



กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผล  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร\*  
AN APPLICATION PROCESS OF BUDDHIST PSYCHOLOGICAL  
PRINCIPLES FOR ENHANCING WORK EFFECTIVENESS  
OF BANGKOK OFFICERS

พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกุโข

Phrakruparat Sitthisak Titasakkho

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

E-mail: Ning4811@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อสร้างกระบวนการประยุกต์โดยใช้หลักพุทธจิตวิทยา 3) เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 ท่าน และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัยพบว่า

กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเกิดจากการบูรณาการสังคหวัตถุ 4 กับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ 5 ประการของเฮิร์ชเบิร์ก โดยใช้ตัวแปรสังคหวัตถุ 4 แต่ละข้อเป็นฐานในการบูรณาการหลัก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณลักษณะทางพุทธจิตวิทยาที่เอื้อต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน การสร้างแรงความพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างความผูกพันในองค์กร ด้วยความเสียสละเพื่อองค์กร มีศิลปะใน

\* Received 8 August 2019; Revised 6 September 2019; Accepted 11 September 2019



สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ รู้จักวิธีสร้างมิตรภาพในที่ทำงาน ทำงานด้วยความสุข มีวิธีผ่อนคลาย ทำใจให้มีพลังด้วยการเติมอาหารให้สมองและร่างกาย แสวงหาความรู้สม่ำเสมอ มีความกระตือรือร้น รู้จักใช้เวลาหลังเลิกงานและวันหยุดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รู้จักสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและประชาชน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการแก้ปัญหาเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย

**คำสำคัญ:** กระบวนการประยุกต์ใช้พุทธจิตวิทยา, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, พุทธจิตวิทยา

## Abstract

The research aims 1) to study analytically on general conditions, problems and hindrances of Bangkok metropolitan officers' performance; 2) to synthesize the constructing methods of an application process of Buddhist Psychological Principles for enhancing Bangkok officers' work effectiveness; and 3) to propose an application process of Buddhist Psychological Principles for enhancing Bangkok officers' work effectiveness. The study is a mixed methods research between a qualitative method and quantitative one in nature. For collecting qualitative data an In-depth interview is used to collect data from 17 key informants and Focus Group Discussion is also used for collecting qualitative data from 12 specialists. A questionnaire is used to collect quantitative data from 254 respondents selected by a Random Sampling Method. For analyzing qualitative data a content analysis is employed and statistics including Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation is used for analyzing quantitative data.

### Results of which found that an:

Application process of Buddhist psychological principles for enhancing Bangkok officers' work effectiveness was the integration of 4 principles of service with the support of Herzberg's 5 satisfactory factors the support of Herzberg's 5 satisfactory factors applying each of 4 principles including generosity, convincing speech, rendering services, and equality consisting in impartiality as the core to enhance and develop Bangkok officers' Buddhist Psychological qualities of achievement, recognition, work itself, responsibility and advancement to contribution to the organization, how to effectively communicate, the



understanding of their work and responsibility, the ways of friendship building in the office, how to work happily, how to get relaxing by adding the food for brain and good health, seeking for new knowledge, enthusiasm, how to spend effective free time, how make good relations with office authorities, colleague and people, and how to contribute to the regularly getting rid of problems and grieves for people.

**Keywords:** Application Process Of Buddhist Psychological Principles, Work Effectiveness, Buddhist Psychological

## บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 89 บัญญัติ ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร (คณะรัฐมนตรี, 2528) และให้สำนักงานเขตเป็นองค์การบริหารของเขต มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานการปกครองท้องที่การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา การควบคุมดูแลโรงเรียนประถมศึกษา การดูแลและรักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือ ที่กฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งส่วนราชการ ประกอบด้วย ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ศิริ บรรณพิทักษ์, 2550)

การส่งเสริมและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครนอกจากต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนแล้ว ยังต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา รวมทั้งต้องทำงานร่วมกับประชาชนทั้งงานบริการ งานพัฒนาชุมชนโดยใช้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นเครื่องมือให้งานบรรลุเป้าหมาย หากเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีขีดความสามารถในการให้บริการ การบริหาร การสื่อสารที่ดี การมีศิลปะในการจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสียสละในการทำงาน รู้วิธีการสร้างแรงจูงใจ สร้างบรรยากาศ สร้างความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นต่อตนเอง ผู้บังคับบัญชา และประชาชน ย่อมส่งผลให้งานของสำนักงานกรุงเทพมหานครทั้งปริมาณและคุณภาพมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ (สมใจ ลักษณะ, 2549)



