การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน)

The Integrating Buddhism Principles for Developing Personnel Competency of Phra Nakhon Si Ayutthaya Customer Service Division National Telecommunications Public Company Limited

ชิณเดช อนันตโสภณ,
เบญจมาศ สุวรรณวงศ์ และ พระมหาสุพร รกฺขิตธมฺโม
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Shinnadech Anantasophon,
Benjamas Suwannawong and Phramahasuporn Rakkhitdhammo
Mahachulalonkornrajavidyalaya University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: shinejdai11@gmail.com

****

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยภาคสนาม (Field Research) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) ด้วยการลงพื้นที่ไปสัมภาษณ์ และจัดสนทนากลุ่ม (Focus Groups) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ประมวลผล โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1.เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ 2. ศึกษาหลักพุทธธรรมหลักไตรสิกขาและหลักจิตตปัญญา เพื่อนำมาพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ 3. บูรณาการหลักพุทธธรรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพปัญหาและอุปสรรคขององค์กร

1.1 มุมมองสภาพปัญหา และอุปสรรคในการบริหารงานขององค์กรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ ในปัจจุบันนั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือผู้บริหารระดับสูงขององค์กร พบว่า ปัจจุบันนี้ บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน) ที่ดำเนินกิจการด้านธุรกิจสื่อสารพบกับสภาพปัญหาการบริหารความเสี่ยง (Risk) 2 ด้าน คือ ความเสี่ยงทางด้านการเงิน และความเสี่ยงทางด้านธุรกิจ ซึ่งจะต้องมีหลักการบริหารองค์กรด้วยทฤษฎี 4 M คือ 1. Man 2. Money 3. Material 4. Management

* วันที่รับบทความ: 13 สิงหาคม 2565; วันแก้ไขบทความ 19 มกราคม 2566; วันตอบรับบทความ: 24 มกราคม 2566
Received: August 13, 2022; Revised: January 19, 2023; Accepted: January 24, 2023

อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าต่อองค์กรมากที่สุด โดยจะใช้หลัก Balancs Score Card (BSC) เป็นเครื่องมือเป็นเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานขององค์กร 4 ด้านดังนี้ คือ 1. เรื่องการเงิน (Financial) 2. เรื่องงานและขบวนการจัดการภายใน (Process Internal) 3. เรื่องคู่แข่งขันด้านธุรกิจและลูกค้า (Customer) 4. เรื่องการพัฒนาบุคลากร (Learning & Growth) เมื่อองค์ประสบปัญหาผลการดำเนินการลดลง 2 ปี ซ้อน ผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นผู้นำการขับเคลื่อนองค์กร ก็ต้องมาวิเคราะห์หาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไขโดยวิเคราะห์จาก SWOT เพื่อพิจารณาหาจุดอ่อน และจุดแข็งขององค์กร เมื่อวิเคราะห์และประมวลจาก 1) ปัญหาด้าน 2) ปัญหาด้าน Material 3) ปัญหาด้าน Money 4) ปัญหาด้าน Management จึงสรุปได้ว่าปัญหาที่มากที่สุดคือปัญหาทรัพยากรบุคคล (Man)

1.2 ปัญหาและ อุปสรรคในการนำหลักพุทธธรรม มาบูรณาการ เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ ในปัจจุบัน มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ บุคลากรขององค์กร คือ ผู้บริหารระดับต้น, พนักงานและลูกจ้าง พบว่า การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้วยหลักพุทธธรรมนั้นมีปัญหาในเรื่องของเวลา เนื่องจากผู้บริหารระดับต้น พนักงานและลูกจ้างของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ ได้รับมอบหมายงานภารกิจหลักมากเกินไปจนล้นมือ จึงทำให้ไม่มีเวลาในการพัฒนาสมรรถนะด้วยหลักพุทธธรรม

2. แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรค

แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคตาม ข้อ1.1 จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) กลุ่มเป้าหมายหลัก 1 กลุ่ม คือ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีความคิดที่จะแก้ปัญหาจุดอ่อน (W) ที่ต้องดำเนินการแก้ไขทันทีนั้นก็ คือทรัพยากรคน (Man) บุคลากรทุกคนในองค์กร ถือว่ามีความสำคัญเท่าๆกัน เปรียบเหมือนฟันเฟืองของเครื่องจักร ที่ฟันเฟืองจะต้องหมุนไปพร้อมกัน และในทิศทางเดียวกันถ้าฟันเฟืองตัวใดตัวหนึ่งเกิดชำรุด หรือขัดฟันเฟืองกันก็จะทำให้เครื่องจักรตัวนั้นทำงานสะดุดขาดประสิทธิภาพขับเคลื่อนไปได้ไม่ดี ก็จะทำให้งานออกมาล่าช้าด้อยคุณภาพเปรียบเหมือนกับบุคลากรขาดศักยภาพในการปฏิบัติงาน จึงควรดำเนินแก้ไขการดังนี้ 1) ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร สร้างแรงจูงใจมีรางวัลตอบแทนสำหรับผู้ที่ตั้งใจพัฒนาตนเอง 2) ควรมีแผนงาน โครงการกิจกรรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อพัฒนาทำให้จิตใจสูงขึ้น ส่งผลให้บุคลากรตื่นตัวตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน 3) ควรมีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายงานสนับสนุนให้มากขึ้น เพื่อให้มาช่วยงานด้านบริการได้ 4) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรยังส่งผลให้บุคลากรมีการแสวงหาองค์ความรู้ การศึกษาค้นคว้า พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความมั่นใจในศักยภาพของตนเอง 5) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรส่งผลทำให้บุคลากรผู้บริการมีความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานกันเป็นทีม

แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคตาม ข้อ1.2 จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) 22 รูป/คน กลุ่มเป้าหมายหลัก 4 กลุ่ม คือ 1. ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักพุทธธรรม 2. ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตตปัญญาศึกษา 3. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และ 4. บุคลากรขององค์กร คือ ผู้บริหารระดับต้น, พนักงานและลูกจ้าง มีความคิดที่สอดคล้องกันได้ลงความเห็นว่าควรนำหลักไตรสิกขา และแนวคิดจิตตปัญญาศึกษามาใช้เป็นแนวทางบูรณาการหลักพุทธธรรมโดยมีประเด็นสำคัญ คือ นำหลักไตรสิกขาซึ่งเป็นคำสอนของพระพุทธเจ้า ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน แล้วนำมาผสมผสานเชื่อมเข้ากับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ที่เป็นทั้งแนวคิดและแนวปฏิบัติ ที่มีจุดมุ่งหมายให้เกิดการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงภายในตนเอง ครอบครัว สังคม และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ทำให้เกิดองค์ความรู้ เท่าทันโลกยุคโลกาภิวัตน์ จะทำอย่างไรให้คนเรา รู้จักเติมเมื่อขาด รู้จักหยุดเมื่อพอ และรู้จักแบ่งปันเมื่อเกิน ทั้งหมดจึงอยู่ที่ “คุณภาพคน” ที่จะพัฒนาขึ้นมา เพื่อทำให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นปกติสุขในโลกใหม่ใบนี้ เป็นการสร้างคนให้เป็น “มนุษย์ที่สมบูรณ์” (ฌาน ตรรกวิจารณ์, 2544 : 185)

คำสำคัญ: การบริหารงานองค์กร; พัฒนาสมรรถนะบุคลากร; หลักพุทธธรรม; การบูรณาการ; คุณค่าของคน

Abstracts

This research was a qualitative research using Documentary Research and Field Research methods. and from an in-depth interview by visiting the area for an interview and organized a group discussion (Focus Group) and used the data to analyze and process This research has 3 objectives: 1. To study the problem condition of personnel competency development in the operation of the customer service department in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. 2. Study the principles of Buddhism, the trisikkha principles and the concept of intellectual education. in order to develop the competency of the personnel of Customer Service Department, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province 3. Integration of Buddhist principles to develop the competence of the personnel of Customer Service Department, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.

1. Condition of problems and obstacles

1.1 Problems and obstacles in organizational management of the customer service department, at present Key informants are corporate executives. It was found that at present, the National Telecommunications Company Limited (Public) that operates the communication business faces problems with risk management (Risk) in 2 aspects: financial risk and business risks which must have principles of organizational management with the 4 M. They are: 1. Man 2. Money 3. Material 4. Management. and worthwhile for the organization by using the Balancs Score Card (BSC) as a tool as a measure as follows: 1. Financial 2. Process Internal 3. Customers 4. Learning & Growth. when the organization faces problems, the results of operations are reduced 2 For years in a row, we analyzed the cause and solutions by analyzing SWOT based on weaknesses and strengths of the organization .1) What is the Man problem? 2) What is the Material problem? 3) What is the Money problem? 4) What is the Management problem?

1.2 Conditions of problems and obstacles in the integration of Buddhist principles in order to develop personnel competency of the customer service department in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province at present There are key informants (Key Informants) are the first-level executives, employees and employees found that the development of personnel competency with Buddhist principles has problems in terms of time. Because the top management Employees and employees of the customer service department, there is no time to develop competence with Buddhist principles.

2. Solutions to problems and obstacles

Guidelines for solving problems and obstacles according to item 1.1 from key 1 main target group is the top executives of the organization. corporate executives There is an idea to solve the weaknesses (W) that need to be corrected immediately. It is human resources (Man). All personnel in the organization considered equally important. It is like a cog of a machine. The cogs must rotate together. and in the same direction if one of the gears is worn out, it will cause the machine to work, stumble, inefficient driving performance. It will cause the work to be delayed, inferior in quality, like personnel lacking the potential to perform tasks. Therefore, the following amendments should be made: 1) Must focus on personnel competency development Incentives are rewarded for those who intend to develop themselves. 2) There should be plans, projects, activities. Help resolve problems in a timely manner. and can pose appropriately 3) There should be more development of the competency of support personnel. to assist in the service 4) Personnel competency development also resulted in the personnel of the customer service department. This results in higher operational efficiency as well. 5) Personnel competency development result in the service personnel having cooperation, Working together as a team.

Guidelines for solving problems and obstacles according to item 1.2 from Key Informants 22 photos/person. The main target groups are 4 groups: They are: 1. experts on Buddhist principles, 2. experts in intellectual education, 3. high-level executives of the organization, and 4. personnel of the organization, namely top-level executives, employees and employees. There is a consensus opinion that the three principles should be adopted. and the concept of intellectual education to be used as a guideline for integrating Buddhist principles with important issues. which is to adopt the threefold principles which are the teachings of the Buddha used as a tool for human development Then combine it with the concept of intellectual education. that is both a concept and a practice which aims to create learning for change within oneself, family, society and change within the organization. Keeping up with society in a globalized world what to do for people Know how to fill when missing know how to stop when enough and know how to share when it's over It all depends on the “quality of people” that will be developed. To live happily in this new world. is to create people to be A “perfect man”

Keywords: Organization administration; Development the competency of the personnel; Buddhist principles; Integration; Value of people

