

ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา

Promoting Factors the Efficiency of Employees at Work Based on Buddhist Psychology

จิรัชญา เชียงกุล¹, กัลยาณี ประดับพงษา², ญาณ นลินขวัญ³ และ ตระกูล พุ่มงาม⁴

Jirachada Chiengkul, Kalayanee Pradubpongsa,

Naryan Narlinkwan and Trakoon Phumngam

(jirachada.c@gmail.com, kalayanee8338@gmail.com and

putto5999@gmail.com)

Received: July 19, 2024

Revised: October 14, 2024

Accepted: November 12, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักพระพุทธศาสนาและหลักจิตวิทยา 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวพุทธจิตวิทยา และ 3. นำเสนอปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวพุทธจิตวิทยา ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะด้านและผู้มีประสบการณ์ตรงโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย และการสนทนากลุ่มย่อยกับผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและสร้างข้อมูลแบบอุปนัย

ผลการวิจัยพบว่า 1. การศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ตามหลักพุทธจิตวิทยา ประกอบด้วย อิทธิบาท 4 สังคหวัตถุ 4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกของ Seligman 2. การวิเคราะห์

¹ มูลนิธิมิตรภาพบำบัด ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

Heart to Heart Foundation, Chaengwattana Road, Lak Si District, Bangkok

² บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

Thai Airways International Public Company Limited, Bangkok

³ นักวิชาการอิสระ

Independent academic, Lak Si District, Bangkok

⁴ ศูนย์ปฏิบัติธรรมพุมานาราม ตำบลพิบูลทอง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

Phumvanaram Meditation Center, Phikunthong Subdistrict, Ratchaburi District, Ratchaburi Province

ปัจจัยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา ประกอบด้วย 1) ความคิดบวก ความผูกพันกับหน่วยงาน บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อจิตใ้บริการในงาน ขยัน ยึดหยุ่นสูง การจัดการในความแตกต่างหลากหลาย ความคิดสิ่งใหม่ การสื่อสารและร่วมมือกันทำงาน 2) ใช้หลักพุทธจิตวิทยาสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) ผู้บริหารและบุคลากรเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการพัฒนาบุคลากร และ 3. นำเสนอปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท เอส ดี ซี เซ็นทรัล เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ บุคลากรมีจิตใจในงานบริการ ทำงานรวดเร็ว มีความยืดหยุ่น เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง มีความคิดสร้างสรรค์ มีการสื่อสารที่ชัดเจน และมีความร่วมมือในการทำงาน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงานของบุคลากร, พุทธจิตวิทยา

Abstract

The purpose of this research was to 1. examine the factors that promote work efficiency of employees based on Buddhist principles and psychology, 2. analyze the factors that enhance work efficiency in the context of Buddhist psychology, and 3. propose factors that promote work efficiency according to Buddhist psychological principles. The research used a qualitative methodology, employing in-depth interviews and data collection from experts and practitioners using a content-validated interview guide to meet the research objectives. Additionally, focus group discussions with specialists were conducted, and data were analyzed using content analysis and inductive reasoning.

The findings of the study were as follows: 1. The factors that promote work efficiency based on Buddhist psychology include the Four Noble Tasks (Ittibhāva 4), the Four Measures of Social Harmony (Saṅkhāvatthu 4), Maslow's Hierarchy of Needs, and Seligman's Positive Psychology Theory. 2. The factors that enhance work efficiency in Buddhist psychology include: 1) positive thinking, organizational commitment, personality traits affecting work attitude, diligence, flexibility, diversity management, innovative thinking, communication, and teamwork; 2) using Buddhist psychology to increase motivation and improve work efficiency; and 3) both managers and employees

understanding the factors influencing work efficiency and employee development. 3. The factors promoting work efficiency in the SD-Central Center Co., Ltd. include employees' service-oriented mindset, quick work, flexibility, respect for differing opinions, creativity, clear communication, and teamwork.

Keywords: Efficiency, Work Performance of Employees, Buddhist Psychology

บทนำ

โลกยุคที่มีการแข่งขันสูงในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการด้านทันตกรรม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการรักษา อันเนื่องมาจากรู้บริการหรือคนไข้ที่มารับบริการทันตกรรมที่บริษัท เอส ดี ซี เซ็นทรัล เซ็นเตอร์ ขาดความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพฟันอย่างถูกวิธี ขาดการส่งเสริมป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาสุขภาพฟันที่มีความซับซ้อนยากต่อการรักษา รวมทั้ง ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุยิ่งทำให้มีความต้องการในการรักษาทางด้านทันตกรรมและการดูแลฟันเป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถรับประทานอาหารได้ ช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีในการพบปะผู้คน ในการสร้างสัมพันธ์ภาพและการสื่อสารด้วยความมั่นใจ มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น และให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต (lifestyle) ผู้คนในยุคนี้ ที่มีการดูแลรักษาสุขภาพและตอบรับการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับสถานการณ์ขณะนี้มีการแพร่ระบาดของไข้หวัดใหญ่ สายพันธุ์ต่าง ๆ ที่สามารถติดต่อกันได้โดยง่ายมาอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารระดับสูง เอส ดี ซี เซ็นทรัล เซ็นเตอร์ (SDC Central Center) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการทางทันตกรรมแบบครบวงจร โดยเน้นคุณภาพและการให้บริการที่มีมาตรฐานระดับสากล ผู้รับบริการได้รับบริการที่เหมาะสมและปลอดภัยโดยทันตแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการรักษาฟันครบทุกด้าน เช่น การรักษารากฟัน การฝังรากฟันเทียม (dental implant) ศัลยกรรมช่องปาก การจัดฟัน ถอนฟัน ผ่าฟันคุด อุดฟัน และการรักษาหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านทันตกรรม โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการและ ผู้รับบริการได้รับการรักษาอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องและปลอดภัย โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีเครื่องเอกซเรย์ระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ปราศจากเชื้อ มีคุณภาพ บนค่าใช้จ่ายที่สมเหตุผล ปัญหาคือ บุคลากรมีความรู้ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เป็นส่วนใหญ่ ยังทำงานไม่เต็มศักยภาพไม่สามารถปรับตัวเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในงานที่รับผิดชอบ ขาดความรู้และทักษะในการทำงานที่ทันสมัย และ

