



**การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด***
BUDDHADHAMMA APPLICATION FOR PERSONNEL PERFORMANCE
COMPETENCIES PROMOTION OF THAI POST COMPANY LIMITED

โคภิชฐ์ บุญทอง, สุริยา รักษาเมือง, พงศ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์
Sophit Bunthong, Suriya Raksamueng, Phongphat Chittanurak
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Corresponding Author E-mail: Sophit.aey@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอภิปาฐ 4 กับสมรรถนะการปฏิบัติงาน และ 3. ศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 324 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน

ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ความซื่อสัตย์ ความรักองค์กร และการมีใจรักในการให้บริการ ตามลำดับ 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอภิปาฐ 4 กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า หลักอภิปาฐ 4 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ($R=.703^{**}$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านฉันทะ รักษาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($R=.661^{**}$) รองลงมา คือ ด้านวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.657^{**}$) ด้านวิริยะ สู้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.646^{**}$) และด้านจิตตะ ใส่ใจงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.645^{**}$) ตามลำดับ 3. แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประกอบด้วย สมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นผลจากการนำหลักอภิปาฐ 4 ได้แก่ ฉันทะ รักษาน วิริยะ สู้งาน จิตตะ ใส่ใจงาน



และวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา เข้ามาประยุกต์กับการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยทำให้พนักงานเกิดความซื่อสัตย์ การมีใจรักในการให้บริการ มีความผูกพันรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

คำสำคัญ: การประยุกต์; หลักอิทธิบาท 4; สมรรถนะการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research papers were: 1. To study the level of performance, 2. To study the relationship between Iddhipada principle and performance, and 3. To study the approach to apply the Buddhist principles to promote performance of personnel of Thailand Post Co., Ltd, conducted by the mixed methods, collected data by questionnaires from 324 samples and conducted in-depth interviewing 10 key informants.

The results showed that 1. By overall, performance was at a high level, ranked as follows: work with a focus on results, readiness for change, honesty, love for the organization, and having a passion for service, respectively. 2. The relationship between the four principles of Iddhipada and the performance of the personnel of Thailand Post Company Limited were found that the four principles Iddhipada, by overall, had a positive relationship with the performance of the personnel of Thailand Post Company Limited at a moderate level ($R=.703^{**}$). When considering each aspect, it was found that the aspect of love for work had a positive relationship at a moderate level ($R=.661^{**}$), followed by the aspect of investigation, working with wisdom, had a positive relationship at a moderate level ($R=.657^{**}$), the aspect of diligence, working hard, had a positive relationship at a moderate level ($R=.646^{**}$), and the aspect of mind, paying attention to work, had a positive relationship at a moderate level ($R=.645^{**}$), respectively. 3. The 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 principles of Iddhipada 4, namely, aspect of love for work, diligence, working hard, mind, paying attention to work, and aspect of investigation, working with wisdom, to apply to work, resulting in performance by making employees honest, having a heart for



service, being committed to the organization, working with a focus on success, and being ready for future changes.

Keywords: Application; Iddhipada 4; Performance Competency

บทนำ

ปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำธุรกิจไปรษณีย์และให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของธุรกิจและคนไทยในทุกระดับ ทุกพื้นที่ ด้วยศักยภาพของเครือข่ายที่ทำการไปรษณีย์กว่า 1,200 แห่ง และศูนย์ไปรษณีย์ 13 แห่ง ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาค พร้อมด้วยบุคลากรที่ชำนาญงาน ตลอดจนเครื่องมืออันทันสมัย และการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง เพื่อเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายไปรษณีย์ทั่วโลก กิจการไปรษณีย์จึงพร้อมเป็นผู้เชื่อมโยงที่ดีที่สุด ด้วยบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองทุกความต้องการได้อย่างตรงจุด โดยมีพันธกิจคือ ให้บริการจัดส่งสิ่งของ ข่าวสาร ข้อมูล และโอนเงินทั่วโลกที่ลูกค้าเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีคุณภาพ มีมาตรฐานสากล ราคาสมเหตุสมผล และเชื่อถือได้ พัฒนาให้ไปรษณีย์ไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจไปรษณีย์และบริการ Logistics สำหรับธุรกิจ e-Commerce ของประเทศ บริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากข้อมูลการดำเนินงานในการสร้างฐานความรู้และนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจของลูกค้าให้เติบโตไปด้วยกัน ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (ไปรษณีย์ไทย, 2567)