เมื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากทั้งภายในสำนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน การพัฒนาเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครให้มีคุณลักษณะตามหลักพุทธจิตวิทยา คือ การเป็นผู้ที่เสียสละ รู้จักการสื่อสารด้วยถ้อยคำที่ไพเราะเหมาะสมฤดูกาลเทศะ มีจิตอาสาเอื้อเฟื้อแผ่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และมีจิตวิญญาณที่มุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยและเสมอต้นเสมอปลาย ด้วยการวางตนที่เหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 หลักธรรมแห่งการทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีมีความสุข เพราะเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมการเป็นสมาชิกที่ดีในกลุ่มคน สังคม และองค์กร เป็นหลักที่ทำให้บุคลากรในองค์กรและสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข เป็นหลักธรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีกันในหมู่คณะ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งองค์ธรรมนี้พระพุทธเจ้าได้ตรัสไว้ว่า (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) ภิภุขุ ทั้งหลายสังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกันเพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แก่นของสังคหวัตถุ 4 คือ ความปรารถนาดีต่อกัน เอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน จึงสามารถประยุกต์ให้เป็นแนวทางสร้างสัมพันธ์ไมตรีภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ได้แก่ ทาน คือ การให้ การเสียสละ การแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ช่วยปลุกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว แบ่งปันกัน การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรทางกายต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อประชาชน ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน พูดจาจับใจ มีการกระทำทางวาจาที่แสดงออกถึงความปรารถนาดีต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อประชาชน เช่น ไม่กล่าวติเตียนให้ร้าย ถ้ามีปัญหาข้อพิพาทเกิดขึ้น ก็หาทางยุติด้วยการเจรจาด้วยถ้อยคำที่แสดงออกถึงจิตใจปรารถนาดีต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อประชาชน โดยปราศจากอกุศลจิตไม่หว่าดระแวง และสมานัตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ โดยประพฤติตัวให้มีความเสมอต้นเสมอปลาย วางตัวดีต่อกันเป็นกันเอง มุ่งหาทางบำบัดทุกข์บำรุงสุขบุคลากรในหน่วยงาน และประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ทั้งนี้พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมาย ของสังคหวัตถุ 4 คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน (พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), 2556)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครที่ผ่านมา นั้น ได้นำเอาหลักพุทธธรรมและหลักจิตวิทยา คือ หลักสังคหวัตถุ 4 และทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ 5 ประการของเฮอริชเบิร์กมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลของงานด้านแรงจูงใจ ด้านบรรยากาศ ด้านความพึง



พอใจ ด้านความผูกพันต่อองค์กรในระบบงานบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเทศ กรุงเทพมหานครมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสร้างกระบวนการประยุกต์โดยใช้หลักพุทธจิตวิทยา
3. เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา ด้านจิตวิทยา ผู้นำท้องถิ่น ข้าราชการที่เป็นตัวแทนหน่วยงาน และนักการเมือง จำนวน 17 รูป/คน เลือกโดยวิธีเจาะจง
3. ประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร รวม 750 คนรวมประชากรของงานวิจัยนี้ จำนวน 765 คน
4. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่กลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 % ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% โดยวิธีการเก็บแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling Method) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณมีทั้งสิ้น 254 คน
5. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 รูป/คน และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 คน
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งหนังสืออย่างเป็นทางการที่ได้คำรับรองจากผู้อำนวยการหลักสูตร ฯ เพื่อขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง พร้อมกับส่งบริบทเนื้อหาต่าง ๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ล่วงหน้าและกำหนดวัน เวลา และสถานที่ สำหรับสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้



เครื่องบันทึกเสียง และกล้องบันทึกภาพนิ่ง ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ แจกแบบสอบถาม 254 ชุด โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

7. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมคำสัมภาษณ์จากทุกคนของข้อคำถามทุกข้อมาถอดความ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการยืนยัน 3 เสา (Data Triangulation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ความสอดคล้องของข้อมูลทั้ง 3 มิติ และวิเคราะห์มูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครมีการนำเอาหลักสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีคุณลักษณะของการเสียสละ มีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ ร่วมกันทำงานด้วยความสามัคคี และมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือขาดแคลนงบประมาณในการจัดฝึกอบรม การจัดสัมมนา การจัดประชุม และการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์ในงานบริหารตามหลักธรรมาภิบาล และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จึงเกิดผลกระทบต่อ การส่งเสริมและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลตามที่วางเป้าหมายไว้

