



กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร
AN APPLICATION PROCESS OF BUDDHIST PSYCHOLOGICAL PRINCIPLES
FOR ENHANCING WORK EFFECTIVENESS OF BANGKOK OFFICERS

พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกโข

ดุชนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑



กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกุโข

คุณฐิตสกุโขนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



AN APPLICATION PROCESS OF BUDDHIST PSYCHOLOGICAL PRINCIPLES
FOR ENHANCING WORK EFFECTIVENESS OF BANGKOK OFFICERS

PHRAKRU SITTHISAK TITASAKKHO

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for the Degree of
Doctor of Philosophy
(Buddhist Psychology)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University

C.E.2018

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับคุณิพนธ์ เรื่อง “กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน กรุงเทพมหานคร” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรคุณิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา

(พระมหาสมบรูณ์ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบคุณิพนธ์

(ดร.อำนาจ บัวศิริ)

ประธานกรรมการ

(ผศ.ดร.เมธาพันธ์ โพธิ์ธีรโรจน์)

กรรมการ

(ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน)

กรรมการ

(ผศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือดง)

กรรมการ

(ผศ.ดร.ประยูร สุขะใจ)

กรรมการ

คณะกรรมการควบคุมคุณิพนธ์ ผศ.ดร.ประยูร สุขะใจ

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือดง

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ จิตสกลโช)

ชื่อคุณิพนธ์ : กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย : พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกโข

ปริญญา : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (พุทธจิตวิทยา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ผศ.ดร.ประยูร สุยะใจ พธ.บ.(จิตวิทยา), M.A. (Psychology), Ph.D. (Psychology)

ผศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือตง พธ.บ. (การบริหารการศึกษา), M.A. (Psychology), Ph.D. (Psychology)

วันสำเร็จการศึกษา : ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ๒) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ๓) เพื่อนำเสนอกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๗ ท่าน และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยมีดังนี้

๑. สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครมีการนำเอาหลักสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีคุณลักษณะของการเสียสละ มีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ ร่วมกันทำงานด้วยความสามัคคี และมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ ขาดแคลนงบประมาณในการจัดฝึกอบรม การจัดสัมมนา การจัดประชุม และการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์ในงาน

บริหารตามหลักธรรมาภิบาล และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จึงเกิดผลกระทบต่อ การส่งเสริมและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลตามที่วางเป้าหมายไว้

๒. แนวทางในการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเกิดจากการบูรณาการสังคหวัตถุ 4 กับทฤษฎี องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮร์ซเบิร์ก โดยใช้ตัวแปรสังคหวัตถุ 4 แต่ละ ข้อเป็นฐานในการบูรณาการหลัก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมี คุณลักษณะทางพุทธจิตวิทยาที่เอื้อต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการสร้างความ ผูกพันในองค์กร ด้วยความเสียสละเพื่อองค์กร มีศิลปะในสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความ เข้าใจในลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ รู้จักวิธีสร้างมิตรภาพในที่ทำงาน ทำงานด้วยความสุข มีวิธี ผ่อนคลาย ทำใจให้มีพลังด้วยการเติมอาหารให้สมองและร่างกาย แสวงหาความรู้สม่ำเสมอ มีความ กระตือรือร้น รู้จักใช้เวลาหลังเลิกงานและวันหยุดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รู้จักสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและประชาชน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการแก้ปัญหาเพื่อบำบัดทุกข์บำรุง สุขให้แก่ประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย

๓. ผลการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้านโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า งานที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ประสิทธิผลในงานบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ รองลงมา คือ ประสิทธิผลในงานสนับสนุน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ น้อยสุด คือ ประสิทธิผลในงาน สวัสดิการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๙ และผลการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาองค์ประกอบที่ทำให้มี ความพึงพอใจในงานที่ทำของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มี ประสิทธิผลมากที่สุด คือ ด้านความผูกพันในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ รองลงมาคือด้าน บรรยากาศในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ น้อยสุด คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้าน ความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ เท่ากับ ๔.๒๕

Dissertation Title : An Application Process of Buddhist Psychological Principles for Enhancing Work Effectiveness of Bangkok Officers

Researcher : Phrakrupalad Sitthisak Titasakkho

Degree : Doctor of Philosophy (Buddhist Psychology)

Dissertation Supervisory Committee

: Assist. Prof. Dr. Prayoon Suyajai B.A. (Psychology),
M.A.(Psychology), Ph.D. (Psychology)
Assist.Prof.Dr. Siritwat Srikrudong B.A (Educational
Administration), M.A. (Psychology), Ph.D. (Psychology)

Date of Graduation : March 14, 2019

Abstract

The study aims 1) to analytically study 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 the study were as follows:

1. The general conditions of Bangkok officers' performance were based on principles of service including generosity, convincing speech, rendering services, and equality consisting in impartiality to develop the qualities of generosity, good and effective communication, how to work in team, rendering services, and being determined to solve people's problems; and problems of Bangkok officers'

performance was the lack of budget for training, seminar, academic forum and outside experiences for improving their particular work for the best performance.

2. The constructing methods of 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.

3. The application of 4 principles of service upon their work effectiveness was generally high with the mean of 4.25, while considering each the highest was the job of service with the mean of 4.24, runner-up was the job of support with the mean of 4.22 and the least was the job of welfare; and the application of Herzberg's 5 factors of job satisfaction upon their work effectiveness was generally high with the mean of 4.26, while considering each the highest was the loyalty to the organization with the mean of 4.28, runner-up was the atmosphere in the office with the mean of 4.27 and the least was the motive for working.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทบทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฑ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย	๗
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๗
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๗
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๘
๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๑
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๒
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับหลักพุทธจิตวิทยา	๑๒
๒.๒ หลักพุทธธรรมที่ใช้ในการวิจัย	๒๑
๒.๓ ทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	๒๘
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	๓๘
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๒
๒.๖ กรอบแนวคิดงานวิจัย	๖๖
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๖๘
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๖๘

๓.๒	ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๖๙
๓.๓	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๗๑
๓.๔	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๖
๓.๕	ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๗
๓.๖	การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๘
บทที่ ๔	ผลการวิจัย	๘๑
๔.๑	ผลการวิเคราะห์หลักพุทธธรรมและหลักจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักกรุงเทพมหานคร	๘๒
๔.๒	ผลการสังเคราะห์แนวทางการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักกรุงเทพมหานคร	๑๑๙
๔.๓	รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่สำนักกรุงเทพมหานคร	๑๓๗
๔.๔	องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย เรื่องรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักกรุงเทพมหานคร	๑๘๘
บทที่ ๕	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	๑๙๕
๕.๑	สรุปผลการวิจัย	๑๙๕
๕.๒	อภิปรายผล	๑๙๘
๕.๓	ข้อเสนอแนะ	๒๐๕
บรรณานุกรม		๒๐๗
ภาคผนวก		๒๑๖
	ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	๒๑๗
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	๒๒๑
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๒๔
	ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์	๒๓๒
ประวัติผู้วิจัย		๒๖๖

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๒.๑	การเปรียบเทียบลักษณะคนตาม ทฤษฎี x และทฤษฎี y	๓๓
ตารางที่ ๔.๑	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๓๗
ตารางที่ ๔.๒	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียดสีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหาร	๑๓๙
ตารางที่ ๔.๓	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียดสีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ	๑๔๑
ตารางที่ ๔.๔	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียดสีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการ	๑๔๓
ตารางที่ ๔.๕	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเสียดสีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุน	๑๔๕
ตารางที่ ๔.๖	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหาร	๑๔๖
ตารางที่ ๔.๗	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ	๑๔๘
ตารางที่ ๔.๘	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการ	๑๕๐
ตารางที่ ๔.๙	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุน	๑๕๒
ตารางที่ ๔.๑๐	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหาร	๑๕๔

ตารางที่ ๔.๑๑	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอรรถ จริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพ- มหานครในงานบริการ	๑๕๖
ตารางที่ ๔.๑๒	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอรรถ จริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพ มหานครในงานสวัสดิการ	๑๕๘
ตารางที่ ๔.๑๓	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอรรถ จริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพ- มหานครในงานสนับสนุน	๑๖๐
ตารางที่ ๔.๑๔	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลัก สมานัตตตาสมอดันสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานครในงานบริหาร	๑๖๒
ตารางที่ ๔.๑๕	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้ หลักสมานัตตตาสมอดันสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ	๑๖๔
ตารางที่ ๔.๑๖	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลัก สมานัตตตาสมอดันสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานครในสวัสดิการ	๑๖๖
ตารางที่ ๔.๑๗	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลัก สมานัตตตาสมอดันสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุน	๑๖๘
ตารางที่ ๔.๑๘	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลัก สังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ในระบบงาน ๔ ด้าน โดยรวมและรายด้าน	๑๗๐
ตารางที่ ๔.๑๙	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎี จิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านแรงจูงใจในการทำงาน	๑๗๑
ตารางที่ ๔.๒๐	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎี จิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านบรรยากาศในการทำงาน	๑๗๒

ตารางที่ ๔.๒๑	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอ์ชเบิร์ก(Herzberg)ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	๑๗๔
ตารางที่ ๔.๒๒	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอ์ชเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความผูกพันในองค์กร	๑๗๕
ตารางที่ ๔.๒๓	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอ์ชเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้าน	๑๗๗
ตารางที่ ๔.๒๔	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่	๑๗๘
ตารางที่ ๔.๒๕	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างแรงจูงใจ	๑๘๐
ตารางที่ ๔.๒๖	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างบรรยากาศ	๑๘๑
ตารางที่ ๔.๒๗	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างความพึงพอใจ	๑๘๓
ตารางที่ ๔.๒๘	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านด้านการสร้างความผูกพัน	๑๘๔
ตารางที่ ๔.๒๙	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้าน	๑๘๖

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ ๔.๑ การใช้ทานการเสียสละเป็นฐานในการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้	๑๒๐
แผนภาพที่ ๔.๒ การใช้ปิยวาจาการสื่อสารดีเป็นฐานในการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้	๑๒๔
แผนภาพที่ ๔.๓ การใช้อัตถจริยาการ บำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันเป็นฐานในการสร้างรูปแบบการ สร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้	๑๒๘
แผนภาพที่ ๔.๔ การใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอดันเสมอปลายเป็นฐาน ในการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้	๑๓๒
แผนภาพที่ ๔.๕ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๘๙

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ ๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่า ความคาดหวังและการเชื่อมโยงกับแรงจูงใจ	๓๒
แผนภูมิที่ ๒.๒ ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ของเฮอร์ชเบิร์ก	๓๖
แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๖๖

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

คำย่อเกี่ยวกับพระไตรปิฎก

ดุขฎฐินิพนธ์ฉบับนี้ใช้พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในการอ้างอิง โดยจะระบุที่ เล่ม/ข้อ/หน้า หลัง คำย่อ ชื่อคัมภีร์ ตัวอย่าง เช่น ที.สี.(บาลี) ๙/๓/๓๖ หมายถึง สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย สีลขนธวคค พระไตรปิฎกภาษาบาลี เล่มที่ ๙ ข้อที่ ๓ หน้า ๓๖, ที.สี.(ไทย) ๙/๑๗๐/๕๖ หมายถึง สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่มที่ ๙ ข้อที่ ๑๗๐ หน้า ๕๖

พระวินัยปิฎก

วิ.มหา.	(ไทย)	=	วินัยปิฎก ภิกขุมหาวิมังค์	(ภาษาไทย)
วิ.ม.	(ไทย)	=	วินัยปิฎก มหาวรรค	(ภาษาไทย)

พระสุตตันตปิฎก

ที.ม.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ปา.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค	(ภาษาไทย)
ม.มู.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มูลปณณาสก์	(ภาษาไทย)
ส.ข.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก สยุตตนิกาย ขันธวารวรรค	(ภาษาไทย)
ส.ม.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก สยุตตนิกาย มหาวรรค	(ภาษาไทย)
อง.ติก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ติกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปญจกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ทสก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ทสกนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ขุ.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ขุททกปาฐะ	(ภาษาไทย)
ขุ.เถรี.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย เถรีคาถา	(ภาษาไทย)
ขุ.ป.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ปฏิสัมภีทามวรรค	(ภาษาไทย)

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มาตรา ๘๙ บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๘ กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา ๑๖ และ ๑๗^๑ และให้สำนักงานเขตเป็นองค์การบริหารของเขต มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานการปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน 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^๒

เนื่องจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในฐานะที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ต้องแบกรับภาระงานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะตามที่กฎหมายบัญญัติหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครไว้โดยตรงและนอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตามนโยบายที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้ใช้หาเสียงเลือกตั้งที่ต้องดำเนินการตาม หลังจากที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเข้ารับตำแหน่งซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานกับภาคประชาชนไม่มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมาสู่ชุมชน นโยบายต่าง ๆ และ

^๑พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๒ ตอนที่ ๑๑๕ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๒๘. หน้า ๔๑-๔๓.

^๒ศิริ บรรณพิทักษ์, คณะบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, “นักวิชาการชี้ปัญหาการศึกษาไทยถึงขั้นโคม่า”, กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, (สิงหาคม ๒๕๕๐), หน้า ๑๗.

