับที่ ๘ (มีนาคม-เมษายน, ๒๕๕๖) : ๑๗-๑๙.

เสน่ห์ จุ้ยโต. “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ Competency-Base Development”. วารสารการ จัดการสมัยใหม่. ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-กุมภาพันธ์, ๒๕๕๘) : ๓๓.

อรวิภา จรุงจรรุ่งวัฒนา. “การบูรณาการหลักอิทธิบาท ๔ กับการเรียนการสอนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตำบลห้วยยา อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่”. วารสารบัณฑิตวิจัย. ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๙) : ๑๘๓-๑๘๔.

(๔) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่และเอกสารอื่นๆ :

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). “ธรรมในใจของนักบริหารไฮโซ”. หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. (ฉบับวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๑) : ๘.

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

กอบชัย ถิดานนท์, หน่วยที่ ๑๒ การประยุกต์ใช้หลักการจัดการ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/site/hlakkarcadkar32001003/hnwy-thi-12-kar-prayukt-chi-hlak-kar-cadkar> [๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๕].

บริษัท ไพรซ์มิ้นไทย จำกัด, โครงสร้างองค์กร, [ออนไลน์], แหล่งข้อมูล : https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/aboutus/0/672 [๗ กันยายน ๒๕๖๖].

บรรณานุกรม (ต่อ)

ไพบรณียไทย, นโยบายและยุทธศาสตร์ของ ปณท ปี ๒๕๖๖-๒๕๗๐, [ออนไลน์], แหล่งข้อมูล : https://file.thailandpost.com/upload/content/2566%20-%202570_644099c8771c3.pdf [๗ กันยายน ๒๕๖๖].

ไพบรณียไทย, ประวัติกิจการไพบรณียไทย, [ออนไลน์], แหล่งข้อมูล : https://www.thailandpost.co.th/un/article_list_with_detail/aboutus/85 [๗ กันยายน ๒๕๖๖].

อธิพงศ์ ฤทธิชัย. แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2213> [๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖].

Chanida, การคิดเชิงประยุกต์, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : http://oumchanida.blogspot.com/2012/11/blog-post_22.html [๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๕].

wannisalovely, “การจัดการความรู้” การประยุกต์ใช้ความรู้ในชีวิตประจำวัน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://sites.google.com/site/wannisalovelyxxx/home/kickrrm-thi-3> [๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๕].

(๖) สัมภาษณ์ นายวิชาญ วานิชผล, ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร บริษัท ไพบรณียไทย จำกัด, วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

นางสาวจุไรรัตน์ สันบรรจงจิต, รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล และพัฒนาองค์กร กลุ่มบุคลากรปฏิบัติการ บริษัท ไพบรณียไทย จำกัด, วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

นายสนั่น สุขสว่าง, รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านอำนวยการสายงานสนับสนุนประสิทธิภาพองค์กร บริษัท ไพบรณียไทย จำกัด, วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

นายฐาตุล นาคแก้ว, ส่วนสอบและบรรจุบุคลากร ระดับ ๗ บริษัท ไพบรณียไทย จำกัด, วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

นายวิบูรณ์ศักดิ์ บัวแก้ว, หัวหน้าส่วนวิชาการและระเบียบฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไพบรณียไทย จำกัด, วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

นางสาวณัฏฐ์ อ่วมเมือง, ส่วนวิชาการและระเบียบบุคลากร ระดับ ๗ บริษัท ไพบรณียไทย จำกัด, วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

รศ.ดร.พิเชฐ ทังโต, อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

ผศ.ดร.สมบัติ นามบุรี, อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

พระปลัดวรวัฒน์ วรพฒโน, ดร., อาจารย์ประจำภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ผศ.ดร.นิกร ศรีราช, อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗.

๒. ภาษาอังกฤษ

1. Secondary Source

(I) Books :

Boyatzis, R.E. **The Competent Manager**. New York: McGraw-Hill, 1982.

Dales, M and Hes, K. **Creating Training miracles**. Sydney: Prentice Hall., 1995.

Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D. **Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward**. London: McGraw-Hill., 1992.

Spencer, M and Spencer, M.S. **Competence at work: Models for Superiors Performance**. New York: John Wiley & Sons., 1993.

Yamane, T, **Statistics: An Introductory Analysis**, (3rd ed.), Singapore: Times Printers Sdn.Bhn, 1973.

