

บูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม

An Integration of Secretary Works Based on Buddhist Principles

1. พระมหาชัชวาลย์ ฐิตคุโณ (จารย์คุณ), 2. พระครูวุฒิธรรมสาร, 3. พระณัฐวุฒิ อภิปัญโญ (พันธ์ะลี)

1. Phramaha Chatchawan Thitaguno (Jankhoon), 2. Phrakhruwutthithammasarn

3. PhraNattawut Apipunyo (Phanthali)

1., 2., 3. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

1., 2., 3. Mahamakut Buddhist University, Isan Campus

Author Email: 2533chat@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีการปฏิบัติงานเลขานุการ 2) ศึกษาการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม 3) บูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม และ 4) นำเสนอองค์ความรู้การปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากพระไตรปิฎก ตำราเอกสารที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ พระสังฆาธิการเจ้าคณะผู้ปกครอง 5 รูป นักวิชาการ 5 รูป/คน เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ 5 รูป/คน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา นำเสนอข้อมูลแบบพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1. แนวคิดทฤษฎีการปฏิบัติงานเลขานุการ 4 ด้าน คือ ด้านงานธุรการ ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์และบริการ

2. การปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม 4 ประการ คือ หลักอิทธิบาท 4 เป็นแนวทางนำไปสู่ความสำเร็จ หลักวจีสุจริต 4 เป็นหลักการสื่อสารที่ดี หลักกรรมอันทำให้งาม 2 เป็นความอดทนและสุภาพเรียบร้อย และหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นการผูกใจผู้อื่นไว้ด้วยการผูกไมตรี

3. บูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม พบว่า หลักธรรมทั้ง 4 ด้าน สอดรับกันอย่างลงตัว โดยงานธุรการใช้หลักอิทธิบาท 4 งานสื่อสารใช้หลักวจีสุจริต 4 ด้านบุคลิกภาพใช้หลักกรรมอันทำให้งาม 2 และด้านมนุษยสัมพันธ์และบริการใช้หลักสังคหวัตถุ 4

4. องค์ความรู้ที่ได้ เรียกว่า “4S Model” S1 คือ System Skill (ใจรักธุรการ) S2 คือ Speech Ethics (สื่อสารเป็นธรรม) S3 คือ Self-Character (งามบุคลิกภายใน) และ S4 คือ Social Harmony (มีใจบริการ) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการพัฒนาทั้งสมรรถนะวิชาชีพและคุณธรรมภายในควบคู่กัน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: 1. บูรณาการ; 2. เลขานุการ; 3. หลักพุทธธรรม

ABSTRACT

This research article aimed to: 1) examine the concepts and theories of secretarial work performance; 2) investigate secretarial work performance through Buddhist principles; 3) integrate secretarial work performance with Buddhist principles; and 4) propose a body of knowledge on secretarial work performance grounded in Buddhist principles. The study employed a qualitative research methodology, utilizing analytical examination of data from the Tipitaka, related textbooks

and documents, and in-depth interviews with key informants, including five ecclesiastical administrators, five academics, and five correspondence and records officers. The data were analyzed through content analysis and presented descriptively.

The research found that:

1. The conceptual framework of secretarial work performance encompasses four dimensions: administrative work, communication, personality, and human relations and service.
2. Secretarial work performance, when interpreted through Buddhist principles, is grounded in four key doctrines: the Four Iddhipada (Bases of Success) as a pathway to achievement; the Four Right Speech (Vācīsucarita) as a framework for effective communication; the Two Principles of Moral Beauty (Dhamma that makes one graceful), namely patience and gentle conduct; and the Four Saṅgahavatthu (Bases of Social Solidarity) as a means of fostering goodwill and interpersonal relationships.
3. The integration of secretarial work performance with Buddhist principles demonstrates a coherent alignment across all four dimensions: administrative work corresponds to the Four Iddhipada; communication corresponds to the Four Right Speech; personality corresponds to the Two Principles of Moral Beauty; and human relations and service correspond to the Four Saṅgahavatthu.
4. The resulting body of knowledge is conceptualized as the “4S Model” comprising: S1–System Skill (a passion for administrative work); S2–Speech Ethics (communication with integrity); S3–Self-Character (cultivation of inner moral beauty); and S4–Social Harmony (a spirit of service). This model enables secretarial professionals to develop both professional competencies and inner virtues simultaneously, thereby enhancing organizational effectiveness and sustainability.

Keywords: 1. Integration; 2. Secretary; 3. Buddhist Principles

บทนำ

ในสมัยพุทธกาลพระพุทธเจ้ามีพระอานนท์ที่ทำหน้าที่เป็นผู้อุปฐากเสมือนเลขานุการผู้บริหาร คอยบริหารจัดการประสานงานสื่อสาร ดูแลอำนวยความสะดวกเมื่อมีอุบาสกอุบาสิกาเข้ามาเฝ้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทำให้พระพุทธศาสนายืนยาวมาถึงทุกวันนี้ ต่อมาพระพุทธศาสนาในประเทศไทยมีระบบการปกครองรูปแบบเจ้าคณะผู้ปกครองตามพระราชบัญญัติคณะสงฆ์ มีสมเด็จพระสังฆราชเป็นประมุข เจ้าคณะหน เจ้าคณะภาค เจ้าคณะจังหวัด เจ้าคณะอำเภอ เจ้าคณะตำบล เจ้าอาวาส ซึ่งเป็นพระสงฆ์มีการมีหน้าที่ดูแลปกครองพระภิกษุสามเณรให้มีความประพฤติเรียบร้อยเป็นไปตามพระธรรมวินัยและพระราชบัญญัติ โดยมีเลขานุการเจ้าคณะทำหน้าที่เลขานุการทางคณะสงฆ์ (พระธรรมปริยัติโสภณ (วรวิทย์ คงคปญโญ, 2550) ช่วยแบ่งเบาภาระของเจ้าคณะนั้น ๆ

ในยุคที่สังคมและองค์การต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม งานเลขานุการจึงมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในฐานะที่เป็นกลไกสนับสนุนการบริหารงานขององค์การ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2546ก) เลขานุการไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ธุรการทั่วไป แต่ยังมีทักษะการสื่อสาร การประสานงาน การจัดการเวลา และการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งล้วนต้องอาศัยทั้งความรู้ทางวิชาชีพและ

คุณธรรมจริยธรรมที่แข็งแกร่ง การนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเลขานุการจึงเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย ซึ่งพุทธศาสนาได้หล่อหลอมวิถีชีวิต ค่านิยม และวัฒนธรรมมาอย่างยาวนาน

ปัจจุบันงานเลขานุการมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนผู้บริหารและขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ โดยทำหน้าที่ด้านธุรการ การจัดการข้อมูล การประสานงาน และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงสังคม ส่งผลให้งานเลขานุการมีความซับซ้อนและท้าทายยิ่งขึ้น เลขานุการที่ดีจะต้องคอยพัฒนาตนเองให้มีสมรรถภาพและคุณลักษณะตามที่ผู้บริหารปรารถนาเพราะฉะนั้นการเป็นเลขานุการผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถและคุณลักษณะหลายประการเพื่อเป็นการยกระดับของคุณภาพการทำงานให้เป็นไปตามบทบาทของผู้บริหาร (อุษณีย์ ตูลาบดี, 2545) ผู้บริหารต่างมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีเลขานุการที่มีความรู้ความสามารถไว้ช่วยงาน เนื่องจากผู้บริหารมีภาระในการทำงานที่สำคัญ ๆ ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน การกำหนดนโยบายของหน่วยงาน การตรวจและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ผู้บริหารจึงต้องการผู้ที่มีความรู้ความสามารถและไว้วางใจได้มาช่วยงาน เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตามที่ต้องการและรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขานุการนั้นมีอิทธิพลต่อการทำงานของผู้บริหารทั้งทางตรงและทางอ้อม นับได้ว่าเลขานุการเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญอย่างมากที่จะทำให้งานของผู้บริหารประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ การดำเนินธุรกิจประเภทต่าง ๆ จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้ที่ทำงานในหน้าที่เลขานุการด้วยกันทั้งสิ้น หรืออาจกล่าวได้ว่าเลขานุการเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญและความจำเป็นต่อหน่วยงานต่าง ๆ ทุกประเภทจะขาดเสียมิได้ แต่สิ่งที่สำคัญที่ทำหน้าที่เลขานุการควรมีทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสำนักงานในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในปัจจุบันเลขานุการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ตลอดจนเป็นผู้ที่มีคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากร

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานเลขานุการในปัจจุบันยังพบปัญหาหลายด้าน อาทิ การขาดความอดทนต่อแรงกดดัน ความเครียด การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม การจัดลำดับความสำคัญของงานที่ยังไม่รอบด้าน ตลอดจนการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่อาจเกิดความขัดแย้งหรือลดทอนประสิทธิภาพการทำงานได้ ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ในที่ทำงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำหลักพุทธธรรมมาเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานเลขานุการ เพื่อประสิทธิภาพขององค์กรและสร้างสมดุลระหว่างภารกิจงานกับความสุขทางใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับงานเลขานุการในพระพุทธศาสนา เพื่อให้สามารถพัฒนาทักษะวิชาชีพควบคู่ไปกับการพัฒนาจิตใจ และเกิดสมดุลระหว่างความสำเร็จทางโลกและความสงบทางใจ พร้อมทั้งส่งผลให้งานเลขานุการมีคุณภาพ มีคุณธรรม และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีการปฏิบัติงานเลขานุการ
- 2) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม
- 3) เพื่อบูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม
- 4) เพื่อนำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเรื่อง “บูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม” ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology Research) แบบการวิจัยภาคสนาม (Field Work Research)

การออกแบบการวิจัยโดยการศึกษาเชิงสำรวจเก็บข้อมูลภาคสนามในพื้นที่วิจัย ศึกษาเอกสารชั้นต้น และเอกสารชั้นรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. ขอบเขตการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา แบ่งเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ

1) การศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเลขานุการ โดยการศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญ คือ แนวคิดเกี่ยวกับงานเลขานุการ ทฤษฎีสมรรถนะ ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ ทฤษฎีระบบราชการ และแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ กำหนดการปฏิบัติงานเลขานุการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านงานธุรการ 2) ด้านการสื่อสาร 3) ด้านบุคลิกภาพ และ 4) ด้านมนุษยสัมพันธ์และบริการ

2) การปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม ได้แก่ หลักอิทธิบาท 4 หลักวจีสุจริต 4 หลักธรรมอันทำให้งาม 2 และหลักสังคหัตถ์ 4

3) บูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม ได้แก่ นำการปฏิบัติงานเลขานุการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านงานธุรการ 2) ด้านการสื่อสาร 3) ด้านบุคลิกภาพ และ 4) ด้านมนุษยสัมพันธ์และบริการ มาบูรณาการกับหลักพุทธธรรม ได้แก่ หลักอิทธิบาท 4 หลักวจีสุจริต 4 หลักธรรมอันทำให้งาม 2 และหลักสังคหัตถ์ 4

4) นำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ที่มีประสบการณ์ตรง กำหนดเกณฑ์การคัดเลือก คือ 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเลขานุการ คือ พระสังฆาธิการ นักวิชาการ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ และที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จำนวน 15 รูป/คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) พระสังฆาธิการ 5 รูป 2) นักวิชาการ 5 รูป/คน 3) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ 5 รูป/คน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่พัฒนาขึ้นจากการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิด แบบคำถามปลายเปิด การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยใช้ดัชนีวัดความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) จากผู้เชี่ยวชาญประเมินเครื่องมือการวิจัย จำนวน 5 รูป/คน ใช้การประเมินค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Item Content Validity Index: I-CVI) เกณฑ์พิจารณาจะต้องมีค่าคำนวณสำหรับแต่ละข้อคำถาม ตั้งแต่ระดับ 0.80 ขึ้นไป นำมาปรับปรุงและใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ 1) เมื่อได้รับหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แล้ว ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก 2) นำหนังสือขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก และเอกสารที่จำเป็นเกี่ยวกับการวิจัยนำไปมอบให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง 3) ให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้กำหนดวันเวลา และสถานที่ในการให้สัมภาษณ์เชิงลึก 4) เดินทางไปสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัน เวลา และสถานที่นัดหมาย 5) เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการจดบันทึก ภาพนิ่ง และการบันทึกเสียง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย ได้แก่ 1) ในการวิเคราะห์เอกสาร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ตามกระบวนการในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้เกิดการทำความเข้าใจเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างเป็นขั้นตอน และวิเคราะห์สังเคราะห์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย ด้วยทำการแยกแยะ จัด

ประเภท ตามความเหมาะสมกับเนื้อหาที่วิจัย 2) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้ คือ (1) ถอดเทปการบันทึกสัมภาษณ์เชิงลึก และข้อมูลจากการจดบันทึกในการสัมภาษณ์เชิงลึก จะถูกนำมาเรียบเรียงและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล (2) นำข้อมูลจากข้อ (1) มาเรียบเรียง จัดหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการแยกประเด็น (3) การวิเคราะห์ จะเริ่มจากการวิเคราะห์ คำหลัก (Domain Analysis) ซึ่งเป็นคำหลักที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และเมื่อทำการแยกประเด็นหลัก ได้เรียบร้อยแล้ว 3) นำเสนอผลงานการวิจัย ผลที่ได้จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกที่จะถูกนำมาแสดงในเชิงพรรณนา (Content Analysis Description) ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอนด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) ตามความเหมาะสมแก่นเนื้อหาในบท ตามลำดับและเสนอผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อไป