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่สามารถให้บริการตามระบบและขั้นตอนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าว และงานวิจัยนี้ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้สามารถทำงานส่งผลต่อวิสัยทัศน์ของ เอส ดี ซี เซ็นทรัล เซ็นเตอร์ ที่ว่า “เป็น ศูนย์ทันตกรรมชั้นนำให้บริการการดูแลและรักษาสุขภาพช่องปากและฟันโดยอาจารย์ทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญครบทุกสาขา แบบครบวงจรที่มีมาตรฐานระดับสากล”

ผลการวัดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของ เอส ดี ซี เซ็นทรัล เซ็นเตอร์ ในปี 2566 การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีพบว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารระดับสูงจึงมีนโยบายเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้มีการบริการ การสื่อสารและมีพฤติกรรมตามที่หน่วยงานคาดหวังหรือตามวัฒนธรรมของหน่วยงานที่กำหนด สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่เพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีในการวัดผลงานของบุคลากร ตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นมา

จากการทบทวนข้อมูลเหตุผลและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเลือกพื้นที่การวิจัย บริษัท เอส ดี ซี เซ็นทรัล เซ็นเตอร์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 1319 ถนนประชาชื่น แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา” เพื่อให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักพระพุทธศาสนาและหลักจิตวิทยา
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวพุทธจิตวิทยา
3. เพื่อเสนอปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิจัยให้กับกลุ่มบุคลากร บริษัท เอส ดี ซี เซ็นทรัล เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อพัฒนาบุคลากรทั้งหมดของบริษัทฯ ใช้รูปแบบการวิจัยเป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1) ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Investigation) และเอกสารจากหน่วยงานต่างๆที่ประสบความสำเร็จ 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) และ 3) การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรตามหลักพระพุทธศาสนาและหลักจิตวิทยา ใช้เครื่องมือแบบศึกษาเอกสาร วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องและสรุปความสัมพันธ์ของเนื้อหาและความเชื่อมโยงของข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นภาษาผู้วิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1

2. ขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้เอกสารสัมภาษณ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย สัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ จากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา ด้านจิตวิทยา และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานเอส ดี ซี เซ็นทรัล เซ็นเตอร์ โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive Sampling) รวม 17 รูปหรือคน คัดเลือกผู้ที่สามารถให้ข้อมูลตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้เป็นอย่างดี สัมภาษณ์ ณ เอส ดี ซี เซ็นทรัล เซ็นเตอร์ หรือสถานที่สะดวกสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ หรือใช้ระบบการสื่อสารทางไกล (Zoom) และดำเนินการสนทนากลุ่มย่อย เพื่อตรวจสอบปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรตามแนวพุทธจิตวิทยา คัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิแบบเจาะจง (Purposeful Selection) เป็นการเลือกเฉพาะผู้มีความรู้และมีประสบการณ์ทางด้านพุทธจิตวิทยา และผู้บริหารและผู้นำที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง รวม 9 คน สนทนากลุ่มย่อย ณ เอส ดี ซี เซ็นทรัล เซ็นเตอร์ และใช้ระบบสื่อสารทางไกล (Zoom) ผู้ร่วมสนทนามีความเข้าใจในโครงร่างวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวพุทธจิตวิทยา ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 และ

3. ขั้นตอนในการนำเสนอปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3

วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยเทคนิค 6C (Concept Contents Classification วิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดของข้อมูล และ Category Conceptualization Communication เป็นการสังเคราะห์ข้อมูลและตีความข้อมูลอย่างเป็นระบบ) โดยจำแนกเนื้อหาตามองค์ประกอบ สื่อสารเป็นภาษาผู้อ่านให้เข้าใจง่ายรวมทั้งใช้ Matrix

Data Analysis วิเคราะห์องค์ประกอบพื้นฐาน ตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์ข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย อีกทั้ง การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยใช้การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Source Triangulation)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวพุทธจิตวิทยา พบว่า มีหลักพุทธธรรมและหลักจิตวิทยาที่สอดคล้องเหมาะสมกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 จากการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

1.1 หลักพุทธธรรมจำนวน 2 หลักธรรม ประกอบด้วย

1.1.1 หลักอริยบท 4 เป็นหลักธรรมเพื่อให้ประสบความสำเร็จและการทำงานมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งต้องปฏิบัติให้ครบเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกัน 4 ข้อ ได้แก่ ฉันทะ คือการมีใจรักในสิ่งที่ทำหรือในงานที่รับผิดชอบ รวมถึง แม้ไม่ได้ทำในงานที่รักก็ต้องรักในสิ่งที่ทำด้วย จึงจะเกิดพลังและความผูกพันในการทำงาน วิริยะ คือ ความพากเพียรอดสาหัส เสมอต้นเสมอปลาย มีความมั่นใจในการทำงานและทำงานอย่างเต็มศักยภาพ จิตตะ คือ การใช้สติจดจ่อในงานที่ทำ อยู่กับปัจจุบันในทุกลมหายใจ และวิมังสา คือ การพิจารณาไตร่ตรองใช้ปัญญาพัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้ง การติดตามประเมินผลงานเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ตอบสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.1.2 หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นการปฏิสัมพันธ์กันในสังคม เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้อมนำจิตใจผู้อื่น ได้แก่ ทาน หรือให้ปัน คือการเสียสละ การเอื้อเพื่อแบ่งปันช่วยเหลือสงเคราะห์ปัจจัย 4 ให้ความรู้ สอนงาน ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ การใช้วาจาประสานไมตรี (พูดดีจับใจ) พูดในสิ่งที่ประโยชน์ มีเหตุผลเหมาะสมกับกาลเทศะคิดก่อนพูด ชักจูงในทางที่ดีงามเห็นอกเห็นใจ อตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ มีกริยาอ่อนน้อมสร้างสรรค์คุณงามความดี การปฏิบัติในสิ่งที่ประโยชน์ต่อผู้อื่นช่วยเหลือกัน สมนัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ การประพฤติตนมีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอาเปรียบ ทำตนให้เป็นที่น่ารัก น่าเคารพ น่าไว้วางใจ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ร่วมแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับท่านที่ได้ให้ความหมายไว้ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2550)