แผนพัฒนาต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่ได้สร้างจากความต้องการของประชาชนที่แท้จริงสร้างขึ้นจากหลักวิชาการเท่านั้นไม่ได้มองถึงสภาพสังคมกรุงเทพมหานครที่เกิดขึ้นและมีอยู่จริง จึงส่งผลให้นโยบายและแผนพัฒนาต่างๆ ไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควรจะเป็น^๓

ด้วยกรุงเทพมหานครมีประวัติความเป็นมาในฐานะเมืองหลวงแห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ยาวนานกว่า ๒๒๖ ปีการเจริญเติบโตขึ้นเป็นมหานครของกรุงเทพมหานคร ในแต่ละช่วงเวลามีกรอบแห่งการพัฒนาซึ่งได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้มหานครแห่งนี้มีการพัฒนาที่สมดุลและน่าอยู่อาศัยได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตในแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๑๒ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๖๓) กรุงเทพมหานครแห่งความน่าอยู่อย่างยั่งยืน กรุงเทพมหานครต้องหารูปแบบใหม่ ๆ เพื่อรองรับในการเป็นศูนย์กลางของอาเซียนของกรุงเทพมหานครซึ่งต้องมีลักษณะยืดหยุ่น ลดข้อจำกัดในการอนุญาตสร้างตึกสูงในลักษณะแนวตั้งเหมือนฮ่องกง สิงคโปร์ อังกฤษ เพราะความจำกัดของพื้นที่ต่อจำนวนเพิ่มขึ้นของชาวกรุงเทพมหานครเพื่อนำพื้นที่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เนื่องจากปัญหาการพัฒนาระบบบริหารของกรุงเทพมหานครทั้งรูปแบบและโครงสร้าง เป็นเหตุให้กรุงเทพมหานครมีปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ปัญหาหลัก ๓ ปัญหาของกรุงเทพมหานคร คือ ๑) ปัญหาการจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานคร นอกจากจะมีสาเหตุจากจำนวนรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นทุกปีแล้ว ยังมีปัจจัยเร่งให้ปัญหาทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น คือ มีประชาชนจากต่างจังหวัดเข้ามาอาศัยเป็นจำนวนมาก ทุกครั้งเมื่อถึงช่วงเทศกาล สงกรานต์ มักพบว่า มีผู้เดินทางกลับภูมิลำเนาเป็นจำนวนมาก ปัญหาการจราจรติดขัดยังนำไปสู่ปัญหามลพิษทางอากาศและ มลภาวะทางเสียงรวมถึงอุบัติเหตุ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ และ พ.ศ. ๒๕๖๒ กรุงเทพมหานครประสบกับปัญหาค่าฝุ่นละอองเกิดมาตรฐาน มีถนนที่มีค่าฝุ่นละอองขนาดเล็กเกิน ๑๐ ไมโครเมตร (ค่ามาตรฐาน) ค่าฝุ่นละอองเกิดมาตรฐานในวันที่ ๑๔ มกราคม ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีมากถึง ๓๔ พื้นที่ในกรุงเทพมหานคร ๒) ปัญหาทัศนียภาพเป็นปัญหาหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างจากเมืองอื่น เนื่องจากในกรุงเทพมหานครมีป้ายผิดกฎหมายเป็นจำนวนมาก ประภากร วทานยกุล อดีตนายกสมาคมสถาปนิกสยาม^๔ กล่าวว่า ผลกระทบจากป้ายผิดกฎหมายทั้งหลายนี้ มีตั้งแต่ระดับเบา จนถึงรุนแรง เช่น บดบังความงามทางทัศนียภาพ ไปจนถึงถูกลมพัดพังถล่มทับบ้านเรือนประชาชน ในกรณีนี้มิให้เห็นกันเป็นประจำ โดยที่ยังไม่มีมาตรการใด ๆ

^๓จักรกฤษณ์ คันธานนท์, “การปฏิรูปองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีการปฏิรูปโครงสร้างเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน”, วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะนิติศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖), หน้า ๔.

^๔สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร, ม.ป.ท., ๒๕๕๒, หน้า ๖.

^๕ประภากร วทานยกุล, อดีตนายกสมาคมสถาปนิกสยาม, (๑๕ มิ.ย. ๕๔), สงคราม “ป้าย” ดีไซน์หรือจะสู้ปากท้อง, กรุงเทพธุรกิจ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.oldsite.asa.or.th/th/node/108801>.

ออกมาแก้ไขปรับปรุงปัญหาดังกล่าวได้ ขณะที่ ดร.ธีระชน มโนมัยพิบูลย์ รองผู้ว่ากรุงเทพมหานครในขณะนั้น เปิดเผยเมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๔ ว่าป้ายผิดกฎหมายในกรุงเทพฯมีมากถึง ๑,๙๒๘ ป้าย อย่างไรก็ตาม สำนักเทศกิจและสำนักงานเขต ๕๐ เขต จัดเก็บป้ายผิดกฎหมายในพื้นที่ และเปรียบเทียบปรับตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. ๒๕๑๐ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๒ ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ จัดเก็บได้ ๑,๓๒๗,๒๒๙ ป้าย ๓) ปัญหาอาชญากรรมในกรุงเทพมหานครยังคงมีอย่างต่อเนื่อง โดยในรายงานของสำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ได้ทำการรวบรวมวิจัยปัญหานี้ตลอดปี พ.ศ. ๒๕๕๐ พบว่าเหยื่ออาชญากรรมที่เป็นสมาชิกครัวเรือนมีอายุตั้งแต่ ๑๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๒,๔๑๐ รายนั้น ส่วนใหญ่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมต่อทรัพย์สิน ร้อยละ ๙๖.๑ เหยื่ออาชญากรรมมีอายุระหว่าง ๔๕ - ๕๙ ปี มากที่สุดคือ ร้อยละ ๓๓.๒ เหยื่ออาชญากรรมเป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๖.๔ และหญิง ร้อยละ ๕๓.๖ มีสัญชาติไทย ร้อยละ ๙๙.๖ เชื้อชาติไทย ร้อยละ ๙๙.๐ นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ ๙๔.๑ มีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา เป็นจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ ๓๑.๒ เหยื่ออาชญากรรมในกรุงเทพมหานคร รายงานว่าอาชญากรรมที่ประสบในภาพรวมเกิดเหตุในช่วงเวลา ๐๐.๐๑-๐๓.๐๐ น. มากที่สุดถึงร้อยละ ๒๑.๑ สถานที่เกิดเหตุอาชญากรรมทั้งหมดในกรุงเทพมหานครพบว่า ส่วนใหญ่เหยื่อระบุว่า เกิดเหตุขึ้นบริเวณบ้านที่พักอาศัยของเหยื่อเอง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๔) ปัญหาการระบายน้ำ เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีการขยายของเมืองส่งผลให้เกิดปัญหาน้ำท่วมทันทีที่ฝนตกหนักโดยในคืนของวันที่ ๒๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙ ภายหลังฝนตกหนักทั้งคืน กรุงเทพมหานครน้ำท่วมทันทีในวันรุ่งขึ้น ส่งผลให้การจราจรติดขัดอย่างมาก การแก้ไขปัญหานี้สำนักระบายน้ำยอมรับว่ายากมากเนื่องจากใต้พื้นดินของกรุงเทพมหานครเต็มไปด้วยพื้นที่ใช้สอยของห้างร้านอาทิสายไฟฟ้าต่าง ๆ^๖

นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครยังมีปัญหาอื่น ๆ ที่เป็นผลจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น คือ ปัญหาคุณภาพชีวิตของชาวกรุงเทพมหานคร ปัญหาเศรษฐกิจและสังคม ปัญหาการสูญเสียและสิ้นเปลืองพลังงานน้ำมัน ปัญหาขาดแคลนงบประมาณ ปัญหาการดำเนินชีวิต ปัญหาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า ไม่ทันสมัย ขาดเทคโนโลยีและเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย ที่ซึ่งเป็นปัญหาที่เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และเป็นผู้ปฏิบัติการตามนโยบายของรัฐบาลและกรุงเทพมหานครประสบอยู่ในขณะนี้ จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อการศึกษาที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย ยิ่งกรุงเทพมหานครมีพื้นที่ประมาณที่กว้างใหญ่ จำนวน ๑.๕ ล้าน ตร.กม. และมีประชากรอาศัยอยู่จำนวนมาก ประมาณ ๑๐ ล้านคน^๗

^๖ สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร, หน้า ๖.

^๗ เรืองเดียวกัน.

กอรปกับกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ ศิลปวัฒนธรรม การเดินทางท่องเที่ยว และการสื่อสาร ปัญหาการจราจรที่นับรุนแรงยังมีผลกระทบต่อวงจรกิจกรรมดำเนินชีวิตของคนในสังคมกรุงเทพมหานครอย่างรุนแรง เพราะตลอดระยะเวลา ๑๐ ปีที่ผ่านมา รถยนต์ในกรุงเทพมหานครมีอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ ๕ ต่อปี หรือปีละ ๒.๔ แสนคัน ซึ่งมากกว่าพื้นที่การจราจรถึง ๔.๔ เท่า ทั้งนี้ ยังไม่รวมถึงรถ ขสมก.อีก ๑๖,๒๐๙ คัน ที่ให้บริการใน ๔๔๕ เส้นทาง เป็นเหตุให้มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ประมาณปีละ ๒๕-๒๖ ล้านตัน^๙ ขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดภาวะเรือนกระจกหรือภาวะโลกร้อนขึ้นด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดการสูญเสียอย่างมหาศาลต่องบประมาณ และกลายเป็นปัญหาลูกกลมบานปลายกระทบต่อคน ต่อชุมชนเป็นจำนวนมาก และในแต่ละชุมชนก็มีปัญหาภายในของตนไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่อยู่อาศัย การทำมาหากิน ความยากจน การศึกษา และมาตรฐานในการดำรงชีวิต ที่นำไปสู่ความรุนแรงในรูปแบบต่างๆ รวมถึงปัญหายาเสพติด การค้าบริการทางเพศ และอาชญากรรม^{๑๐} ซึ่งนับวันปัญหาดังกล่าวจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ฉะนั้น ในการแก้ไขปัญหาในส่วนที่กรุงเทพมหานครรับผิดชอบตามแผนงานที่ปรากฏในรายงานประจำปีของกรุงเทพมหานครระบุว่าในทศวรรษหน้านี้ กรุงเทพมหานครจะมีการพัฒนารถไฟลอยฟ้า รถไฟใต้ดิน รถไฟรางคู่รถไฟความเร็วสูงและรถไฟความเร็วสูง การขนส่งทางน้ำ การขนส่งทางอากาศ สนามบินต่างๆ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต้องพัฒนาเชื่อมต่อระหว่างเมือง และการบริหารจัดการแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เมื่อทุกอย่างที่กล่าวมานั้นสร้างเสร็จสมบูรณ์แล้วเมื่อปัญหาการจราจรด้านการขนส่งมนุษย์และสิ่งของได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว^{๑๑}

จากความรุนแรงของปัญหาองค์รวมทุกด้านของกรุงเทพมหานคร จึงทำให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครในระดับสำนักงานเขต และเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต นอกจากต้องมีความรู้ มีความสามารถ มีความเข้าใจในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบอย่างเต็มศักยภาพแล้ว มีความจำเป็น ต้องมีความมุ่งมั่นทุ่มเท มีความเสียสละ เอื้อเฟื้อเกื้อกูล มีคุณลักษณะของจิตอาสาที่พร้อมบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่นตลอดเวลา มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้วยความสามัคคี และมีความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลายและสม่ำเสมอ และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามนโยบายของกรุงเทพมหานครตลอดเวลา กรุงเทพมหานครจึงต้องกระบวนกรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลอย่างเป็นระบบ

^๙ เรื่องเดียวกัน.

^{๑๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖.

^{๑๑} เรื่องเดียวกัน.

^{๑๒} เรื่องเดียวกัน.

ดังนั้น กรอบแนวคิดการส่งเสริมและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครนอกจากต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนแล้ว ยังต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา รวมทั้งต้องทำงานร่วมกับประชาชนทั้งงานบริการ งานพัฒนาชุมชนโดยใช้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นเครื่องมือให้งานบรรลุเป้าหมาย หากเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีขีดความสามารถในการให้บริการ การบริหาร การสื่อสารที่ดี การมีศิลปะในการจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเสียสละในการทำงาน รู้วิธีการสร้างแรงจูงใจ สร้างบรรยากาศ สร้างความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นต่อตนเอง ผู้บังคับบัญชา และประชาชน ย่อมส่งผลให้งานของสำนักงานกรุงเทพมหานครทั้งปริมาณและคุณภาพมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้

เมื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากทั้งภายในสำนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน การพัฒนาเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครให้มีคุณลักษณะตามหลักพุทธจิตวิทยา คือ การเป็นผู้ที่เสียสละ รู้จักการสื่อสารด้วยถ้อยคำที่ไพเราะเหมาะสมฤดูกาลเทศะ มีจิตอาสาเอื้อเฟื้อแผ่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และมีจิตวิญญาณที่มุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยและเสมอต้นเสมอปลาย ด้วยการวางตนที่เหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ หลักธรรมแห่งการทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีมีความสุข เพราะเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมการเป็นสมาชิกที่ดีในกลุ่มคน สังคม และองค์กร เป็นหลักที่ทำให้บุคลากรในองค์กรและสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข เป็นหลักธรรมะที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีกันในหมู่คณะ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งองค์ธรรมนี้พระพุทธเจ้าได้ตรัสไว้ว่า^{๑๒} ภิกษุทั้งหลายสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ทำให้เป็นที่รัก ทำให้เป็นที่เคารพ เป็นไปเพื่อความสงเคราะห์กัน เพื่อความไม่วิวาทกัน เพื่อความสามัคคีกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แก่นของสังคหวัตถุ ๔ คือ ความปรารถนาดีต่อกัน เอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน จึงสามารถประยุกต์ให้เป็นแนวทางสร้างสัมพันธไมตรีภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ได้แก่ ทาน คือ การให้ การเสียสละ การแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ช่วยปลุกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว แบ่งปันกัน การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรทางกายต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อประชาชนปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน พูดจาจับใจ มีการกระทำทางวาจาที่แสดงออกถึงความปรารถนาดีต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อประชาชน เช่น ไม่กล่าวติเตียนให้ร้าย ถ้ามีปัญหาข้อพิพาทเกิดขึ้น ก็หาทางยุติด้วยการเจรจาอัตถจริยา คือ ช่วยเหลือกัน มีจิตใจปรารถนาดีต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อประชาชน โดยปราศจากอกุศลจิต ไม่หวาดระแวง และสมานัตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ โดย

^{๑๒}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๗/๒๕๗.

ประพุดิตัวให้มีความเสมอต้นเสมอปลาย วางตัวดีต่อกันเป็นกันเอง มุ่งหาทางบำบัดทุกข์บำรุงสุข บุคลากรในหน่วยงาน และประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ในคุณลักษณะของผู้ทำงานตามองค์ธรรมข้อสังคหวัตถุ ๔ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต)^{๑๓} ได้กล่าวไว้ว่า สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคีหลักสังคหวัตถุนี้เป็นวิธีผูกไมตรีและเอื้อเพื่อเกื้อกูล หากนำไปปรับใช้ในวงกว้างมากขึ้นทั้งนักบริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือแม้แต่ประชาชนธรรมดาก็สามารถยึดถือและนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันเพื่อเป็นแนวทางในการทำความดี ก่อให้เกิดความสุขความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในการทำงานและในชีวิตได้เช่นเดียวกัน และพระปลัดบัวศรี ฐิตวีริโย^{๑๔} ได้ศึกษาพบว่า หากปราศจากการนำเอาหลักธรรมมาเป็นหลักยึดถือปฏิบัติแล้ว บุคคลที่ทำงานก็จะมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตัว เห็นแก่ ได้เกิดความโลภ โกรธ หลง เห็นแก่ตัว เกิดการเอาใจ เอาเปรียบ ขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่อย่างทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ ทำให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างมีคุณภาพเร็วขึ้น ผู้บริหารจึงควรนำหลักธรรมไปใช้บริหารงาน หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของกันและกัน ผูกไมตรีเอื้อเพื่อ เกื้อกูล ประสานใจทุกคนที่อยู่ในองค์กรเดียวกันให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ความสามัคคีล้วนต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จสุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์^{๑๕} ซึ่งความจริงแล้ว งานทุกอย่างไม่สามารถทำสำเร็จด้วยคนเพียงคนเดียว หากแต่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะนำไปตามหลักสังคหวัตถุหลักธรรมสำหรับการทำงานร่วมกัน

ด้วยเหตุผลข้างดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครที่ผ่านมานั้น ได้นำเอาหลักพุทธธรรมและหลักจิตวิทยา คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ และทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮิร์ซเบิร์กมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลของงานด้านแรงจูงใจ ด้านบรรยากาศ ด้านความพึงพอใจ ด้านความผูกพันต่อองค์กรในระบบงานบริหารงานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครมาน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการศึกษาอย่างเป็นระบบตามหลักวิทยาศาสตร์ โดยผู้วิจัยหวังว่า จะสามารถสร้างและนำเสนอกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมต่อไป

^{๑๓} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, ๒๕๔๖.

