

รูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์รวมของพนักงานในธุรกิจบริการ ตามแนวพุทธจิตวิทยา

The Holistic Well-Being Development Model for Employees in the Service Business Based on Buddhist Psychology

ประพีร์ บุรี¹, เมธาวิ อุดมธรรมานภาพ², นภัทร์ แก้วนาค³ และ อำนาจ บัวศิริ⁴

Received: September 28, 2025
Revised: October 28, 2025
Accepted: November 30, 2025

Prapee Buri¹, Maytawee Udomtamanupab²,
Napat Kaewnak³ and Amnaj Buasiri⁴
(prapeebbitec@gmail.com)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสภาพปัญหาและองค์ประกอบสุขภาวะองค์รวมของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยา 2. สร้างรูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์รวมของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยา และ 3. เสนอรูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์รวมของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ 1) การวิจัยเอกสารเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและเครื่องมือวิจัย 2) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 19 คน การสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 12 คน เพื่อพัฒนารูปแบบ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์แบบเมทริกซ์ เทคนิค 6'C QDAT และ Triangulation

ผลการวิจัยพบว่า 1. สุขภาวะองค์รวมของพนักงานในธุรกิจบริการประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ มิติสุขภาวะทางกาย มิติสุขภาวะทางจิตใจ มิติสุขภาวะทางสังคม มิติสุขภาวะทาง

¹ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มจร

Ph.D. (Buddhist Psychology), Faculty of Humanities, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

² ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Department of Psychology, Faculty of Humanities, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

³ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Program Advisor, Graduate Studies, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

⁴ นักวิชาการอิสระ, กรุงเทพมหานคร

Independent Scholar, Bangkok

อารมณ์และมิติสุขภาวะทางปัญญา ซึ่งเชื่อมโยงกับทฤษฎีของ Ryff และ Keyes 2. รูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์รวมของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยา ได้แก่ รูปแบบ "PB WISE Model for Holistic Well-being of Service Employees Based on Buddhist Psychology" บูรณาการจิตวิทยาเชิงบวกและพุทธจิตวิทยา มี 4 ระยะ คือ 1) ระยะปูพื้นฐานเพื่อทำความเข้าใจ 2) ระยะพัฒนาลงมือปฏิบัติ 3) ระยะบูรณาการและความเชี่ยวชาญ และ 4) ระยะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3. รูปแบบ PB WISE ได้รับการยืนยันความถูกต้องตามหลักธรรม ความสมบูรณ์ของโครงสร้างทฤษฎี และความเป็นไปได้ในการนำไปใช้จริงในธุรกิจบริการจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 กลุ่ม จนพัฒนาเป็นกรอบแนวคิด PB WISE ที่ได้รับการปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : สุขภาวะองค์รวม, พุทธจิตวิทยา, ธุรกิจบริการ, สถิติพื้นฐาน 4, สังกหัตถ์ 4

Abstract

This research aimed to: 1. examine the problems and components of holistic well-being among employees in the service industry based on Buddhist psychology; 2. develop a holistic well-being development model for service industry employees grounded in Buddhist psychology; and 3. propose the finalized holistic well-being development model for service industry employees based on Buddhist psychology. A qualitative research design was employed and conducted in three phases: Documentary research to construct the conceptual framework and research instruments; In-depth interviews with 19 experts in Buddhism, Buddhist psychology, general psychology, and the service industry; and Focus group discussions with 12 experts to refine the draft model. Data were analyzed using content analysis, matrix analysis, the 6'C QDAT technique, and triangulation.

The findings revealed that: 1. Holistic well-being of service industry employees consists of five dimensions—physical, mental, social, emotional, and intellectual well-being—which align with the theories of Ryff and Keyes; 2. The “PB WISE Model for Holistic Well-Being of Service Industry Employees Based on Buddhist Psychology” integrates principles from positive psychology and Buddhist psychology. The model comprises four phases: (1) foundation phase for understanding, (2) development and practice phase, (3) integration

and mastery phase, and (4) continuous development phase; 3. The PB WISE Model was validated by three groups of experts for doctrinal correctness, theoretical completeness, and practical applicability in the service industry. The validation process led to the refinement and enhancement of the PB WISE conceptual framework.