บทนำ

ปัจจุบันโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทางเทคโนโลยีทำให้วิถีชีวิตประจำวันของคนไทยสะดวกขึ้น และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมีการแข่งขันด้านธุรกิจเทคโนโลยีสื่อสารค่อนข้างสูงมาก เพราะฉะนั้นทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนจำเป็นต้องหาวิธีการบูรณาการ (Integration) เพื่อดำเนินการปรับปรุงกระบวนการการทำงานด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างเข้าใจสภาพองค์กร ช่วยกันตั้งใจทำงานให้องค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ให้สามารถสู้กับคู่แข่งขันได้ เพื่อองค์กรจะได้แข็งแกร่งมั่นคงและอยู่รอดได้ จึงจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารทุกระดับจะต้องเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนองค์กรที่จะทำให้บุคลากรระดับผู้ตาม ซึ่งเป็นฟันเฟืองขององค์กรขับเคลื่อนไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะถ้าฟันเฟืองตัวใดตัวหนึ่งเกิดชำรุดไม่ขับเคลื่อนก็จะเป็นตัวถ่วง ซึ่งมีผลทำให้องค์กรเสียหาย ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรจึงเป็นกลไกลสำคัญ ที่จะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มุ่งสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจสื่อสารได้แบบ Benchmarking โดยกำหนดกลยุทธ และนโยบายเพื่อหาแนวทางหลักในการวิเคราะห์ (SWOT) สภาพแวดล้อมปัจจัยต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อทราบจุดแข็ง และจุดอ่อนขององค์กร แต่สิ่งหนึ่งที่แต่ละองค์กรต้องตระหนักก็คือ การบริหารงานโดยชอบธรรมทุกระดับชั้นของบุคลากรตั้งแต่พนักงานและลูกจ้างไปจนถึงระดับผู้บริหารทุกระดับชั้นขององค์กร เพื่อสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลขององค์กร สร้างคุณธรรม และจริยธรรม ตามแนวทางการปฏิบัติงาน (จิรประภา อัครบวร, 2552 : 56)

ธรรมะจึงเป็นเครื่องมือที่จะขัดเกลาจิตใจของบุคลากรในองค์กรได้เป็นอย่างดี โดยการนำเอาหลักพุทธธรรม มาพัฒนาจิต (Development) ขัดเกลาจิตใจ (Attribute) เพื่อเป็นหลักยึดเหนี่ยวจิตใจ และฝึกปฏิบัติจนมีสติปัญญา มีความเมตตา มีจิตสำนึกต่อส่วนรวม มีความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งดี ๆ ที่จะพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้กับองค์กร ที่จะนำการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ด้วยแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามหลักพุทธธรรม ซึ่งปัจจุบันนี้ บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน) ที่ดำเนินกิจการด้านธุรกิจสื่อสารก็พบกับสภาพปัญหากับการบริหารความเสี่ยง (Risk) 2 ด้าน คือ ความเสี่ยงทางด้านการเงิน และความเสี่ยงทางด้านธุรกิจ ซึ่งจะต้องมีหลักการบริหารองค์กรตามหลักทฤษฎี 4 M ใช้ในการบริหาร คือ 1. Man 2. Money 3. Material 4. Management อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าต่อองค์กร โดยจะใช้หลัก Balancs Score Card (BSC) เป็นเครื่องมือเป็นเกณฑ์วัดดังนี้ คือ 1. เรื่องการเงิน (Financial) 2. เรื่องงานและขบวนการจัดการภายใน (Process Internal) 3. เรื่องคู่แข่งขันด้านธุรกิจและลูกค้า (Customer) 4. เรื่องการพัฒนาบุคลากร (Learning & Growth) ดังนั้นผู้บริหารสูงสุดคือกรรมการผู้จัดการใหญ่ CEO ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของหลักพุทธธรรมในการพัฒนาสมรรถนะให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร ซึ่งมีองค์กรรัฐวิสาหกิจหลายองค์กรที่ผู้บริหารได้นำหลักพุทธธรรมมาใช้พัฒนาองค์กร เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งประเทศไทย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจังหวัดน่าน เป็นต้น (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539 : 142)

ซึ่งที่ผ่านมาในอดีตการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรนั้นจะมุ่งเน้นไปในเรื่องของวิชาการ รูปแบบที่จะบูรณาการพัฒนาภาวะผู้นำตามแนวคิดตะวันตกและตะวันออกได้ดีนั้น ผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในธรรมะที่เชื่อมโยงกับหลักบริหารและความคิดเก่าๆ ที่ใช้อำนาจในการตัดสินใจด้วยอารมณ์ สิ่งเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา ผู้บริหารที่ดีควรมีกระบวนการคิดใช้สติปัญญาในการตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเป็นผล มีคุณธรรม จะต้องเป็นศูนย์กลางที่ทำให้พนักงานเคารพศรัทธา เป็นหลักยึดเหนี่ยวด้านจิตใจให้กับพนักงานได้ลักษณะของผู้บริหารองค์กรตามหลักพุทธธรรมนั้นจะต้องมีองค์ประกอบหลัก 3 ข้อ ได้แก่ 1. ผู้บริหารควรมีหลักการพัฒนาโดยใช้หลักไตรสิกขา ประกอบด้วย ศีล สมาธิ ปัญญา 2. ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย 3. ผู้บริหารที่จะนำพาองค์กรมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น จะต้องสามารถอธิบายความสอดคล้องของเทคโนโลยีกับธรรมะได้เป็นอย่างดี

สาเหตุหลักที่ผู้วิจัยเลือกทำวิจัยในหัวข้อเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน)”

1. เมื่อเป็นผู้บริหารในองค์กร ก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้ด้วยความแข็งแกร่งที่จะดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสารในอนาคตต่อไปได้

2. ได้เห็นตัวอย่างจากองค์กรต้นแบบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรต้นแบบที่นำเอา หลักพุทธธรรมหลักไตรสิกขามาใช้บริหารองค์กร ที่สามารถดำเนินธุรกิจไปได้ด้วยผลประกอบการที่ดีมีกำไร ซึ่งมีผลมาจากผู้บริหารระดับสูงของการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีวิสัยทัศน์ที่มองการไกล ยอมรับการเปลี่ยนแปลง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน)

2.ศึกษาหลักพุทธธรรมหลักไตรสิกขาและแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน)

3.บูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากร (ผู้บริหารระดับต้น พนักงาน และลูกจ้างในองค์กร) ของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary sources) ได้แก่ พระไตรปิฎก ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2539

2. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary sources) ได้แก่ อรรถกถา วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ งานวิจัย บทความทางวิชาการ ข้อมูลในระบบออนไลน์ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