^{๑๔} พระปลัดบัวศรี ฐิตวีริโย, “การส่งเสริมพฤติกรรมทางจริยธรรมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐), บทคัดย่อ.

^{๑๕} สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, **ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ**, (กรุงเทพมหานคร : บุคส์ลิงค์, ๒๕๔๕).

๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๑.๒.๒ เพื่อสังเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๑.๒.๓ เพื่อเสนอกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ สภาพทั่วไป ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ แนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร มีลักษณะแบบไหน

๑.๓.๓ กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยเน้นศึกษา วิเคราะห์ และนำเสนอกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับบทบาทเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) งานบริหาร ๒) งานบริการ ๓) งานสวัสดิการ และ ๔) งานสนับสนุน หลักพุทธธรรม คือ สังคหัตถ์ ๔ ได้แก่ ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อุตถจริยา และ ๔) สมานัตตตาทหลักจิตวิทยา คือ ทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ๑) ความสำเร็จของงาน ๒) การยอมรับนับถือ ๓) ลักษณะของงาน ๔) ความรับผิดชอบ และ ๕) ความก้าวหน้า และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ๕ ด้าน ประกอบด้วย ๑) การพัฒนาเจ้าหน้าที่ ๒) แรงจูงใจในการทำงาน ๓) บรรยากาศในการทำงาน ๔) ความพึงพอใจผู้ปฏิบัติงาน และ ๕) ความผูกพันในองค์กร ในระบบงานกรุงเทพมหานคร ๔ ระบบงาน ประกอบด้วย ๑) งานบริหาร ๒) งานบริการ ๓) งานสวัสดิการ และ ๔) งานสนับสนุน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ/ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

๑) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขต หัวหน้าหน่วยงานในสำนักงานเขต นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา นักวิชาการด้านจิตวิทยา จำนวน ๑๗ รูป/คน

๒) ประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๕ คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร รวม ๗๕๐ คนรวมจำนวนประชากร ๗๖๕ คน

๓) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้สูตรของ Krejcie and Morgan เลือกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้การประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะประชากรเท่ากับ ๐.๕ % ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ๕ % และระดับความเชื่อมั่น ๙๕% เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) แล้ว จึงทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเก็บแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling Method) จะได้กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่เป็นผู้บริหารสำนักงานเขต จำนวน ๑๕ คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๗๕๐ คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๕๔ คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาการวิจัยนี้เป็นระยะเวลา ๑๑ เดือน ตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๑ ถึงเดือน มกราคม ๒๕๖๒

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร” ดังต่อไปนี้

กระบวนการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีขั้นตอน ซึ่งวางไว้ อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพนำไปสู่ประสิทธิผลตาม จุดประสงค์และเป้าหมาย

การประยุกต์ใช้ หมายถึงการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยาไปใช้ในการปฏิบัติงานและการ ดำเนินชีวิตด้วยการทำให้ชีวิตมีคุณค่าสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักพุทธธรรม หมายถึง หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักธรรมที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการ แสดงพฤติกรรม ทางด้านกาย วาจา จิตใจ และการคิดวิเคราะห์ ของการเป็นสมาชิกที่ดีในกลุ่มคน

สังคม องค์กร เป็นหลักที่ทำให้บุคลากรในองค์กรและสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข เป็นหลักธรรมะที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีกันในหมู่คณะไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่ก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักบูรณาการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้

ทาน หมายถึง การเสียสละ เป็นการส่งเสริมพฤติกรรมการเสียสละ รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้ และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรีมีความโอบอ้อมอารี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้

ปิยวาจา หมายถึง การสื่อสารที่ดี หรือการเจรจาด้วยถ้อยคำสุภาพ เป็นแนวทางซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ในการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม และเป็นลักษณะที่สังคมต้องการเป็นสิ่งที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมส่วนรวมด้วยใช้วาจาเป็นที่รัก วาจาดูดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ่งใจเป็นถ้อยคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานอันจะเป็นการสมานสามัคคีทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ

อัตถจริยา หมายถึง การบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือผู้อื่น เป็นการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเพื่อสิ่งที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมส่วนรวม เป็นการประพฤติประโยชน์ ด้วยการชวนช่วยช่วยเหลือกิจการตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส ไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็น มีความพร้อมเข้าไปช่วยเหลือเมื่อคนอื่นหรือสังคมประสบความทุกข์ หรือความเดือดร้อน

สมานัตตตา หมายถึง การบำบัดทุกข์บำรุงเสมอดันเสมอปลาย เป็นความสม่ำเสมอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องในงานต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อประชาชนด้วยไมตรีจิตอย่างเสมอดันเสมอปลาย

หลักจิตวิทยา หมายถึง ทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการ ของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) คือ

ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ ความสามารถ

ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำหาย หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับ เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

บทบาทเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร หมายถึง ภาระงานหลักที่ดำเนินการในสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ๔ ภาระงาน คือ ๑) งานบริหาร ๒) งานบริการ ๓) งานสวัสดิการ ๔) งานสนับสนุน

งานบริหาร หมายถึง การลงมือกระทำหลังจากวางหลักการบริหารแล้ว ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ทั้ง บุคลากร วัสดุ งบประมาณ มาจัดการตามหลักการที่วางไว้ โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จเป็นรูปธรรมตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

งานบริการ หมายถึง การบริการประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจมากจนถึงมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนต้องการมาใช้บริการ และให้บริการด้วยความเข้าใจ ด้วยใจรักการในงาน ด้านนี้เป็นอย่างดี ทำงานบริการด้วยความสุข และประสบผลสำเร็จ

งานสวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่สำนักงานเขตประเวศจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ บุคลากร และพนักงานที่ปฏิบัติงาน ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิตหรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ

งานสนับสนุน หมายถึง การสนับสนุนพันธกิจหลักด้านต่าง ๆ ในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิผล หมายถึง ระดับและคุณภาพและความพึงพอใจต่อผลงานที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติ ตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกิดจากการส่งเสริมและการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่าง สม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดผล ลัพท์ของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

การพัฒนาเจ้าหน้าที่ หมายถึง การทำให้เปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น เจริญขึ้นด้วยการ ฝึกอบรม การสัมมนา การจัดประชุม และการศึกษาดูงาน

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่อง ที่ส่งผลต่อแรงปรารถนาของผู้ปฏิบัติงาน หรือกระตุ้นให้คนทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์การ

บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความคิด หรือแนวโน้มของ การกระทำอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกหรือทางลบ ทำให้สะท้อนถึงความรู้สึกและบุคลิกภาพของบุคคลต่อ การทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรซึ่งมีความพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งความรู้สึกนี้เป็นผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความผูกพันในองค์กร หมายถึงความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๖.๑ ทราบสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๑.๖.๒ ทราบผลการสังเคราะห์แนวการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๑.๖.๓ ได้กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๑.๖.๔ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร เพื่อสังเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยส่วนแรก จะศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นของการศึกษาในรายละเอียดที่สำคัญ และมีความครอบคลุมในเนื้อหาสาระสำคัญที่ทำการศึกษาอย่างครบถ้วน พร้อมกันนั้นในการวิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้ได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึก (In-depth Data) ที่มีรายละเอียดชัดเจน สามารถนำมาวิเคราะห์ในเชิงตรรกะได้ (Analytic Induction) ส่วนที่สองจะทำการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยจะนำเสนอการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับหลักพุทธจิตวิทยา

๒.๒ หลักพุทธธรรมที่ใช้ในการวิจัย

๒.๓ ทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับหลักพุทธจิตวิทยา

ผู้วิจัยจะทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับหลักพุทธจิตวิทยาสำหรับการศึกษาวินิจฉัยนี้ ในประเด็นที่สำคัญ ๆ ดังนี้

๒.๑.๑. ความหมายของพุทธจิตวิทยา

จิตวิทยานั้น มีรากศัพท์มาจากคำว่า Psyche หมายถึง วิญญาณ (Soul) และ Logos หมายถึง พุด หรือ กล่าว ถือเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยเรื่องวิญญาณ แต่ความหมายนี้ได้ถูกปฏิเสธ เพราะ

วิญญาณนั้นมีความหมายคลุมเครือมาก ได้มีการถกเถียงมากเกี่ยวกับสถานะในร่างกาย เป็นต้น คำนิยามนี้เริ่มจะเปลี่ยนไปเป็น จิตศาสตร์ แต่เป็นสิ่งที่ยากและให้ความหมายของคำว่า ยากที่จะศึกษาได้ เพราะจิตนั้นเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง แต่ลักษณะเฉพาะบางอย่างก็ยังคงค้นหาสาเหตุไม่ได้ในคน วิกลจริต หรือในเวลาอนหลับ หรือการที่จะรู้จิตของสัตว์ ต่อมานักจิตวิทยา ได้ให้ความหมายใหม่ว่า จิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยเรื่อง จิต แต่ถูกปฏิเสธไปเสียอีก เพราะจิตมีทั้งจิตสำนึก จิตใต้สำนึก และจิตไร้สำนึก จิตวิทยาในความหมายกว้าง หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อม ในความหมายดังกล่าว พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกซึ่งกิริยาอาการต่างๆ เช่น การยืน นั่ง นอน กิน ดื่ม ทำ พูด คิด หัวเราะและร้องไห้ เป็นต้น คำว่า แต่ละบุคคล นั้นหมายถึง สิ่งมีชีวิต ได้แก่สรรพสัตว์ต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่บนโลกเดียวกัน ในความหมายสั้นๆ จิตวิทยา คือ วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์และสัตว์ ในปัจจุบันจิตวิทยามีความหมายเป็นที่ยอมรับกันว่า เป็นศาสตร์ที่ศึกษาพฤติกรรมกระบวนการงานทางจิต ด้านระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ (The Scientific Study of Behavior and Mental Process)^๑

๒.๑.๒. ระบบและทฤษฎีพุทธจิตวิทยา

การเข้ามาของจิตวิทยาตะวันตกในประเทศไทยนั้น เริ่มจากภายหลังสงครามโลกครั้งที่ ๒ เมื่อประเทศไทยรับเอาอารยธรรมตะวันตก และได้จัดการศึกษาแบบตะวันตก เริ่มเห็นความสำคัญของการศึกษาทางด้านจิตวิทยา เช่น พระยาเมธาธิบดี อาจารย์เอื้อม อิงความฉวี หม่อมหลวงดุษฎี ชุมสาย เป็นต้น และมีการตีพิมพ์ตำราจิตวิทยา เมื่อปี ๒๔๔๙ มีการพัฒนาการศึกษาค้นคว้าเป็นลำดับ จัดการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยกันอย่างจริงจัง จนเป็นที่รู้จักกัน มีแขนงการศึกษาหลายแขนง เช่น จิตวิทยาพัฒนาการ จิตวิทยาสังคม และจิตวิทยาการศึกษา เป็นต้น

คำว่า ระบบนั้น ตรงกับภาษาอังกฤษว่า System ซึ่งมาจากภาษาละตินว่า System a คือ ชุดของสิ่งที่มีปฏิสัมพันธ์กัน หรือการพึ่งพาซึ่งกันและกันของสิ่งที่มีการดำรงที่อิสระที่ได้ถูกรวบรวมในรูปแบบบูรณาการทั้งหมด ในความหมาย หมายถึง ชุด (Set) ของส่วนประกอบ (Element) ที่มีลักษณะสัมพันธ์กันโดยการรวมกันเป็นกลุ่ม (Input) กระบวนการ (Process) และการผลิต (Output) จุดเน้นของระบบ จะเน้นไปที่กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานการกำหนดอย่างชัดเจนว่าจะทำอย่างไรบ้างเพื่อให้ได้ผลที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องให้ทราบโดยทั่วกัน ไม่ว่าจะป็นรูปแบบของเอกสาร หรืออิเล็กทรอนิกส์ พจนานุกรมหรือโดยวิธีอื่น ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายว่า ระบบ คือ ระเบียบทำนองลำดับขั้นที่รวมส่วนต่างเข้าด้วยกัน เช่น ระบบใบไม้ คือ

^๑จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ, *จิตวิทยาทั่วไป*, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๒), หน้า ๕.

ใบไม้ที่หล่นลงมาซ้อนกัน ในการศึกษาพุทธจิตวิทยานั้น ได้ถือเอาองค์ประกอบของระบบเป็นแนวทางในการศึกษา พุทธจิตวิทยา คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตเนื้อหา สมมติฐาน สาขาพัฒนาการของการศึกษา พุทธจิตวิทยา คำสอนแม่บท การศึกษาจากวรรณคดี การศึกษาพุทธจิตวิทยาจากพุทธสาวก สาระพุทธจิตวิทยา การพัฒนาจิตและจิตวิทยาประยุกต์ ในลักษณะบูรณาการอย่างสัมพันธ์กัน ตั้งวัตถุประสงค์เป็นต้นไปจนนิสิตมีจิตสาธารณะ มีเมตตา ประารถนาดีต่อกันตามสังคหวัตถุ ๔^๒

๒.๑.๓ แนวคิดหรือทฤษฎีพุทธจิตวิทยา

แนวคิด (Concept) ภาพพจน์มโนภาพ มโนทัศน์ ภาพในใจหรือแบบของความคิดเห็นที่เป็นตัวแทนความคิดรวบยอด ลักษณะที่สำคัญหรือปรากฏการณ์ผ่านกระบวนการเรียนรู้คิด (Cognition) ของเราเป็นวิธีการที่เราจัดกลุ่มหรือจำแนกข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เรามองเห็นว่าสิ่งใดอยู่เดี่ยวตาย เช่น มองว่าแก้วนี้ ตั้ง เตียง คือส่วนหนึ่งของเฟอร์นิเจอร์ เมื่อเปรียบเทียบกับกบ ซึ่งมีความคิดอีกแบบหนึ่ง คือกบเป็นส่วนหนึ่งของสัตว์ หรือสัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ การรู้จักจัดกลุ่มดังกล่าวต้องเข้าใจโลกที่เราอยู่ อาศัยให้ดีขึ้น การศึกษาพุทธจิตวิทยามีแนวคิดว่า พุทธะ แปลว่า ผู้รู้ ผู้ตื่น ผู้เบิกบาน ผู้รู้หรือริยสัจ ๔ แบ่งเป็น ๓ คือ พระพุทธเจ้า ท่านผู้ตรัสรู้เอง พระปัจเจกพุทธะ ท่านผู้ตรัสรู้เองเฉพาะผู้เดียว และพระอนุพุทธะ ท่านผู้ตรัสรู้ตามพระพุทธเจ้าสาวกพุทธะนั้นเอง^๓

ทฤษฎี หมายถึง ระบบความคิดที่มีการจัดการที่ได้อธิบายปรากฏการณ์ เหตุการณ์ต่าง ๆ ว่า เป็นอะไรเกิดขึ้นได้อย่างไร และจะเป็นอย่างไรต่อไปในอนาคต ทฤษฎีได้มาจากการตั้งสมมติฐาน (Hypothesis) และการพิสูจน์อย่างเป็นวิทยาศาสตร์ จนได้หลักฐานข้อเท็จจริง มีเหตุผลที่น่าเชื่อถือ ยืนยันอยู่จำนวนหนึ่งจึงได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎี ทฤษฎี หมายถึง กลุ่มความคิดที่มีเหตุผล ซึ่งได้มาจากการศึกษาอย่างเป็นระบบและมี จุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายเรื่องราวหรือเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุผลโดยการทดลอง อย่างน่าเชื่อถือ เช่น ทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ ทฤษฎีตามหลักพุทธจิตวิทยานั้น ตรงกับภาษาบาลีว่า ทิฏฐิ แปลว่า ความเห็น ความเข้าใจ ความเชื่อในการศึกษา นี้ หมายถึงการเห็นชอบ (สัมมาทิฏฐิ) ได้แก่ เห็นชอบตามที่ท่านองคฺลวงธรรมว่า ทำดีมีผลดี ทำชั่วมีผลชั่ว ชันธไม่เที่ยง เห็นอริยสัจ ๔^๔

^๒ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๕๔), หน้า ๒๖๘.