1.2 ทฤษฎีจิตวิทยาจำนวน 2 หลักการ ประกอบด้วย

1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ Maslow's Hierarchy of Needs Theory เป็นลำดับขั้นตอนความปรารถนาของตน พฤติกรรมของมนุษย์มีรากฐานมาจากความต้องการแบ่งไว้ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ เป็นต้น ระดับที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เช่น การประกอบอาชีพที่มั่นคง สวัสดิการบำนาญ บำนาญ เป็นต้น ระดับที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นที่รัก (Love/Belongingness Needs) เช่น การมีครอบครัว เพื่อน คนรัก ความสัมพันธ์กับคนอื่นในสังคม เป็นต้น ระดับที่ 4 ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) แบ่งเป็น 2 ชั้น ชั้นที่ 1 ชั้นพื้นฐาน เช่น ได้รับการยอมรับนับถือ การเป็นที่สนใจ ศักดิ์ศรี การมีอิทธิพล เป็นต้น และชั้นที่ 2 ชั้นที่สูงขึ้นไป ได้แก่ ความเชื่อมั่นในงาน มีสมรรถนะ ความสำเร็จ การเป็นแบบอย่าง และความเป็นอิสระ ระดับที่ 5 ความต้องการความสำเร็จและประจักษ์ในตน (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการในขั้นสูงสุดของการพัฒนาการแห่งพฤติกรรมของมนุษย์ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการตอบสนองแล้ว

1.2.2 ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกของ Martin Seligman (PERMA Model) เป็นการจัดการการเรียนรู้ เชื่อว่ามนุษย์พัฒนาได้ไม่มีขอบเขตที่สิ้นสุด เพื่อความสำเร็จและความสุขในชีวิตมี 5 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 ความรู้สึกดีมีอารมณ์บวก (Positive Emotion) เป็นการพัฒนาพฤติกรรมบุคคล เช่น จิตสงบโปร่งใส เบิกบาน (พฤติกรรมภายใน) หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส กริยาอ่อนน้อม (พฤติกรรมภายนอก) ทำให้มีความสุขในการดำรงชีวิตและการทำงานอันนำไปสู่ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น องค์ประกอบที่ 2 ความผูกพันในองค์กร (Engagement) การมีจิตผูกพัน มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันและมีความเป็นเจ้าของร่วมกัน องค์ประกอบที่ 3 ความสัมพันธ์ (Relationship) การสานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าลูกน้อง ลูกค้าและเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน การมีส่วนร่วมสร้างความสุขและความสำเร็จ องค์ประกอบที่ 4 ชีวิตมีคุณค่า (Meaning) หรือชีวิตมีความหมาย เป็นคุณสมบัติของคนทำงานที่ประสบความสำเร็จ มีความสุข มีพลังในการทำงาน ได้รับการยอมรับ มีความเชื่อมั่นศรัทธาในตัวเองและสิ่งที่ทำ องค์ประกอบที่ 5 ความสำเร็จ (Accomplishment) มาจากความคิดบวก มีพลังบวก เติบโตสถานการณ์ได้โดยไม่เสียสมดุล ความสำเร็จเป็นแรงจูงใจให้มีความท้าทายในการทำงานที่ยากยิ่งขึ้น จึงเป็นการพัฒนาตนเองให้เก่งยิ่งขึ้น

หลักจิตวิทยาทั้งหมดจากการทบทวนวรรณกรรม เมื่อวิเคราะห์สังเคราะห์แล้ว สอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากความรู้ และทักษะจากการวิเคราะห์สามารถนำไปพัฒนาและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันพึง ประสงค์ของบุคลากร เมื่อเข้าใจชีวิต ความรู้สึก ความต้องการและความคิดของมนุษย์ สะท้อนออกมาซึ่งการกระทำก็สามารถปรับวิธีคิดใหม่ นำผลการวิเคราะห์ไปใช้เพื่อ ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มย่อย ได้นำผลมา วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วย เทคนิค 6C และใช้ Matrix Data Analysis ได้ปัจจัยที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ ตามแนวพุทธจิตวิทยา เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 มี องค์ประกอบ ปัจจัยที่สำคัญ และผลลัพธ์ ตามภาพที่ 1 โดยมีองค์ประกอบทางด้าน พุทธธรรมและทฤษฎีจิตวิทยา ดังนี้

องค์ประกอบและปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา			
องค์ประกอบ	บูรณาการหลักพุทธธรรม ทฤษฎีจิตวิทยา	ปัจจัยสำคัญส่งเสริมประสิทธิภาพ	ผลลัพธ์
สังคหวัตถุ 4 เครื่องยึดเหนี่ยวนำมาจิตใจผู้อื่น ทำให้มีความสุขในการทำงาน	ทาน - ให้ปัน ได้ใจ พัฒนาจิต ปิยวาจา - พูดอย่างรักกัน ใช้วาจาประสานไมตรี อัตถจริยา - ทำประโยชน์แก่กัน สร้างสรรค์คุณความดี สมานัตตตา - สารสัมพันธ์สมานฉันท์ทำให้เข้ากับผู้อื่นได้ เสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค	จิตใจบริการ (Service Mind) การสื่อสาร (Communication) พูดดีจึงใจ ได้เนื้อหาในการให้บริการ ความร่วมมือ (Collaboration) สมานฉันท์ แก้ปัญหา ทำประโยชน์แก่กัน	คนดี เก่งคน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตเจตงาม คิด พูดดี ทำดี ในงานที่ทำ และผู้คนรอบข้าง มีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต
อิทธิบาท 4 งานสำเร็จ ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก Martin Seligman (PERMA model) คนพัฒนาได้เพื่อความสำเร็ อย่างมีคุณค่าและมีความสุข	ฉันทะ (Passion) ใจรักในสิ่งที่ทำ มีความคิดอารมณ์บวก มีความปรารถนาที่ดียิ่ง เพิ่มพลัง จิตผูกพัน วิริยะ (Effort) พากเพียรอดทน เสมอต้นเสมอปลาย จิตตะ (focus) จิตสงบนึกบาน สติจดจ่อในงานที่ทำ อยู่กับปัจจุบันในทุกลมหายใจ วิมังสา (system thinking) พิจารณาไตร่ตรอง คิด พัฒนางานเป็นระบบให้ดีขึ้น	ทำงานขยัน คล่องแคล่ว ยืดหยุ่น ฟื้นฟู (dynamic & resilience) ทำงานเต็มศักยภาพได้สำเร็จ สัมและลุกขึ้นใหม่ได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขสถานการณ์ได้ไม่เสียสมดุล ความสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์บวก เคารพความหลากหลาย (diversity)	คนเก่ง เก่งงาน ทำงานได้ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบได้สำเร็จ บรรลุพันธกิจและส่งผลถึงวิสัยทัศน์ อย่างมืออาชีพ รักในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow) ความปรารถนาของตน จิตวิทยาเชิงบวก อิทธิบาท 4	ทำหยาด้วยอง งานที่ท้าทาย มีความผูกพันกับองค์กร ยึดหยุ่นสูง ไม่ยึดมั่นถือมั่น ปล่อยวางได้ ใช้ปัญญาเพิ่มพลังเกิดสิ่งใหม่ ตอบสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วงานสำเร็จ	คิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ทำงานด้วยวิธีการใหม่ ๆ (Creativity) ด้วยความรู้สึที่ดี จดจ่อมุ่งมั่นให้เกิดสิ่งใหม่ อย่างมีความสุข	ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เก่งคิด มีปัญญาสร้างศรัทธา อุดมการณ์ในการทำงานสำเร็จร่วมกัน มีความผูกพันกับองค์กร ชีวิตมีคุณค่า มีความหมาย