1.ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรกลุ่มเป้าหมายคือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 22 รูป/คน ได้แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักพุทธธรรม จำนวน 2 รูป
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตตปัญญาศึกษา จำนวน 2 รูป/คน
3. ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 2 คน
4. บุคลากร คือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 11 คน, พนักงานและลูกจ้าง จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน)” เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interviews) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่1 ข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย ชื่อและสกุลผู้ให้สัมภาษณ์ เพศ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ อุปกรณ์ที่ใช้ ในการสัมภาษณ์ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกเสียง กล้อง โทรศัพท์มือถือและสมุดจดบันทึก

ตอนที่2 ข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกนั้นเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับองค์กรส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ อุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องบันทึกเสียง กล้อง โทรศัพท์มือถือ และสมุดจดบันทึก

ตอนที่3 ข้อมูลสนทนาแบบ Focus Groups ด้วยวิธี Zoom ซึ่งแบบคำถามที่สนทนากลุ่มแบ่งออกเป็น 3 ข้อ ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังนี้ 1. สภาพปัญหาการบริหารงานภายในองค์กร และอุปสรรค์ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ 2. เหตุผลองค์กรต้นแบบที่นำเอาหลักพุทธธรรมหลักไตรสิกขา และ แนวคิดจิตตปัญญาศึกษานำมาประยุกต์ใช้พัฒนาสมรรถนะคุณภาพ

บุคลากรขององค์กร 3. การนำเอาหลักพุทธธรรม และหลักจิตตปัญญาศึกษามาบูรณาการ เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อจะสัมภาษณ์ดังนี้

1. ดำเนินการในการขอหนังสือ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากทางบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยมจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา เพื่อนำไปยื่นให้กับกลุ่มเป้าหมายหลักผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักพุทธธรรม ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตตปัญญาศึกษา ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และบุคลากรขององค์กร คือ ผู้บริหารระดับต้น, พนักงานและลูกจ้าง

2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับกลุ่มเป้าหมายหลัก

3. นัดหมายการสัมภาษณ์

4. ดำเนินการสัมภาษณ์ตามและสนทนา Focus Group ด้วยวิธี Zoom ตามวัน เวลาที่นัดหมายไว้

5. นำข้อมูลโดยรวบรวมที่ได้จากการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มเพื่อนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์

6. สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย

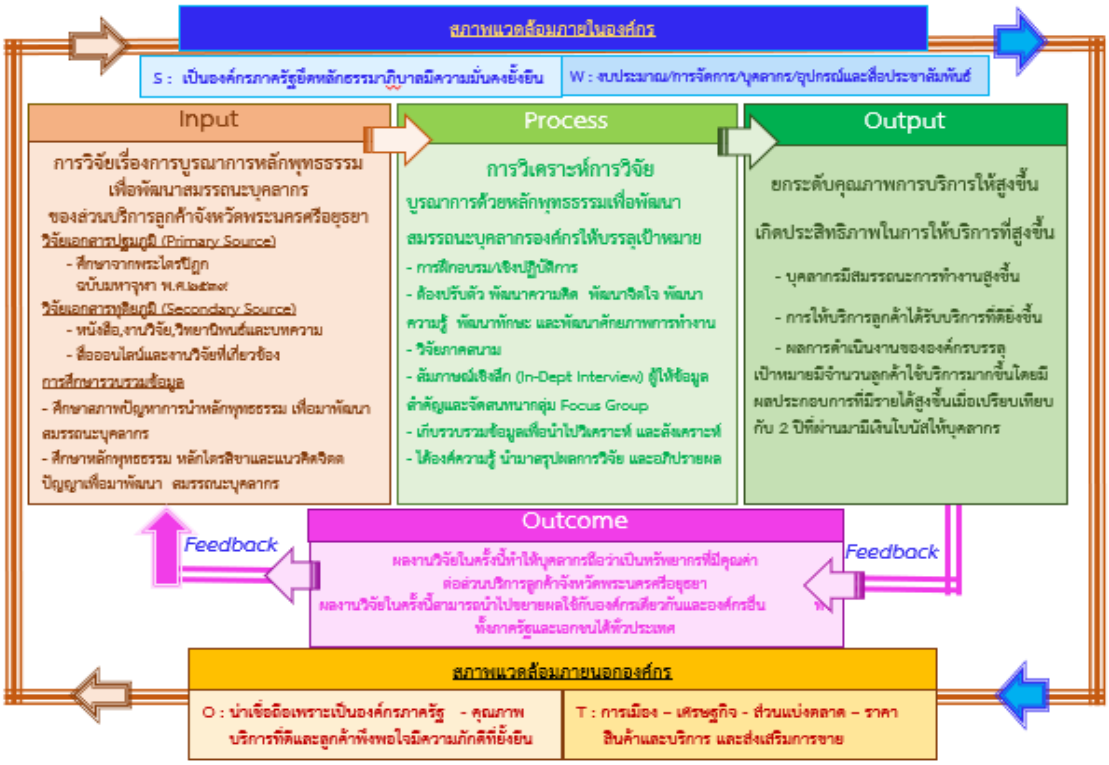
7. เขียนงานวิจัยออกมาเป็นรูปเล่ม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์และข้อมูลคำถามในการสนทนา วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามวัตถุประสงค์ 3 ข้อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ 2) เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมด้วยหลักไตรสิกขาและแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาที่จะนำมาผสมผสานหล่อหลอมเข้าด้วยกัน เพื่อนำมาพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ 3) บูรณาการหลักพุทธธรรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ รวมทั้งใช้แนวคิดจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนในการวิเคราะห์เพื่อให้เห็นภาพรวมตัวแปรสังเกตได้จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่สังเกตได้เพื่อใช้ในการทำวิจัย

รูปภาพที่ 2 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ (องค์กรที่ทำวิจัย)

ที่อยู่เลขที่ ๒๒/๒ ถ.ราเมศวร ต.ประตูชัย อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐ บุคลากรและองค์กรในการทำงานวิจัยมีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 189 คน ที่ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