^๓ งานังค์ อภิวัฒน์สิทธิ์, **สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์**, (สำนักงานอธิการบดี : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๔๓.

^๔ วิทยากร เชียงกุล, **จิตวิทยาและการพัฒนาตนเอง**, (กรุงเทพมหานคร : เดือนตุลาคม, ๒๕๕๒), หน้า ๒๔๐.

ดังนั้น การศึกษาพุทธจิตวิทยาจึงเป็นการศึกษาถึงระบบที่เน้นกระบวนการที่มีการกล่าว วัตถุประสงค์ เนื้อหาพุทธจิตวิทยาและจุดประสงค์เชิงคุณธรรม คือ ผู้เรียนที่ได้ศึกษาวิชาที่มีจิต สาธารณะ และมีความคิดเห็นที่เป็นสัมมาทิฐิตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนา ในส่วน แนวคิดหรือทฤษฎีนั้น ที่เป็นแนวคิดทางพุทธจิตวิทยาเป็นแนวคิดทางพระพุทธศาสนา ที่ได้ตั้งเป็น สมมติฐาน (Hypothesis) ตามหลักวิทยาศาสตร์ จนปรากฏเป็นแนวคิดหรือทฤษฎี ที่เป็นสัมมาทิฐิ เกิดเป็นหลักธรรม และมีการเผยแพร่จนมีประชาชนนับถือทั่วโลก เช่น หลักธรรมเกี่ยวกับการฝึกหัด อบรมจิตใจ หลักวิปัสสนากรรมฐาน เป็นต้น^๕

๒.๑.๔ สมมติฐานในพุทธจิตวิทยา

พระพุทธเจ้าได้ตั้งสมมติฐาน ๒ ครั้ง คือ ครั้งที่ ๑ หลักจากได้ทอดพระเนตรเห็นเทวทูต ทั้ง ๔ คือ คนแก่ คนเจ็บ คนตาย และสมณะ ทรงพอใจในสมณเพศ ว่า สมณเพศน่าจะเป็นโอกาสอัน งามที่จะทำชีวิตให้บริสุทธิ์ หลุดพ้นจากความ แก่ ความเจ็บและความตายได้ จึงได้เสด็จออกผนวช และได้พิสูจน์และทดลองด้วยพระองค์เอง โดย เข้าศึกษาและปฏิบัติในสำนักของอาหารดาบส และ อุทกดาบส จนบำเพ็ญทุกรกิริยา ๓ วาระ คือ วาระที่ ๑ ทรงกตพระทนต์ด้วยพระทนต์(ใช้ฟันขบกัน) กตพระตาลด้วยพระชิวหา (ใช้ลิ้นกต เพดานปาก) จนพระเสโท (เหงื่อ) ไหลออกจากพระกัจฉะ(รักแร้) วาระที่ ๒ ทรงกลืนลมอัสสาสะปัสสาสะ(ลมหายใจเข้า-ออก) ทำให้เกิดเสียงอยู่ในช่องพระ กรรณ (หู) ทั้งสอง ให้ปวดพระเศียร เสียดพระอุทร ร้อนในพระวรกายเป็นกำลัง

วาระที่ ๓ ทรงอดพระกระยาหาร ผ่อนสรววันละน้อย จนพระวรกายเหี่ยวแห้ง พระ ฉวีวรรณ เสร้าหมอง พระอัฐิปราภทั่วพระวรกาย เหลือแต่หนังหุ้มกระดูก จนถึงวิสัญญ์ภาพ (สลบ) ขณะนั้น เทวดาตนหนึ่งคิดว่าพระมหาบุรุษสิ้นชีวิตแล้ว จึงไปกราบทูลพระเจ้าสุทโธทนะให้ทรงทราบ แต่ พระองค์ไม่ทรงเชื่อ เพราะทรงมั่นพระทัยว่า ถ้าไม่ได้ตรัสรู้ พระโอรสจะยังไม่สิ้นชีวิต หลังจากนั้น ทรง เกิดอุปมา ๓ ข้อ^๖ คือ ข้อที่ ๑ สมณพราหมณ์ผู้มีกายและใจยังไม่ออกจากกาม แม้บำเพ็ญสมณธรรม สักเพียงใดก็ ไม่สามารถตรัสรู้ได้ เหมือนไม้สดชุ่มด้วยยาง วางไว้ในน้ำไม่สามารถสีกให้เกิดไฟได้ ข้อที่ ๒ สมณพราหมณ์ผู้มีกายออกจากกาม แต่ยังพอใจในกามอยู่ แม้บำเพ็ญสมณธรรมสัก เพียงใดก็ไม่ สามารถตรัสรู้ได้ เหมือนไม้สดชุ่มด้วยยาง วางไว้บนบก ไม่สามารถสีกให้เกิดไฟได้ ข้อที่ ๓ สมณพราหมณ์ ผู้มีกายและใจออกจากกามแล้ว เมื่อบำเพ็ญสมณธรรมก็สามารถตรัส รู้ได้ เหมือนไม้แห้ง วางไว้บนบก สามารถสีกให้เกิดไฟได้ จากอุปมาทั้ง ๓ ข้อดังกล่าวมา ทำให้พระองค์ทรงเห็นว่า การบำเพ็ญทุกรกิริยา

^๕พิสิฐุ เจริญสุข, **คู่มือการอบรมสมาธิ**, (กรุงเทพมหานคร: กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๔๒), หน้า ๒๔-๒๕.

^๖คณาจารย์สำนักพิมพ์เสียงเสียง, **พุทธประวัติฉบับมาตรฐาน**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เสียงเสียง, ๒๕๔๗), หน้า ๓๕-๓๖.

ไม่ใช่หนทาง แห่งการตรัสรู้ จึงทรงเปลี่ยนสมมติฐานใหม่ ครั้งที่ ๒ ทรงทราบแล้วว่า การบำเพ็ญทุกรกิริยา ไม่ใช่ หนทางแห่งการตรัสรู้ โดยเปรียบเทียบกับเสียงพิณที่ท้าวสักกเทวราชดีดถวาย จึงตั้งสมมติฐานใหม่ว่าการบำเพ็ญเพียรทางจิตโดยยึดหลักมัชฌิมาปฏิปทาเป็นข้อปฏิบัติ จะเป็นหนทางบรรลุพระ สัพพัญญุตญาณแน่ จึงทรงเริ่มเสวยอาหารและบำเพ็ญเพียรทางจิต จนได้ตรัสรู้เป็นพระสัมมาสัมพุทธเจ้า เมื่อวันขึ้น ๑๕ ค่ำเดือน ๖ ก่อนพุทธศก ๔๕ ปี

๒.๑.๕ กำเนิดพุทธจิตวิทยา

ในการศึกษาพุทธจิตวิทยานั้น จะต้องทำความเข้าใจพระพุทธเจ้าในฐานะเป็นผู้นำเอาความรู้ แขนงวิชานี้มาแสดงให้ประจักษ์แก่ชาวโลก ดังนี้ พระพุทธเจ้าตามประวัติศาสตร์มีพระนามเดิมว่า เจ้าชายสิทธัตถะ เป็นโอรสของพระเจ้าสุทโธทนะ และพระนางสิริมหามายา แห่งกรุงกบิลพัสดุ์ ประเทศอินเดีย ทรงประสูติก่อนพุทธศักราช ๘๐ ปี เมื่อพระชนมายุได้ ๑๖ พรรษา ได้ทรงอภิเษกสมรสกับพระนางยโสธราหรือพระนางพิมพา ทางมีพระโอรส ๑ พระองค์ นามว่า ราहुล เมื่อพระชนมายุ ได้ ๒๙ พรรษา ได้เสด็จออกผนวชเพื่อแสวงหาสัจธรรมเป็นเวลา ๖ ปี คือ ทุกข์ สมุทัย นิโรธ และมรรค เมื่อพระชนมายุ ได้ ๓๕ พรรษา หลังจากนั้นได้ทรงเสด็จไปประกาศหลักธรรมแก่ชาวโลกเป็นเวลา ๔๕ ปี และได้เสด็จดับขันธปรินิพพาน เมื่อพระชนมายุได้ ๘๐ พรรษา^๗

ตลอดระยะเวลาทรงเสด็จเผยแผ่พระศาสนา ๔๕ ปีนั้น พระพุทธองค์ทรงพิจารณา อภิธรรม ปฏิภาณตลอด ๗ วัน และตรัสเทศนาพระสัจตปกรณาภิธรรมปิฎกในภายในไตรมาส (พระ อภิธรรมคัมภีร์) ณ สวรรค์ชั้นดาวดึงส์ ทรงโปรดพุทธมารดาสิริมหามายา ตลอด ๓ เดือน ณ สัตตมาหาสถานนั้น พระ พุทธองค์ทรงพิจารณาพระอภิธรรมปิฎก หลีกจากได้ตรัสรู้เป็นพระสัมมาสัมโพธิญาณแล้ว เสด็จประทับเสวยวิมุตติสุข (สุขเกิดจากการหลุดพ้นจากกิเลส) ในที่ ๗ แห่งนี้เรียกว่า สัตตมาหาสถาน ประทับ แห่งละ ๑ สัปดาห์ (๗ วัน) ดังนี้

สัปดาห์ที่ ๑ ประทับใต้ต้นศรีมหาโพธิ์ (โพธิ์รุกขมูล) ทรงพิจารณาปัจจุสมุปบาท (ธรรมะที่อาศัยกันและกันเกิดขึ้นตุลุกโซ่) ทรงเปล่งอุทานในยามทั้ง ๓ ดังนี้

ยามต้น “เมื่อใดธรรมทั้งหลายปรากฏแก่พราหมณ์ผู้มีความเพียรเพ่งอยู่ เมื่อนั้นความสงสัย ของพราหมณ์นั้นย่อมสิ้นไป เพราะมารู้แจ้งธรรมว่าเกิดแต่เหตุ”

ยามกลาง “เมื่อใดธรรมทั้งหลายปรากฏแก่พราหมณ์ผู้มีความเพียรเพ่งอยู่ เมื่อนั้นความสงสัย ของพราหมณ์นั้นย่อมสิ้นไป เพราะได้รู้ความสิ้นไปแห่งธรรมทั้งหลาย”

^๗สมเด็จพระบรมศาสดาสยามิโนรส, พระปฐมสมโพธิกถา (พิสดาร ๒๙ ปริเฉท), (กรุงเทพมหานคร : เลียงเชียง, ม.ป.ป.), หน้า ๓๙๓-๓๙๔.

ยามสุดท้าย “เมื่อใดธรรมทั้งหลายปรากฏแก่พราหมณ์ผู้มีความเพียรเพ่งอยู่ เมื่อนั้น ย่อมกำจัดมารและเสนามารได้ ดุจอาทิตย์อุทัยกำจัดมืด ทำอากาศให้สว่างฉนั้น”

สัปดาห์ที่ ๒ เสด็จทางทิศอีสานแห่งต้นศรีมหาโพธิ์ ประทับยืนเพ่งต้นศรีมหาโพธิ์ไม่กระพริบ พระเนตรตลอด ๗ วัน สถานที่นั้นเรียกว่า อนิมิสเจดีย์ (ที่มาของพระพุทธรูปประจำวันอาทิตย์ปาง ถวายเนตร)

สัปดาห์ที่ ๓ เสด็จทางทิศอุดร จงกรมรอบต้นศรีมหาโพธิ์ สถานที่นั้นเรียกว่า รัตนจกรมเจดีย์

สัปดาห์ที่ ๔ เสด็จทางทิศพายัพ ประทับที่เรือนแก้วที่เทวดาเนรมิตถวาย พิจารณาพระอภิธรรม สถานที่นั้น เรียกว่า รัตนขรเจดีย์

สัปดาห์ที่ ๕ เสด็จทางทิศบูรพา ประทับใต้ต้นอชปาลนิโครธ (ต้นไทร เป็นที่อาศัยของคนเลี้ยงแพะ พบพราหมณ์หูกชาติ ผู้ชอบตวาดว่า หีหี พราหมณ์ถามว่า ท่านรู้จักพราหมณ์และธรรมที่ท่านทำให้เป็นพราหมณ์ใหม่? ทรงตอบว่า พราหมณ์ คือ ผู้มีบาปอันลอยแล้ว ฯลฯ พราหมณ์ หูกชาติฟังไม่รู้เรื่องจึงหลีกไป ต่อจากนั้น ธิตามาร ๓ คน คือ นางต้นหา นางราคา นางอรดี มาย่วยวนพระองค์แต่ไม่สำเร็จ

สัปดาห์ที่ ๖ เสด็จทางทิศอาคเนย์ ประทับใต้ต้นมุจลินทร์ (ต้นจิก) ฝนตกตลอดสัปดาห์ พญานาคชื่อมุจลินทร์ แผ่พังพานบังฝนให้ ที่มาของพระพุทธรูปประจำวันเสาร์ปางนาคปรก) ทรงเปล่งอุทานว่า ความสงบเป็นสุขของบุคคลผู้มีธรรมอันสงบแล้ว ฯลฯ