ศ.จิตวิทยา สังคหวัตถุ

6

ภาพที่ 1 องค์ประกอบและปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวทางพุทธจิตวิทยา

2.1 องค์ประกอบทางพุทธจิตวิทยา เป็นการบูรณาการ (Integration) หลักพระพุทธศาสนาและหลักจิตวิทยาเข้าด้วยกัน เพื่อใช้พุทธจิตวิทยาเป็นแนวทางในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพงานสำเร็จ โดยใช้หลักอิทธิบาท 4

ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ที่ต้องใช้ทั้งจิตรักในงานที่ทำมีแรงบันดาลใจ (Passion) ความปรารถนาที่ดีงาม มีทัศนคติที่ดีในการทำงานคิดบวก มีพลังงานพลังใจสูง (High Energy) วิริยะอุตสาหะ (Effort) มีความพยายาม มุ่งมั่นไม่ทอดถอยเกาะติดกับงานจนสำเร็จ จิตตะมีสติ สมาธิอยู่กับปัจจุบันใช้ปัญญาจดจ่อ (Focus) ในสิ่งที่ทำเพื่อให้งานสำเร็จ และมีวิมังสาหรือปัญญาสามารถพัฒนางานให้ดีขึ้นทันต่อการเปลี่ยนแปลง (System Thinking) สามารถคิดสิ่งใหม่ (Creativity) และทำงานด้วยวิธีการใหม่ เพื่อเพิ่มผลผลิตหรือให้บริการที่ดีขึ้น สร้างความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในเพื่อนร่วมงานหรือแพทย์ และลูกค้าภายนอกหรือคนไข้ที่เข้ามาใช้บริการ

อิทธิบาท 4 ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จ ทำงานรวดเร็ว มีความคล่องตัวในการทำงาน เมื่อนำความคิดบวกหรืออารมณ์บวกมาบูรณาการเข้าด้วยกัน จะเป็นผู้ที่ทำงานทั้งรวดเร็วและยืดหยุ่นในการทำงาน ผิดพลาดแก้ไขได้ทันท่วงที หรือล้มและลุกขึ้นใหม่ได้อย่างรวดเร็ว (Resilience) ได้ทันสถานการณ์หรือลดละปล่อยวางสิ่งที่ผ่านมาแล้วเพื่อเริ่มต้นใหม่ได้อย่างรวดเร็ว และสังคหวัตถุ 4 หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล เป็นการสงเคราะห์ซึ่งกันละกันมี 4 ประการ ทาน การให้การเสียสละ ได้ใจพัฒนาจิตใจตนเอง เกิดสัมพันธภาพที่ดี เป็นพื้นฐานของผู้ที่มีการบริการที่ดี (Service Mind) ปิยวาจา คือ การพูดด้วยถ้อยคำพูดที่มีความรักกันไพเราะ มีความจริงใจ ไม่พูดก้าวร้าว มีภาษากายที่บ่งบอกถึงความสุภาพอ่อนน้อม การพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น เป็นลักษณะของผู้ที่มีจิตใจบริการด้วยการสื่อสารใช้วาจาประสานไมตรี สามารถชี้แจงรายละเอียดในเนื้องานที่รับผิดชอบให้ลูกค้ามีความเข้าใจและประสานไมตรี ผูกสัมพันธ์ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นหรือเกินความคาดหวังในงานที่รับบริการ อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือกัน ช่วยแก้ปัญหา ทำให้เกิดความร่วมมือมีอุดมการณ์ในงานบริการร่วมกัน สมานัตตตา คือ เป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอหรือมีพฤติกรรมเสมอดันเสมอปลาย เสมอภาค

คุณธรรมข้อนี้จะทำให้เป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งเป็นการสร้างความนิยม และความไว้วางใจ (Trust) ทั้งอัตถจริยาและสมานัตตตาทำให้เกิดความร่วมมือสมานฉันท์ (Collaboration) และการทำงานเป็นทีมที่ดีมีความสุข บรรยากาศในการทำงานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งใช้ศาสตร์ด้านจิตวิทยาร่วมด้วย การมีความเข้าใจในมนุษย์และความต้องการของบุคลากรแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน (Diversity) จึงสามารถจูงใจหรือส่งเสริมเสริมในการทำงานได้อย่างเหมาะสมลงตัวในแต่ละบุคคล ความคิดเชิงบวก อารมณ์บวกทางจิตวิทยาสามารถ