2. แนวทางในการสร้างกระบวนการประยุกต์โดยใช้หลักพุทธจิตวิทยา เกิดจากการบูรณาการสังคหวัตถุ 4 กับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ 5 ประการของเฮอรัลด์ ชเปิร์ก โดยใช้ตัวแปรสังคหวัตถุ 4 แต่ละข้อเป็นฐานในการบูรณาการหลัก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณลักษณะทางพุทธจิตวิทยาที่เอื้อต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างแรงบรรณาการในการทำงาน การสร้างแรงความพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างความผูกพันในองค์กร ด้วยความเสียสละเพื่อองค์กร มีศิลปะในสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ รู้จักวิธีสร้างมิตรภาพในที่ทำงาน ทำงานด้วยความสุข มีวิธีผ่อนคลาย ทำใจให้มีพลังด้วยการเติมอาหารให้สมองและร่างกาย แสวงหาความรู้สม่ำเสมอ มีความกระตือรือร้น รู้จักใช้เวลาหลังเลิกงานและวันหยุดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รู้จักสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและประชาชน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการแก้ปัญหาเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย



3. ผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน 4 ด้านโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า งานที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพในงานบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมา คือ ประสิทธิภาพในงานสนับสนุน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 น้อยสุด คือ ประสิทธิภาพในงานสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 และผลการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาองค์ประกอบที่ทำให้มีความพึงพอใจในงานที่ทำของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ด้านความผูกพันในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือด้านบรรยากาศในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 น้อยสุด คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ เท่ากับ 4.25

## อภิปรายผล

กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเกิดจากการบูรณาการสังคหวัตถุ 4 กับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ 5 ประการของเฮอริชเบิร์ก โดยใช้ตัวแปรสังคหวัตถุ 4 แต่ละข้อเป็นฐานในการบูรณาการหลัก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณลักษณะทางพุทธจิตวิทยาที่เอื้อต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสร้างแรงความพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างความผูกพันในองค์กร ด้วยความเสียสละเพื่อองค์กร มีศิลปะในสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ รู้จักวิธีสร้างมิตรภาพในที่ทำงาน ทำงานด้วยความสุข มีวิธีผ่อนคลาย ทำใจให้มีพลังด้วยการเติมอาหารให้สมองและร่างกาย แสวงหาความรู้สม่ำเสมอ มีความกระตือรือร้น รู้จักใช้เวลาหลังเลิกงานและวันหยุดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รู้จักสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและประชาชน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการแก้ปัญหาเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับงานวิจัยของ Jamrog and Overholt นำเสนอแนวคิดที่น่าสนใจ คือ ตัวแบบของประสิทธิผลขององค์การที่พัฒนาโดยทีมงานของ HRI-Human Resource Institute ซึ่งทำการพัฒนาเครื่องมือการวัดประสิทธิผลขององค์การที่เรียกว่า Organizational Capabilities Index -OCI ทำให้องค์การรู้ว่าควรจัดวางองค์การอย่างไร โดยมี องค์ประกอบสำคัญ 5 องค์ประกอบหลัก ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการจัดวางองค์การเพื่อบรรลุประสิทธิผลสูงสุด ได้แก่ (1) การจัดวางกลยุทธ์ (Strategic alignment) หมายถึง การที่องค์การให้ความสำคัญ กับส่งผ่านข้อมูลด้านกลยุทธ์ขององค์การ และมีการแลกเปลี่ยน





ข้อมูลอย่างต่อเนื่องให้ สอดคล้องกับพฤติกรรมและค่านิยมของคนในองค์กร (2) การเน้นที่ลูกค้าเป็นหลัก (customer focus alignment) หมายถึง กลยุทธ์ วิธีการทำงานของคนในองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก (3) ภาวะผู้นำและการจัดการบุคคลที่มีศักยภาพสูง หมายถึง การที่รูปแบบภาวะความเป็นผู้นำสามารถสื่อสาร จูงใจ สร้างความมีพันธสัญญา ต่อองค์กร ตลอดจนสร้างพฤติกรรมหรือบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมการเพิ่มผลิตผล ขององค์กร (4) การจัดวางด้านผลการปฏิบัติงาน (performance alignment) หมายถึง การ ที่พฤติกรรม กระบวนการและกิจกรรมในแต่ละวันสอดคล้องและสนับสนุนกลยุทธ์ของ องค์กร และ (5) การจัดวางด้านวัฒนธรรม (cultural alignment) หมายถึง ค่านิยมและ ความเชื่อของพนักงานและกระบวนการสามารถเชื่อมโยงกันจนเกิดพฤติกรรมที่ส่งเสริม กลยุทธ์ขององค์กร (J. J. Jamrog & M. H. Overholt, 2005)

### องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร หรือ แบบจำลองกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา สิทธิศักดิ์ 4Rs+4Ss+5Fs+5Es (SITTHISAK 4Rs+4Ss+5Fs+5Es MODEL) ซึ่งประกอบด้วย 4Rs หมายถึง 4 Roles of Bangkok Metropolitan Officers ได้แก่ การแสดงบทบาทเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในภาระงานหลักที่ปฏิบัติการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ บทบาทในงานบริหารภายใน บทบาทในงานบริการ บทบาทในงานสวัสดิการ และบทบาทในงานสนับสนุน 4Ss หมายถึง 4 Principles of Services ได้แก่ หลักการให้บริการอย่างกัลยาณมิตร ที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการแสดงพฤติกรรม ทางด้านกาย วาจา ใจ และการคิดวิเคราะห์ ของการเป็นสมาชิกที่ดีในกลุ่มคน สังคม องค์กร เป็นหลักที่ทำให้บุคลากรในองค์กรและสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข เป็นหลักธรรมะที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีกันในหมู่คณะไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่ คือ ทาน การเสียสละ ปิยวาจา การสื่อสารที่ดีต่อกัน อตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกัน สมานัตตตา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลาย 5Fs หมายถึง 5 Factors of Satisfaction with Work ได้แก่ หลักการปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจแก่ตนเอง ผู้บังคับบัญชา และประชาชน ด้วยจุดประสงค์แห่งความสำเร็จของงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากทุกฝ่าย ตามขอบเขตลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อเจริญความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน 5Es หมายถึง 5 kinds of Effectiveness of Work ได้แก่ หลักการส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลด้านการพัฒนา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างความผูกพันในองค์กร เมื่อนำแบบจำลองดังกล่าวมาส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร พบว่า บทบาทของเจ้าหน้าที่