จากข้อมูลดังกล่าวพบว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีจำนวนสาขาและบุคลากรจำนวนมากอยู่ในองค์กร ซึ่งต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามพันธกิจของบริษัท และได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานไว้ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพื่อเพิ่มคุณภาพของกระบวนการทำงาน ซึ่งมุ่งหวังให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถบริหารจัดการกระบวนการทำงานให้สนับสนุนการสร้างมาตรฐานการบริการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้เป้าประสงค์ของการยกระดับคุณภาพบริการขององค์กรได้ในระยะยาว ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพื่อเพิ่มผลิตภาพของบุคลากร ซึ่งมุ่งหวังให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถบริหารจัดการอัตรากำลังในภาพรวมให้มีจำนวนและสมรรถนะที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจในอนาคต ภายใต้เป้าประสงค์ในการเพิ่มผลิตภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพื่อขยายฐานรายได้ในกลุ่มธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ ซึ่งมุ่งหวังให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถบริหารผลการดำเนินงานในกลุ่มบริการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added Services) ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งและโลจิสติกส์และธุรกิจระหว่างประเทศได้ครอบคลุมในทุกกิจกรรมทั้งกิจกรรมก่อนเข้าสู่เส้นทางการขนส่งและกิจกรรมหลังการขนส่ง รวมไปถึง



การเพิ่มความสามารถในการรองรับการให้บริการที่ครอบคลุมลักษณะของสิ่งของที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น และรองรับความต้องการในการทำธุรกิจ e-Commerce ได้ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อสนับสนุนให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถขยายฐานรายได้จากบริการขนส่งและโลจิสติกส์ทั้งในและระหว่างประเทศได้ในระยะยาวภายใต้ภาวะที่ธุรกิจขนส่งมีการแข่งขันด้านราคาที่รุนแรง ยุทธศาสตร์ที่ 4 เพื่อสร้างสมดุลให้กับโครงสร้างธุรกิจในระยะยาว ซึ่งมุ่งหวังให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถบริหารผลการดำเนินงานในกลุ่มบริการ New S-Curve ด้วยการพัฒนาบริการใหม่จากฐานการให้บริการและทรัพยากรที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีอยู่เดิม เพื่อสร้างให้เป็นฐานรายได้หลักใหม่ที่ทำให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถดำเนินการได้ตามเป้าประสงค์ในการปรับโครงสร้างธุรกิจให้มีความสมดุลและพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่อาจกระทบกับการดำเนินงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ในระยะยาว และยุทธศาสตร์ที่ 5 เพื่อสร้างความยั่งยืนแก่องค์กรและสังคมไทย ซึ่งมุ่งหวังให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถยกระดับการบริหารจัดการไปสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้าง ความยั่งยืนแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้วยเป้าประสงค์ที่จะสร้างความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระยะยาว (ไปรษณีย์ไทย, 2567)

จากความเป็นมาดังกล่าวจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรม เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด การศึกษาครั้งนี้ นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาศึกษาด้วย โดยเฉพาะหลักธรรมนำสู่ความสำเร็จในการทำงานอย่างมีความสุข ทำให้บุคคลและองค์กรเกิดความประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการหากมีการนำหลักพุทธธรรมไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งหลักพุทธธรรมที่สอดคล้องกับการนำมาปรับใช้ในการทำงานมีหลายหลักธรรม แต่หลักธรรมที่มีสาระเหมาะสมมากที่สุด คือ หลักอิทธิบาท 4 (อภิ.วิ. (ไทย) 35/431/342.) ได้แก่ 1. ฉันทะ คือ มีใจรักในงานที่ทำ หรือ การมีความสุขกับงานที่ทำ 2. วิริยะ คือ มุ่งมั่นทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน 3. จิตตะ คือ มีสมาธิและจดจ่อกับงานที่ทำ อยู่ มีความรอบคอบและความใส่ใจในตัวเอง และ 4. วิมังสา คือ ทบทวนในงานที่ทำและพัฒนาต่อยอดเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและปรับปรุงการทำงานครั้งต่อไปให้ดีขึ้นกว่าเดิมด้วย และศึกษาควบคู่กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย ทั้งความซื่อสัตย์ การมีใจรักในการให้บริการ ความรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับองค์กรต่อไป