(II) Articles :

McClelland, David C. "Identifying Competencies with Behavioral-event interviews". **Psychological Science**. 9(5). (1999) : 331-339.







แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
เรื่อง ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์อันเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยเชิงลึกต่อไป คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด ดังนั้นใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถาม ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุดและครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

นางสาวโสภิชฐ์ บุญทอง
 นิสิตหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

๑. เพศ

() ชาย

() หญิง

๒. อายุ

() ๑๘-๒๐ ปี

() ๒๑-๓๐ ปี

() ๓๑-๔๐ ปี

() ๔๑-๕๐ ปี

() ๕๑-๖๐ ปี

๓. การศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() ปริญญาเอก

๔. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง/หม้าย

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๕. ตำแหน่งงาน

() ผู้บริหาร

() พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() ลูกจ้างประจำ

() ลูกจ้างชั่วคราว

๖. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

() ต่ำกว่า ๕ ปี

() ๕-๑๐ ปี

() ๑๑-๑๕ ปี

() ๑๖-๒๐ ปี

() ๒๑-๒๕ ปี

() มากกว่า ๒๕ ปีขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านซึ่งเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	หลักอิทธิบาท ๔	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ฉันทะ รักงาน						
๑	ท่านปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจและมุ่งหวังในผลสำเร็จของงานเหนือสิ่งอื่นใด					
๒	ท่านมีความสุขและจริงจังกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอแม้งานจะมีปัญหาอย่างมาก					
๓	ท่านสมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถแม้งานนั้นจะยากก็ตาม					
๒. วิริยะ สู้งาน						
๔	ท่านปฏิบัติงานได้สม่ำเสมอจนกว่างานจะสำเร็จโดยไม่คำนึงถึงความเหนื่อยยาก					
๕	ท่านปฏิบัติงานด้วยความเพียรแม้งานนั้นจะมีอุปสรรคและต้องใช้ระยะเวลายาวนาน					
๖	ท่านขยัน อดทน และตั้งใจฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ					
๓. จิตตะ ใส่ใจงาน						
๗	ท่านใส่ใจ ใฝ่รู้ ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นนิตย์ ทั้งในและนอกเวลางาน					
๘	ท่านเอาใจใส่ในงานและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพบปัญหา ก็พร้อมที่จะแก้ไข					
๙	ท่านตั้งมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย					
๔. วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา						
๑๐	ท่านไตร่ตรองและตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา					
๑๑	ท่านคิดค้นแนวทางการปรับปรุงงาน และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล					

ข้อ	หลักอิทธิบาท ๔	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑๒	ท่านนำความรู้ที่ได้จากการทำงานครั้งที่ผ่านมา เพื่อเป็นเกณฑ์ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในครั้งต่อไป					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านซึ่งเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ความซื่อสัตย์						
๑	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจ ตรงไปตรงมา					
๒	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานงดเว้นการโกหก การคดโกง หรือการลักขโมย					
๓	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความรักดี มีความเป็นธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน					
๒) การมีใจรักในการให้บริการ						
๔	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ					
๕	องค์กรของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานตอบสนองความต้องการของประชาชน					
๖	องค์กรของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานมีใจในการให้บริการ (Service Mind) และยิ้มแย้ม แจ่มใส					

ข้อ	การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓. ความรักองค์กร						
๗	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง					
๘	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
๙	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้					
๔. การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ						
๑๐	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้ดี มีผลงานเป็นที่ประจักษ์					
๑๑	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่					
๑๒	องค์กรของท่านมีการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย					
๕. ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง						
๑๓	องค์กรของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรให้ดีขึ้น					
๑๔	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและเข้ามามีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง					
๑๕	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต					

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑) ความซื่อสัตย์

.....

.....

.....

.....

๒) การมีใจรักในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

๓) ความรักองค์กร

.....

.....

.....

.....

๔) การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ

.....

.....

.....

.....

๕) ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

.....

.....

.....

.....

"ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี"



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร
บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัย และมีบางคำถามที่ไม่ตรงกับ
ความรู้ ความสามารถของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนั้นถ้าข้อคำถามใดไม่ตรงกับท่านหรือไม่สามารถให้
คำตอบได้ กรุณาข้ามไปตอบข้อถัดไปได้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

วัน/เดือน/ปี ที่ให้สัมภาษณ์..... เวลา..... น.