สร้างแรงบันดาลใจ (Passion) แม้ไม่ได้ทำงานที่รักก็รักในงานที่ทำ และใช้ปัญญานำศรัทธาในการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร มีอุดมการณ์ เพิ่มพลังบวก ไม่หนีปัญหา แก้ปัญหาเห็นคุณค่าแท้ในตนเองในการทำงาน ทำงานอย่างเต็มศักยภาพจนสำเร็จ มีความก้าวหน้า พ้นฟูพลังการทำงานได้ดี

2.2 ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานหรือผลสำเร็จ ที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ใช้พุทธจิตวิทยาด้วย Matrix Data Analysis ตามภาพที่ 1

องค์ประกอบที่ 1 ประกอบด้วย สังคหวัตถุ 4 ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญส่งผลถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพ ทำงานเป็นทีมได้ดี และเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ส่งผลถึงผู้รับบริการให้การบริการที่ดีจากใจ ดังนี้ 1) บุคลากรมีการบริการที่ดี มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นการบริการจากใจด้วยความตั้งใจมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำพร้อมส่งมอบงานให้เพื่อนร่วมงานเพื่อให้บริการได้ สอดรับจากการทบทวนวรรณกรรมว่า การมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งบุคลิกภาพทางด้านร่างกาย ทางจิตใจ ทางความสามารถ ทางจริยธรรม ทางสังคม ทางอารมณ์ และบุคลิกภาพทางกำลังใจ มีความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งหมดนี้เป็นบุคลิกภาพในทางบวกส่งเสริมการมีจิตใจในงานบริการต่อผู้รับบริการ แพทย์และบุคคลรอบข้างอันส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) 1.2) การสื่อสารที่ดีถูกต้องเหมาะสมถูกกาลเทศะ (Communication) พูดดีจับใจสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับสาร พูดอย่างรักกัน ใช้วาจาประสาณไมตรี แสดงออกทั้งภาษาพูดและภาษากาย (Body language) 3) ความร่วมมือร่วมใจสมานฉันท์ (Collaboration) ในการทำงานสงเคราะห์ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ทำประโยชน์ให้แก่กันด้วยความเสมอต้นเสมอปลายและเสมอภาค ผลลัพธ์ที่ได้ทั้งหมด คือ บุคลากรเป็นคนดีและเก่งคน

องค์ประกอบที่ 2 ประกอบด้วย อิทธิบาท 4 และความคิดบวก อารมณ์บวก เพื่อให้งานสำเร็จอย่างรวดเร็ว มีความคล่องตัวสูง ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร พร้อมทุ่มเท มีความสัมพันธ์ที่ดี มีความเข้าใจเห็นอกเห็นใจกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ทั้งผู้บริหารและบุคลากรมีความเข้าใจอันดี ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้บนความหลากหลายความคิด หลายความเชื่อของบุคลากรแต่ละบุคคล เกิดความไว้วางใจ (Trust) รักในงานที่ทำหรืองานได้รับมอบหมาย มีพลังกายพลังใจในการทำงานสูง เปิดใจพัฒนาตนเอง มีทักษะในการทำงานได้หลายหน้าที่ (Multi Skill) เมื่องานสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด ได้รับคำชม ได้รับการยอมรับ ฉลองความสำเร็จร่วมกัน ได้รับรู้ถึงชีวิตที่มีคุณค่า จากการทำงานที่รวดเร็ว ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ มีความคล่องตัวสูง

(Dynamic) เปิดใจมีความยืดหยุ่นในการทำงานสูง (Resilience) พร้อมทั้งจะพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเมื่อเห็นคุณค่าแท้ในตนเองและความสำเร็จที่ใช้ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง (ปรียัติ) การพัฒนาตนเองจากการลงมือปฏิบัติงานจริง (ปฏิบัติ) และสามารถบรรลุความสำเร็จได้ผลลัพธ์ (ปฏิเวธ) อย่างสม่ำเสมอ และทำงานได้บนความหลากหลายทั้งลักษณะงานและบุคลิกภาพแต่ละคนที่มีความแตกต่าง (Diversity) สู้การเป็นคนเก่ง

องค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย หลักจิตวิทยาทฤษฎีลำดับความต้องการ ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกและหลักธรรมอิทธิบาท 4 มาเชื่อมโยงบูรณาการร่วมกัน เมื่อมนุษย์มีความต้องการในระดับขั้นความต้องการความปรารถนาของตน (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) และมีความรู้สึกที่ดี มีอารมณ์บวก ความต้องการและความคิดบวก จะทำให้เกิดแรงจูงใจความพยายามมุ่งมั่น ความเพียร เกาะติดกับงาน และสิ่งรอบตัว เพื่อให้ได้ความต้องการที่ตนเองปรารถนา ทำงานให้สำเร็จเห็นปัญหาเป็นโอกาส เกิดความมุ่งมั่น ทำหายในตนเอง มีสมาธิมีความตั้งอกตั้งใจเอาใจใส่กับงานที่ทำ (Concentration) ทำงานอย่างเต็มศักยภาพแนวทางอิทธิบาท 4 มีผลงานประสบความสำเร็จ ด้วยการคิดสิ่งใหม่ ทำงานด้วยวิธีการใหม่ ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป บรรลุพันธกิจสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ทั้งหมดนี้ ทำให้หน่วยงานมีบุคลากรที่เป็นคนดี คนเก่ง และคนที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

คนดี มีลักษณะเป็นผู้ที่มีจิตใจอันดีงาม รู้และมีความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ มีอารมณ์บวก มีสติมีสมาธิปล่อยวางละเว้นในสิ่งไม่ดีหรือดับความคิดที่ทำให้เกิดกิเลสได้อย่างรวดเร็ว มีคุณลักษณะบุคลิกภาพวิจิตร สามารถเข้าใจผู้อื่นแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้วิธีการปฏิสัมพันธ์กับผู้คน เข้าใจเนื่องงานสามารถให้บริการและทำงานกับผู้คนให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ใช้สติและปัญญาให้เกิดความรู้เข้าใจจิตใจมนุษย์มีความเห็นอกเห็นใจ (Compassion) และเข้าใจธรรมชาติ เข้าใจความเป็นจริงของชีวิตสามารถใช้พุทธจิตวิทยาในการทำงานกับผู้คน มีความซื่อสัตย์สุจริต สร้างความไว้วางใจ (Trust) ในสังคม รวมทั้งทำงานเป็นทีมสร้างความสำเร็จไปด้วยกันได้ คือ เก่งคน