5. การตรวจสอบความถูกต้องใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation)

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ (Valid and Reliable) และเพื่อพิสูจน์ว่าในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ โดยใช้วิธีการหลายวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นเดียวกัน จนได้ความคิดหรือข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นหรือเรื่องนั้น ๆ ออกมา (Share Subjectivity) ตามที่คนส่วนใหญ่เข้าใจ วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการตรวจสอบข้อมูล คือ 1) การตรวจสอบข้อมูล (Data Triangulation) 2) การตรวจสอบด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) และ 3) การตรวจสอบวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) (Denzin, 1978) นอกจากนี้ยังใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลโดยการสอบถามซ้ำและสรุปประเด็นคำตอบ เพื่อเป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงภายใน ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงมากที่สุด

ผลการวิจัย

1. แนวคิดทฤษฎีการปฏิบัติงานเลขานุการ 4 ด้าน คือ ด้านงานธุรการ ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์และบริการ

1. ด้านงานธุรการ เป็นงานสำคัญที่ต้องอาศัยระบบการจัดการที่ดีและชัดเจน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับเอกสารและการประสานงานกับทั้งภายในและภายนอกองค์กร การทำงานจึงต้องมีความเป็นระบบ ใช้เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และดำเนินงานให้ตรงตามเวลา ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความคล่องตัว ปรับตัวเก่งและมีความเป็นมืออาชีพ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รอบคอบ ซื่อสัตย์ และตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว เลขานุการจะต้องมีการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการนั้นที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและเอกสาร เพราะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการทั้งที่เป็นหนังสือราชการภายในและหนังสือราชการภายนอก ซึ่งมีหลายรูปแบบที่ต้องดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 เช่น การโต้ตอบหนังสือราชการการร่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ มีลักษณะงานเป็นการตรวจสอบงานเป็นประจำเพื่อป้องกันความผิดพลาด ทำการนัดหมายและจัดตารางการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชา เตือนการนัดหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงกำหนดการนัดหมายล่วงหน้า ติดต่อสอบถามงานทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ต บันทึกงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ที่จะมาทำหน้าที่เลขานุการต้องตระหนักรู้และเข้าใจในหน้าที่ของตนเองอย่างถ่องแท้ว่า เป็นคนที่เจ้านายไว้วางใจให้มาเป็นผู้ช่วยแบ่งเบาภาระ การที่จะแบ่งเบาภาระให้เจ้านายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องหมั่นปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านการสื่อสาร มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ ซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับ ควรจะมีความชำนาญในการส่งและการรับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง ผู้ส่งสารต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และทัศนคติของตนเอง เพื่อ

แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และประสบการณ์ เช่น การพูด โดยการใช้ภาษาที่ถูกต้อง ใช้คำที่ชัดเจน ฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาในการพูดเป็นจังหวะน่าฟังหรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่านเหล่านี้ เป็นต้น จากคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า ควรเป็นงานเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร ทำความรู้จักความเข้าใจให้เกิดมีแก่บุคคลภายนอกให้รู้จักองค์กรที่แต่ละคนสังกัดอยู่ให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดเครือข่ายในการขอความร่วมมือช่วยเหลือระหว่างองค์กรกับองค์กรได้ในภายภาคหน้า รวมถึงการติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรสองหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องนั้น

3. ด้านบุคลิกภาพ บุคลิกภาพเป็นการผสมผสานระบบต่าง ๆ ภายในตัวบุคคลทั้งส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น การแต่งกาย รูปร่างหน้าตา ลักษณะการพูด ซึ่งเห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น ลักษณะอารมณ์ จิตใต้สำนึก วิธีคิด ความรู้สึก และค่านิยม จากคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า การปฏิบัติงานเลขานุการด้านบุคลิกภาพ ควรมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อมีความตั้งใจแน่วแน่ในการทำงานแล้ว สิ่งที่จะผลตามมา คือ ความมั่นใจในการทำงาน ความพร้อมในการทำงาน การทำงานด้วยจิตอาสา ความเต็มใจในการทำงาน ความจริงใจในการทำงาน และความรักในการทำงาน ซึ่งสิ่งที่เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเหล่านี้ย่อมมาจากภายในใจ สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นได้สัมผัสเป็นพฤติกรรมภายนอกสื่อให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการทำงาน สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ผู้พบเห็น ความสำเร็จของงานย่อมไม่เหลือวิสัยนัก

4. ด้านมนุษยสัมพันธ์และบริการ เป็นความสัมพันธ์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการทางสังคมหรือปฏิกิริยาทางสังคมที่มนุษย์ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการอยู่ร่วมกันเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตในสังคม อันนำมาซึ่งความสงบสุข ส่วนการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ (Service Mind) การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร จากคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนหลากหลาย ด้านอาชีพ ด้านเพศ อายุคุณวุฒิ อยู่ตลอด ดังนั้น การมีอัธยาศัย น้ำใจมนุษยสัมพันธ์ที่ดีงาม ต่อผู้คนที่เข้ามาเกี่ยวข้องทั้งโดยตรง และโดยอ้อมจึงสำคัญมาก สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลอีกท่านว่า การปฏิบัติงานด้วยหลักแห่งความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โดยฐานที่เป็นบุคคลผู้มีใจสูงคือความเป็นมนุษย์ จึงส่งผลต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

2. การปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม 4 ประการ

1. หลักธรรมอิทธิบาท 4 เป็นธรรมที่เป็นเหตุให้ประสบความสำเร็จหรือหลักการปฏิบัติเพื่อเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้บรรลุถึงความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงานตามที่มุ่งหวังไว้ ประกอบด้วย ฉันทะ (ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น) วิริยะ (ความเพียรพยายามทำในสิ่งนั้น) จิตตะ (ความคิดจดจ่อหรือการเอาใจใส่ในสิ่งนั้น) และวิมังสา (การพิจารณาใคร่ครวญหาเหตุผลในสิ่งนั้น) เมื่อผู้ปฏิบัติงานต้องการสมาธิเพื่อการปฏิบัติงานนั้นดำเนินไปได้ผลดี จึงต้องมีการปลูกฝังและชักจูงอิทธิบาททั้ง 4 ประการนี้