Keywords: Holistic Well-Being, Buddhist Psychology, Service Industry, Four Foundations of Mindfulness, Four Principles of Benevolence

บทนำ

ในภูมิทัศน์ของเศรษฐกิจโลกปัจจุบัน ธุรกิจบริการได้กลายเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนการเติบโตและการจ้างงานอย่างมีนัยสำคัญ เบื้องหลังการเติบโตนั้น พนักงาน ซึ่งเป็นหัวใจของการส่งมอบบริการกลับต้องเผชิญกับความท้าทายที่ซับซ้อนและแรงกดดันมหาศาล สภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความคาดหวังของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้น และลักษณะงานที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้คนตลอดเวลา ก่อให้เกิดภาวะความเครียดสะสมและ “แรงงานทางอารมณ์” (Emotional Labor) ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องจัดการอารมณ์ของตนเองให้สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กร แม้จะสวนทางกับความรู้สึที่แท้จริงก็ตาม (Hochschild, 2012) ปรากฏการณ์ดังกล่าว ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพของพนักงานทั้งในมิติทางกาย จิตใจ สังคมและสติปัญญา ซึ่งท้ายที่สุดแล้วย่อมสะท้อนกลับไปยังประสิทธิภาพในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพของบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า รายงานจาก Deloitte Insights (2023) ยืนยันความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างสุขภาพของพนักงานกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ ทำให้การส่งเสริมสุขภาพขององค์กรรวม (Holistic Well-being) ไม่ใช่เป็นเพียงสวัสดิการ แต่เป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่องค์กรยุคใหม่ต้องให้ความสำคัญ

อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้แนวคิดสุขภาพขององค์กรรวมในบริบทของสังคมไทย ยังคงมีความท้าทาย เนื่องจากจำเป็นต้องอาศัยแนวทางที่สอดคล้องกับรากฐานทางวัฒนธรรมและความเชื่อ ซึ่งพระพุทธศาสนามีอิทธิพลอย่างลึกซึ้งต่อวิถีชีวิตและวิถีคิดของคนไทย “พุทธจิตวิทยา” (Buddhist Psychology) ซึ่งเป็นการบูรณาการหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาเข้ากับองค์ความรู้ทางจิตวิทยาสมัยใหม่ จึงเป็นแนวทางที่มีศักยภาพสูงในการตอบโจทยดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “หลักสติปัฏฐาน 4” ซึ่งเป็นแก่นของการปฏิบัติเพื่อการรู้เท่าทันกาย เวทนา จิตและธรรม ถือเป็นเครื่องมืออันทรงพลังในการพัฒนาสติ (Mindfulness) และการจัดการอารมณ์ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพนักงานในธุรกิจ

บริการ (Good et al., 2016) การมีสติช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่กดดันได้อย่างสงบและมีประสิทธิภาพ ลดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ด้วยตระหนักถึงช่องว่างดังกล่าว การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาและพัฒนารูปแบบการส่งเสริมสุขภาวะองค์กรรวมสำหรับพนักงานในธุรกิจบริการ โดยการบูรณาการหลักพุทธจิตวิทยาอันได้แก่ สติปัฏฐาน 4 และสังคหวัตถุ 4 เข้ากับองค์ความรู้ทางจิตวิทยาสมัยใหม่เพื่อสร้างเป็นรูปแบบที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย ผลจากการวิจัยนี้ ไม่เพียงแต่จะสร้างองค์ความรู้ใหม่เชิงวิชาการ แต่ยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรในภาคบริการที่กำลังมองหาแนวทางที่ยั่งยืนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและองค์ประกอบสุขภาวะองค์กรรวมของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยา
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์กรรวมของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยา
3. เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์กรรวมของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยาวิธีการวิจัยเป็นเชิงคุณภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) ที่มุ่งทำความเข้าใจปรากฏการณ์อย่างลึกซึ้ง โดยออกแบบกระบวนการวิจัยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องรวม 3 ขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและครอบคลุม สำหรับการสร้างและนำเสนอรูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์กรรวมของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยา ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) : ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา สังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง ทั้งจากพระไตรปิฎก อรรถกถา ตำราวิชาการ บทความวิจัยและงานวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดหลัก 3 ประการ คือ 1) สุขภาวะองค์กรรวม (Holistic Well-being) 2) พุทธจิตวิทยา (Buddhist Psychology) โดยเน้นหลักสติปัฏฐาน 4 และสังคหวัตถุ 4 และ 3) การพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจบริการ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดเบื้องต้นสำหรับการวิจัย (Conceptual Framework) และใช้เป็นฐานในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) : ขั้นตอนนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์และความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากคุณสมบัติตามเกณฑ์ จำนวน 19 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อย ได้แก่

1) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 6 คน ได้แก่ พระเถระและนักวิชาการผู้มีความเชี่ยวชาญในพระไตรปิฎกและหลักการปฏิบัติธรรม

2) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตวิทยา/พุทธจิตวิทยา จำนวน 5 คน ได้แก่ นักวิชาการและนักจิตวิทยาผู้มีประสบการณ์ในการบูรณาการหลักพุทธธรรมเข้ากับจิตวิทยาสมัยใหม่

3) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการ จำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงและผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจบริการ

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้มั่นใจว่าคำถามสามารถนำไปสู่ข้อมูลที่ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) : หลังจากได้ร่างรูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์กรมาแล้ว จากการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 2 แล้ว ผู้วิจัยได้นำร่าง รูปแบบดังกล่าวมาตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ผ่านกระบวนการสนทนากลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 12 คน ซึ่งคัดเลือกจากผู้ที่เคยให้สัมภาษณ์ในขั้นตอนที่ 2 เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องทางความคิดและได้ข้อคิดเห็นที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น เครื่องมือที่ใช้คือ ประเด็นคำถามปลายเปิด ที่มุ่งเน้นการวิพากษ์และเสนอแนะต่อรูปแบบในมิติต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล : ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพหลายวิธี ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis), การวิเคราะห์แบบ Matrix (Matrix Analysis), เทคนิค 6'C QDAT Concept, และเทคนิค Triangulation

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลสำคัญการวิจัยในการทำวิจัยผู้วิจัยได้คำนึงถึงสิทธิและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดย ผู้วิจัยได้มีการพิทักษ์สิทธิโดยเสนอโครงการวิจัยเพื่อรับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ อว. 8007/ว.361 ได้รับการอนุมัติวันที่ 28 มิถุนายน 2568

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยได้ข้อมูลเชิงลึกและรอบด้านจากการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ

1. ผลศึกษาสภาพปัญหาและองค์ประกอบสุขภาวะองค์กรรวมของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยา

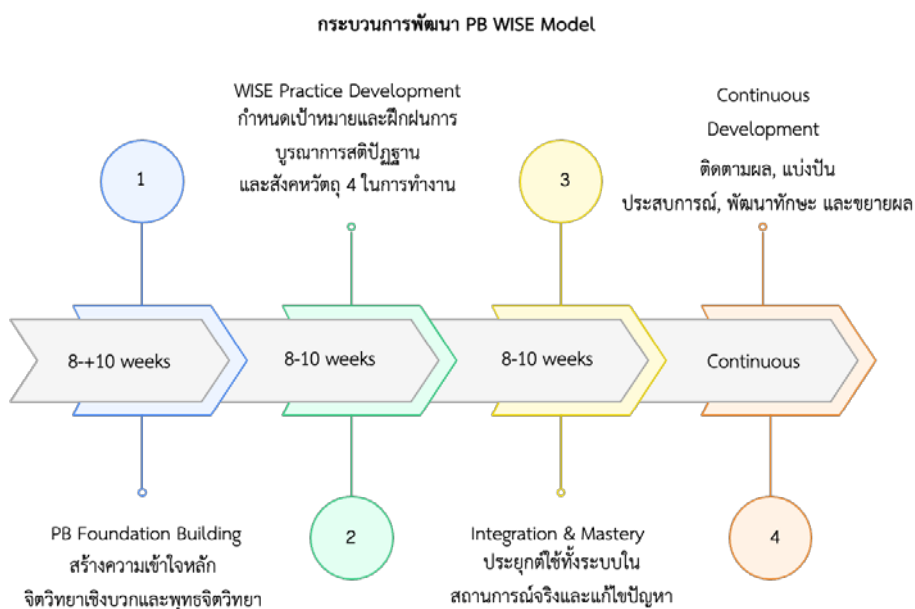
จากการวิจัยเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า บุคลากรในธุรกิจบริการเผชิญกับบริบทปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่นอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัญหาหลักที่พบคือ "การแบกรับภาระทางอารมณ์" (Emotional Labor) ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องควบคุมและแสดงออกทางอารมณ์ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าและองค์กร แม้จะขัดแย้งกับความรู้สึกที่แท้จริงภายในจิตใจ ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และความเครียดสะสม นอกจากนี้ ยังพบปัญหาความกดดันจากมาตรฐานการบริการที่สูงท่ามกลางความหลากหลายของลูกค้า การขาดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) อันเนื่องมาจากตารางงานที่ไม่แน่นอน รวมถึง ความไม่มั่นคงในรายได้และเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ

สำหรับองค์ประกอบของสุขภาวะองค์กรรวมตามแนวพุทธจิตวิทยาที่ค้นพบประกอบด้วย 4 มิติที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ได้แก่ 1) มิติสุขภาวะทางกาย ที่เน้นการมีสติกำกับอริยาบถในการทำงานตามหลักกายานุปัสสนาสติปัฏฐานและการแบ่งปันการดูแลสุขภาพตามหลักทาน 2) มิติสุขภาวะทางจิตใจ ซึ่งให้ความสำคัญกับการรู้เท่าทันอารมณ์ความรู้สึกตามหลักเวทนานุปัสสนาและการสื่อสารเชิงบวกด้วยปิยวาจา 3) มิติสุขภาวะทางสังคม ที่มุ่งเน้นการสร้างความหมายในการทำงานเพื่อผู้อื่นตามหลักอหิงสจริยาและการปฏิบัติอย่างเสมอภาคด้วยหลักสมานัตตตา และ 4) มิติสุขภาวะทางปัญญา ซึ่งเน้นความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงตามหลักธัมมานุปัสสนาและการมีสติในกระบวนการคิดตัดสินใจตามหลักจิตตานุปัสสนา

2. ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์กรรวมของพนักงานในธุรกิจบริการ

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ความรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมรูปแบบการพัฒนาภายใต้ชื่อ “PB WISE Model” ซึ่งมีโครงสร้างที่บูรณาการระหว่างจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) และพุทธจิตวิทยา (Buddhist Psychology) อย่างลงตัว โดยจุดเชื่อมต่อสำคัญอยู่ที่การสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาตนเองผ่านหลักสติปัฏฐาน 4 (รู้เรา) และการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านหลักสังคหวัตถุ 4 (รู้เขา)

โครงสร้างของรูปแบบแบ่งออกเป็น 2 ระดับสำคัญ คือ ระดับพื้นฐาน (PB Foundation) ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างรากฐานความเข้มแข็งทางจิตใจโดยผสานโมเดล PERMA เข้ากับหลักธรรมและระดับการประยุกต์ใช้ (WISE Application) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 ประการ ได้แก่ 1. การบูรณาการสุขภาวะ (Well-being Integration) 2. การสร้างการตระหนักรู้ภายใน (Inner Awareness) 3. การสร้างความสามัคคีทางสังคม (Social Harmony) และ 4. การมีความเห็นอกเห็นใจบนพื้นฐานจริยธรรม (Ethical Empathy) ทั้งนี้ เพื่อให้การนำรูปแบบไปใช้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการพัฒนาเป็น 4 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การปูพื้นฐานเพื่อสร้างความเข้าใจ (Foundation Building) ระยะที่ 2 การพัฒนาและฝึกฝนทักษะ (Practice Development) ระยะที่ 3 การบูรณาการสู่ความเป็นมืออาชีพ (Integration & Mastery) และระยะที่ 4 การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (Continuous Development) ระยะเวลาดำเนินการในแต่ละช่วงประมาณ 8-10 สัปดาห์



ภาพที่ 1 กระบวนการพัฒนา PB WISE Model

3. ผลการเสนอรูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์รวมของพนักงานในธุรกิจบริการ

การนำเสนอรูปแบบ ผู้วิจัยได้นำร่างต้นแบบเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและยืนยันผลผ่านการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยคณะ

ผู้ทรงคุณวุฒิระดับสูงจำนวน 12 คน ซึ่งผลการนำเสนอสามารถจำแนกออกเป็น 2 มิติสำคัญที่สะท้อนถึงความสมบูรณ์ของงานวิจัย ดังนี้