คนเก่ง มีความรู้ความสามารถมีทักษะ และสมรรถนะในงานที่ทำ รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ ในงานที่ทำเป็นอย่างดีเข้าใจลักษณะงาน สามารถทำงานได้ตามขั้นตอนและเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์ กำหนดจุดหมายในการทำงานได้ ทำงานเต็มศักยภาพ ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรค มองบวกว่าทุกสิ่งทีลงมือทำเป็นโอกาสในการเรียนรู้ ทำให้เก่งขึ้น มีประสบการณ์ ทำงานได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องลองผิดลองถูกหากเกิดปัญหาลุกขึ้นทำงานต่อได้อย่างรวดเร็ว ใช้สติปัญญาหาทางแก้ไขปัญหาหรือล้มแล้วลุก

ได้เร็ว (Resilience) รู้ว่างานนั้นสำคัญและเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน สามารถมองภาพรวมของงานเชื่อมกับงานผู้อื่นและนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์หน่วยงานได้อย่างมีอาชีพ คือ เก่งงาน

คนที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีลักษณะเป็นผู้ที่รักการเรียนรู้ มีปัญหาสร้างศรัทธาและอุดมการณ์ ยืดหยุ่นได้ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ชอบคิดค้นสิ่งใหม่ มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ทำทนายตัวเองนำความรู้หรือทักษะในการทำงานด้วยวิธีการใหม่มาใช้ และทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้อยู่เสมอ เพื่อให้งานมีคุณภาพมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น และพัฒนาต่อยอดให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว คือ เก่งคิด

3. เพื่อเสนอปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำเสนอปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา โดยนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง ผู้นำองค์กร ผู้บริหารและพนักงานของ SDC Central Center ที่ประชุมเห็นชอบองค์ประกอบที่สำคัญ องค์ความรู้อันเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา โดยมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่อง ให้มีการทบทวนวัฒนธรรมหน่วยงาน และทบทวนแบบประเมินผลการปฏิบัติงานในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งเชิงปริมาณงาน คุณภาพงาน การบริหารเวลา พฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้เป็นไปตามปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้ง 6 ข้อ ได้แก่ ด้านจิตใจบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความขยันคล่องแคล่ว ด้านความแตกต่างหลากหลายของบุคลากรและผู้รับบริการและด้านความคิดสร้างสรรค์

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย ได้ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวพุทธจิตวิทยาอันเป็นความรู้ใหม่ที่บุคลากร เอส ดี ซี เช่นท์ล เซ็นเตอร์ จะนำไปพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้ไปสู่การเป็นคนดี คนเก่ง และทันต่อการเปลี่ยนแปลงหรือ เก่งคน เก่งงาน และเก่งคิด ตามลำดับ ดังนั้นองค์ประกอบทางพุทธจิตวิทยาจึง

สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ได้จากผลการวิจัย ได้ปัจจัยดังกล่าว 6 ข้อที่เป็นองค์ความรู้ที่สำคัญในการทำงานได้สำเร็จและมีความสุขในการทำงาน ได้ผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น ดังจะให้ความหมายในลำดับถัดไปตอบเป้าประสงค์และวิสัยทัศน์ ซึ่งผู้บริหารจะให้การสนับสนุน มีนโยบายในการทำงาน มีแนวทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อพัฒนาบุคลากรตามปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมสอดคล้องกับค่าจ้าง ความรับผิดชอบและความรู้ความสามารถของบุคลากร มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ ให้บุคลากรมีความผูกพันกับหน่วยงาน เพื่อเก็บรักษาบุคลากรที่เป็นคนดี คนเก่งและทันต่อการเปลี่ยนแปลงไว้ได้สืบต่อไป

อภิปรายผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวข้องดังนี้ งานวิจัยที่สอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในการเป็นคนดี คนเก่งและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความสำเร็จอันนำไปสู่ความสุขร่วมกัน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีการทดลองพบว่า คนที่มีความสุขจะมีผลผลิตในการทำงานเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 12 (Andrew J. Oswald, Eugenio Proto & Daniel Sgroi, 2015) ประกอบกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้กล่าวว่า ผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานจากการที่พนักงานมีความสุขกายสบายใจ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพที่มี (ธีรธรรม วุฑฒิวัดราชย์แก้ว, กฤษณา ลดาสุวรรณ, ทรงวุฒิ อัสวพฤษชาติ และ ปกฤษณณ พูแสง, 2559) และยังมีผู้กล่าวไว้ว่า สร้างคนให้สุขจากใจองค์กรได้งานที่ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความดีเป็นรากฐานแห่งความมั่นคงในองค์กรและความเก่งเป็นพลังขับเคลื่อนให้องค์กรเติบโต แสดงให้เห็นว่าทั้งความสุข การเป็นคนดีและคนเก่งมีความเชื่อมโยงส่งผลถึงการทำงานที่ดีขึ้น (ฉัตรลัดดา เลิศจิตรการุณ, ลักษมี มีแก้ว, ศราวุธ ทาคำ, ทิพวัลย์ รามรรม และสิทธิพร กล้าแข็ง 2557)

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยครบทั้ง 3 ข้อที่สอดคล้องกับหลักพุทธธรรม อธิปไตย 4 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยพบว่า อธิปไตย 4 ทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น (พันตำรวจโท เศรษฐา มากลั่น, 2559) สังคหวัตถุ 4 เป็นการแสดงพฤติกรรมสมาชิกที่ดีในองค์กร เพื่อให้บุคลากรอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข ส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีไม่ว่าองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ตามที่กล่าวว่าสังคหวัตถุ 4 เป็นเครื่องจรรโลงสังคม สร้างความสงบสุขสมานสามัคคี สร้างความเกื้อกูล ความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียว ทั้งอธิปไตย 4 และสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร รวมทั้ง ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อ