สัปดาห์ที่ ๗ เสด็จทางทิศทักษิณ ประทับใต้ต้นราชายตนะ (ต้นเกด) พ่อค้าสองพี่น้องซื้อตปุสสะ และภัลลิกะ มาจากอูกกลาชนบท มัชฌิมประเทศ เข้าเฝ้าถวายข้าวสัตตมุง สัตตูก้อน (ข้าว ตู) พระองค์ทรงรับด้วยบาตรศิลาที่ทำวจตุโลกบาลนำมาถวาย ทั้งสองได้ประกาศตนเป็นอุบาสกถึง รัตนะ ๒ (พระพุทธกับพระธรรม) ก่อนใครในโลก เรียกว่า เทววาจิกอุบาสก ทรงมอบเส้นพระเกศา ๘ เส้น แก่พ่อค้าสองพี่น้องไว้เป็นที่ระลึก ปัจจุบันประดิษฐานอยู่ในเจดีย์ชเวดากอง เมืองย่างกุ้ง ประเทศพม่า

สัปดาห์ที่ ๘ เสด็จจากต้นราชายตนะไปประทับที่ต้นอชปาลนิโครธอีกครั้งหนึ่งทรงกระทำกิจต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) ทรงตั้งพระธรรมไว้ในที่เคารพบูชา
- ๒) ทรงพิจารณาพระธรรมว่าลึกซึ้งยากที่จะสอนผู้อื่นให้เข้าใจ จึงท้อพระทัยที่จะโปรดสัตว์
- ๓) ทรงรับคำอาราธนาของท้าวสัทัมบดีพรหมที่อาราธนาให้พระองค์แสดงธรรม
- ๔) ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณต่อหมู่สัตว์ จึงตัดสินพระทัยแสดงธรรม

๒.๑.๖ วัตถุประสงค์ของการศึกษาพุทธจิตวิทยา

- ๑) วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมทางกาย
 - (๑) ทราบถึงคุณประโยชน์ของพระพุทธศาสนา
 - (๒) มีคุณธรรมในจิตใจ เช่น ขันติ เมตตา สังคหวัตถุ พฤติกรรมเชิงบวก
 - (๓) ดำเนินชีวิตตามแนวพุทธจริยธรรม
 - (๔) พึ่งพาตนเองและยังสามารถบำเพ็ญประโยชน์แก่ชุมชน สังคม และ ประเทศชาติ
- ๒) วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมทางจิต
 - (๑) เพื่อกำจัดอวิชชา ตัณหา และอุปาทาน
 - (๒) มีความตั้งใจ(โยนิโสมนสิการ) สัมมาทิฎฐิ ปฏิบัติทางจิต (สมาธิ ปัญญา)
 - (๓) ประโยชน์แห่งความสุขและสงบจิตใจ
 - (๔) ประโยชน์สุขยิ่ง (พระนิพพาน)

๒.๑.๗ ขอบเขตเนื้อหาพุทธจิตวิทยา

หลังจากที่พระพุทธองค์ได้ตรัสรู้เป็นพระสัมมาสัมพุทธเจ้าแล้ว พระองค์ได้พิจารณากระแสความเป็นไปของจิต ทั้งในกระแสชีวิตที่เป็นทุกข์ สาเหตุที่ทำให้ชีวิตเป็นทุกข์ ความเป็นไปได้ของการดับทุกข์ และวิธีการดำเนินชีวิตไปสู่การดับทุกข์ กระแสจิตหรือภาวะจิตที่พระองค์ทรงค้นพบ นั้น ถู้อได้ ว่าเป็นเนื้อหาสาระสำคัญของศาสตร์ที่เรียกว่า พุทธจิตวิทยา เพราะเป็นการศึกษาเรื่องจิตโดยตรงโดยมี จุดเน้นให้ผู้ศึกษาเฝ้ามอง พิจารณาและวิเคราะห์ จนรู้เท่าสภาวะจิตของตนเอง เพื่อจะได้ขจัดทุกข์ทางใจได้สิ้นเชิง มีสภาวะจิตที่เป็นอิสระ ถึงความสุขที่สมบูรณ์ เป้าหมายของจิตวิทยาพระพุทธศาสนาอยู่ การฝึกกระแสจิตเพื่อดับทุกข์ ดังพระดำรัสของพระพุทธองค์ที่ตรัสไว้ใน อลคัฑทุปมสูตร ว่า ภิกษุทั้งหลาย ในกาลก่อนก็ตาม ในบัดนี้ก็ตาม เราบัญญัติสอนแต่เรื่องความทุกข์และความดับสนิท ไม่เหลือของความดับทุกข์เท่านั้น^๕

คำว่า ทุกข์ นั้นคือ สภาพที่ทนได้ยาก สภาพที่เป็นทุกข์ ความไม่สบาย ความบีบคั้นจากปัญหาต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นสาระสำคัญและถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นในทฤษฎีนิยามทวารรค กล่าวถึงทุกข์ว่ามี ๒ ลักษณะ คือ^๖

^๕ม.ม. (ไทย) ๑๒/๒๗๘ /๒๘๖.

^๖ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๙๕ /๓๔๒.

๑) กายิกทุกข์ ทุกข์ทางกาย หมายถึง มีสภาพร่างกายไม่สมประกอบ พิกลพิการ มีโรคภัย เบียดเบียน มีความยากลำบากในการหาเลี้ยงชีพ ทำอะไรก็มีอุปสรรคขัดขวาง

๒) เจตสิกทุกข์ ทุกข์ทางใจ หมายถึง ใจที่เต็มไปด้วยเรื่องเดือดร้อน เพราะทุกข์ทางการ เบียดเบียน หรือประสบแต่อารมณ์ที่ไม่ชอบ ตลอดจนจิตใจที่เป็นทุกข์เพราะถูกไฟกิเลสเผาให้ร้อน วุ่นวาย

๒.๑.๘ คำสอนแม่บทของพุทธจิตวิทยา

พระธรรมและพระวินัย ซึ่งถือว่าเป็นเนื้อหาหลักในการศึกษาพุทธจิตวิทยา พระธรรม หมายถึง ธรรมะซึ่งพระพุทธเจ้าทรงค้นพบและนำออกเผยแผ่ หรือคำสอนของพระพุทธเจ้าเกี่ยวกับ ความจริงตามธรรมชาติของทุกข์และวิธีการดับทุกข์ ธรรมะของพระพุทธเจ้านั้นแต่เริ่มสืบทอดกันด้วย วิธีท่องจำแบบปากต่อปาก เรียกว่า "มุขปาฐะ" สมัยต่อมาจึงได้มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร คัมภีร์ที่บันทึกพระธรรมของพระพุทธเจ้านั้น เรียกว่า พระไตรปิฎก และยังมีคัมภีร์อื่นๆ ที่แต่ง ภายหลังเพื่อขยายความอีก ได้แก่ อรรถกถา ฎีกา อนุฎีกา ตามลำดับ ธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงค้นพบ นั้น เป็นสิ่งที่มีอยู่แต่เดิมแล้ว ไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมพระพุทธองค์ แต่ทรงเป็นผู้ค้นพบแล้วนำมาประกาศ อาจพอกกล่าวได้ว่าการเรียนรู้พระธรรม ก็คือการเรียนรู้ธรรมดา โลก และเรียนรู้สิ่งที่เป็นปกติที่มีบ่อ เกิดที่มาจากอย่างไร เป็นไปได้อย่างไร วินัย หมายถึง ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ สำหรับควบคุม ความประพฤติทางกาย วาจา ของคนในสังคมให้เรียบร้อยดีงาม เป็นแบบแผน อันหนึ่งอันเดียวกัน จะได้อยู่ร่วมกันด้วยความสุขสบาย ไม่กระทบกระทั่งซึ่งกันและกัน วินัยช่วยให้คนในสังคมห่างไกลจาก ความชั่วทั้งหลาย การอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เหล่า ถ้าขาดระเบียบวินัย ต่างคนต่างทำตามอำเภอใจ ความ ชัดแย้งและสับสนก็จะเกิดขึ้น ยิ่งมากคนก็ยิ่งมากเรื่อง ไม่มีความสุข การงานที่ทำก็จะเสียผล ดอกไม้จำนวนมากที่วางรวมกัน หากวางอยู่ระเกะระกะระจัดกระจาย ก็จะด้อยค่าลง ทั้งยังทำให้รกร รุงรังอีกด้วย แต่เมื่อเรานำดอกไม้เหล่านี้มาร้อยรวมเข้าด้วยกันด้วยเส้นด้าย ดอกไม้เหล่านี้ก็จะ กลายเป็นพวงมาลัยอันงดงาม เหมาะที่จะนำไปประดับตกแต่งให้เจริญตาเจริญใจ ถ้าประชาชนแต่ละ คนเป็นเสมือนดอกไม้แต่ละดอก เส้นด้ายที่ใช้ร้อยดอกไม้ให้รวมกันอย่างมีระเบียบงดงามนั้นก็ เปรียบเสมือนวินัยจึงเป็นสิ่งที่ใช้ ควบคุมคน ให้คนเราใช้ความรู้ความสามารถไปในทางที่ถูกที่ควร คือทำคนให้เป็นคน “ฉลาดใช้” นั่นเอง

๒.๑.๙ สาขาของพุทธจิตวิทยา

พุทธจิตวิทยา สามารถแบ่งออกเป็นสาขาต่าง ๆ ได้ ๒ สาขา คือ

๑) พุทธจิตวิทยาทั่วไป จะเน้นศึกษาพฤติกรรมของจิตที่สะท้อนออกมาทางกายและ วาจา ได้แก่ ทางอารมณ์ ความรู้สึก เขavnปัญญา การรับรู้ สุขภาพจิต การสื่อสาร ผัสสะ สังคมและ สิ่งแวดล้อม

๒) พุทธจิตวิทยาเหนือประสาทสัมผัสหรือขั้นสูง ในภูมิภพ ฌานสมาบัติ มรรค ผล นิพพาน โดยชาติภูมิ และกิริยา เช่น จิตที่เป็นรูปาวจรกุศลจิต จะส่งผลให้เกิดในสุขาวจรกุศลภูมิ

๓) สาขาพุทธจิตวิทยากับการศึกษาในปัจจุบัน (เน้นการประยุกต์)

(๑) พุทธจิตวิทยาการศึกษา เน้นพุทธิศึกษา (Cognitive Education) จริยศึกษา (Moral Education) พลศึกษา (Physical Education) พุทธศิลป์ (Buddhist Art Education)

(๒) พุทธจิตวิทยาสังคม บทบาทในพฤติกรรมทางจิตที่แสดงออกในสังคม และ ปฏิบัติทางสังคม

(๓) พุทธจิตวิทยาอนาคต ศึกษาสามัญลักษณะของธรรมชาติ และจิตที่เป็นสังขตธรรม และอสังขตธรรม

(๔) พุทธจิตวิทยาประยุกต์การนำพระพุทธศาสนาไปสอนตามสภาวะและสิ่งแวดล้อม พุทธจิตวิทยาบำบัด พุทธจิตวิทยาวิเคราะห์ การนำหลักสมาธิและวิปัสสนาไปบำบัดผู้ป่วย

(๕) พุทธจิตวิทยาปรากฏการณ์ศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติที่รู้เห็นด้วยตนเอง (จิตวิทยาพระนิพพาน)

(๖) พุทธจิตวิทยาการปรึกษา การนำหลักธรรมไปให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาล ในลักษณะผู้ป่วยข้างเตียง (คิลานธรรม) ด้วยการปลอมโยน หรือการเจริญอานาปานสติ ตามหลักการ ให้คำปรึกษา

๒.๑.๑๐ ประโยชน์ของการศึกษาพุทธจิตวิทยา

จุดเด่นของพระพุทธศาสนาที่เป็นที่สนใจของผู้ศึกษา ก็คือพระพุทธศาสนาเน้นหนัก ในเรื่องศึกษาเรื่องจิตมาก และพุทธจิตวิทยาก็เน้นไปที่การศึกษาเรื่องจิต ซึ่งเมื่อศึกษาก็จะก่อให้เกิด ดังนี้

๑) ทำให้เข้าใจชัดเจนถึงกระบวนการทำงานของจิต ธรรมชาติ และเหตุปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวภาวะแฝงของจิต

๒) สามารถควบคุมความทุกข์และสร้างเหตุปัจจัยใหม่เพื่อจะช่วยขจัดภาวะแฝงที่ทำให้เกิดทุกข์นั้น ๆ หมดไป

๓) สามารถปลดปล่อยทุกข์ทางกายและทุกข์ทางใจได้สิ้นเชิง บรรลุถึงความสุข สมบูรณ์ของชีวิตและเข้าถึงความสงบแห่งจิตใจได้อย่างแท้จริง

สรุปได้ว่า พุทธจิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่เน้นในเรื่อง ของการศึกษาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของ มนุษย์ที่เกิดจากกระบวนการทำงานของสภาพจิตใจ จิตวิทยาจึง เป็นจิตสาธารณะที่มีความสัมพันธ์กับ ความมีเมตตา ความปรารถนาที่ดีต่อกัน จึงก่อให้เกิดผู้รู้ ผู้ตื่น ผู้ เบิกบานในการพัฒนาตนเองให้มี

ความสมบูรณ์แบบมายิ่งขึ้นต่อความเห็นชอบ มีความเข้าใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น พุทธจิตวิทยาจึงมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตเนื้อหา จากการศึกษาศาสตร์ต่างๆที่เกิดขึ้น เช่น แนวคิดทฤษฎีพุทธจิตวิทยา เป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์มุ่งเน้นกระบวนการเชิง คุณธรรม ตามแนวคิดทางพระพุทธศาสนา กล่าวคือ พระธรรมและวินัย ถือว่าเป็นเนื้อหาแห่ง การศึกษาพุทธจิตวิทยา เพราะว่าวินัยเป็นเครื่องหมายกฎหมาย ข้อบังคับ และการควบคุมพฤติกรรม ทางกาย วาจา และใจ

๒.๒ หลักพุทธธรรมที่ใช้ในการวิจัย

หลักพุทธธรรมที่ผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการศึกษาเรื่องรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ได้แก่หลักสังคหัตถุ ๔ ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนประเด็นที่สำคัญของหลักธรรมข้อนี้ ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของสังคหัตถุ

สังคหัตถุ ๔ หมายถึง เครื่องมือ หรือหลักธรรม ๔ ประการ ที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรักสามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมที่ก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมืองและประเทศชาตินั่นเองจากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสังคหัตถุ ๔ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแนวทางที่สำคัญคือ

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) ได้ให้ความหมาย ของสังคหัตถุ ๔ คือ หลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ประกอบด้วย

๑) ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เพื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ ด้วยปัจจัยสี่ หุ่น หรือ ทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา

๒) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้ กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน

๓) อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวาย ช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมใน ด้านจริยธรรม

๔) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่าเสมอกันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๑๐}

^{๑๐}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมนุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๐), หน้า ๑๑.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สังคหวัตถุ มี ๔ ประการ ดังนี้