2. หลักธรรมวจีสุจริต 4 เป็นการพูดที่เกี่ยวข้องกับการพูดจริง การพูดไม่ส่อเสียด พูดคำสุภาพ และพูดพอประมาณ วจีสุจริต คือ การประพฤติดชอบด้วยวาจา มี 4 อย่าง คือ พูดจริง พูดไม่ส่อเสียด พูดสุภาพ พูดพอประมาณ 1) พูดจริง ได้แก่ พูดจริง พูดตรงคำสัตย์ มีวาจามั่นคงเชื่อถือได้ 2) พูดไม่ส่อเสียด กล่าวคือ กล่าววาจาที่ทำให้สัตว์ทั้งหลายพร้อมเพรียงกันอันแสดงถึงคุณของความสามัคคี 3) พูดคำสุภาพ ได้แก่ การกล่าววาจาที่ไม่มีโทษ ไม่ทำให้เกิดความโกรธ ทำให้เกิด ความรักไปทั่วเพราะไพเราะ 4) พูดพอประมาณ ได้แก่ พูดถูกกาล พูดจริงแท้ตามความเป็นจริง ซึ่งหากมนุษย์เราสามารถเป็นคนรู้จักพูดได้ พูดเป็นตามหลักศาสนาแล้วก็จะส่งผลทำให้ไม่เกิดความขัดแย้ง อยู่กันอย่างสันติ เข้าใจการอยู่ร่วมกันโดยใช้คำพูดที่สร้างสรรค์เป็นมิตรต่อกัน ซึ่งจะส่งผลต่อครอบครัว สังคม และชุมชนอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

3. หลักธรรมอันทำให้งาม 2 ได้แก่ หลักธรรมขันติและโสรจจะ นับว่าเป็นหลักธรรมสำคัญที่ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันของทุกคน ความอดทนและความสงบเสถียร หากมีประจำอยู่ในจิตใจของผู้ใด ผู้นั้น

ย่อมจะมีความสุข มีจิตใจที่เป็นสุขหนักแน่น เป็นที่นิยมยกย่องของบุคคลทั่วไปเพราะธรรมะหัวข้อนี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีความงดงามทั้งกาย วาจา ใจ จะประกอบกิจการงานใด ๆ ย่อมประสบความสำเร็จตามใจที่มุ่งมาดสามารถเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ด้วยจิตใจที่มั่นคง นับเป็นหัวข้อธรรมที่สำคัญอีกหัวข้อหนึ่งที่ควรมี ควรสร้างให้เกิดขึ้นในตนและปฏิบัติในชีวิตประจำวันอย่างสม่ำเสมอจะเป็นเรื่องที่ดียิ่ง

4. หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักคุณธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งใช้ในการสงเคราะห์ผู้อื่นอันจะเป็นเครื่องผูกไมตรีประสานหมู่ชนเข้าด้วยกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกันด้วยความรักและปรารถนาดีต่อกัน เพื่อให้สังคมอยู่ด้วยกันอย่างเป็นสุขอันเป็นหลักธรรมที่เกี่ยวข้องในด้านการให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ เจริญไพเราะ ประกอบกิจที่เป็นประโยชน์ต่อตนและผู้อื่น พร้อมทั้งวางตนเสมอต้นเสมอภาคไม่ถือตัว

3. การบูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม

1. บูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้านงานธุรการด้วยหลักธรรมอิทธิบาท 4 งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องอาศัยการปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและเอกสาร เลขานุการจึงต้องมีความอดทน มีความขยัน มีความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ดีสามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติให้ถูกต้อง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลว่า เลขานุการหน้าที่หลักก็คือ การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นตัวแทนของเจ้าคณะพระสังฆาธิการในระดับต่าง ๆ ถ้าหากเราจะพิจารณาโดยเนื้อหาก็คือ ต้องใช้หลักของอิทธิบาท 4 ที่เรียกว่า ฉันทะ พอใจทำ, วิริยะ พยายามทำ, จิตตะ เอาใจฝักใฝ่ไม่ทอดทิ้งการทำงาน, วิมังสา ก็ต้องใช้ปัญญาในการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่บัญญัติกำหนดเอาไว้ในหน้าที่ของพระเลขานุการ ก็คิดว่าธรรมะหมวดนี้ก็ครอบคลุมในเรื่องของการทำหน้าที่อยู่แล้ว

2. บูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้านการสื่อสารด้วยหลักธรรมวจีสุจริต 4 การสื่อสารข้อมูลด้วยส่งและรับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง ภาษามีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากต่อทุกคนทั้งฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสาร รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องต้องใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันอยู่ตลอดเวลาทั้งในด้านการถ่ายทอด ตลอดจนเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่มนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลว่า การสื่อสารที่ดีในงานเลขานุการควรมีความชัดเจน กระชับ และเป็นทางการเพื่อให้ข้อมูลที่สื่อออกไปถูกต้องและเข้าใจง่าย ควรมีความสามารถในการใช้ทักษะการฟังและการพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลอีกท่านว่า ทำให้เข้าใจในระบบการสื่อสาร โดยเฉพาะการใช้ภาษาราชการอย่างเป็นทางการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่น ๆ

3. บูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้านบุคลิกภาพด้วยหลักธรรมอันทำให้งาม 2 บุคลิกภาพของเลขานุการต้องมีความความอดทนและความสงบเสถียร เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพทั้งงดงาม อดทนต่อปัญหาอุปสรรค และแรงกดดัน สงบเสถียร อ่อนน้อม สุภาพเรียบร้อย รับฟังความคิดเห็นอย่างตั้งใจ และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี จากคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลตรงกันว่า คุณลักษณะเหล่านี้ช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ เกิดความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน และสนับสนุนความสำเร็จในการประสานงาน ช่วยให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น เป็นการผสมผสานระบบต่าง ๆ ภายในตัวบุคคลทั้งส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น การแต่งกาย รูปร่างหน้าตา ลักษณะการพูด ซึ่งเห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น ลักษณะอารมณ์ จิตใต้สำนึก วิธีคิด ความรู้สึก และค่านิยม นอกจากนั้น ควรมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อมีความตั้งใจแน่วแน่ในการทำงานแล้ว สิ่งที่จะผลตามมาก็คือ ความมั่นใจในการทำงาน ความพร้อมในการทำงาน การทำงานด้วยจิตอาสา ความเต็มใจในการทำงาน ความจริงใจในการทำงาน และความรักในการทำงาน

4. บูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้านมนุษยสัมพันธ์และบริการด้วยหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 หลักสังคหวัตถุช่วยให้ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กรและต่อผู้ที่มาติดต่อ ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือ ความประทับใจ และประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยั่งยืน โดยมีข้อมูลสนับสนุนจากคำสัมภาษณ์ว่า เลขานุการ

ควรมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีน้ำใจ ช่วยเหลือผู้อื่นทั้งด้านวัตถุ เช่น การบริการทั่วไป น้ำชา กาแฟ เอกสารและนามธรรม เช่น การให้อภัย ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลความรู้ ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กร และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ประกอบกับควรใช้ถ้อยคำสุภาพ ไพเราะ เหมาะสมกับกาลเทศะ ถือเป็นกุญแจสำคัญในการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ ความศรัทธา และความร่วมมือ ในการทำงาน คำพูดที่ดีสามารถลดความขัดแย้งและสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุนการประสานงาน และต้องมุ่งเน้นการทำงาน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม มีจิตสาธารณะ พร้อมช่วยเหลือผู้อื่นนอกเหนือจากหน้าที่ เพื่อให้องค์กรเดินทางด้วยความร่วมแรงร่วมใจ เป็นการแสดงความเสียสละและรับผิดชอบต่อสังคมในบทบาทของตน

อภิปรายผลการวิจัย

1. แนวคิด ทฤษฎีการปฏิบัติงานเลขานุการ ซึ่งวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้เป็นการศึกษาข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีการปฏิบัติงานเลขานุการ ผลการวิจัยพบว่า งานเลขานุการเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการจะต้องมีความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ดีสามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความจำดี ช่างสังเกต มีระบบการทำงานที่ไม่หลงลืมง่ายจำเรื่องต่าง ๆ ได้แม่นยำ เลขานุการเป็นอาชีพที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ ความรับผิดชอบ และความสามารถในการจัดการงานธุรการอย่างมีระบบ บุคคลในตำแหน่งนี้ต้องมีไหวพริบ ปรับตัวเก่ง และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี การสื่อสารเป็นทักษะสำคัญที่เลขานุการต้องมี ทั้งการพูด การเขียน และการฟัง เพื่อให้สามารถส่งสารและรับสารได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิสมัย พวงคำ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มี 11 ด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากมากไปหาน้อย 1) ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านมุ่งเน้นผลการให้บริการ 3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4) ด้านการทำงาน 5) ด้านทักษะการใช้ความคิด 6) ด้านการใช้ทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านภาวะผู้นำ 8) ด้านความสามารถวิชาการ 9) ด้านทักษะการสื่อสาร 10) ด้านความสามารถการแก้ปัญหา และ 11) ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และยังสอดคล้องกับ อุษณีย์ ตูลาบดี (2545) ที่ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารในระดับผู้จัดการและรวบรวมความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อเลขานุการไว้ว่า งานที่ผู้บริหารคาดหวังให้เลขานุการต้องรับผิดชอบได้แก่ ความถูกต้องความเรียบร้อยของเอกสารต่าง ๆ การสรุปข่าวสารที่จำเป็นซึ่งผู้บริหารควรทราบ การดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ทำงานของผู้บริหารและบุคลิกภาพของเลขานุการที่ผู้บริหารต้องการ คือ เป็นผู้มีความสุภาพได้ตอบอย่างมีวิจารณญาณเป็นมิตรกับทุกคนมีความเป็นระเบียบแบบแผนรู้จักวางแผนการทำงานตามลำดับก่อนหลังให้เหมาะสมและที่สำคัญที่สุดคือ ต้องเก็บรักษาความลับโดยเคร่งครัด

2. การปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม เป็นแนวทางที่ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพของงานเลขานุการ โดยใช้หลักธรรมสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) หลักอิทธิบาท 4 เป็นธรรมที่เป็นเหตุให้ประสบความสำเร็จหรือหลักการปฏิบัติเพื่อเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา สอดคล้องกับแนวคิดของพุทธทาสภิกขุ (2542) ได้อธิบายว่า อิทธิบาทแยกเป็น อิทธิ แปลว่า ความสำเร็จ ส่วนคำว่า บาท แปลว่า ฐาน เจริญ ดังนั้น อิทธิบาท จึงแปลว่า รากฐานแห่งความสำเร็จ ซึ่งมี 4 อย่าง คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสาและยังสอดคล้องกับแนวคิดของพระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต, 2549) ได้อธิบายว่า อิทธิบาท คือ ทางที่จะไปสู่ความสำเร็จ 4 ประการ คือ 1) ฉันทะ ความพอใจ 2) วิริยะ ความเพียร 3) จิตตะ ความเอาใจใส่ และ 4) วิมังสา ไตร่ตรองค้นคว้าในสิ่งนั้น ๆ ถ้าเรารักสิ่งนั้นเอาใจใส่สิ่งนั้น มันก็ก้าวหน้า การคิดการทำก็ก้าวหน้าต่อไป เพราะเรารักสิ่งนั้น ถ้าไม่รักมันก็ไปไม่ได้ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดของสม สุจิรา (2552) กล่าวว่า อิทธิบาท 4 เป็นธรรมที่ทำให้เกิดอิทธิฤทธิ์ (ในภาษา สันสกฤต ใช้คำว่า “อิทธิบาท 4”) การจะประสบความสำเร็จอย่างสูงสุดต้องมีธรรมทั้ง 4 นี้ จะขาดส่วน

หนึ่งส่วนใดไปไม่ได้ ดังนี้ (1) ฉันทะ คือ ความชอบ ความพอใจ (2) วิริยะ คือความเพียร (3) จิตตะ คือ ความมุ่งมั่น (4) วิมังสา คือ การคิดวิเคราะห์จิตที่มุ่งมั่น (จิตตะ) จะทำให้มีพลังจากจิตใต้สำนึก ซึ่งทั้งฉันทะ วิริยะ จิตตะ ต้องอาศัยสมาธิเป็นตัวช่วย แต่วิมังสาต้องอาศัยสติเท่านั้น 2) หลักวจิสุจรีต 4 เป็นการพูดที่เกี่ยวข้องกับการพูดจริง การพูดไม่ส่อเสียด พูดคำสุภาพ และพูดพอประมาณ ภาษาเป็นองค์ประกอบภายใต้เนื้อหาของสาร คือ ความคิดที่เป็นเรื่องราวนั้นไม่สามารถถ่ายทอดออกมาได้ถ้าไม่มีภาษา ภาษาเป็นสื่อให้เกิดเนื้อหาเกาะเกี่ยวไปยังผู้รับสารให้เกิดความเข้าใจ ภาษาคือตัวส่งวาทะหรือคำพูด คือ สื่อเพื่อถ่ายทอดภาษาหรือสารให้ผู้รับสารเข้าใจสาร ทุกชนิด ไม่ว่าจะสั้นยาวมากน้อยเพียงใด ก่อนที่จะเกิดความเข้าใจร่วมกันได้จะต้องส่งมาในรูปของภาษาหรือสัญลักษณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น สารจะปรากฏขึ้นโดยตัวของมันแท้ๆ ไม่ได้

3. บูรณาการการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรม ผลการวิจัยพบว่า หลักพุทธธรรมมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานเลขานุการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

3.1 ด้านงานธุรการกับหลักอิทธิบาท 4 ผู้ปฏิบัติงานเลขานุการต้องมีความรักพอใจในงานธุรการ จึงเกิดแรงจูงใจและความมุ่งมั่น ความเพียรพยายามในการทำงาน แม้งานจะหนักหรือซ้ำซาก ความใส่ใจ รอบคอบ จดจ่อกับงานเอกสารและรายละเอียดต่าง ๆ การวิเคราะห์ ปรับปรุง และหาวิธีทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้งานธุรการดำเนินไปอย่างมีระบบ ตรงเวลา และตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างดีที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของพระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2546) กล่าวว่า ความสำเร็จอิทธิบาททั้ง 4 อย่างนี้ เกื้อหนุนกันและมกมาด้วยกัน เช่น เกิดฉันทะ มีใจรักแล้วก็ทำให้พากเพียร เมื่อพากเพียรก็เอาใจจดจ่อใส่ใจอยู่ เสมอและเปิดช่องให้ใช้ปัญญาพิจารณาไตร่ตรอง แต่ที่แยกพิจารณาแต่ละข้ออย่างนี้ก็ด้วยถือเอาภาวะที่เด่นเป็นใหญ่ เป็นตัวนำ เป็นตัวชักจูงข้ออื่น ๆ ในแต่ละกรณี อาทิ เมื่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การ มีความรัก ความชอบและความพึงพอใจในภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรักความพอใจ ในงานนั้น อยากจะปฏิบัติงานนั้นให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป ด้วยเหตุนี้ผู้ปฏิบัติงาน จึงปฏิบัติงานด้วยจิตใจที่แน่วแน่อยู่กับงานนั้นประกอบกับมีความรู้สึกว่าเมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรค ในการปฏิบัติงานจะต้องพยายาม ขวนขวายดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง ฝ่าฟันอุปสรรคปัญหาที่พบให้ได้ จึงมีความรู้สึกว่า การปฏิบัติงานนั้นเป็นความท้าทายต่อศักยภาพของตนเอง โดยมีวิริยะเป็นแรงเร้าเข้าไปสู่การเอาใจใส่จดจ่อต่อภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อเกิดสมาธิในการปฏิบัติงาน การมีจิตตะคือการเอาใจฝักใฝ่ต่อการปฏิบัติงานตลอดทั้งเมื่อปฏิบัติงานไปได้ระยะหนึ่งจึงมีการตรวจสอบ ใคร่ครวญด้วยปัญญาหาเหตุและผลของการปฏิบัติงานนั้น เพื่อหาข้อบกพร่องหรือจุดเด่นจุดด้อยอันจะนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนา เสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต, 2549) กล่าวว่า หลักอิทธิบาท แปลว่า ธรรมเครื่องให้ถึงอิทธิ (ฤทธิ์หรือความสำเร็จ) หรือธรรมที่เป็นเหตุให้ประสบความสำเร็จหรือแปลงง่าย ๆ ว่าทางแห่งความสำเร็จมี 4 อย่าง คือ ฉันทะ (ความพอใจ) วิริยะ (ความเพียร) จิตตะ (ความคิดจดจ่อ) และวิมังสา (ความสอบสวนไตร่ตรอง) แปลให้จำง่ายตามลำดับว่า มีใจรักพากเพียรทำเอาใจฝักใฝ่ ใช้ปัญญาสอบสวน

3.2 ด้านการสื่อสารกับหลักวจิสุจรีต 4 เลขานุการควรยึดหลักวจิสุจรีต 4 สำหรับการสื่อสารด้วยการพูดจริง ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา เป็นที่เชื่อถือ สร้างความไว้วางใจในองค์กร ไม่พูดส่อเสียด รักษาความลับ องค์กร ไม่สร้างความแตกแยกหรือขัดแย้ง พูดคำสุภาพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้เกียรติผู้อื่นพร้อมทั้งรักษาความสัมพันธ์ที่ดี และพูดพอประมาณ ชัดเจน ตรงประเด็น ไม่เยิ่นเย้อ ลดการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน ช่วยให้งานเลขานุการมีประสิทธิภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรได้อย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของแก้ว ขิดตะขบ (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประพฤติดีทางวจิยาวาร ได้แก่ การงดเว้น คือไม่ใช้ความคิดที่ชั่วร้ายต่อผู้อื่น จำแนกเป็น 4 อย่าง คือ เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ เว้นจากการพูดเพื่อเจ้า และสอดคล้องกับสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (2547) ได้กล่าวว่า วจิสุจรีต เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ เว้นจากการพูดเพื่อเจ้าเหลวไหล

คือแม้ว่าจะเป็นความจริง แต่หากว่าเป็นคำส่อเสียดก่อให้เกิดความแตกร้าง เช่น นำความข้างนั้นมาบอกข้างนี้ เพื่อจะยุให้ทั้งสองฝ่ายแตกกัน แม้จะเป็นความจริงที่ไม่ควรพูด เพราะทำให้เขาแตกกัน เข้าในพวกส่อเสียด หรือ แม้ว่าเป็นคำหยาบ ไม่ได้มุ่งจะหลอกลวงให้เข้าใจผิด แต่ว่าเป็นคำหยาบคาย เช่น เป็นคำด่าว่าเป็นสัตว์ดิรัจฉาน อย่างโน้นอย่างนี้อะไร เป็นต้น หรือแม้ว่าอาจอย่างอื่นซึ่งเป็นการกล่าวทิ่มแทงใจ ซึ่งทุกคนรู้ว่าไม่ได้ เป็นเช่นนั้น และก็ไม่ได้มุ่งที่จะหลอก แต่กล่าวด้วยความโกรธ ด้วยความเหี้ยมหยาม ต้องการจะกดเขาให้เลว ก็ไม่ควรพูด