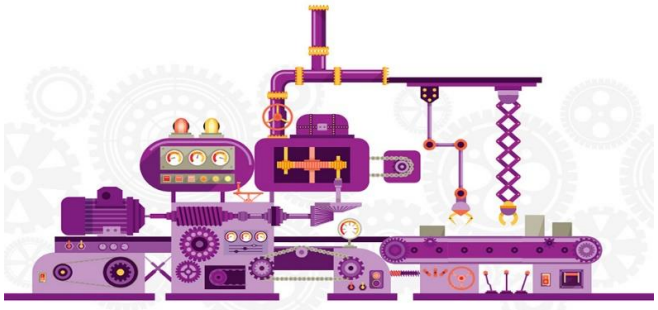
1. มีผู้บริหารระดับสูงจำนวน 1 คน เป็นผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ
2. มีผู้บริหารระดับกลางจำนวน 2 คน 1. ผู้ช่วยด้านเทคนิค 2. ผู้ช่วยด้านศูนย์บริการลูกค้า
3. มีผู้บริหารระดับต้นจำนวน 11 คน 1. ผู้จัดการศูนย์ช่างเทคนิค 2 ศูนย์ จำนวน 2 คน 2. ผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า 9 ศูนย์ จำนวน 9 คน
4. มีพนักงานผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ จำนวน 67 คน
5. มีลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ จำนวน 108 คน

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) และการสนทนา Focus Group จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 22 รูป/คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม 1. ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักพุทธธรรมหลักไตรสิกขา จำนวน 2 รูป 2. ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตตปัญญาศึกษา จำนวน 2 รูป/คน 3. ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 2 คน 4. บุคลากร คือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 11 คน, พนักงานและลูกจ้าง จำนวน 5 คน พบว่า

1. สภาพปัญหาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ ในปัจจุบัน บุคลากร (Human) ทุกคนในองค์กร ถือว่ามีความสำคัญเท่าๆ กัน เปรียบเหมือนฟันเฟืองของเครื่องจักร ที่ฟันเฟืองจะต้องหมุนไปพร้อมกันในทิศทางเดียวกันถ้าฟันเฟืองตัวใดตัวหนึ่งเกิดชำรุดทรุดโทรมหรือขัดฟันเฟืองกันก็จะทำให้เครื่องจักรตัวนั้นทำงานสะดุดขาดประสิทธิภาพขับเคลื่อนไปได้ไม่ดี ก็จะทำให้งานออกมาล่าช้าด้อยคุณภาพเปรียบเหมือนบุคลากรขาดศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



รูปภาพที่ 3 บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่า เปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักร

ดังนั้นเจ้าของกิจการก็ต้องเร่งรีบปรับปรุงแก้ไขก็เหมือนกับองค์กรส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯถ้าบุคลากรขาดสมรรถนะก็ต้องรีบทำการถ่ายเลือดกันด้วยการพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้นด้วยหลักพุทธธรรม โดยการดึงสติบุคลากรกลับมา พร้อมขัดเกลาจิตใจด้วยสมาธิ และพิจารณาความคิดด้วยปัญญา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของความสำเร็จ ควรนำหลักหลักพุทธธรรม มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของ

บุคลากร (ผู้บริหารระดับต้น พนักงานและลูกจ้าง) โดยเฉพาะผู้บริหารระดับต้นถ้าปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความไม่เป็นธรรมหรือเป็นกลางแล้วก็จะเกิดความแตกแยกกันเกิดขึ้นในที่ทำงาน แต่ถ้าผู้บริหารระดับต้นมีหลักพุทธธรรมเข้ามายึดเหนี่ยวจิตใจในการปกครองก็จะทำให้พนักงานและลูกจ้างทำงานปฏิบัติงานอยู่ร่วมกันอย่างราบรื่นมีความสุข

2. ศึกษาหลักพุทธธรรม หลักไตรสิกขา และหลักจิตตปัญญาศึกษา จากองค์กรต้นแบบที่ได้นำหลักพุทธธรรมหลักไตรสิกขาและหลักจิตตปัญญาศึกษาไปพัฒนาบุคลากร/องค์กรได้ประสบความสำเร็จ แล้วนำมาพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา 2 เป็นองค์กรต้นแบบที่นำเอา หลักพุทธธรรม หลักไตรสิกขามาใช้บริหารองค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะบุคลากรตามคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันทั้ง 5 ด้าน คือ 1. การมุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2. การบริการที่ดี (Service Mind) 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานอาชีพนั้น (Expertise) 4. การยึดมั่นในความถูกต้องและชอบธรรม (Integrity) 5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

1. การมุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ โดยใช้หลักไตรสิกขา ทั้ง 3 ข้อ คือ

ศีล : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา 2 มีการจัดกิจกรรมสวดมนต์นั่งสมาธิ ๓๐นาที เวลา ๐๘.๐๐น.ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ เพื่อสร้างสติให้กับบุคลากรให้ตั้งใจทำงานด้วยสติ มีความระมัดระวังไม่ประมาท ตามหลักศีล 5 ข้อเป็นการควบคุมพฤติกรรม ก็จะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ 1) ทำงานด้วยความตั้งใจไม่คิดทำร้ายผู้ใดถึงเสียชีวิตก็ไม่เกิดเรื่องต่อตนเองและไม่ทำให้องค์กรต้องเสียหาย 2) ทำงานด้วยความตั้งใจไม่คิดโกงไม่ลักขโมยทรัพย์สินผู้อื่นก็ไม่เกิดเรื่องต่อตนเองและไม่ทำให้องค์กรต้องเสียหาย 3) ทำงานด้วยความตั้งใจไม่คิดเรื่องกามรมณ์ ก็ไม่เกิดเรื่องต่อตนเองและไม่ทำให้องค์กรต้องเสียหาย 4) ทำงานด้วยความตั้งใจไม่พูดโกหกในศีลข้อ4ก็ไม่เกิดเรื่องต่อตนเองและไม่ทำให้องค์กรต้องเสียหาย 5) ทำงานด้วยความตั้งใจไม่ดื่มสุราของมึนเมาก็ไม่เกิดเรื่องอุบัติเหตุต่อตนเองและไม่ทำให้องค์กรต้องเสียหาย