ชื่อ..... นามสกุล.....

อายุ..... ปี ตำแหน่ง.....

ตอนที่ ๒ คำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔

๑) ท่านคิดว่าควรนำหลักอิทธิบาท ๔ ด้าน “ฉันทะ รักงาน” เข้ามาประยุกต์ในการทำงาน
อย่างไร เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

.....

.....

.....

.....

๒) ท่านคิดว่าควรนำหลักอิทธิบาท ๔ ด้าน “วิริยะ สู้งาน” เข้ามาประยุกต์ในการทำงาน
อย่างไร เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

.....

.....

.....

.....

๓) ท่านคิดว่าควรนำหลักอริยาบท ๔ ด้าน “จิตตะ ใส่ใจงาน” เข้ามาประยุกต์ในการทำงานอย่างไร เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

.....

.....

.....

.....

.....

๔) ท่านคิดว่าควรนำหลักอริยาบท ๔ ด้าน “วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา” เข้ามาประยุกต์ในการทำงานอย่างไร เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ ๓ คำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

๑) ท่านคิดว่าบุคลากรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปฏิบัติอย่างไร เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “ความซื่อสัตย์”

.....

.....

.....

.....

.....

๒) ท่านคิดว่าบุคลากรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปฏิบัติอย่างไร เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “การมีใจรักในการให้บริการ”

.....

.....

.....

.....

.....

๓) ท่านคิดว่าบุคลากรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปฏิบัติอย่างไร เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “ความรักองค์กร”

.....

.....

.....

.....

.....

๔) ท่านคิดว่าบุคลากรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปฏิบัติอย่างไร เกี่ยวกับ
สมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ”

.....

.....

.....

.....

.....

๕) ท่านคิดว่าบุคลากรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปฏิบัติอย่างไร เกี่ยวกับ
สมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง”

.....

.....

.....

.....

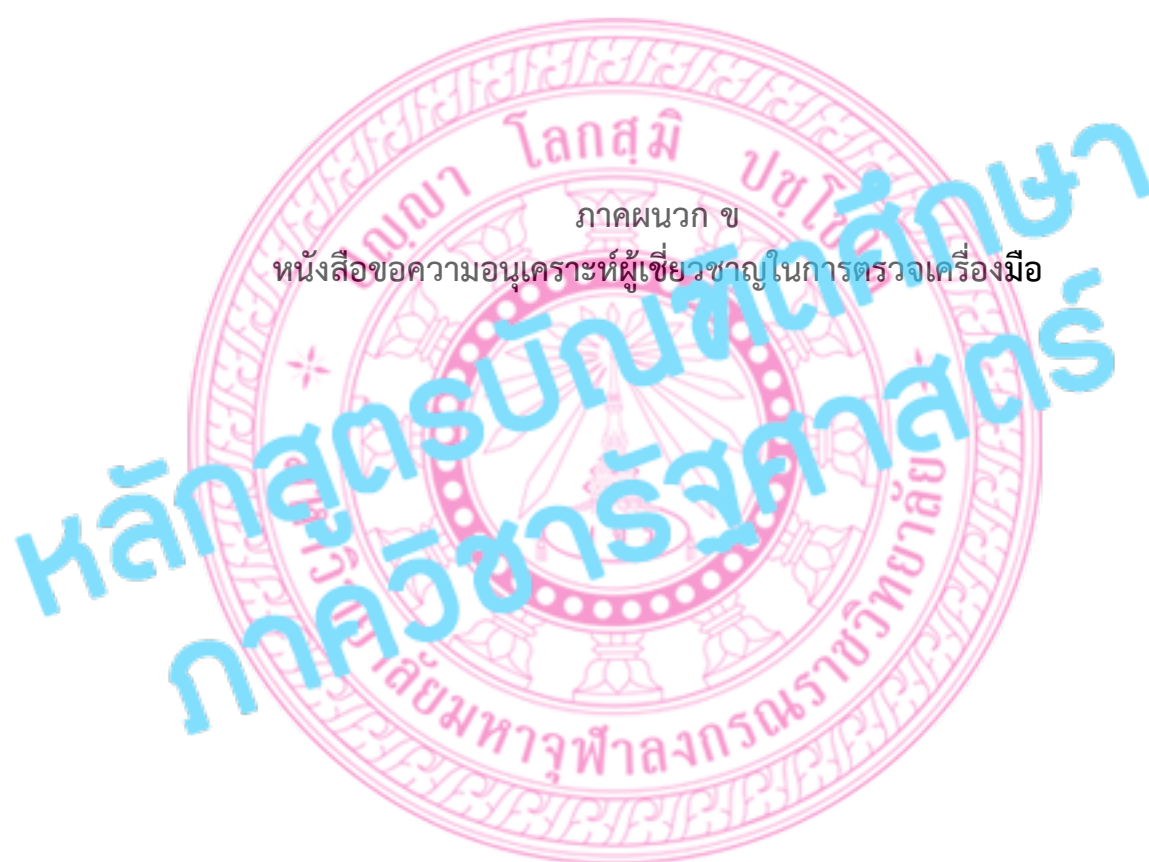
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา โทร/แฟกซ์ ๐-๒๘๘๒-๓๑๕๔ ภายใน (๒๑๓๘)