1. การยืนยันความถูกต้องและความเป็นไปได้เชิงประจักษ์ (Model Validation) ผลจากการระดมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิปรากฏผลฉันทานุมติในการรับรองรูปแบบ PB WISE Model โดยผ่านการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) จาก 3 มุมมองที่สำคัญ ได้แก่ 1) มิติหลักธรรมและศาสนา : โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาให้การรับรองความถูกต้องของการประยุกต์ใช้หลักธรรม โดยยืนยันว่าการนำหลักสติปัฏฐาน 4 มาใช้เพื่อการตระหนักรู้ภายใน (รู้เรา) และหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อการสร้างสัมพันธภาพภายนอก (รู้เขา) เป็นการตีความที่ถูกต้องตามหลักปริยัติและเหมาะสมกับการนำมาใช้ในบริบทบวรราช 2) มิติโครงสร้างทฤษฎี ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตวิทยายืนยันความแข็งแกร่งของกรอบแนวคิดที่บูรณาการระหว่างจิตวิทยาเชิงบวกและพุทธจิตวิทยา (PB Integration) ว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีสถานะทางจิตสมัยใหม่และมีโครงสร้างที่ครบถ้วนสมบูรณ์ 3) มิติการนำไปปฏิบัติจริง ผู้ทรงคุณวุฒิด้านธุรกิจบริการให้การยอมรับถึงความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบไปประยุกต์ใช้ (Practical Feasibility) โดยเฉพาะศักยภาพในการแก้ไขปัญหาเรื้อรังของพนักงานบริการ เช่น ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และความขัดแย้งในที่งาน

2. การยกระดับสู่ "กรอบแนวคิด PB WISE ที่สมบูรณ์" (The Enhanced PB WISE Framework) จากข้อเสนอแนะเชิงลึกของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดจากร่างโมเดลเดิม จนเกิดเป็นนวัตกรรมทางปัญญาขั้นสุดท้ายที่เรียกว่า "Enhanced PB WISE Framework" ซึ่งมีความละเอียดอ่อนและครอบคลุมบริบทที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 การเติมเต็มมิติที่ขาดหาย ได้มีการผนวกกลยุทธ์การจัดการแรงงานทางอารมณ์ (Emotional Labor Management) และการบูรณาการความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance Integration) เข้าเป็นองค์ประกอบหลัก เพื่อตอบสนองต่อสภาพปัญหาที่แท้จริงของพนักงานในยุคปัจจุบัน

2.2 การสร้างความยืดหยุ่นทางวัฒนธรรม เพิ่มกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Cultural Adaptation Methods) เพื่อให้รูปแบบสามารถนำไปใช้ในองค์กรที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและศาสนาได้อย่างไม่ขัดแย้ง

2.3 การกำหนดมาตรฐานการวัดผล ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินความสำเร็จที่จับต้องได้ โดยเพิ่มตัวชี้วัดความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Index) และการคำนวณผลตอบแทนการลงทุน (ROI Analysis) เพื่อให้องค์กรสามารถเห็นความคุ้มค่าของการนำรูปแบบไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สร้างและเสนอรูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์กรของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยา ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบสุขภาวะองค์กรของพนักงานในธุรกิจบริการประกอบด้วย 4 มิติที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ 1) สุขภาวะทางกาย ซึ่งพัฒนาผ่านหลักกายานุปัสสนา 2) สุขภาวะทางจิตใจ ซึ่งพัฒนาผ่านหลักเวทนานุปัสสนาและจิตตานุปัสสนา 3) สุขภาวะทางสังคม ซึ่งพัฒนาผ่านหลักสังคหวัตถุ 4 และ 4) สุขภาวะทางปัญญา ซึ่งพัฒนาผ่านหลักธัมมานุปัสสนา การบูรณาการระหว่างจิตวิทยาเชิงบวกและพุทธจิตวิทยาทำให้เกิดรูปแบบที่สมบูรณ์และเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจบริการในสังคมไทย

จากการสังเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบ PP WISE Model ซึ่ง PP หมายถึงการรวมกันของ P¹ (Positive Psychology Foundation) ที่เน้นการพัฒนาจุดแข็งส่วนบุคคลผ่าน PERMA Model และ Character Strengths กับ P² (Buddhist Psychology Foundation) ที่เน้นการพัฒนาสติปัญญาผ่านหลักสติปัฏฐาน 4 และสังคหวัตถุ 4

ส่วน WISE ประกอบด้วย W (Wellbeing Integration) การบูรณาการสุขภาวะทั้ง 4 มิติ I (Inner Awareness) การพัฒนาการตระหนักรู้ภายในผ่านสติปัฏฐาน 4 S (Social Harmony) การสร้างความสามัคคีทางสังคมผ่านสังคหวัตถุ 4 และ E (Ethical Empathy) การพัฒนาความเห็นอกเห็นใจอย่างมีจริยธรรมในการให้บริการ โดยรูปแบบนี้มีกระบวนการพัฒนา 4 ระยะ คือ PP Foundation Building, WISE Practice Development, Integration & Mastery และ Continuous Development โดยแต่ละระยะใช้เวลา 8-10 สัปดาห์ ยกเว้นระยะสุดท้ายที่เป็นการพัฒนาต่อเนื่อง

จากการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 12 คน จาก 3 กลุ่มความเชี่ยวชาญ ได้ให้การยืนยันและรับรองรูปแบบ PP WISE อย่างเป็นเอกฉันท์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนายืนยันความถูกต้องของการประยุกต์หลักธรรม โดยเฉพาะการแบ่งแยกระหว่าง "การรู้เรา" ผ่านสติปัฏฐาน 4 และ "การรู้เขา" ผ่านสังคหวัตถุ 4 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านธุรกิจบริการ ยืนยันความเป็นไปได้ในการนำไปใช้จริง และผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตวิทยายืนยันความแข็งแกร่งของฐานทฤษฎี ข้อเสนอแนะที่ได้รับนำไปสู่การพัฒนา Enhanced PP WISE Framework ที่เพิ่มมิติใหม่ เช่น Work-Life Balance Integration, Emotional Labor Management, Cultural Adaptation Methods และ Industry-Specific Implementation Guidelines

ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดของ Seligman (2011) เกี่ยวกับ PERMA Model ในการสร้างสุขภาพจิตที่เป็นบวก โดยการบูรณาการกับหลักสติปัฏฐาน 4 ทำให้เกิดการเสริมศักยภาพซึ่งกันและกัน ดังที่ปรากฏในการพัฒนามิติ Inner Awareness ที่ช่วยเสริมสร้างสติ

ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของ PERMA+ Model การค้นพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการฝึกสติกับการเพิ่มขึ้นของจุดแข็งของคุณลักษณะเชิงบวกของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peterson และ Seligman (2004) ที่แสดงให้เห็นว่า การฝึกฝนทางจิตวิญญาณสามารถเสริมสร้างจุดแข็งส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะจุดแข็งด้านการอยู่เหนือประสบการณ์ทางโลก (Transcendence) เช่น ความกตัญญู ความหวัง และการมีมุมมองที่กว้างไกล เป็นต้น

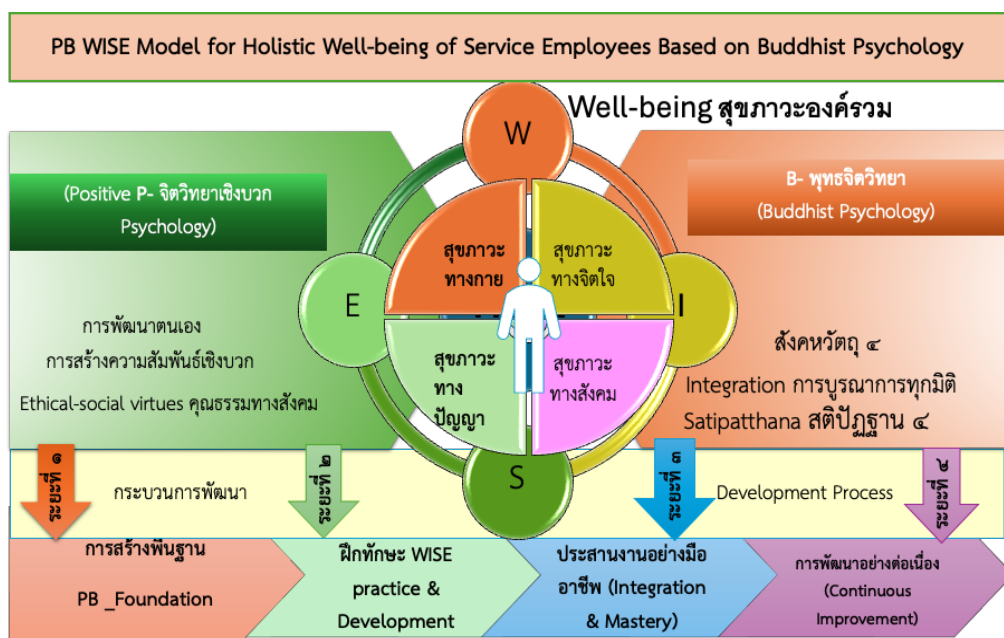
ผลการวิจัยยืนยันข้อค้นพบของ Bodhi (2011) เกี่ยวกับประสิทธิภาพของหลักสติปัฏฐาน 4 ในการพัฒนาสุขภาวะองค์กรรวม โดยเฉพาะการนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทการทำงานสมัยใหม่ที่มีความซับซ้อนและความกดดันสูง การใช้เวทนานุปัสสนาและจิตตานุปัสสนาในการพัฒนาสุขภาวะทางจิตใจสอดคล้องกับแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ของ Goleman (1995) ที่เน้นความสำคัญของการรับรู้และจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น การพัฒนามิติ Social Harmony ด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 สะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Harvey (2000) เกี่ยวกับความสำคัญของการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งหลักสังคหวัตถุสามารถเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสร้างวัฒนธรรมการแบ่งปันและการดูแลซึ่งกันและกัน