๑) ทาน คือ การรู้จักให้ รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือด้วยการแบ่งปันสิ่งของให้แก่ผู้อื่นที่ควรให้ ตลอดจนให้ปัญญา และศิลปวิทยารวมไปถึงการให้อภัยแก่ผู้อื่น ทำให้สังคมอยู่กันอย่างมีความสุข เพราะการช่วยเหลือซึ่งกันละกัน

๒) ปิยวาจา คือ การพูดจาน่ารัก ปราศรัยด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนหวาน ไพเราะ เป็นที่รัก พูดด้วยถ้อยคำที่น่าฟัง ชี้แจงในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้กำลังใจ ทำให้เกิดความพอใจแก่ผู้ได้ยินได้ฟัง ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๓) อุตถจริยา คือ การบำเพ็ญให้เป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้อื่น เป็นการปฏิบัติสิ่งที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ด้วยกำลังความคิด กำลังกาย และกำลังทรัพย์ การทำ ตนให้เป็นประโยชน์เท่าที่จะทำได้ เช่น ส่งเสริมจริยธรรม ส่งเสริมให้ผู้อื่นได้รับสิ่งที่ดี การช่วยเหลือผู้อื่นจะทำให้หมู่คณะ และสังคม และประเทศชาติมีความก้าวหน้า ได้รับความสำเร็จในสิ่งต่างๆ เป็นอย่างดี

๔) สมานัตตตา คือ การปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย การทำตัวให้เข้ากันได้ เป็นเพื่อนร่วมทุกข์ร่วมสุขกัน ไม่เอาเปรียบ ร่วมเผชิญ และแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์สุขร่วมกัน ไม่ถือเอาถือเขารู้จักผูกมิตรกับผู้อื่น เช่น ในยามที่ตนตกทุกข์ได้ยากก็ไม่ทอดทิ้งยังช่วยเหลือ ย่อมเกิดความสุข และความสามัคคีในหมู่คณะ^{๑๑}

พระมหาบุญเพียร ปุณฺณวิริโย ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ ข้อปฏิบัติ สำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

๑) ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจต่อกันและกัน ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันความสุขให้แก่กันและกัน ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ และแบ่งปันน้ำใจ บุคคลในครอบครัว ไม่ตระหนี่ถี่เหนียวใช้สอยหรือบริโภคสิ่งของแต่เพียงผู้เดียว

๒) ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน พูดด้วยจิตที่ปรารถนารู้จักกาลเวลาในการพูดอย่างเหมาะสม และรู้จักการใช้คำพูด ไม่ใช่วาจาหักล้างเชือดเฉือนจิตใจ ของผู้อื่น หรือวาจาที่เป็นคำหยาบคาย กระทบกระเทือน ดุด่าเสียดสี อันจะก่อให้เกิดการขัดใจ กันในครอบครัว ได้

๓) อุตถจริยา การช่วยเหลือ บำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้แก่การสงเคราะห์เกื้อกูลกันของบุคคลในครอบครัว เช่น การช่วยเหลือภาระงาน แบ่งเบาภาระของกันและกัน

^{๑๑}พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), หน้า ๗๐-๗๕.

๔) สมานัตตตา การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานภาพ บทบาท หน้าที่ของตน โดยวาง
 ต้นเสมอตันเสมอปลาย สามารถเข้ากับผู้อื่นได้^{๑๒}

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึด
 เหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการ ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของรวมถึงอุปกรณ์ในการทำงาน
 หรือเอกสารที่ใช้ในการ ทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้
 การเริ่มต้น ด้วยการ แบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความ
 เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มี การให้และรับ (Give And Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่อง ของ
 ความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปัน เอกสาร
 ต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อน โดยเป็นการ
 แบ่งปันความรู้ที่เป็น ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วยปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดี ๆ
 คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับ กาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของ
 ผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญ มากต่อการ จัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือ
 ต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะ ดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge)
 ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ ลักษณะของการ พูดแลกเปลี่ยนกัน เป็นหลักอรรถจริยา คือ การ
 แบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และ
 ประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็น สิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปัน
 ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใด สามารถ ปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี
 อรรถจริยาแล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนใน องค์กรมี การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
 รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่ง ของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้
 ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ใน เรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ ก็จะไม่หวงความรู้
 หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้แต่ขาดกำลังใจคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจ
 เรียกได้ว่า ทำให้พนักงานในองค์กร เป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน สมานัตตตา คือ การมีความ
 ประพฤติเสมอตันเสมอปลาย การเป็นผู้มีความ สม่่าเสมอ จริงใจต่อกันความเสมอตันเสมอปลายจะ
 ช่วยให้เกิดความรู้สึกลดตภัย ไม่ระแวงกัน และเป็นการ สร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะ
 ถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจ กัน หรือไม่เชื่อใจ กัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์

^{๑๒} พระมหาบุญเพียร ปุญญวริโย (แก้ววงค์น้อย), แนวคิดและวิธีการขจัดไกลทางสังคมในสถาบันครอบครัว
 ตามแนว พระพุทธศาสนา, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
 ราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๙.

เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยน เรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า สมานัตตา เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะ ผลักดันให้คนในองค์กร เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง^{๑๓}

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึงหลักการบริหารคนว่า การบริหารคนนี้ยังมีสิ่งลึกลับอีก อย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวหัวใจ เราไว้ใจเขา เรารักเขา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวหัวใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะทั่ว ๆ ไป เรื่อง สังคหวัตถุ ๔ ประกอบด้วย

๑) การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

๒) การพูดจาไพเราะ

๓) การบำเพ็ญประโยชน์

๔) การทำตัวให้เป็นเกลอ หรือ เป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความ งดงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องหวงเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้^{๑๔}

ดังนั้น คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ จึงเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกันไว้ เสมือนหนึ่ง สลักเพลารถ ถ้าหลักธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจเหล่านี้ไม่มี บุคคลก็จะเป็นที่น่าเคารพ รักใคร่ ยกย่องนับถือ เราจึง ต้องคอยศึกษาและหมั่นเตือนสติตนเองไว้ตลอดว่าในแต่ละฐานะ ที่เราเป็นอยู่นั้น มีหน้าที่อะไรบ้าง เมื่อรู้แล้วก็ต้องปฏิบัติตามหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ นอกจากนี้ เราก็ต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายด้วย คือ เคยวางตัวกับคนอื่นในทางที่ดียังไร แม้ว่าเราจะได้ดีไปได้ดีไปแล้ว ก็ต้องไม่ลืมตัวยังคงปฏิบัติตัวเหมือนเช่นเดิมนั้นไม่เปลี่ยนแปลง หรือว่าเมื่อเราเห็นคนอื่นเขาได้ดี ก็ต้องแสดงออกให้เขารับรู้ว่ามี ความยินดีกับเขาอย่างจริงใจไม่คิดกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีเขา ถ้าทำได้อย่างนี้เราก็ย่อมจะเป็นที่รักที่พอใจของทุกคนรอบข้าง ดังเช่นเรื่องของหัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาหวิ ผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจ ดังนี้^{๑๕}

สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อคคาพเวเจตีย์ ใกล้เมืองอาหวิ ครั้งนั้นแล หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาหวิ มีอุบาสกประมาณ ๕๐๐ คนแวดล้อม เข้าไปเฝ้าพระผู้มีพระภาค ถึงที่ประทับ ถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่ควรส่วนข้างหนึ่ง ครั้นแล้ว พระผู้มีพระภาคได้ตรัสถาม หัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาหวิว่า ดูกรหัตถก บิณฑูตของท่านนี้ใหญ่ ก็ท่านสงเคราะห์บริษัทใหญ่ น้อย่างไร หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาหวิกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ พระผู้มีพระภาคได้ ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ข้าพระองค์สงเคราะห์บริษัทใหญ่ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการ เหล่านี้ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์รู้ว่าผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ข้าพระองค์ก็ สงเคราะห์ด้วยทาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์

^{๑๓} อริศรี เกตุศรีพงษ์, สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้, วารสาร Productivity World. เพื่อการเพิ่มผลผลิต ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (๒๕๕๐): ๔๓-๔๖.

^{๑๔} พุทธทาสภิกขุ, **บริหารธุรกิจแบบพุทธ**, (กรุงเทพฯมหานคร : อตมัมโย, มปป.), หน้า ๑๕.

^{๑๕} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๗/๒๕๗.

ด้วยวาจาอ่อนหวาน ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาที่ อ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ด้วย การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าพระองค์ก็สงเคราะห์ ด้วยการวางตัวเสมอ ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ก็ โภคทรัพย์ในตระกูลของข้าพระองค์มีอยู่ ชนทั้งหลายจึงสำคัญถ้อยคำของข้าพระองค์ว่าควรฟัง ไม่เหมือนของคนจน พระผู้มีพระภาค : ดิละ ดิละ หัตถกะ วิธีนี้ของท่านเป็นอุบายที่จะสงเคราะห์ บริษัทจำนวนมากได้ จจริงอยู่ใครก็ตามที่สงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอดีตกาล ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่จักสงเคราะห์บริษัทจำนวนมากในอนาคตกาล ก็ล้วนแต่จักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล ใครก็ตามที่กำลังสงเคราะห์บริษัทจำนวน มากในปัจจุบัน ก็ล้วนแต่สงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แล

หลังจากนั้น หัตถกอุบาสกชาวเมืองอาหวิ ที่พระผู้มีพระภาคทรงชี้แจงให้เห็นชัด ชวนใจให้ ออกรับเอาไปปฏิบัติ เร้าใจให้อาจหาญแกลักร้าลอบขโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วย ธรรมีกถาแล้ว ลูก จากที่นั่ง ถวายบังคมพระผู้มีพระภาค กระทำประทักษิณแล้วหลีกไป พระพุทธองค์ได้ทรงกล่าวถึงอานิสสงส์ที่เกิดจากการสงเคราะห์ประชาชนด้วย สังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน การให้ เปยยวัชชะ วาจาเป็นที่รัก อัจฉริยา การประพฤติประโยชน์ สมานัตตตา การวางตนสม่ำเสมอ อยู่เป็นประจำ เมื่อ จูติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการ ให้ทานเป็นประจำจะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือ และฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อ พระองค์ลึกลับกันเป็นรูปตา ช่างงดงาม น่าดูน่าชมและบุญที่เกิดจาก การใช้ปิยวาจา นั้น จะทำให้มีพระชีวหาใหญ่ยาวและมี พระสุรเสียงดุจเสียงพรหม ตรัสดุจเสียงร้อง ของนกการเวกที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวรั้งใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียง นั้น ส่วนอานิสสงส์ของ อัจฉริยา และ สมานัตตตา นั้น จะทำให้มี ญาติสนิทมิตรสหาย ตลอดจนพวก พ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชา มหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุก ภาษา ทั้งวรรณะต่าง ๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมด จะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตร ที่ดีต่อกัน และไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสันถารเป็น อย่างดีนอกจากนี้สังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวย ประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

- ๑) ช่วยให้บุคคลดำรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
- ๒) เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
- ๓) เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ให้มีความเคารพนับถือกัน ตามสมควรแก่ฐานะ
- ๔) เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ด้วยดี
- ๕) ช่วยส่งเสริมศีลธรรมและป้องกันความประพฤติที่เสื่อมเสียในสังคม

๒.๒.๒ องค์ประกอบของสังคหวัตถุ

๑) ทาน ในสังคหวัตถุ ๔ คือ การให้ การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือผู้อื่นด้วยการให้สิ่งของที่ตนมีให้แก่ผู้ที่ต้องการผู้ขาดแคลนหรือผู้เดือดร้อน สิ่งของที่นำ มาให้มันต้องเป็นสิ่งของที่ได้มาโดยสุจริตเป็นประโยชน์ คือผู้ให้ก็เป็นสุข อิ่มเอิบใจ ผู้รับก็ก็สามารถบรรเทาทุกข์ความเดือดร้อน รวมทั้งการให้ความรู้ การแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นจริงด้วย

๒) ปิยวาจา ในสังคหวัตถุ ๔ คือ การใช้วาจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และถ้อยคำที่มีประโยชน์ พูดด้วยถ้อยคำที่เป็นจริง และถ้อยคำที่ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น พูดแต่ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ รู้จักกล่าวขอโทษ รู้จักกล่าวขอบคุณ ซึ่งผู้ปฏิบัติได้ยอมทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้พูดจนให้ละเว้นความชั่ว ทำให้การงานสำเร็จ เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตและการงานอย่างยิ่ง

๓) อุตถจริยา ในสังคหวัตถุ ๔ คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ทั้งตนเอง และผู้อื่น รู้จักการเสียสละไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัว ทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ และช่วยเหลือผู้อื่น พร้อมรู้จักแก้ไขปัญหาคด้วยปัญญา

๔) สมานัตตตา ในสังคหวัตถุ ๔ คือ การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวเปลี่ยนแปลงง่าย และดำรงตนไว้ไม่ให้ตกไปในความชั่ว ปฏิบัติกับเพื่อนร่วมหรือผู้คนอื่นๆอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งอยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมแก้ไขปัญหากับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

๒.๒.๓ ประโยชน์ของสังคหวัตถุ

การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ต่อการแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข เป็นหลักธรรมะที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีกันในหมู่คณะไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่ย่อมมีแนวโน้มที่เหมือนกัน ดังนี้

๑) ทาน คือ การเผื่อแผ่ แบ่งปัน ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ทั้งทางทุนทรัพย์สิ่งของปัจจัยสี่ที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย หรือยารักษาโรค รวมทั้งการแบ่งปันการให้คำ แนะนำ ให้ความรู้ศิลปวิทยาการ ความรู้ความสามารถที่เรามีอยู่ให้กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

๒) ปิยวาจา คือ การใช้คำพูดหรือวาจาที่ไพเราะ ชัดเจน ไม่พูดส่อเสียด ดุฎกดูแคลน พูดด้วยคำที่สุภาพนอบนวล จริงใจ ไม่พูดโกหกเสแสร้ง ซ้ำแฉงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุมีผล มีหลักฐานอ้างอิง ไม่พูดเพ้อเจ้อ บิดเบือนจากความเป็นจริง การใช้ถ้อยคำ ที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้อื่น พูดแล้วเกิดความสามัคคี ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน

๓) อุตถจริยา คือ การทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ช่วยเหลือตามกำลังร่างกายที่ตนมีอยู่ ไม่ได้ถูกบังคับทำด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ขวนขวายช่วยทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะประโยชน์ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาให้กับองค์กรด้วย

๔) สมานัตตตา คือ การเอาตัวเข้าไปสมาน การวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย หนักแน่น ให้ความเสมอภาคกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เอาัดเอาเปรียบ ร่วมทุกข์ร่วมสุขช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แก้ปัญหา ช่วยกันคิดในทางสร้างสรรค์ เพื่อให้องค์กรอยู่เย็นเป็นสุข