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 1,689 คน (วิบูลย์ศักดิ์ บัวแก้ว, 2567)

2.2 ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 324 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน ประกอบด้วย ผู้บริหารบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 3 คน บุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 3 คน นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน นักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 2 รูปหรือคน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. หลักอิทธิบาท 4 และ 3. สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.915

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 324 ตัวอย่าง

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จำนวน 10 รูปหรือคน โดยผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์ด้วยตนเองและทำการบันทึกบทสัมภาษณ์นั้นใช้การถอดข้อความการสัมภาษณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว นำมาสังเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวม

ลำดับที่	สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ความซื่อสัตย์	3.98	0.59	มาก
2	การมีใจรักในการให้บริการ	3.82	0.60	มาก
3	ความรักองค์กร	3.86	0.66	มาก
4	การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ	4.02	0.63	มาก
5	ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	4.01	0.62	มาก
ภาพรวม		3.94	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับ ดังนี้ การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ ($\bar{X}=4.02$) รองลงมา คือ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X}=4.01$) อันดับสามคือ ความซื่อสัตย์ ($\bar{X}=3.98$) ความรักองค์กร ($\bar{X}=3.86$) และการมีใจรักในการให้บริการ ($\bar{X}=3.82$) ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอริยาบท 4 กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบผลการศึกษาดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอริยาบท 4 กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	ตัวแปรตาม				
		ความซื่อสัตย์	การมีใจรักในการให้บริการ	ความรักองค์กร	การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ	ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
ตัวแปรต้น						
หลักอริยาบท 4	.703**	.683**	.705**	.668**	.647**	.590**
ฉันทะ รักงาน	.661**	.642**	.672**	.628**	.604**	.548**



ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท 4 กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ต่อ)

คำศัพท์ประสิทธิ์สัมพันธ์	สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	ตัวแปรตาม				
		ความซื่อสัตย์	การมีใจรักในการให้บริการ	ความรับผิดชอบ	การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ	ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
ตัวแปรต้น						
หลักอิทธิบาท 4	.703**	.683**	.705**	.668**	.647**	.590**
วิริยะ สู้งาน	.646**	.632**	.654**	.606**	.600**	.535**
จิตตะ ใส่ใจงาน	.645**	.620**	.629**	.624**	.585**	.558**
วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา	.657**	.640**	.660**	.619**	.610**	.547**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า หลักอิทธิบาท 4 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านฉันทะ รักษาน มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ด้านวิริยะ สู้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านจิตตะ ใส่ใจงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ ดังนี้ การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผลที่เกิดจากประยุกต์เข้ากับหลักอิทธิบาท 4 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ 1. ความซื่อสัตย์ โดยการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจ ตรงไปตรงมา งดเว้นการโกหก การคดโกง หรือการลักขโมย มีความภาคภูมิใจ มีความเป็นธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน 2. การมีใจรักในการให้บริการ โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ มุ่งเน้นให้พนักงานมีใจในการให้บริการและยิ้มแย้ม แจ่มใส ตอบสนองความต้องการของประชาชน กระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ 3. ความรักองค์กร โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์อย่างสม่ำเสมอ มีความจงรักภักดี และคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง 4. การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ โดยการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ ปฏิบัติงานให้ดี มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และ 5. ความ



พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและเข้ามามีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มุ่งเน้นให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรให้ดีขึ้นและนำหลักธรรมมาประยุกต์เข้ากับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1. ฉันทะ รักษาน ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ และมุ่งหวังในผลสำเร็จของงานเหนือสิ่งอื่นใด 2. วิริยะ สู้งาน ขยัน อดทน และตั้งใจฝึกฝน เพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติงานได้สม่าเสมอจนกว่างานจะสำเร็จ 3. จิตตะ ใส่ใจงาน ตั้งมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ใฝ่รู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นนิตย์ทั้งในและนอกเวลางาน และ 4. วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา ไตร่ตรองและตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา คิดค้นแนวทางการปรับปรุงงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, $S.D.=0.54$) ทั้งนี้ อาจจะอภิปรายได้ว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับดังนี้ อันดับ 1 คือ การทำงานโดย มุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ โดยการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตาม เป้าหมายที่ยากและท้าทาย ปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่และปฏิบัติงานให้ดีมีผลงาน เป็นที่ประจักษ์ อันดับ 2 คือ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยส่งเสริมให้พนักงาน ยอมรับและเข้ามามีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง มีทักษะและความสามารถที่จำเป็น สำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตและมุ่งเน้นให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยรวมขององค์กรให้ดีขึ้น อันดับ 3 คือ ความซื่อสัตย์ โดยการส่งเสริมให้พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจ ตรงไปตรงมา งดเว้นการโกหกการคดโกง หรือการลักขโมยมีความภักดี มีความเป็นธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน อันดับ 4 คือ ความรักองค์กร โดยส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีกับการทำงานใน องค์กรแห่งนี้ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์อย่างสม่ำเสมอ งดงาม มีความจงรักภักดีและคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง และอันดับที่ 5 คือ การมีใจรัก ในการให้บริการ โดยองค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและความพยายามในการ ให้บริการ มุ่งเน้นให้พนักงานมีใจในการให้บริการและยิ้มแย้ม แจ่มใส ตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาเทวประภาส วชิรธ านเมธี (2559) ที่พบว่า หลักพุทธธรรมในการพัฒนาสมรรถนะองค์การบริหารส่วนตำบลใน การเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง คือ การนำหลักอิทธิบาท 4 สำหรับพัฒนาสมรรถนะหลักด้าน



การมุ่งผลสัมฤทธิ์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพลัญญ์ อาริวงค์ศิลป์ (2567) ที่พบว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีตามหลักพุทธธรรม ในส่วนของปัจจัยสมรรถนะ ประกอบด้วย 1. ด้านกลยุทธ์ (Strategy) จัดทำแผนตามวัตถุประสงค์องค์การ กำหนดแผนตามยุทธศาสตร์ชาติวิเคราะห์โอกาส อุปสรรค และพัฒนาวิสัยทัศน์อยู่เสมอ 2. ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) ปรับโครงสร้างองค์กรเน้นการมีส่วนร่วม ปรับโครงสร้างการบริหารให้ชัดเจนเหมาะสม 3. ด้านรูปแบบ (Style) กำหนดขอบข่ายงานให้ชัดเจน สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 4. ด้านระบบ (System) บริหารงานเน้นมาตรฐานสากล แก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ 5. ด้านบุคคล (Staff) สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรง จัดสรรบุคลากรอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน ร่วมมือกันปฏิบัติงาน 6. ด้านทักษะ (Skill) พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ พัฒนาทักษะด้านนวัตกรรมการสื่อสาร 7. ค่านิยมร่วม (Shared value) มีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน กำหนดค่านิยมขององค์กรให้ชัดเจน

2. หลักอิทธิบาท 4 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านฉันทะ รักรงาน มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านวิมังสา ทำงานด้วยปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ด้านวิริยะ ใฝ่งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านจิตตะ ใฝ่ใจงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาสุเมธ สมานิต (2562) ที่พบว่า ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ คือ อิทธิบาท 4 และบุคลากรที่มีคุณภาพ และประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร 6 ด้าน คือ ด้านผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามข้อบัญญัติ ด้านผลสำเร็จของการจัดเก็บรายได้ ด้านผลสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่าย, ด้านผลสำเร็จของโครงการที่บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในการจัดบริการสาธารณะ ด้านผลสำเร็จของโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน และด้านผลสำเร็จของโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