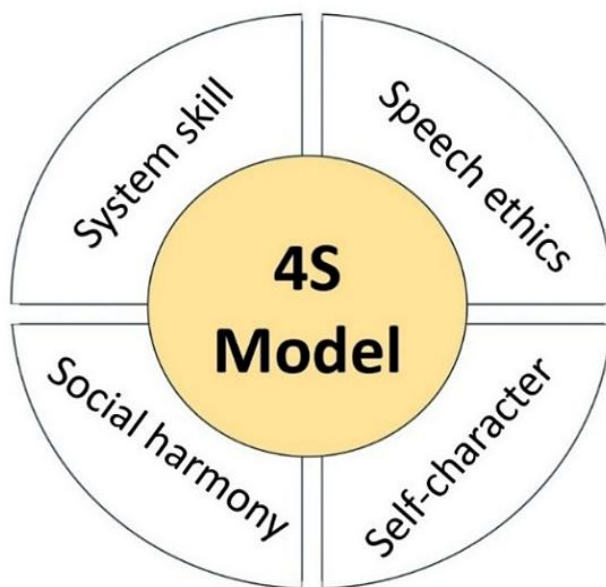
3.3 ด้านบุคลิกภาพกับหลักธรรมอันทำให้งาม 2 ผู้ทำหน้าที่เลขานุการต้องมีความอดทนและความสงบเสถียร เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพที่งดงาม อดทนต่อปัญหา อุปสรรค และแรงกดดัน สงบเสถียร อ่อนน้อม สุภาพเรียบร้อย รับฟังความคิดเห็นอย่างตั้งใจ และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี คุณลักษณะเหล่านี้ช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ เกิดความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน และสนับสนุนความสำเร็จในการประสานงาน ช่วยให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สอดคล้องกับเสฐียรพงษ์ วรรณปก (2533) แสดงทัศนะเรื่องขันติว่า โบราณจารย์ไทยได้อธิบายว่า ขันติหรือความอดทนนั้นมีอยู่ 3 ลักษณะ คือ 1) ทนลำบาก ได้แก่ ทนทุกขเวทนาความเจ็บปวดต่าง ๆ ได้ไม่บ่นไม่ร้อง เมื่อประสบกับความเจ็บป่วย พยายามอดกลั้นเอาไว้ 2) ทนตรากตรำ ได้แก่ อดทนต่อการทำงานเพื่อเลี้ยงชีวิต หนักเอาเบาสู้ ไม่ท้อถอย ทนเจ็บใจ ได้แก่ ทนต่อการด่าทอว่าร้าย หรือทนต่อคำสีของบุคคลอื่น โดยไม่ถือเอาเป็นอารมณ์ ทำใจให้สลบได้ไม่ตอบโต้

3.4 ด้านมนุษยสัมพันธ์และบริการด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 นั้น เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กรและต่อผู้ที่มาติดต่อ ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือ ความประทับใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างยั่งยืน โดยมีข้อมูลสนับสนุนจากคำสัมภาษณ์ว่า เลขานุการควรมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มั่นใจ ช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งด้านวัตถุ เช่น การบริการทั่วไป น้ำชากาแฟ เอกสารและนามธรรม เช่น การให้อภัย ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลความรู้ ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กร และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ประกอบกับควรใช้ถ้อยคำสุภาพ ไพเราะ เหมาะสมกับกาลเทศะ ถือเป็นกุญแจสำคัญในการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ ความศรัทธา และความร่วมมือในการทำงาน คำพูดที่ดีสามารถลดความขัดแย้งและสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุนการประสานงาน และต้องมุ่งเน้นการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มีจิตสาธารณะ พร้อมช่วยเหลือผู้อื่น นอกเหนือจากหน้าที่ เพื่อให้องค์กรเดินไปด้วยความร่วมแรงร่วมใจ เป็นการแสดงความเสียสละและรับผิดชอบ ต่อสังคมในบทบาทของตน สอดคล้องกับประไพพรรณ ธงอินเนตร (2552) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ ทฤษฎี และหลักการต่าง ๆ ที่จะใช้ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น จะเป็นเครื่องมือในการผูกมิตร ประสานประโยชน์ และทำให้การดำรงชีวิตและดำเนินงานในสังคมมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี มนุษยสัมพันธ์จะเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวกับแนวคิดทางจิตวิทยา พฤติกรรมมนุษย์ และแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมในศาสนาสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในมนุษย์ แล้วรู้จักนำมาปรับใช้อย่างมีศิลปะ เพื่อให้ผูกมิตรกับผู้อื่นได้ดีและสอดคล้องกับพุทธทาสภิกขุ (เจื้อม อินทปญโญ) (2543) ได้เสนอหลักคำสอนที่เกี่ยวกับสังคหวัตถุ 4 คือ หลักการสงเคราะห์หรือเรื่องการสงเคราะห์กัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย 1) ทาน คือ การแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทานมากกว่าอามิสทาน ธรรมทาน คือ ให้การช่วยเหลือแนะนำในสิ่งที่ดี มีประโยชน์ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยตนเอง 2) ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารัก นานิมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานที่ประกอบด้วยสัจจะ คือ ความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย 3) อตถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึงการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าให้เน้นที่โลกัตถจริยา คือ การทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด และ 4) สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นร่วมทุกข์ร่วมสุขกันอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

การปฏิบัติงานเลขานุการมี 4 ด้าน คือ ด้านงานธุรการ ด้านการสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์และบริการ ส่วนหลักพุทธธรรม 4 อย่าง คือ หลักอิทธิบาท 4 หลักวจีสุจริต 4 หลักธรรมอันทำให้งาม และหลักสังคหวัตถุ 4 เมื่อนำมาบูรณาการเข้าด้วยกัน จะต้ององค์ความรู้ใหม่ คือ ใจรักธุรการ สื่อสารเป็นธรรมงามบุคลิกภายใน มีใจบริการ ทั้งหมดนี้นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดองค์ความรู้ใหม่ เรียกว่า “4S Model” ดังนี้

4S Model



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

1. S = System Skill (ใจรักธุรการ) หมายถึง งานธุรการเป็นหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น การโต้ตอบหนังสือราชการ การร่างหนังสือ และการตรวจสอบ ความถูกต้องของเอกสาร เลขานุการควรทำด้วยความรัก ความพอใจ สนใจให้งานสำเร็จ ไม่ทำเพราะจำใจ (ฉันทะ) และมีความอดสาหัสไม่ท้อถอยแม้งานจะซ้ำซากหรือต้องละเอียดรอบคอบ (วิริยะ) พร้อมทั้งใส่ใจจดจ่อตั้งใจทำงานให้มีคุณภาพ เช่น ตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียด (จิตตะ) ตลอดจนหมั่นทบทวน ปรับปรุงวิธีการทำงาน ค้นหาแนวทางใหม่ที่ประหยัดเวลาและมีประสิทธิภาพ (วิมังสา) อิทธิบาท 4 จึงทำให้งานธุรการเกิดผลสำเร็จเร็วขึ้น ถูกต้อง และพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง

2. S = Speech Ethics (สื่อสารเป็นธรรม) หมายถึง การสื่อสารโดยยึดหลักที่ถูกต้องทั้งการพูดและการเขียน โดยไม่พูดเท็จ (สัจวาจา) ถ่ายทอดข้อมูล ข้อความหรือรายงานต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องอย่างตรงไปตรงมา และไม่พูดส่อเสียด (ปิสุณวาจา) สื่อสารโดยไม่ยุยงให้เกิดความแตกแยก หรือพูดให้ผู้อื่นบาดหมางกัน พร้อมทั้งไม่พูดคำหยาบ (ผรุสวาจา) ใช้ถ้อยคำสุภาพ สร้างความเคารพและบรรยากาศที่ดี ตลอดจนไม่พูดเพ้อเจ้อ (สัมผัปปลาปะ) สื่อสารเฉพาะสาระที่เป็นประโยชน์ ตรงประเด็น หลักวจีสุจริต 4 นี้ ทำให้การสื่อสารในงานเลขานุการมีความน่าเชื่อถือ สุจริต เสริมสร้างความสัมพันธ์และภาพลักษณ์องค์กรได้อย่างดี

3. S = Self-Character (งามบุคลิกภายใน) หมายถึง บุคลิกภาพเป็นลักษณะท่าทางการแสดงออกภายนอกทั้งด้านการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูดจา การสื่อสาร และความสัมพันธ์กับผู้อื่น เลขานุการควรอดทนต่อแรงกดดัน ความเร่งรีบ หรือคำตำหนิติ่ม ยืนหยัดทำงานด้วยจิตใจมั่นคง (ขันติ) ประกอบกับมีความสงบเสงี่ยม อ่อนน้อม สุภาพเรียบร้อย (โสรัจจะ) อันเป็นบุคลิกภาพภายใน เมื่อนำหลักธรรมอันทำให้งาม 2 นี้ มาฝึกปฏิบัติจะทำให้บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เกิดความเคารพไว้วางใจ ส่งงามทั้งภายนอกและภายในมากยิ่งขึ้น

4. S = Social Harmony (มีใจบริการ) หมายถึง มนุษยสัมพันธ์และการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและองค์กร มีจิตบริการ (Service Mind) เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการประกอบกับให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนงานผู้อื่นอย่างเต็มที่ (ทาน) ใช้ถ้อยคำไพเราะและสุภาพ (ปิยวาจา) ปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (อรรถจริยา) และวางตัวเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ (สมานัตตตา) ดังนั้น เมื่อนำหลักสังคหวัตถุ 4 นี้ มาปฏิบัติแล้ว จะช่วยให้สร้างสัมพันธ์อันดี สร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป

การปฏิบัติงานเลขานุการและการนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการใช้ในการทำงาน โดยพบว่างานเลขานุการต้องอาศัยความรู้ความสามารถหลายด้าน ทั้งความซื่อสัตย์ มนุษยสัมพันธ์ ความละเอียดรอบคอบ ความรับผิดชอบ และทักษะการสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการฟัง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในด้านการบูรณาการหลักพุทธธรรม พบว่ามีหลักธรรม 4 ประการที่เหมาะสมกับงานเลขานุการ ได้แก่ หลักอิทธิบาท 4 ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ซึ่งนำมาใช้กับงานธุรการ เพื่อสร้างแรงจูงใจ ความเพียรพยายาม และการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง ส่วนหลักจตุสัจจ 4 นำมาใช้ด้านการสื่อสาร โดยยึดหลักพูดจริง ไม่ส่อเสียด ใช้คำสุภาพ และพูดพอประมาณ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และหลักธรรมอันทำให้งาม 2 คือ ขันติและโสรัจจะ นำมาเสริมสร้างบุคลิกภาพของเลขานุการให้มีความอดทน สงบเสงี่ยม ควบคุมอารมณ์ได้ดี และรับฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจ และสุดท้ายหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อรรถจริยา สมานัตตตา นำมาพัฒนาด้านมนุษยสัมพันธ์และการบริการ เพื่อสร้างความร่วมมือและบรรยากาศที่ดีในองค์กร หลักพุทธธรรมเหล่านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานเลขานุการได้อย่างสอดคล้องและเป็นรูปธรรม ช่วยยกระดับทั้งคุณภาพงานและคุณภาพบุคคลให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กำหนดนโยบายงานเลขานุการด้านพุทธธรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องควรกำหนดแนวทางการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรให้เป็นระบบและปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ส่งเสริมนโยบายส่งเสริมค่านิยมทางวัฒนธรรมไทยและจริยธรรมในการทำงานกำหนดมาตรฐานด้านจริยธรรมและคุณธรรมในการปฏิบัติงานเลขานุการเพื่อพัฒนามาตรการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการศึกษางานเลขานุการในพุทธธรรมอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน
3. ส่งเสริมนโยบายการอบรมหลักสูตรพัฒนาเลขานุการตาม 4S Model

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. แนวทางการสร้างความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานเลขานุการด้วยหลักพุทธธรรมยุคดิจิทัล
2. การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการบริหารจัดการงานเลขานุการ เพื่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- แก้ว ชิตตะขบ. (2547). *รวมวิชาธรรมศึกษาชั้นตรี ตามหลักสูตรของสนามหลวงแผนกธรรม พ.ศ. 2546*. โรงพิมพ์การศาสนา.
- ประไพพรรณ ธงอินเนตร. (2552). *การพัฒนาบุคลิกภาพในการประชาสัมพันธ์*. โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต). (2549). *พุทธวิธีบริหาร*. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมปริยัติโสภณ (วรวิทย์ คงคปญโญ). (2550). *วิทยาพระสังฆาธิการ เล่ม 2 อนุสรณ์งาน พระราชทานเพลิงศพพระครูสุนทรกิตติวิมล (เหรียญ กิตติคุณ)*. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2546ข). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 12)*. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2546ก). *พุทธธรรม*. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2549). *พุทธธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิสมัย พวงคำ. (2551). *สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พุทธทาสภิกขุ (เงื่อม อินฺทปญโญ). (2543). *คู่มือมนุษย์ (ฉบับคำสมบูรณ์)*. สำนักพิมพ์ธรรมสภา.
- พุทธทาสภิกขุ. (2542). *มรดกธรรม*. ชมรมพุทธศาสน์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.
- สม สุจิรา. (2552). *เดอะท็อปซีเคร็ต 2 The Top Secret 2 ความลับสู่ความสำเร็จ (พิมพ์ครั้งที่ 17)*. โรงพิมพ์อมรินทร์ธรรมะ.
- สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก. (2547). *ทศบารมีและทศพิธราชธรรม*. โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- เสฐียรพงษ์ วรรณปก. (2533). *สูตรสำเร็จชีวิต*. โรงพิมพ์อมรินทร์พรินติ้งกรุ๊ป.
- อุษณีย์ ตูลาบดี. (2545). *เลขานุการ*. โรงพิมพ์บุ๊คแบงค์.
- Denzin, N. K. (1978). *Sociological Methods*. Routledge.