๒.๒.๔ แนวทางการนำสังคหัตถุ ๔ มาใช้ในองค์กร

๑) เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความเดือดร้อนในด้านปัจจัยทั้งสี่ บุคลากรในองค์กรควรให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ทานอันเป็นสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ทุนหรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจและให้คำแนะนำ และรวมไปถึงการให้อภัยแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานผิดพลาดหรือไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเป็นบุคลากรที่มีน้ำใจงาม น้ำใจดี มีความรัก ความสามัคคี เป็นหนึ่งอันเดียวกันมากขึ้น

๒) เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความเดือดร้อนในการทำงาน ต้องการความช่วยเหลือ บุคลากรในองค์กรควรให้ความช่วยเหลือด้วยการพูดให้กำลังใจ แสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้คำแนะนำ ชี้แจงอย่างถูกต้อง ไม่พูดจาดูหมิ่น เสียตสีเพื่อนร่วมงาน แต่พูดจากับบุคลากรหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กรด้วยความไพเราะน่าฟัง

๓) เมื่อบุคลากรในองค์กรต้องการความช่วยเหลือทางด้านร่างกาย บุคลากรในองค์กรก็ให้ความสำคัญ ขวนขวายช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังความสามารถ หรือการให้ความสำคัญกับองค์กรของตนเองด้วยการช่วยเหลือกิจการต่างๆ ภายในองค์กร บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหภายในองค์กรด้วยความเต็มใจ

๔) เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร บุคลากรก็เข้าไปช่วยในการแก้ไขปัญหา โดยให้ความเสมอภาค ไม่เอาเปรียบผู้อื่น อยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรทุกครั้ง

สรุปได้ว่าสังคหัตถุ ๔ เป็น หลักธรรม อันเป็นเครื่องจรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคี สร้างความเกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียว และเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคม ซึ่งประกอบด้วย ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดีและ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อุตถจริยา คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดี มีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวม สัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน การร่วมกันทำงาน ตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึง การ สงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้เกิดผลสำเร็จของงาน

และสมานัตตาคือ การประพัตติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จักวาง ตนให้เหมาะสมตามเวลา สถานที่ และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่าง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

๒.๓ ทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

นักวิชาการได้แบ่งกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ

๒.๓.๑ กลุ่มทฤษฎีที่เน้นด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ซึ่ง เป็นหลักการขั้นพื้นฐานของการจูงใจ ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอเพอร์(ERG Theory) ทฤษฎีการจูงใจแมคเคลแลนด์ (Achievement Motivation) และ ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Motivation – Hygiene Theory)

๒.๓.๒ กลุ่มทฤษฎีเน้นกระบวนการ ประกอบด้วย ทฤษฎีความคาดหวัง (Vroom's Expectancy Theory) ทฤษฎีความเสมอภาค (Adam's Equity Theory) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory)

๒.๓.๓ กลุ่มทฤษฎีที่เน้นการเสริมแรงและการปรับพฤติกรรม ประกอบด้วย ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement) การปรับพฤติกรรม (Behavior Modification)

จากการศึกษาการจัดกลุ่มของแต่ละกลุ่มดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยขอเสนอบางทฤษฎีที่สำคัญและเกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)^{๑๖} เป็นนักจิตวิทยาและนักมนุษยวิทยา โดยเขาได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยาและผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น ๕ ชั้น โดยมาสโลว์มีฐานแนวคิดหรือสมมติฐานของทฤษฎี ๓ ประการคือ

(๑) คนเป็นสัตว์อย่างหนึ่งที่มีความต้องการ ความต้องการของคนไม่มีที่สิ้นสุด

(๒) ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่ได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมต่อไปอีก

(๓) ความต้องการของคนจะเรียงลำดับตามความสำคัญ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมาทันที

^{๑๖}A. H. Maslow, **Motivation and Personality**, (New York : Harper & Row Publishing, ๑๙๗๐), pp. ๓๕-๔๗.

ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้แบ่งออกเป็น ๕ ลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูงคือ

(๑) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ที่פקกอาศัยรวมทั้งความต้องการทางเพศ

(๒) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงานและผลประโยชน์พิเศษต่างๆ รวมทั้งสถานะทางสังคม

(๓) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ความต้องการขั้นนี้จะเกี่ยวกับกับการต้องการความรักการอยู่ร่วมในสังคม การต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

(๔) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการและปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ในด้านการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความสามารถและความมีอิสระเสรีและความต้องการมีเกียรติมีชื่อเสียง มีฐานะ ที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

(๕) ความต้องการสำเร็จในชีวิต (Self – actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้

ในการนำทฤษฎีความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์ไปใช้ในการจูงใจในการบริหารมีข้อควรพิจารณา ดังนี้

(๑) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกและจะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น และความต้องการที่สูงขึ้นจะเป็นตัวจูงใจต่อไป

(๒) ความต้องการของแต่ละคนมีความซับซ้อนมาก กล่าวคือความต้องการของแต่ละคนอาจไม่เป็นไปตามลำดับชั้นก็ได้

(๓) ทฤษฎีของมาสโลว์ไม่ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง นั่นคือไม่ได้พิจารณามนุษย์ในเชิงสิ่งมีชีวิต จึงไม่สามารถอธิบายความต้องการของมนุษย์บางประการได้

๒) ทฤษฎี อี.อาร์.จี.ของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer's Existence Relatedness-Growth Theory : E.R.G. Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)^{๑๗} ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ

(๑) ความต้องการดำรงอยู่ เป็นความต้องการที่จะดำรงชีวิตอันได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย และความปลอดภัย

(๒) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

(๓) ความต้องการด้านความก้าวหน้า เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมและได้รับความสำเร็จในชีวิต

๓) ทฤษฎี E.R.G. ของอัลเดอร์เฟอร์ชี้ให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์ซึ่งแตกต่างไปจากทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ แต่อธิบายในขอบเขตที่กว้างขวางกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) ซึ่งทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ (McClelland)^{๑๘} นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า คนนั้นมีความต้องการอยู่ ๓ ประการคือ

(๑) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล เป็นความปรารถนาจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จล่วงหน้าไปด้วยดีพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ มีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จ

(๒) ความต้องการความผูกพัน เป็นความต้องการร่วมกับผู้อื่นในสังคม ต้องการความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น ความปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือ ตลอดทั้งความต้องการที่จะได้รับการยกโทษจากบุคคลอื่นเมื่อกระทำผิดด้วย

(๓) ความต้องการมีอำนาจบารมี ได้แก่ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงการที่บุคคลแสดงออกซึ่งความรู้สึกลึกซึ้งต่าง ๆ ต่อการมีอิทธิพลเหนือสถานการณ์เหล่านั้นด้วย

จากการศึกษาของแมคเคลแลนด์ พบว่าผู้ที่มี แรงจูงใจทางด้านความสำเร็จ โดยตัวของเขาเองจะมีคุณลักษณะที่สำคัญสามประการ คือ

(๑) พวกเขาต้องการกำหนดเป้าหมายของพวกเขาเองไม่ต้องการความเลื่อนลอยไร้เป้าหมาย

^{๑๗} Alderfer, C. P., *A New Theory of Human Needs : Organizational Behavior and Human Performance*, (New York : McGraw – Hill Book Co., 1979), p.33.

^{๑๘} McClelland, *Business Drive and National Achievement*, (New York: D. Van Nostrand, 1962), pp. 99–122.

(๒) พวกเขาจะไม่กำหนดเป้าหมายที่ยากหรือง่ายต่อความสำเร็จมากจนเกินไปและ

(๓) พวกเขาต้องการสิ่งที่ย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพวกเขาซึ่งเขา ต้องการรู้ว่าเขาทำงานได้ดีแค่ไหน สำหรับผู้บริหารแล้ว ความต้องการอำนาจจะมีเป็นความต้องการที่สูงกว่าความต้องการความสัมพันธ์ผล และความต้องการผูกพัน

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์เป็นแนวคิดลึกซึ้งและกว้างไกล กล่าวคือคนจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้จะต้องได้รับการปลูกฝังตั้งแต่ครอบครัว โรงเรียน จนถึงองค์การที่คนๆนั้นเข้าไปเกี่ยวข้อง

๔) ทฤษฎีการจูงใจของวรูม (Expectancy Theory)

วรูม (Vroom)^{๑๙} ได้เสนอ แนวคิดเรื่องการจูงใจว่า เป็นผลของความมากน้อยของบุคคลที่มีความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้ จึงประกอบด้วยความพอใจ ความคาดหวัง ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์

ความพอใจ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์อย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์ อีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์

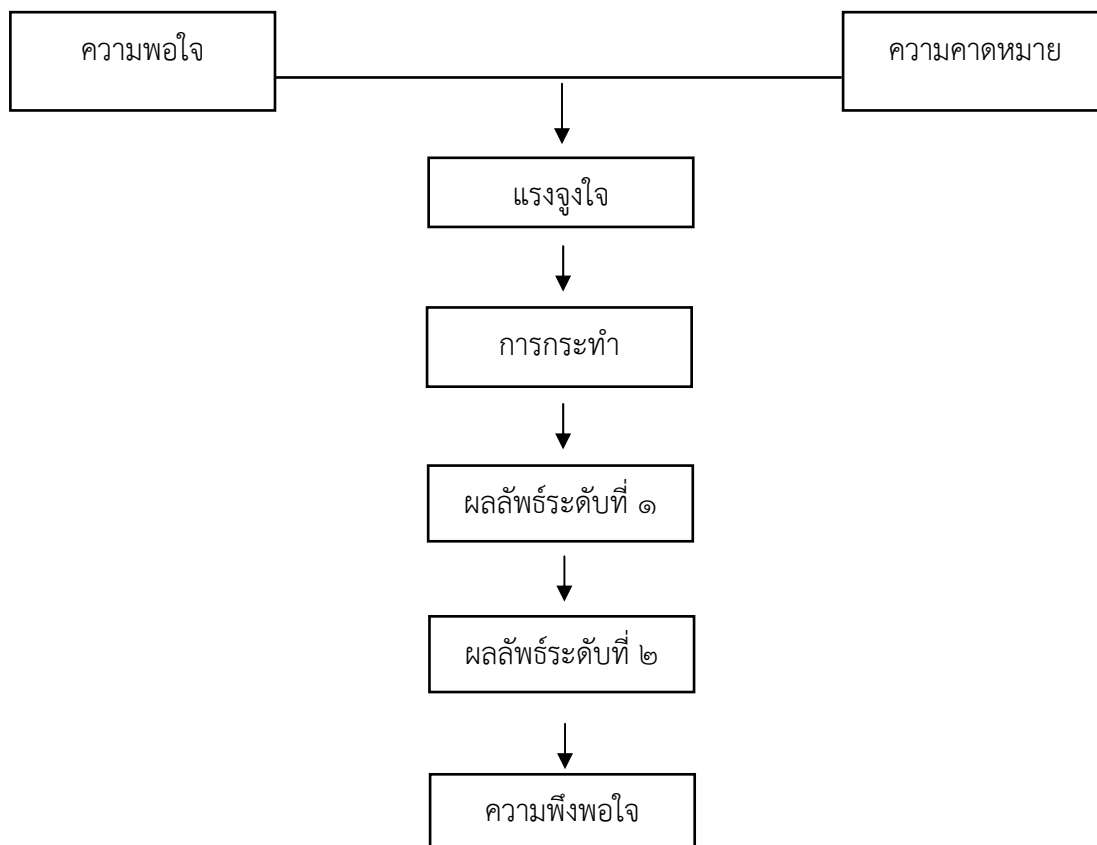
ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้นจะทำให้ได้ผลลัพธ์ เป็นพิเศษ

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจการใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงาน ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทฤษฎีของวรูมสามารถเขียนเป็นสมการพีชคณิต และแสดงเป็นกระบวนการได้ ดังนี้^{๒๐}

^{๑๙}Vroom, V. H., **Work and Motivation**, (New York: John Wiley & Sons, 1994), pp. 91-163.

^{๒๐}Davis and Newstrom, **Human Behavior at Work : Organizational Behavior**, (Singapore: McGraw – Hill, 1989), p. 95.

$$\text{แรงจูงใจ (M)} = \text{คุณค่าของผลลัพธ์ (V)} \times \text{ความคาดหวัง (E)} \times \text{การเชื่อมโยง (I)}$$



แผนภูมิที่ ๒.๑ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่า ความคาดหวังและการเชื่อมโยงกับแรงจูงใจ^{๒๑}

๕) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ (McGregor’s Theory X and Theory Y)

แมกเกรเกอร์ (Douglas McGregor) กล่าวถึงสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องพบในการบริหารงานบุคลากร ในทัศนะของแมกเกรเกอร์แบ่งลักษณะของผู้ใต้บังคับบัญชาออกเป็น ๒ ประเภทเป็นที่มาของทฤษฎี X และทฤษฎี Y ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ ที่จำแนกคนออกเป็น ๒ กลุ่มเป็นหลักพื้นฐานในการนำไปใช้ในการจูงใจ แนวคิดของทฤษฎีนี้แบ่งผู้ใต้บังคับบัญชาออกเป็น ๒ กลุ่มตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y สามารถเปรียบเทียบให้เห็นได้ดังตารางที่ ๒.๑^{๒๒}

^{๒๑} Ibid.

^{๒๒} Douglas McGregor, *The Human Side of Enterprise*, (New York : McGraw-Hill Book Co., 1960X, pp. 33– 57.

ตารางที่ ๒.๑ การเปรียบเทียบลักษณะคนตาม ทฤษฎี X และทฤษฎี Y^{๒๓}

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
๑. คนสวนมากโดยธรรมชาติแล้วขี้เกียจ	๑. คนงานโดยมากมีความสุขกับการทำงาน
๒. คนงานสนใจเฉพาะงานที่เป็นของตน	๒. คนงานชอบที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในงานต่าง ๆ
๓. คนงานชอบให้ถูกลงโทษเพื่อเพิ่มผลงาน	๓. การลงโทษไม่ได้ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่ม
๔. คนงานไม่สนใจในงานที่ตนทำเท่าไร	๔. คนงานสนใจในงานที่ตนทำ
๕. โดยพื้นฐานคนงานขี้โกง	๕. โดยพื้นฐานแล้วคนงานจริงจังกับงาน
๖. ระเบียบวินัยสามารถช่วยเพิ่มผลผลิต	๖. คนงานจะมีความรับผิดชอบต่องานเอง
๗. คนงานไม่สนใจเป้าหมายขององค์กร	๗. คนงานสนใจในเป้าหมายขององค์กร
๘. คนงานไม่มีความรับผิดชอบต่องาน	๘. คนงานมีความรับผิดชอบต่องาน

ทฤษฎี X ถ้าเปรียบกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์แล้ว ทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการระดับต่ำ คือความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการด้านความปลอดภัย จากเหตุที่ เชื่อว่าคนงานไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงาน เห็นแก่ตัว ไม่เอาใจใส่ต่อองค์กร และมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลงดังนั้นแนวคิดการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงต้องใช้วิธีการบังคับ สั่งการโดยตรง การจูงใจด้วยผลตอบแทนทางการเงิน และการใช้ระเบียบวินัยและอำนาจควบคุม หรือแม้กระทั่งการข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆและมุ่งตอบสนองความต้องการในระดับต่ำ

ทฤษฎี Y มีลักษณะตรงข้ามกับทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการระดับสูงคือ ความต้องการมีชื่อเสียง ความต้องการการยอมรับ และความต้องการสำเร็จในชีวิต จากเหตุที่เชื่อว่าคนงานมีความรับผิดชอบงานเอง ต้องการพัฒนาตัวเอง เห็นว่าการทำงานมีความสนุกสนาน ดังนั้นแนวการบริหารด้านการจูงใจ จึงไม่สามารถจะใช้การออกคำสั่งการควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย แต่จะเป็นการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม คนงานจะควบคุมและสั่งการด้วยตนเอง เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรเขายอมรับว่าเป้าหมายและ

^{๒๓}Kenneth Scott and Allan Walker, **Making Management Work**, (Singapore: Simon & Schuster Ltd., 1992๗, p. 73.