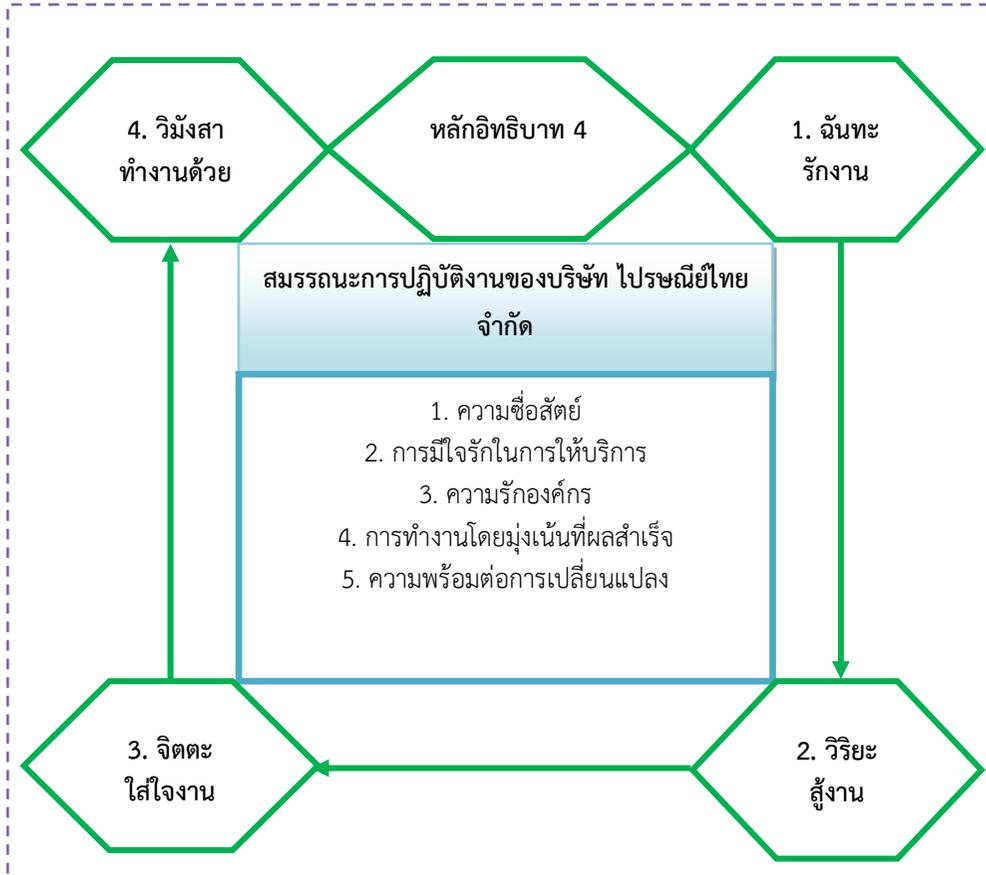
3. การส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผลที่เกิดจากประยุกต์เข้ากับหลักอิทธิบาท 4 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ 1. ความซื่อสัตย์ โดยการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 2. การมีใจรักในการให้บริการ โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการ 3. ความรักองค์กร โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและยินดีกับการทำงานในองค์กร 4. การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ โดยการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการ



ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย 5. ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและเข้ามามีส่วนรวมในการเปลี่ยนแปลง มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และนำหลักธรรมมาประยุกต์เข้ากับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1. ฉันทะ รักรงาน ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจและมุ่งหวังในผลสำเร็จของงานเหนือสิ่งอื่นใด 2. วิริยะ สู้งาน ขยัน อดทน และตั้งใจฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติงานได้สม่าเสมอจนกว่างานจะสำเร็จ 3. จิตตะ ใส่ใจงาน ตั้งมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ใฝ่รู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เป็นนิตย์ทั้งในและนอกเวลางาน 4. วิมังสา ทำงานด้วยปัญญา ไตร่ตรอง และตรวจสอบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา คิดค้นแนวทางการปรับปรุงงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผล สอดคล้องกับงานวิจัยของธงชัย คล้ายแสง (2562) ที่พบว่า การนำหลักธรรมอริยบท 4 บูรณาการกับการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาด้วยเป็นการใช้หลักธรรม นำหลักการพัฒนา ประกอบด้วย 1. ฉันทะร่วมตัดสินใจ ด้วยความรัก คือ การวางแผน (Planning) 2. วิริยะ เพียรพัก ร่วมพัฒนา คือ การลงมือทำ (Doing) 3. วิมังสา พิจารณา ร่วมประเมินผล คือ การปรับปรุง (Acting) 4. จิตตะ ตั้งใจตน รับผิดชอบต่อประมาณ คือ การติดตามตรวจสอบ (Checking) ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสบความสำเร็จ จากงานวิจัยทำให้เห็นว่า การนำหลักอริยบท 4 มาประยุกต์ใช้หรือมาบูรณาการในการทำงานหรือในการพัฒนาตนแล้วจะทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายทุกอย่าง