ความผูกพัน บุคลากรมีความผูกพันสูงองค์กรประสบความสำเร็จสูง (สุภัทรา จิตต์ธรรม, 2566) และทฤษฎีจิตวิทยาลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ เป็นหลักจิตวิทยาที่ทำให้มนุษย์เกิดแรงจูงใจให้สามารถมีพลังจากภายใน ใช้ปัญญาพัฒนาตนเอง ทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตามที่พึงปรารถนาตามทฤษฎีของ Abraham H. Maslow และได้นำทฤษฎีนี้ เชื่อมโยงกับแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning) ว่ามนุษย์มีแรงจูงใจในการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางาน ต้องการความก้าวหน้า ความสำเร็จ ได้รับการยอมรับ และได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้น (Raymond J. Wlodkowski, 1993) รวมทั้ง ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกอันนำมาซึ่งความสำเร็จและความสุขดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ความรู้สึกดีมีความคิดบวก (Positive Thinking) เป็นปัจจัยสำคัญเพราะเป็นความรู้สึคนึกคิดและมุมมองที่มีอารมณ์บวก จิตใจเบิกบาน โปร่งโล่งสบายมีความสุขในการดำเนินชีวิต (เรวดี วัฒนโกศล และ พรณระพี สุทธิวรรณ, 2559) ความสุขสามารถทำงานได้ดีขึ้น

องค์ความรู้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ เรื่องปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทฺธจิตวิทยา หรือเรียกว่า “ SDC ”

ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร ตามแนวพุทฺธจิตวิทยา “SDC”

ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร “SDC” มีปัจจัยที่สำคัญ 6 ข้อเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ (Key Success Factor) บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความหมายดังนี้

1. บุคลากรมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) มีไมตรีจิต อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์อันดีใส่ใจผู้รับบริการให้รู้สึกอบอุ่นใจในการรับบริการ สามารถเหนี่ยวนำนำจิตใจผู้อื่น ทำให้มีความสุขในการทำงานร่วมกันด้วยสังคหวัตถุ 4 สู่การเป็นคนดีและเก่งคน

2. บุคลากรทำงานด้วยความรวดเร็ว มีความคล่องตัวสูง (Dynamic and Resilience) ทำงานขยันขันแข็งรวดเร็ว มีความมุ่งมั่น ไม่ย่อท้อไม่ย่อท้อ มีความยืดหยุ่นฟื้นฟูกิจการมีความผิดพลาดสามารถใช้สติฟื้นคืนได้ด้วยจิตใจที่ยืดหยุ่น ไม่ลดละ (วิริยะ) เพื่อมุ่งความสำเร็จมีความสุขเมื่อได้ทำงานเต็มศักยภาพ จากการรักในงานที่ทำ ความพึงพอใจในงาน (ฉันทะ) มีความผูกพันในหน่วยงาน จิตมีอารมณ์บวกการทำงานเป็นโอกาสในการสร้างความสำเร็จ และทำให้ตนเองมีคุณค่า สามารถเผชิญสถานการณ์ได้ไม่เสียสมดุล (จิตวิทยาเชิงบวก) เป็นคนเก่งและเก่งงาน

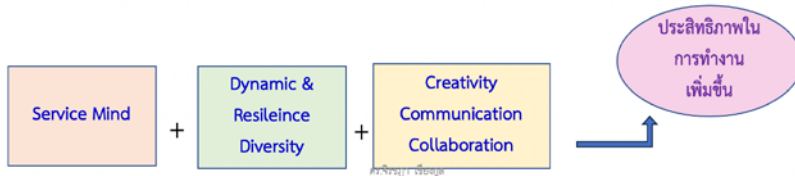
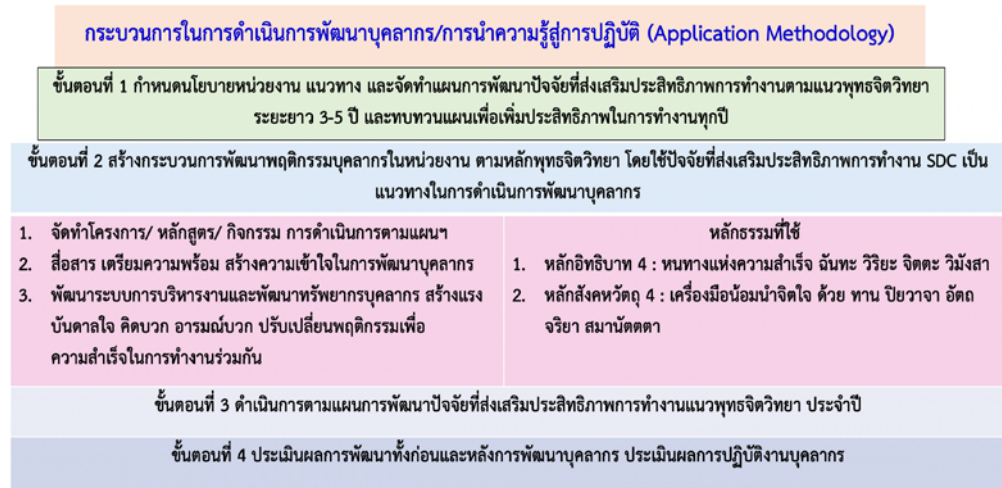
3. ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการในความแตกต่างหลากหลาย (Diversity) และบุคลากรเคารพในความแตกต่างหลากหลายของผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน เช่น เพศ อายุ ศาสนา ความเชื่อ ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้เพื่อเป้าประสงค์ของหน่วยงาน

4. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คิดสิ่งใหม่ แนวทางหรือวิธีการใหม่ๆในการทำงาน สู่ความสำเร็จ คิดแบบทำให้เกิดพลังในการดำเนินชีวิต ความคิดสร้างสรรค์จิตต้องว่างไม่กังวลจะมีพื้นที่ในการคิดสิ่งใหม่อยู่เสมอ มีความผูกพันกับองค์กร เห็นตนเองมีคุณค่าและมีความหมาย มีแรงเสริมแรงจูงใจ เป็นผู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงพัฒนางานให้ดีขึ้นอยู่เสมอใช้ปัญญาเพื่อให้งานสำเร็จสู่เป้าหมาย เป็นผู้เก่งคิด