สมาธิ : มีการจัดกิจกรรมสวดมนต์นั่งสมาธิ ๓๐นาที เวลา ๐๘.๐๐น. ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ เป็นการควบคุมจิต เพื่อสร้างสมาธิให้กับบุคลากรให้ตั้งใจทำงานด้วยความใส่ใจมุ่งมั่น ตัดความวุ่นวายออกไปทหลังจากไปเจอปัญหามากมาย ทั้งเรื่องส่วนตัว เรื่องครอบครัว และเรื่องอื่นๆ เช้าของวันแรกของการทำงาน ที่จะทำงานด้วยสมาธิความตั้งใจ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด ทั้งต่อตนเองและส่วนรวม และเสียหายต่อองค์กร

ปัญญา : มีการจัดกิจกรรมสวดมนต์นั่งสมาธิ ๓๐ นาที เวลา ๐๘.๐๐ น. ในทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ เพื่อสร้างสติ และสมาธิให้กับบุคลากร เมื่อมีสติ และสมาธิแล้วปัญญาก็ตามมา เกิดความรู้แจ้ง เข้าใจและตัดสินใจงานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

2. การบริการที่ดี โดยใช้หลักไตรสิกขา ทั้ง 3 ข้อ คือ

ศีล : บุคลากรให้การบริการที่ดีมีความใส่ใจลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ไม่โกหก หรือหลอกลวงลูกค้าทั้งลูกค้ามาติดต่อทั้งที่สำนักงาน และให้บริการที่บ้านลูกค้า ทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจในองค์กร

สมาธิ : บุคลากรให้การบริการที่ดีมีความตั้งใจต้อนรับลูกค้าด้วยความใส่ใจพูดคุยกับลูกค้าดีมีมิตรสัมพันธ์กับลูกค้าที่มาติดต่อทั้งที่สำนักงาน และที่บ้านลูกค้า ทำให้ลูกค้าพอใจในองค์กร

ปัญญา : บุคลากรให้การบริการที่ดีด้วยการตอบคำถามลูกค้าด้วยสติ คิดใคร่ครวญ อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ เกิดความพึงพอใจต่อการบริการและประทับใจในองค์กร

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานอาชีพนั้น โดยใช้หลักไตรสิกขา ทั้ง 3 ข้อ คือ

ศีล : บุคลากรสั่งสมความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานอาชีพนั้นโดยส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพโดยการส่งไปอบรมเพิ่มเติมเพื่อนำความรู้และทักษะความชำนาญมาสร้างประโยขน์สูงสุดต่อองค์กร ไม่ใช้ความรู้และทักษะความชำนาญไปใช้ในทางที่ผิดศีล และทำลายองค์กรตนเองที่จะเกิดความเสียหาย

สมาธิ : บุคลากรสั่งสมความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานอาชีพนั้นโดยส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพโดยการส่งไปอบรมเพิ่มเติมด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น ที่จะได้ความรู้และทักษะความชำ นาญมาสร้างประโยขน์สูงสุดต่อองค์กร

ปัญญา : บุคลากรสั่งสมความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานอาชีพนั้นโดยส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพโดยการส่งไปอบรมเพิ่มเติมด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น ที่จะได้ความรู้เพิ่มเติมและทักษะความชำนาญมาสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดประโยขน์สูงสุดต่อองค์กร ทั้งการเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่าย

4. การยึดมั่นในความถูกต้องและชอบธรรมโดยใช้หลักไตรสิกขา 1 ข้อ คือ ศีล

ศีล : บุคลากรทำงานยึดมั่นในความถูกต้องและชอบธรรมตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร โปร่งใส ไม่ผิดศีลธรรม ไม่ทุจริต ไม่โกงลูกค้า ไม่โกงองค์กร ที่จะเกิดความเสียหายต่อองค์กร

5. การทำงานเป็นทีม โดยใช้หลักไตรสิกขา ทั้ง 3 ข้อ คือ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา 2 จัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนานิมนต์พระสงฆ์มาแสดงธรรม เฉลี่ยปีละ ๔ ครั้งเพื่อขัดเกลาจิตใจบุคลากร โดยนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานเพื่อให้บุคลากรทุกคน เพื่อสร้างความสมัครสมานสามัคคีในการทำงานเป็นทีม

ศีล : บุคลากรได้สวดมนต์รับศีล5 จากพระสงฆ์ร่วมกัน ก็นำไปประยุกตุใช้กับการทำงานยึดมั่นในความถูกต้องและชอบธรรมตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร โปร่งใส ไม่ผิดศีลธรรม ร่วมมือกันป้องกันผู้ที่จะทุจริต สร้างความเสียหายต่อองค์กร

สมาธิ : บุคลากรนั่งสมาธิร่วมกัน ก็เกิดสมาธิ มีสติ มีความมุ่งมั่นทำงานเป็นทีม สมัครสมานสามัคคีร่วมมือกันทำงานด้วยหลายความคิดหลายแรงให้บรรลุเป้าหมายด้วยความรวดเร็ว

ปัญญา : เพื่อให้บุคลากรทุกคนสร้างความสมัครสมานสามัคคีในการทำงานเป็นทีม ลดความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ระหว่าง หัวหน้ากับลูกน้อง ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่สถานที่เดียวกัน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัวจังหวัดน่าน เป็นองค์กรต้นแบบที่นำเอาหลักจิตตปัญญามา