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยดำเนินการอย่างเป็นระบบ สามารถสังเคราะห์และจัดระเบียบความรู้ใหม่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยโมเดลที่นำเสนอในแผนภาพต่อไปนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมในพระพุทธศาสนา กับองค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรสมัยใหม่ ได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพจะเห็นได้ว่ามีสาระสำคัญอยู่ 2 ส่วนคือ ส่วนเหตุผลและส่วนของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนเหตุผลจะเป็นปัจจัยสำคัญให้เกิดสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

หลักเหตุผล ได้แก่ หลักอิทธิบาท 4 ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดสมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ฉันทะ มีความรักในงานที่ทำ วิริยะ ขยันสู้งาน ไม่ท้อถอย จิตตะ ใส่ใจงาน ด้วยความรอบคอบ และวิมังสา ทำงานในกรอบของปัญญา

สมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้แก่ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นผลจากการบริหารจัดการโดยใช้หลักอิทธิบาท 4 เป็นเงื่อนไขในการนำเข้ามาประยุกต์กับการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งทำให้เกิดความ



ข้อสุดท้าย การมีใจรักในการให้บริการ มีความผูกพันรักองค์กร การทำงานโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จ และมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรกำหนดนโยบายการเพิ่มผลิตภาพของบุคลากรให้สามารถบริหารจัดการอัตราค่าจ้างในภาพรวมให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจในอนาคต ภายใต้เป้าประสงค์ในการเพิ่มผลิตภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร
2. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับการขยายฐานรายได้ในกลุ่มธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในการให้บริการ (Value Added Services) ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์และธุรกิจระหว่างประเทศได้ครอบคลุมในทุกกิจกรรมการขนส่ง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรส่งเสริมให้พนักงานมีการทวนสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำความรู้ที่ได้จากการทำงานมาเป็นเกณฑ์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในครั้งต่อไป
2. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจความเป็นธรรมและมีความบริสุทธิ์ใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการเพิ่มความสามารถในการรองรับการให้บริการที่ครอบคลุมลักษณะของสิ่งของที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นและรองรับความต้องการในการทำธุรกิจ e-Commerce ได้ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ
2. ควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาโดยเฉพาะหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา เข้ามาให้พนักงานปฏิบัติและทำการวัดผลการปฏิบัติออกมาเป็นตัวชี้วัดสมรรถนะด้านบุคคลด้วย

เอกสารอ้างอิง

ธงชัย คล้ายแสง. (2562). *การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์* (ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



- ไปรษณีย์ไทย. (2567). *นโยบายและยุทธศาสตร์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ปี 2566-2570*. สืบค้น 7 กันยายน 2567, จาก <https://shorturl.asia/82eg0>
- _____. (2567). *ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย*. สืบค้น 7 กันยายน 2567, จาก <https://shorturl.asia/YnIGt>
- พระมหาเทวประภาส วชิรญาณเมธี. (2559). *พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาสมรรถนะองค์การบริหารส่วนตำบล ในการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง* (ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุชนิพนธ์ิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาสุเมธ สมานิต. (2562). *โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลพุทธบูรณาการการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร* (ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุชนิพนธ์ิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พลัฎฐ์ อารีวงศ์ศิลป์. (2567). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีตามหลักพุทธธรรม* (ดุชนิพนธ์ปรัชญาดุชนิพนธ์ิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิบูลย์ศักดิ์ บัวแก้ว. (2567, 1 กุมภาพันธ์). *หัวหน้าส่วนวิชาการและระเบียบ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด [บทสัมภาษณ์]*.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.