ที่ อว.๘๐๐๕๒/ว ๐๘๔ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.สุภัทรชัย สีสะใบ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

เนื่องด้วย นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุกฤษ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง

โทรศัพท์ติดต่อ ๐๘๖-๐๙๙๙๑๒๓

(๑๑.๐๓.๒๕๖๗) (๑๑.๐๓.๒๕๖๗)



บันทึกข้อความ

๑๕๔๑/๑๕๐๖ ๕๐๕-๑๑

amw

พ.ร.บ. ๑๕. ๒๕๖๑/๒๕๖๑

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา โทร/แฟกซ์ ๐-๒๘๘๒-๓๑๕๔ ภายใน (๒๑๓๘)

ที่ อว.๘๐๐๕๒/๗๐๔๔ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องไม้ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.หัทธกรณ์ แก่นท้าว อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

เมื่อด้วย นางสาวศศิภัฏฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การ
ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด”
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณา ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง

โทรติดต่อ. ๐๘๖-๐๙๙๔๑๒๓



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา โทร/แฟกซ์ ๐-๒๘๘๒-๓๑๕๔ ภายใน (๒๑๓๘)

ที่ อว.๘๐๑๕.๒/๑๐๘๔ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา หัวหน้าภาควิชาสถิติ คณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การ
ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด”
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า
ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้อย่างดี จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณา
ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุกรักษ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

๑๔๐๑๐๑๖๖/๑๖

3๕๓๕๕๕๕

ผู้ประสานงาน : นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง

โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๖-๐๘๘๔๑๒๓



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา โทร/แฟกซ์ ๐-๒๘๘๒-๓๑๕๔ ภายใน (๒๑๓๘)

ที่ อว.๘๑๐๕.๒/๑๑๘๔ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติโครงการให้เครื่องมือที่ใช้ในการทำสำเนาบันทึก

เรียน ผศ.ดร.สุมาลี บุญเรือง เลขานุการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การ
ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด"
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า
ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณา
ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสำเนา ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มีมติการร่วมมือกับ ร.อ.จิม

สุมาลี บุญเรือง

(ผศ.ดร.สุมาลี บุญเรือง)

๑๒ มี.ค. ๖๗

ผู้ประสานงาน : นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง

โทรศัพท์ติดต่อ. ๐๘๖-๐๙๙๔๑๒๒๓





ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์เป็นรายข้อ (IOC)
เรื่อง การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท

ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผู้วิจัย นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔

ข้อ	หลักอิทธิบาท ๔	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๑. ฉันทะ: รักงาน									
๑	ท่านปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจและมุ่งหวังในผลสำเร็จของงานเหนือสิ่งอื่นใด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ท่านมีความสุขและจริงจังกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอแม้งานจะมีปัญหาย่างมาก	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	ท่านสมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถแม้งานนั้นจะยากก็ตาม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒. วิริยะ: ตั้งใจ									
๑	ท่านปฏิบัติงานได้สม่ำเสมอจนกว่างานจะสำเร็จโดยไม่คำนึงถึงความเหนื่อยยาก	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ท่านปฏิบัติงานด้วยความเพียรแม้งานนั้นจะมีอุปสรรคและต้องใช้ระยะเวลายาวนาน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	ท่านขยัน อดทน และตั้งใจฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓. จิตตะ: ใส่ใจงาน									
๑	ท่านใส่ใจ ใฝ่รู้ ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นนิตย์ ทั้งในและนอกเวลางาน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ท่านเอาใจใส่ในงานและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพบปัญหา ก็พร้อมที่จะแก้ไข	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	หลักกิริยา ๔	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๓	ท่านตั้งมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔. วิมังสา: ทำงานด้วยปัญญา									
๑	ท่านไตร่ตรองและตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ท่านคิดค้นแนวทางการปรับปรุงงาน และแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	ท่านนำความรู้ที่ได้จากการทำงานครั้งที่ผ่าน มาเพื่อเป็นเกณฑ์ปรับปรุงประสิทธิภาพการ ทำงานในครั้งต่อไป	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ข้อ	การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๑. ความซื่อสัตย์									
๑	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจ ตรงไปตรงมา	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานงดเว้นการโกหก การคดโกง หรือการลักขโมย	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความรักดี มีความเป็นธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒) การมีใจรักในการให้บริการ									
๑	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	องค์กรของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานตอบสนองความต้องการของประชาชน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๓	องค์กรของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานมีใจในการให้บริการ (Service Mind) และยิ้มแย้มแจ่มใส	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓. ความรักองค์กร									
๑	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔. การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ									
๑	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้ดี มีผลงานเป็นที่ประจักษ์	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	องค์กรของท่านมีการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๕. ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง									
๑	องค์กรของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรให้ดีขึ้น	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและเข้ามามีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้



ผลการหาค่าความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิจัย
เรื่อง การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด

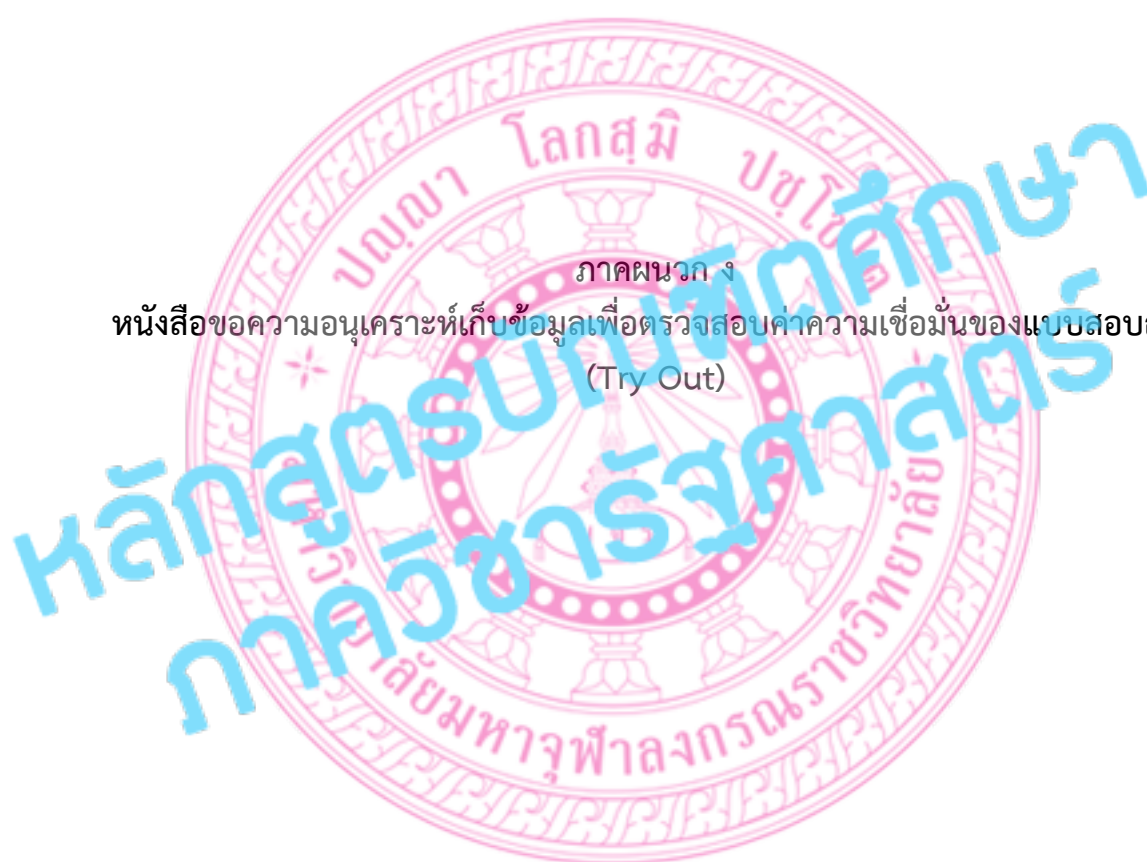
ตอนที่ ๑ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔

ข้อ	หลักอิทธิบาท ๔	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๑	ท่านคิดว่าควรนำหลักอิทธิบาท ๔ ด้าน “ฉันทะ รักงาน” เข้ามาประยุกต์ในการทำงานอย่างไร เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ท่านคิดว่าควรนำหลักอิทธิบาท ๔ ด้าน “วิริยะ สู้งาน” เข้ามาประยุกต์ในการทำงานอย่างไร เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	ท่านคิดว่าควรนำหลักอิทธิบาท ๔ ด้าน “จิตตะ ใส่ใจงาน” เข้ามาประยุกต์ในการทำงานอย่างไร เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	ท่านคิดว่าควรนำหลักอิทธิบาท ๔ ด้าน “วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา” เข้ามาประยุกต์ในการทำงานอย่างไร เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ตอนที่ ๒ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ข้อ	สมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	ผู้เชี่ยวชาญ					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๑	ท่านคิดว่าบุคลากรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปฏิบัติอย่างไร เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “ความซื่อสัตย์”	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ท่านคิดว่าบุคลากรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปฏิบัติอย่างไร เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “ความซื่อสัตย์”	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	ท่านคิดว่าบุคลากรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปฏิบัติอย่างไร เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “ความรับผิดชอบ”	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	ท่านคิดว่าบุคลากรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปฏิบัติอย่างไร เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ”	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๕	ท่านคิดว่าบุคลากรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรปฏิบัติอย่างไร เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้าน “ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง”	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
(Try Out)



1 จาก 3

ที่ อว ๘๐๐๕๒/๑๑๐



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอนิคมพัฒนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
เรียน นายพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไปรษณีย์ไทยดีสทริบิวชั่น จำกัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวโสภิสฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
“การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด”
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบความ
เที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จาก
ท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยา รักษาเมือง)

เลขานุการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อนุมาศ ๑๓๗๖๒๖๑๑๑๑

กัทธ
(นาย: ๐๕๖๖๖๖๖๖)
กมลกร ๐๕๖๖๖๖๖๖

ผู้ประสานงาน : นางสาวโสภิสฐ์ บุญทอง
โทรศัพท์: ๐๘๖-๐๙๙๙๑๒๒๓



ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)



ผลการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม
เรื่อง
การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผู้วิจัย นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง
นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
ตัวแปร	Cronbach's Alpha	N of Items
หลักอิทธิบาท ๔ (a1-a12)	0.876	12
การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Y1-Y15)	0.895	15
รวมทั้งฉบับ	0.915	27

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	89.53	126.947	.623	.910
a2	89.60	130.110	.421	.913
a3	89.83	131.937	.302	.915
a4	89.40	123.972	.629	.910
a5	89.73	122.478	.737	.908
a6	89.67	130.851	.352	.914
a7	89.47	130.740	.331	.915
a8	89.37	133.137	.252	.915
a9	89.13	130.878	.385	.914
a10	89.00	129.310	.576	.911
a11	89.37	124.930	.578	.911
a12	89.10	126.783	.550	.911
Y1	89.33	127.402	.582	.911
Y2	89.53	127.499	.540	.911
Y3	89.27	128.754	.429	.913
Y4	89.30	126.631	.518	.912
Y5	89.27	126.340	.482	.912
Y6	89.40	126.179	.613	.910
Y7	89.77	126.530	.491	.912
Y8	89.80	119.959	.652	.909
Y9	89.83	122.144	.659	.909
Y10	89.90	122.231	.601	.910
Y11	88.93	129.030	.443	.913
Y12	89.10	125.266	.688	.909
Y13	89.33	125.264	.533	.911
Y14	89.73	130.685	.351	.914
Y15	89.70	129.872	.393	.914

ภาคผนวก ฉ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ



ที่ อว ๘๐๐๕๒/๑๕๑



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๒๒ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน นายพิษณุ วานิชผล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร
บริษัท ไพรกษไทย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวไศกษิษฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การ
ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไพรกษไทย จำกัด” เพื่อเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยซึ่งจะเป็น
ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานรักษ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อันได้ให้ตอบรับ