5. การสื่อสาร (Communication) สื่อสารชัดเจน เข้าใจง่าย สร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ และสื่อสารภายในกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานได้ สอนงานได้อย่างเข้าใจ รวมทั้งการสื่อสารกับแพทย์และผู้บริหารได้อย่างสั้น กระชับ ชัดเจน ทำให้เกิดความรวดเร็วเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

6. ความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ (Collaboration) ทำงานเป็นทีมได้ดี เข้าใจผู้อื่นได้ดี ให้ปัน ใช้การสมานฉันท์ในการทำงาน ไม่เอาเปรียบทำตนน่าเคารพ น่าไว้วางใจ เป็นผู้มีพฤติกรรมตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 จึงเป็นคนดีและเก่งคน องค์ความรู้ทั้ง 6 ข้อดังกล่าวสามารถนำไปจัดทำกระบวนการและขั้นตอนการพัฒนาบุคลากรได้ ดังนี้

กระบวนการพัฒนาบุคลากร ด้วยปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยา ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีนโยบายสนับสนุนให้เกิดการพัฒนา และการติดตามให้ได้ผลลัพธ์ในการทำงาน



8

ภาพที่ 3 กระบวนการในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนการพัฒนาบุคลากร

1. ศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรจากผู้บริหารทุกระดับและบุคลากร รวมทั้งจากปัจจัยภายนอก เช่น แนวโน้มเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง สังคม เศรษฐกิจ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการพัฒนา กำหนดกลุ่มเป้าหมาย และออกแบบเนื้อหาหลักสูตรในการพัฒนา รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบ

2. กำหนดค่านิยมของคนทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างต้นแบบ สร้างวัฒนธรรมการทำงานให้บุคลากรมีพฤติกรรมอันพึงประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสุขในการทำงาน

3. จัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระยะสั้น (แผนปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพประจำปี) และแผนระยะยาว ตามแนวทางที่กำหนด เพื่อตอบสนองนโยบาย พันธกิจ เป้าประสงค์สู่วิสัยทัศน์ ให้เกิดการพัฒนาและมีการประเมินผลการพัฒนา และประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

4. สร้างกระบวนการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และติดตามประเมินผล

5. การพัฒนาศักยภาพตามแนวทางพุทธจิตวิทยา โดยใช้ปัจจัยที่ส่งเสริม ประสิทธิภาพในการทำงานสร้างความสำเร็จและความสุขในการทำงานร่วมกัน อย่างมีสติ ด้วยศรัทธาและปัญญา ทำให้เป็นวิถีชีวิต มี case study พัฒนาจิต มีปัญญาเห็นโอกาสในการฟื้นคืนความคิดที่เกิดจากความเข้าใจในชีวิต มีอารมณ์บวก

6. การให้คำปรึกษาตามแนวทางพุทธจิตวิทยา ช่วยให้คำแนะนำปรึกษาในการทำงาน และการดำรงชีวิต ลดความคับแค้นใจ และเพิ่มคุณค่าแท้ ความหมายของชีวิตและการมองโลกในแง่ดี

7. จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพรายบุคคล (Individual Development Plan) เน้นการพัฒนาจิตควบคู่กับการพัฒนาปัญญา และการพัฒนาสมรรถนะ มีผู้ให้คำแนะนำ หรือ Coach มีการสอนงานให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Coaching Model) เพื่อเป็นแนวทางเริ่มจากพัฒนาการ มีความมุ่งมั่นจนกลายเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมใช้พุทธ จิตวิทยาในการดำเนินชีวิตและการทำงาน (Growth Group)

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอทางปฏิบัติ

จัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพและพัฒนาหน่วยงานโดยจัดทำโครงการหรือ จัดกิจกรรม มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติเพื่อแบ่งปันประสบการณ์ ให้สามารถ ปฏิบัติต่อเนื่องได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการนำปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ตามแนวพุทธ จิตวิทยา ไปพัฒนาศักยภาพ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนในระดับผู้บริหาร และ ระดับปฏิบัติการ และวัดผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการพัฒนาศักยภาพและ การประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีผลเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นหรือไม่อย่างไร

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) หน่วยงานควรมีนโยบาย ส่งเสริมพัฒนาบุคลากร ด้วยปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามแนวพุทธจิตวิทยาอย่างต่อเนื่อง มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและความสำเร็จของหน่วยงาน

2) มอบหมายผู้รับผิดชอบหรือแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจ เพื่อรับผิดชอบจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร และส่งเสริม สนับสนุน ประเมินผลลัพธ์ที่ได้ตามข้อ 1) พร้อมทั้งติดตามเพื่อให้เกิดความสำเร็จในทุกระดับ

รายการอ้างอิง

- ฉัตรลัดดา เลิศจิตรการุณ, ลักขมี มีแก้ว, ศราวุธ ทาคำ, ทิพวัลย์ รามรงม และสิทธิพร กล้าแข็ง. (2557). *สรรพสาระองค์แห่งความสุข* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด.
- ธีรธรรม วุฑฒิวัตรชัยแก้ว, ฤชณา ลดาสุวรรณ, ทรงวุฒิ อัสวพฤษชาติ และปภัษมณ พูแสง. (2559). *กลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างองค์แห่งความสุข*. กรุงเทพฯ : บริษัท แอทโพร์พรีนซ์ จำกัด.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2550). *ธรรมนุญชีวิต* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- เรวดี วัฒนโกศล และ พรณระพี สุทธิวรรณ. (2559). การพัฒนากิจกรรมการคิดทางบวก เพื่อสร้างเสริมการคิดทางบวกและความสุขของนิสิต. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 9(2), 76-86.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- เศรษฐา มากล้ำ. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักอริยบท 4 ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ จังหวัดนครนายก* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- สุภัสรา จิตต์ธรรม. (2566). *ปัจจัยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรในองค์กรภาคธุรกิจตามหลักพุทธจิตวิทยา* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- Oswald, A. J., Proto, E. & Sgroi, D. (2015). Happiness and productivity. *Journal of Labor Economics*, 33(4), 789-822.
- Wlodkowski, R. J. (1993). *Enhancing Adult Motivation to Learn*. California: Jossey-Bass Inc.