การพัฒนาแนวคิดคุณภาพการให้บริการจากภายใน (Internal Service Quality) เป็นรากฐานของการให้บริการลูกค้าภายนอกสอดคล้องกับแนวคิดสายโซ่ผลกำไรจากการบริการ (Service-Profit Chain Model) ของ Heskett, Sasser และ Schlesinger (1997) ที่แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพการบริการภายในกับความพึงพอใจของพนักงาน ความภักดีของลูกค้าและผลกำไรขององค์กร ส่วนการจัดการกับสภาวะทางอารมณ์ (Emotional Labor) ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของงานบริการสอดคล้องกับแนวคิดของ Hochschild (1983) และ Grandey (2000) โดยการใช้เวทนานุปัสสนาและจิตตานุปัสสนาช่วยให้พนักงานสามารถจัดการกับสภาวะทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเครียดและความหมกหมุ่นทางอารมณ์

แม้ว่าผลการวิจัยจะมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาเป็นส่วนใหญ่ แต่รูปแบบ PP WISE มีจุดเด่นที่แตกต่างในการบูรณาการหลักธรรมหลายด้านเข้าด้วยกัน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่มักเน้นหลักธรรมเฉพาะด้าน การพัฒนาแนวคิด "รู้เรา-รู้เขา" ที่แบ่งการใช้หลักธรรมออกเป็น 2 มิติที่ชัดเจน คือ "รู้เรา" ผ่านสติปัฏฐาน 4 เพื่อการพัฒนาตนเอง และ "รู้เขา" ผ่านสังคหวัตถุ 4 เพื่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่มีคุณค่าและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง นอกจากนี้ การพัฒนาแนวคิดการจัดการสภาวะทางอารมณ์ (Emotional Labor Management) แบบพุทธจิตวิทยา" ยังเป็นนวัตกรรมเฉพาะสำหรับธุรกิจบริการที่ใช้ในการจัดการกับงานทางอารมณ์ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการให้บริการลูกค้า

การใช้หลักพุทธธรรมเป็นรากฐานในการพัฒนาสุขภาวะมีความเหมาะสมอย่างยิ่งในบริบทสังคมไทยที่มีพื้นฐานทางพุทธศาสนาที่แข็งแกร่ง อย่างไรก็ตาม การบูรณาการกับจิตวิทยาเชิงบวก ช่วยให้รูปแบบมีความเป็นสากลและสามารถสื่อสารกับผู้คนที่มีพื้นฐานทางศาสนาที่แตกต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะองค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และรูปแบบ PP WISE จะตอบสนองต่อปัญหาสำคัญของสังคมไทยหลายประการ ได้แก่ ปัญหาความเครียดจากการทำงาน การขาดสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การสื่อสารในองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพและการขาดการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างเป็นระบบ

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 2 องค์ความรู้จากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ที่มีคุณค่าทั้งในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการจิตวิทยาเชิงบวกกับพุทธจิตวิทยา : ค้นพบว่าจิตวิทยาเชิงบวกและพุทธจิตวิทยามีจุดเชื่อมต่อที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และการสร้างสุขที่ยั่งยืน การบูรณาการทั้งสองแนวคิดทำให้ได้รูปแบบการพัฒนาสุขภาวะที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูง

2. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบ PB WISE Model ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ : สร้างรูปแบบ "PB WISE Model for Holistic Well-being of Service Employees Based on Buddhist Psychology" ซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ที่บูรณาการแนวคิดทั้งสองอย่างเป็นระบบ เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในธุรกิจบริการ สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทยและประยุกต์ใช้ได้จริงในองค์กรสมัยใหม่

3. ความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมโยงสติปัญญา 4 กับสังคหวัตถุ 4 : ค้นพบการเชื่อมโยงที่ลึกซึ้งระหว่างหลักสติปัญญา 4 (ทำหน้าที่ "รู้เรา") กับสังคหวัตถุ 4 (ทำหน้าที่ "รู้เขา") ในการพัฒนาสุขภาวะองค์กร ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในระดับบุคคลและสังคม

4. ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ในบริบทธุรกิจบริการ : ค้นพบว่า ธุรกิจบริการมีลักษณะเฉพาะที่ต้องอาศัยการจัดการสภาวะทางอารมณ์ และการทำงานเป็นทีม หลักพุทธจิตวิทยาสามารถช่วยพนักงานจัดการกับความเครียดและความท้าทายเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาสุขภาวะองค์กร 4 มิติแบบบูรณาการ : พิสูจน์ให้เห็นว่า การพัฒนาสุขภาวะที่ยั่งยืนต้องครอบคลุมทั้ง 4 มิติ (กาย จิตใจ สังคม ปัญญา) โดยแต่ละมิติเชื่อมโยงและเสริมสร้างซึ่งกันและกัน รูปแบบ PP WISE แสดงวิธีการพัฒนาทั้ง 4 มิติอย่างบูรณาการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

- 1) ควรจัดทำแผนการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นขั้นตอนและมีระบบ โดยกำหนดเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบและกรอบเวลาที่ชัดเจน
- 2) ควรส่งเสริมการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชนและชุมชน เพื่อให้การนำผลการวิจัยไปใช้เกิดผลกระทบเชิงบวกอย่างกว้างขวาง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยในพื้นที่และประชากรที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวาง
- 2) ควรประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่หลากหลายและทันสมัย เช่น การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการวิจัย หรือ การวิจัยเชิงทดลองในสภาพแวดล้อมจริง
- 3) ควรมีการติดตามศึกษาผลกระทบและความยั่งยืนของการนำผลการวิจัยไปใช้ในระยะยาว เพื่อประเมินประสิทธิผลที่แท้จริงและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
- 2) ผู้กำหนดนโยบายควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ รวมถึง การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร โดยใช้รูปแบบการพัฒนาสุขภาวะองค์กรของพนักงานในธุรกิจบริการตามแนวพุทธจิตวิทยานี้

รายการอ้างอิง

- ธีระพงษ์ มีไธสง. (2562). การประยุกต์ใช้หลักสติปัฏฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(2), 115-130.
- นภาพร ลิขิตวงศ์จร. (2559). การจัดการอารมณ์ในงานบริการ. *วารสารการจัดการธุรกิจ*, 9(2), 25-40.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2556). *พุทธธรรม (ฉบับปรับขยาย)*. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระเทพสิทธิมนี (วีรยุทธ์ วีรยุทธโธ). (2547). *การเจริญสติปัฏฐาน*. กรุงเทพฯ: วัดธรรมมงคล.
- มหัทธนาดุลย์ ส. (2019). การส่งเสริมสุขภาวะองค์กรรวมเพื่อการดำรงชีวิตแบบสมดุลตามแนวพุทธจิตวิทยา. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นครศรีฯ*, 6(3), 1161-1172.
- รุจณี โรจนพานิช. (2562). เมตตาธรรมกับการพัฒนาคุณภาพงานบริการ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(1), 90-105.
- วิชัย สุวรรณ. (2557). สติสัมปชัญญะกับประสิทธิภาพในการทำงาน. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 12(1), 65-80.
- สุวรรณี แสงมหาชัย. (2560). ความสุขในการทำงานตามแนวพุทธ. *วารสารพุทธศาสตร์ศึกษา*, 8(1), 110-125.
- Bodhi, B. (2011). What does mindfulness really mean? A canonical perspective. *Contemporary Buddhism*, 12(1), 19-39.
- Good, D. J., Lyddy, C. J., Glomb, T. M., Bono, J. E., Brown, K. W., Duffy, M. K., ... & Lazar, S. W. (2016). Contemplating mindfulness at work: An integrative review. *Journal of Management*, 42(1), 114-142.
- Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.

- Harvey, P. (2000). *An introduction to Buddhist ethics: Foundations, values and issues*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser Jr, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. New York: Oxford University Press.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. New York: Free Press.
- World Health Organization. (2019). *Mental Health in the Workplace*. Information sheet. Retrieved October 12, 2025, from https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/en/