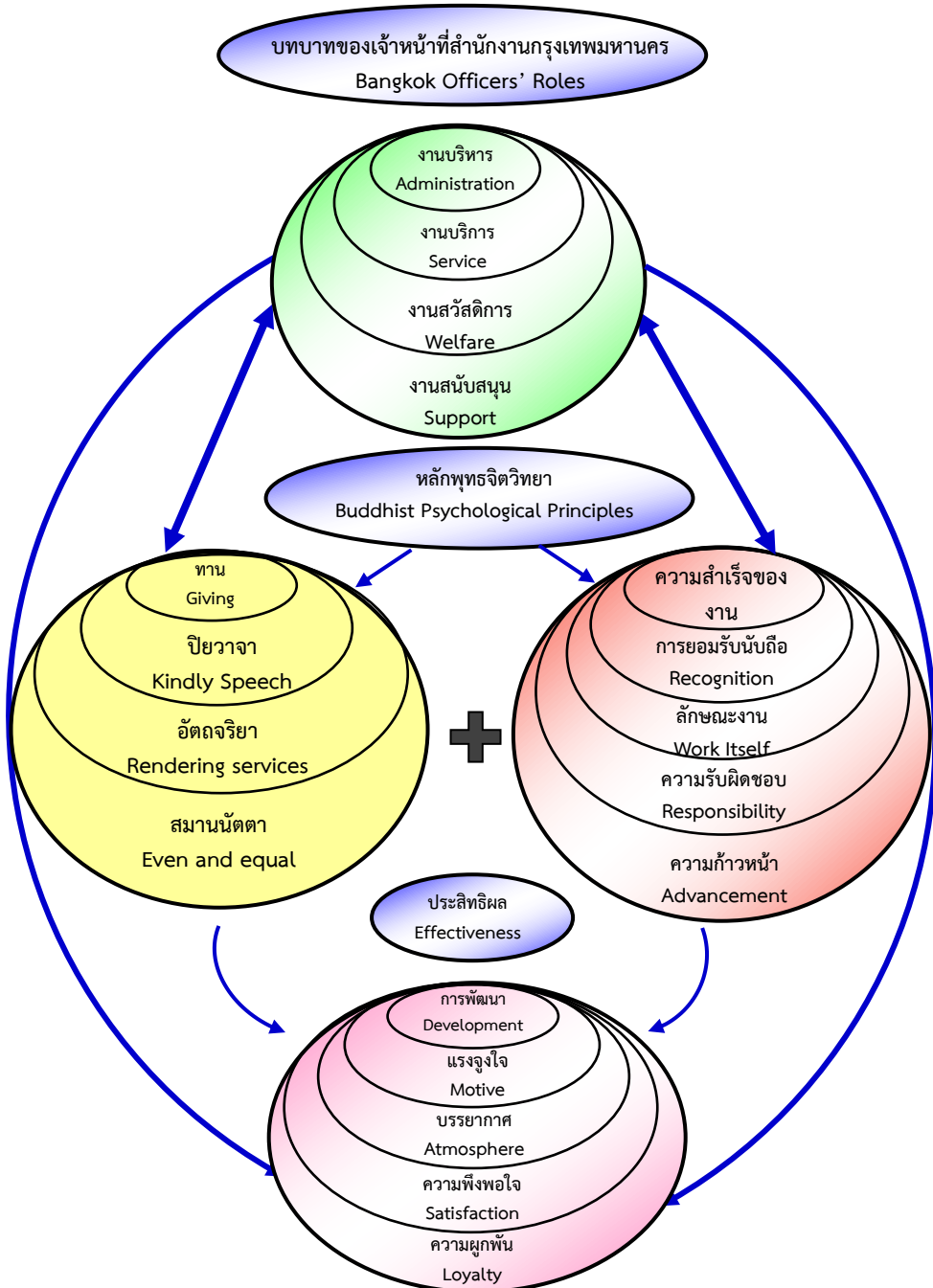




กรุงเทพมหานครในงานหลัก 4 ด้าน คือ งานบริหารภายใน งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุน ต้องได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพด้วยกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาคือ สังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา บุรณาการกับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ 5 ประการของ Herzberg คือ การทำงานให้สำเร็จ จนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน ตามลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ และมีความหวังที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้เจ้าหน้าที่มีคุณลักษณะพุทธจิตวิทยาที่พึงประสงค์ คือ มีความเสียสละเอื้อเฟื้อเกื้อกูล มีศักยภาพในการสื่อสารด้วยถ้อยคำไพเราะเหมาะสมถูกกาลเทศะ รู้จักทำงานเป็นทีมด้วยความร่วมมือและสามัคคีอย่างมีไมตรีจิต และมีศิลปะในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมสามารถแก้ปัญหาให้แก่ตนเอง เพื่อนร่วมงาน และทำงานตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะทำงานเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา การสร้างแรงจูงใจ การสร้างบรรยากาศ การสร้างความพึงพอใจ และความผูกพันในองค์กรอย่างดียิ่งซึ่งผลการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน 4 ด้านโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25



แบบจำลองกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร (SITTHISAK 4544 MODEL)





## สรุป

การวิจัยกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครนี้เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไปปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อนำมาสร้างรูปแบบกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาในการส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กรุงเทพมหานคร ควรประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครอย่างจริงจัง

1.2 สำนักงานเขตประเวศกรุงเทพมหานครควรจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้นโดยการนำเอาหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศเพื่อให้มีทำงานสัมฤทธิ์ตามหลักพุทธจิตวิทยาอย่างแท้จริง

1.3 หน่วยงานของรัฐควรจะนำเอาหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่รับในทุกหน่วยงาน จะทำให้เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติงานตามหลักพุทธจิตวิทยา ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานของรัฐบาลในภาพรวม

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครทำงานตามหลักพุทธจิตวิทยา คือการนำเอาหลักสังคหวัตถุ 4 มาเป็นตัวกำกับให้งานเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน

2.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศและเขตอื่น ๆ ของกรุงเทพมหานครทำงานตามหลักพุทธจิตวิทยา คือการนำเอาหลักสังคหวัตถุ 4 มาเป็นตัวกำกับให้งานเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน

2.3 ส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ของรัฐทำงานตามหลักพุทธจิตวิทยา คือการนำเอาหลักสังคหวัตถุ 4 มาเป็นตัวกำกับให้งานเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร

3.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาลดเพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร



3.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ

### เอกสารอ้างอิง

- คณะรัฐมนตรี. (2528). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 102*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต). (2556). *พุทธวิธีการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศิริ บรรณพิทักษ์. (2550). *นักวิชาการชี้ปัญหาการศึกษาไทยถึงขั้นโคม่าสิงหาคม*. กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพธุรกิจออนไลน์.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- J. J. Jamrog & M. H. Overholt. (2005). *Measuring Organizational Effectiveness* . New York : Canadian Management Centre Special Report.