ใช้ในหารพัฒนาคุณภาพบุคลากรของโรงพยาบาล นพ.กิตตินันท์ อนรรฆมณี ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และนายแพทย์กิติศักดิ์ เกษตรสินสมบัติ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีแนวคิดว่า การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้านวิชาการอย่างเดียวอาจไม่พอ ต้องหันมาดูมิติทางด้านจิตใจของบุคลากรและผู้ที่มารับบริการด้วย โดยจัดอบรมให้กับบุคลากรทำสมาธิเพื่อจัดการกับความว้าวุ่น **สรุป** ว่าสมาธิใช้ในการพักแต่สติใช้ในการทำงานเมื่อฝึกสติจะสามารถทำให้ทำงานได้โดยไม่วอกแวกและไม่ว้าวุ่น

รูปภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างสมาธิกับสติ ที่นำหลักไตรสิกขามาผสมผสานเข้ากับหลักจิตตปัญญา

จัดทำกิจกรรมกลุ่มสนทนาการใช้สติและสมาธิ

การฝึกสติทั้ง 3 แบบ จะช่วยให้เราดำรงชีวิตได้อย่างมีสติ ทำงานด้วยจิตที่ไม่วอกแวก ไม่ถูกสอดแทรกด้วยอารมณ์ ไม่ว่าอยู่ในภาระงานแบบใดก็ปรับสติให้เหมาะสมได้ และเมื่อมีอารมณ์ว้าวุ่นก็สามารถทำจิตให้เป็นกลางหรือปล่อยวางได้โดยสังเกตความรู้สึกทางกายที่เกิดขึ้นร่วมกับความรู้สึกทางใจ

รูปภาพที่ 5 จัดกิจกรรมกลุ่มจับคู่เล่าเรื่องยุ่งยากใจ ที่ทำให้โกรธ เศร้า หนักใจในชีวิตหรือในองค์กร

การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นรูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสมเพราะทำให้ดึงความสามารถที่มีอยู่ในตัวออกมาได้ ชัดเจน ได้รับความรู้ และทักษะการพัฒนาสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน

ก. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้เกิดผลดีที่มีอยู่ให้ได้ จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง (ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดความสำเร็จ) ของบุคลากรของโรงพยาบาลได้กำหนดขึ้น การสร้างสรรค์และพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย

ข. การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของบุคลากรของโรงพยาบาล ในการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ค. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในการสั่งสม ความรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เข้ากับการปฏิบัติงานของตนเองทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ง. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

จ. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่ง ของทีม หรือหน่วยงาน โดยบุคลากรของโรงพยาบาล สามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

บูรณาการหลักพุทธธรรม หลักไตรสิกขา+หลักจิตตปัญญา เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากร (ระดับผู้บริหารระดับต้น พนักงานและลูกจ้าง) ของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ

<u>เหตุผล</u> ทำไมถึงต้องนำหลักไตรสิกขา มาผสมผสานหล่อหลอมเข้ากับหลักจิตตปัญญาศึกษา

1. **หลักไตรสิกขา** เป็นเป็นหลักธรรมคำสอนสำคัญในการพัฒนาตนเอง ทั้ง กาย วาจา ใจ ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน โดยการนำคำว่า ”การบริการ” คำสอนของพระพุทธเจ้ามาเป็นหลักคิด เพื่อให้บุคลากรส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน มีความเจริญเติบโต ทั้งทางด้าน พฤติกรรม จิตใจ และปัญญา

2. **หลักไตรสิกขา** เป็นการพัฒนาศักยภาพ และสมรรถนะบุคลากรตามคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันทั้ง 5 ด้าน คือ 1. การมุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2. การบริการที่ดี (Service Mind) 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานอาชีพนั้น (Expertise) 4. การยึดมั่นในความถูกต้องและชอบธรรม (Integrity) 5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

3. **หลักจิตตปัญญาศึกษา** เป็นกุญแจแห่งอนาคตของมนุษยชาติ จึงอยู่ที่การเรียนรู้ เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐาน ทั้งในตัวเอง องค์กร และสังคม เป็นการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับ การพัฒนาการตระหนักรู้สำรวจภายในตนเอง (อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ มุมมองต่อชีวิต และโลก) เข้าใจด้านในของตนเอง รู้ตัว เข้าถึงความเชื่อมโยงทั้งความคิด (head) จิตใจ (heart) และนำไปสู่การปฏิบัติ (hand) ที่มีประสิทธิภาพ เป็นวิถีทางแห่งปัญญาที่พัฒนาคนอย่างสมบูรณ์ เป็นบุคลากรขององค์กรที่มีคุณค่า

4. **หลักจิตตปัญญาศึกษา** มุมมองจากปัญหาต่างๆ ในหลายด้านที่เกิดขึ้นในโลกยุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้มนุษย์เราได้นำหลักจิตตปัญญาที่เคยมีอยู่จากยุคดั้งเดิมมาสู่การเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสู่สมัยใหม่ ปลุกฟื้นชีวิตชีวาของมรดกทางจิตวิญญาณและทางปัญญาที่จะพัฒนามนุษย์ที่สมบูรณ์ได้พัฒนามิติภายในของมนุษย์

วิธีการบูรณาการด้วยหลักไตรสิกขา และจิตตปัญญา

การนำหลักไตรสิกขา มาผสมผสานหล่อหลอมเข้ากับจิตตปัญญาศึกษา เป็นกระบวนการเรียนรู้จากหลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า มาเชื่อมโยงกับการฝึกปฏิบัติในสนามจริง ภายในตัวเองของบุคลากรทำ

ให้ได้มาซึ่งความรู้ จากประสบการณ์และกระบวนการและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในตนเอง ให้ตระหนักเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ เรียนรู้ในการเข้าถึงความจริง ซึ่งจิตตปัญญาศึกษานั้นมีกระบวนการได้ความรู้มา 3 ลักษณะ คือ การฟังอย่างลึกซึ้ง (deep listening) การน้อมสู่ใจอย่างใคร่ครวญ และการเฝ้ามองเห็นตามที่เป็นจริงเป็นกระบวนการพัฒนาปัญญาภายในบุคคล