ผู้ประสานงาน : นางสาวไศกษิษฐ์ บุญทอง
โทรศัพท์ ๐๘๖-๐๙๙๔๑๒๓

พ
พิษณุ วานิชผล
พ. นท. ๖๗



ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๖๔



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชศรัทธาโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๕-๘๐๙๓

๒๒ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายพิษณุ วานิชผล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร
บริษัท ไพรอเนียร์ไทย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๒๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การ
ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไพรอเนียร์ไทย จำกัด” เพื่อเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาดวามหลักสูตรดังกล่าว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และ
เก็บข้อมูลในการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พันธ์ จิตตานุกฤษ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง

โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๖-๐๙๙๙๑๒๒๓

๖๖๐๑๒๐๔๑๒๒

W

๗ พค ๖๗

๗ พค ๖๗

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๖๔



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๒๒ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางสาวจุไรรัตน์ สีนบรรจงจิต รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านบริหารทรัพยากรบุคคลและ
พัฒนาองค์กร กลุ่มบุคลากรปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวโสภิษฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การ
ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” เพื่อเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และ
เก็บข้อมูลในการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : นางสาวโสภิษฐ์ บุญทอง
โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๖-๐๙๙๔๙๑๒๓

ธนัฒนา
นางสาวจุไรรัตน์ สีนบรรจง
๒๖๖๖

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๐๖๔



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๒๒ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายสนั่น สุขสว่าง รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านอำนวยการสายงานสนับสนุนประสิทธิภาพองค์กร
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวไศภิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การ
ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” เพื่อเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านหลักสูตรดังกล่าว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และ
เก็บข้อมูลในการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานรักษ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : นางสาวไศภิชฐ์ บุญทอง
โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๖-๐๙๙๔๙๑๒๓

(นายสนั่น สุขสว่าง)

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/๖ ๐๖๔



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชมงคลโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอบางบาล
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๒๖ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ผลิตสัมภาระเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายธรากร นาคแก้ว ส่วนสอบและบรรจุบุคลากร ระดับ ๗ บริษัท ไพรเมี่ยมไทย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวไศภิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การ
ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไพรเมี่ยมไทย จำกัด” เพื่อเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการสัมภาษณ์ และ
เก็บข้อมูลในการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานรักษ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บันทึกให้ขงภักดิ์

สุภาว

นายธรากร นาคแก้ว

๗ พ.ค. ๒๕๖๗

ผู้ประสานงาน : นางสาวไศภิชฐ์ บุญทอง

โทรศัพท์ติดต่อ ๐๘๖-๐๙๙๔๙๑๒๓

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/๖๐๖๔



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชรัตนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๒๒

เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายวิบูลย์ศักดิ์ บัวแก้ว หัวหน้าส่วนวิชาการและระเบียบฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
บริษัท ไพรเมย์ไทย จำกัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวไศภิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การ
ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไพรเมย์ไทย จำกัด” เพื่อเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์และ
เก็บข้อมูลในการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานรักษ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ยินดีให้ข้อมูลวิจัย

นายวิบูลย์ศักดิ์ บัวแก้ว

๗ ม.ค. ๒๕๖๗

ผู้ประสานงาน : นางสาวไศภิชฐ์ บุญทอง

โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๖-๐๙๙๔๙๑๒๓

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/๑ ๐๖๔



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารพระราชคนโมลี (นคร เขมปาลี)
เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐ โทร. ๐-๓๕๒๔-๘๐๙๓

๒๒ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวณัฏฐ์ อ่วมเมือง ส่วนวิชาการและระเบียบบุคลากร ระดับ ๗ บริษัท โปรชนียไทย จำกัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การ
ประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทโปรชนียไทย จำกัด” เพื่อเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และ
เก็บข้อมูลในการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุกัณฑ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ยื่นให้ขอรับวิจัย

วิภา

น.ส.ณัฏฐ์ อ่วมเมือง

๗ พ.ค. ๒๕๖๗

ผู้ประสานงาน : นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง
โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๖-๐๙๙๙๑๒๓



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา โทร/แฟกซ์ ๐-๒๘๘๒-๓๑๕๔ ภายใน (๒๑๓๘)

ที่ อว.๘๐๕๒/ว๑๕๖ วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.สมบัติ นามบุรี อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

เนื่องด้วย นางสาวไศภิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประชานิยมไทย จำกัด” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลในการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ยื่นไว้ที่โต๊ะเพื่อกรวจ

วิมล อมร

ผศ.ดร.สมบัติ นามบุรี

๑ พ.ค. ๖๗

ผู้ประสานงาน : นางสาวไศภิชฐ์ บุญทอง

โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๖-๐๙๙๔๑๒๓



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา โทร/แฟกซ์ ๐-๒๘๘๒-๓๑๕๔ ภายใน (๒๑๓๘)

ที่ อว.๘๐๐๕๒/๖๑๕๘ วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.นิกร ศรีราช อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

เนื่องด้วย นางสาวโศภิษฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลในการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานรักษ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


(ผศ.ดร.นิกร ศรีราช)

ผู้ประสานงาน : นางสาวโศภิษฐ์ บุญทอง

โทรศัพท์ติดต่อ ๐๘๖-๐๙๙๔๑๒๒๓



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา โทร/แฟกซ์ ๐-๒๘๘๒-๓๑๕๔ ภายใน (๒๑๓๘)

ที่ อว.๘๐๐๕.๒/ว ๑๕๘ วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติโครงการให้บัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

นมัสการ พระปลัดวรวัฒน์ วรวัฒนโน, ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

เนื่องด้วย นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากพระคุณท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลในการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากพระคุณท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงน้อมสมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานรักษ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง

โทรศัพท์ ๐๘๖-๐๙๙๔๑๒๓

พระปลัดวรวัฒน์ วรวัฒนโน, ดร.



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา โทร/แฟกซ์ ๐-๒๘๘๒-๓๑๕๔ ภายใน (๒๑๓๘)

ที่ อว.๘๐๐๕.๒/๗ ๑๕๘

วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน รศ.ดร.พิเชฐ ทังโต อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

เนื่องด้วย นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง รหัสประจำตัวนิสิต ๖๖๐๑๒๐๔๑๑๒ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลในการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พัฒน์ จิตตานรักษ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : นางสาวโคกิชฐ์ บุญทอง

โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๖-๐๙๙๔๑๒๓

วิภาวิชัย ศรีสุข
อ.อภ
(อ.ดร. พิเชฐ ทังโต)
ดร. พิชญะวิชัย

ภาคผนวก ซ
ประมวลภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ













ประวัติผู้วิจัย



- ชื่อ-นามสกุล : นางสาวโศภิษฐ์ บุญทอง
- วัน/เดือน/ปีเกิด : วันที่ ๒ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๒๑
- ภูมิลำเนาที่เกิด : อ.เมือง จ.ราชบุรี
- การศึกษา
- พ.ศ. ๒๕๓๖ : มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนราชโบริกานุเคราะห์
- พ.ศ. ๒๕๓๙ : มัธยมศึกษาตอนปลาย แผนศิลป์ - ภาษา (อังกฤษ ฝรั่งเศส)
โรงเรียนราชโบริกานุเคราะห์
- พ.ศ. ๒๕๔๒ : ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประสบการณ์ทำงาน
- พ.ศ.๒๕๔๒ : บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหารจำกัดมหาชน
- ผู้จัดการร้าน ร้านเซสเตอร์กริลล์
 - บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด (CPF GROUP)
 - ผู้จัดการเขต ร้านอาหารไทยแบรนด์ บัวบาน และไทไท
 - บริษัท ซี.พี.ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (CPF GROUP)
 - ผู้จัดการเขต ร้านเซสเตอร์คอฟฟี่ และ ร้านเซสเตอร์กริลล์
 - บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด (CPF GROUP)
- พ.ศ.๒๕๕๘ : Senior Vice President Electronic Trading Support
ฝ่ายสนับสนุนการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ และ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
บริษัทหลักทรัพย์เอเอสแอลจำกัด
- : Senior Advisor บริษัทวิสตอม มั่นนี้ จำกัด
- : Chief Operating Officer บริษัทเอ็นเคอาร์วายพีที (ประเทศไทย) จำกัด
- ปีจบการศึกษา : ปีการศึกษา ๒๕๖๓
- ที่อยู่ปัจจุบัน : เลขที่ ๗/๗๐ หมู่บ้านอารียา ซอยนวลจันทร์ ๕๖ แขวงคลองกุ่ม
เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐ โทร ๐๘๖-๐๙๙๙-๙๑๒๓