ขบวนการบูรณาการหลักพุทธธรรม

1) วางแผนงาน โครงการ กิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ทำให้จิตใจสูงขึ้น ส่งผลให้ตื่นตัวตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเวลารวดเร็ว ช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

2) ให้ผู้บริหารระดับต้น เป็นผู้พัฒนาสมรรถนะพนักงานและลูกจ้าง โดยมีคณะทำงานที่รับผิดชอบจัดทำโครงการพัฒนา ฝึกอบรมสมรรถนะทุกด้าน มีการพัฒนาที่หลากหลายอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

3) รูปแบบของการพัฒนาสมรรถนะ ที่จะได้ผลดี คือ การฝึกอบรม ที่ได้รับฟังและลงมือฝึกฝนจริง หากมีข้อข้องใจหรือปัญหาใดๆ สามารถสอบถามได้ทันที การศึกษาดูงาน ที่ได้เห็นได้ปฏิบัติในสนามจริง

4) Coaching ผู้บังคับบัญชากับพนักงานมีความใกล้ชิดกัน เพื่อที่จะติดตามงานและปรับปรุงแก้ปัญหาได้ตลอดเวลา และทันท่วงที หรือการไปศึกษาดูงานในที่อื่นๆ

5) การ Coaching เป็นการสอนงานบริการจากรุ่นพี่ที่ปฏิบัติงานมาก่อน มีความรู้ความสามารถจากประสบการณ์ในงานบริการ ถ่ายถอดความรู้ให้กับน้องใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพ

6) มอบหมายงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมกับความสามารถหรือความถนัด ความชำนาญส่วนบุคคล เพราะคนทุกคนไม่สามารถทำหลายเรื่องให้ได้ดีในเวลาเดียวกัน

7) อบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นระยะ ระยะ เช่น ระยะที่ 1 การสำรวจแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ระยะที่ 2 การนำข้อมูลระยะที่ 1 มาจัดอบรมฝึกปฏิบัติ และ ระยะที่ 3 การติดตามผลงาน ข้อเสนอแนะ ค้นหาพนักงานที่มีพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้เป็นพนักงานผู้ทรงสมรรถนะ ทรงคุณค่า

เป้าหมาย และความคาดหวังจากการบูรณาการหลักพุทธธรรม

ก. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีหรือสูงกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้กำหนดขึ้น รวมถึงการสร้างสรรค์ พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติ เพื่อบรรลุตามเป้าหมาย

ข. การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจของบุคลากรส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการให้บริการต่อลูกค้า พนักงาน เพื่อนร่วมงาน หรือ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ค. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ง. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติ อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม

อภิปรายการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย เรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯ มีประเด็นในการอภิปรายสามารถจำแนกการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เมื่อศึกษาสภาพ และปัญหาอุปสรรคของสมรรถนะของบุคลากร (ผู้บริหารระดับต้น พนักงานและลูกจ้าง) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในปัจจุบันแล้ว พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (ผู้บริหารระดับต้น พนักงานและลูกจ้าง) เห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรฯ มีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของเวลา เนื่องจาก ภารกิจหลักในปัจจุบันซึ่งได้รับมอบหมายมาจากผู้บังคับบัญชามากเกินไปจนล้นมือ จึงทำให้ไม่มีเวลาในการพัฒนาตนเองและที่สำคัญผู้บริหารมิได้ให้ความสำคัญหรือให้ความสนใจอย่างจริงจัง

2. ผลการศึกษาการบูรณาการหลักพุทธธรรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นรูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสม ถือว่าเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้และทักษะ ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม เพื่อการพัฒนาและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน ทำให้ได้ลงมือปฏิบัติจริง เป็นการพัฒนาที่ตรงเป้าหมายมากที่สุด สอดคล้องกับ **“แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ”**

3. บูรณาการด้วยหลักพุทธธรรมหลักไตรสิกขา กับจิตตปัญญาศึกษา เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้หลักไตรสิกขา กับจิตตปัญญามาผสมผสานหล่อหลอมเข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้ Outcome ออกมาบุคลากรที่มีศักยภาพและมีคุณค่าในองค์กร เพื่อให้มีความสุขและพอใจต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีสมาธิในการทำงานรักการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่องการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อแนะนำในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯจะต้องอาศัยการเรียนรู้ร่วมกัน มีส่วนร่วมในการสร้างระบบงานกระบวนการทำงานเน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ทำได้หลายวิธี ควรส่งเสริมวิธีการพัฒนาหลากหลายวิธี เช่น การให้คำแนะนำ (Mentoring) หรือ การบริการงาน (Coaching) มาใช้

3) ผู้บริหาร ควรจัดทำแบบประเมินสมรรถนะบันทึกระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อเป็นฐานข้อมูลที่จะใช้อ้างอิง มีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

4) ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฯเพิ่มขึ้น เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรมีการยกระดับด้านประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

5) ควรมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกิดความต้องการในการพัฒนาตนเอง เช่น การพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ให้รางวัลกับบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนสมรรถนะการทำงาน อย่างเหมาะสมและยุติธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปศึกษาหาแนวทางยกระดับเพิ่มประสิทธิภาพสูงขึ้น

2) ควรนำการศึกษาหลักพุทธธรรมที่ได้องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยในครั้งนี้ขยายผลให้เป็นวงกว้างไปใช้ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอื่นๆ ในองค์กรบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน) ต่อไป

3) ควรศึกษาวิจัยพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โดยเน้นหลักพุทธธรรมอื่นด้วย เช่น นำหลักพรหมวิหาร 4 มาใช้บูรณการ เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ด้วย เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

4) นำผลสำเร็จจากการวิจัยครั้งนี้ ไปขยายผลต่อยอดปรับใช้ในการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรอื่นทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในระดับประเทศต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จิรประภา อัครบวร. (2552). *คุณค่าคน คุณค่างาน.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เต๋า 2000.

ฌาน ตรรกวิจารณ์. (2544). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539*). พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.* กรุงเทพมหานครมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.