กิจกรรมของฝ่ายบริหารนั้น จะต้องเข้ากันได้กับความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคน ผู้บริหารตามทฤษฎี Y เชื่อว่า การตอบสนองของความต้องการระดับสูงนั้นจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานแต่ละคน

๖) ทฤษฎีการจูงใจของไลเคิร์ต (Likert)

ไลเคิร์ต (Likert)^{๒๔} ใช้วิธีการทำให้มีส่วนร่วมในการบริหาร โดยร่วมกับเพื่อนร่วมงานพยายามหาความกระจ่างจากคำถามที่ว่า การบริหารแบบใดจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด กล่าวคือ ระหว่างการบริหารงานแบบเผด็จการและแบบเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารทุกขั้นตอน จากการศึกษาพบว่า นักบริหารที่นำเอาวิธีการมนุษยสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ โดยการให้บุคคลผู้อยู่ในระดับการทำงานที่ต่ำกว่ามาร่วมให้การตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนจะทำให้เกิดการประสานงานที่ดีกว่าเป็นแรงจูงใจที่ดีกว่าและทำให้ได้ผลผลิตหรือการบริการจำนวนมากกว่าขึ้นในหน่วยงาน

๗) ทฤษฎีการจูงใจของสกินเนอร์ (Skinner)

สกินเนอร์^{๒๕} เป็นผู้หนึ่ง ที่มีแนวคิดสนับสนุนเรื่องการดัดแปลงพฤติกรรมเป็นเครื่องมือของการจูงใจอย่างหนึ่ง และเชื่อว่าพฤติกรรมของคนเกิดขึ้นเนื่องจากมีสิ่งเร้า โดยสิ่งเร้านั้นอาจเป็นได้ทั้งทางด้านบวก เช่น การให้สัญญาจะเพิ่มเงินเดือนการเลื่อนตำแหน่ง การมอบหมายงานที่ดีกว่าเดิม หรืออาจเป็นสิ่งเร้าในด้านลบ เช่น การขู่ว่าจะลดตำแหน่งลดค่าจ้าง หรือการให้ย้ายไปทำงานในตำแหน่งอื่นๆ สกินเนอร์เชื่อมั่นว่า การเสริมแรงทางบวก หรือการให้รางวัลเป็นวิธีที่ดีกว่าการลงโทษ ซึ่งเป็นการสร้างพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้นนักการบริหารที่ยึดหลักของสกินเนอร์จึงเน้นในเรื่อง การชมเชย การกระตุ้นการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหา การเสริมแรงทางบวก ถ้าจะให้มีประสิทธิภาพจริง ๆ จะต้องอาศัยการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน และให้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานด้วย จึงจะได้ผลดีที่สุด

๘) ทฤษฎีการจูงใจ – คำจูง (Motivation – Hygiene Theory) ของเฮิร์ซเบิร์ก(Herzberg)

ทฤษฎีการจูงใจ-คำจูงของเฮิร์ซเบิร์ก หรือ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎี ๒ ปัจจัย ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายเกือบทุกวงการไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารราชการ หรือการบริหารธุรกิจ

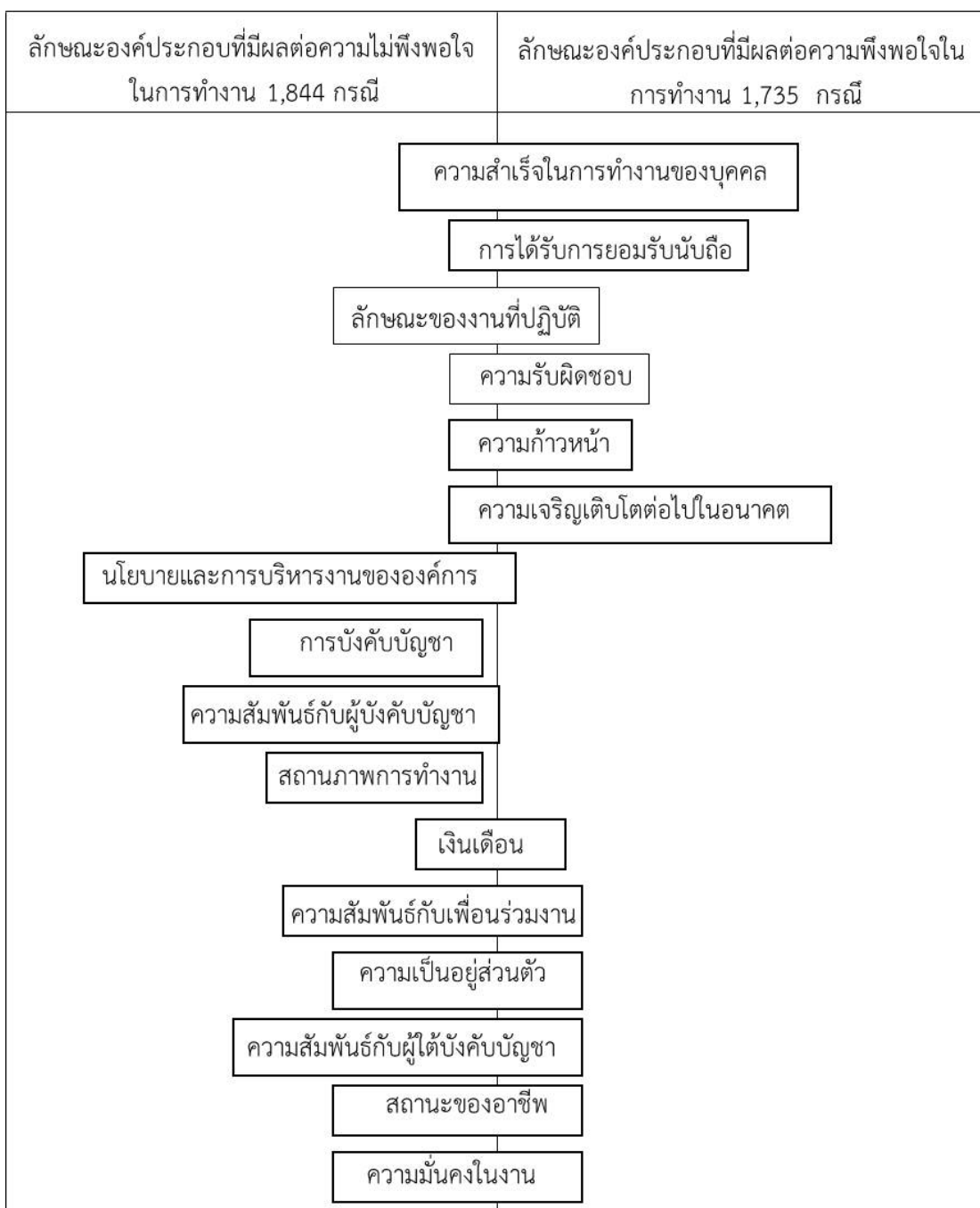
^{๒๔}R.A. Likert, A Technique for the Measurement of Attitudes, (Archives of Psychology, 1932), pp. 42-48.

^{๒๕}B.F. Skinner, BF. About Behaviorism. (New York : Alford A. Kupt.F., 1974), pp. 816 – 820.

จากการศึกษาของเฮอริชเบิร์ก และคณะ^{๒๖} ที่เมืองพิทส์เบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนียประเทศสหรัฐอเมริกา ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย วิศวกรและนักบัญชีของบริษัทต่าง ๆ จำนวน ๒๐๐ คน วิธีดำเนินการใช้การสัมภาษณ์เพื่อจะหาคำตอบว่าสถานการณ์อย่างไรที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีมีความพอใจในการทำงานมากขึ้น หรือน้อยลง และถามความเห็นของตัวอย่างเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดมีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่องานของตน และผู้สัมภาษณ์ยังให้วิศวกรและนักบัญชีตอบด้วยว่า ความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้นมีผลถึงการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเป็นอยู่ของตนหรือไม่

จากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภทคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวกเพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการโดยตรง นั่นคือความต้องการจะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง คือ เป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งผลการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานนั้นสามารถสรุปได้โดยดั่งแผนภูมิที่ ๒.๒

^{๒๖}Frederick Herzberg and Others, *The Motivation to Work*, (New York : John Wiley and Sons, 1959), pp. 3-139.



แผนภูมิ ๒.๒ ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของเฮอรัชเบิร์ก

จากแผนภูมิสรุปได้ว่า ผลจากการศึกษาของเฮอรัชเบิร์กสามารถแยกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เป็น ๒ ประเภทคือ

- ๑) องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีอยู่ ๕ ประการ คือ

(๑) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

(๒) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ ความสามารถ

(๓) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำหาย หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

(๔) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

(๕) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับ เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

๒) องค์ประกอบด้านสุขอนามัย มีทั้งหมด ๑๑ ประการ คือ

(๑) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนนั้นเป็นที่น่าพอใจของบุคคลในหน่วยงาน

(๒) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

(๓) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

(๔) ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้น เป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

(๕) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

(๖) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันความสามารถทำงานร่วมกันและความเข้าใจกันซึ่งกันและกัน

(๗) เทคนิคการนิเทศ (Supervision Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

(๘) นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ (Management) การบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารในองค์การ

(๙) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์การทำงาน หรือเครื่องมือต่าง ๆ

(๑๐) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

(๑๑) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วยหลาย ๆ ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วแต่ละทฤษฎีพอสรุปได้ว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของแต่ละทฤษฎีที่ทับซ้อนกัน บางทฤษฎีแบ่งไว้เพียงกว้างๆ หรืออาจจะเป็นการศึกษาในแต่ละยุคสมัยต่างกัน บางครั้งอาศัยการจำแนกกลุ่มที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ตัวแปรอิสระด้านหลักจิตวิทยาในการศึกษานี้ เพราะได้กล่าวไว้ครอบคลุมเนื้อหา และมีรายละเอียดชัดเจน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ๕ ตัวแปร ประกอบด้วย

- ๑) ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- ๒) การยอมรับนับถือ (Recognition)
- ๓) ลักษณะของงาน (Work Itself)
- ๔) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ๕) ความก้าวหน้า (Advancement)

๒.๔ แนวคิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

๒.๔.๑ แนวคิดประสิทธิภาพ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ ดังนี้

Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam^{๒๗} กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือ บริการในปริมาณและ

^{๒๗}Elmore Peterson and E.Grosvenor Plawmam, *Business Organization and Management*, (Homewood, Ill. : Richard D. Irwin, 1953), p. 50.

คุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ ๕ ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

John D.Mellet^{๒๘} ให้นิยามประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไร จากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณา ดังนี้

- ๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- ๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
- ๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- ๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- ๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

T.A. Ryan and P.C. Smith^{๒๙} ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็น ความสัมพันธ์ในระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

Herbert A. Simon^{๓๐} กล่าวว่า ประสิทธิภาพ พิจารณาได้ว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณา จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ ว่าประสิทธิภาพเท่ากับ ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ ต้องนำความ พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

- O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)
- I คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (Input)
- S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

^{๒๘} John D. Mellet, Management in the Public Service, **The Quest for Effective Performance**, (New York: McGraw-Hill Book, 1954), p. 4.

^{๒๙} T.A. Ryan and P.C. Smith, **Principles of Industrial Psychology**, (New York : Ronald Press Company, 1954), p. 346.

^{๓๐} Herbert A. Simon, "Models of a Man: Essays in Memory of Herbert A. Simon", **The MIT Press**, (March 26, 2004), 254.

สมพงษ์ เกษมสิน^{๓๑)} กล่าวถึงแนวคิดของ Haring Emerson (เฮอริง เอมอร์สัน) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Principles of Efficiency โดยได้สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

- ๑) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดให้กระจ่าง
- ๒) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- ๓) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- ๔) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- ๕) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
- ๖) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียน ไว้เป็นหลักฐาน
- ๗) งานควรมีลักษณะแจ่มแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- ๘) งานสำเร็จทันเวลา
- ๙) ผลงานได้มาตรฐาน
- ๑๐) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- ๑๑) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
- ๑๒) บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

อมร รักษาสัตย์^{๓๒)} กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ เรโซหรือสัดส่วนระหว่าง การลงทุนลงแรงไปทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กับผลที่ได้รับจากการลงทุนลงแรงนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน^{๓๓)} กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่ คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะ พิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

^{๓๑)} สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๓๔), หน้า ๓๐.

^{๓๒)} อมร รักษาสัตย์, พิมพ์ลักษณ์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕), หน้า ๑.

^{๓๓)} สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่, หน้า ๑๒.

ธงชัย สันติวงษ์^{๓๔} นิยามประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการ บริหารบุคคลที่ได้ เกี่ยวข้องกับวิธีการซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงาน ของตนเองสามารถ ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

อุทัย หิรัญโต^{๓๕} ยังได้เสนอวิธีบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผน และควบคุมที่ดี ซึ่งประกอบด้วยลักษณะ ดังนี้

๑) สามารถจัดให้นักบริหาร ได้รับข่าวสาร ข้อมูล ทันทเวลา ทันสมัย ถูกต้อง เพียงพอ และแน่นอน

๒) เป็นแผนที่สมบูรณ์ก่อนดำเนินการ

๓) เปลี่ยนแปลงได้เหมาะสมกับความจำเป็น

๔) ประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการดำเนินงาน

๕) ง่ายต่อการรับรู้และสามารถเป็นที่เข้าใจในระหว่างผู้เกี่ยวข้อง

๖) มีเรื่องให้วินิจฉัยเฉพาะกรณีที่เป็นปัญหา

๗) มีมาตรการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นก่อนเริ่มและระหว่าง ดำเนินการ

๘) ความหมายขอบเขตที่จะเกิดปัญหาได้

๙) มีการจัดระบบงานให้เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย ๒ส่วน คือ คน และ ระบบงาน ดังนั้นประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความพร้อมทั้ง ๒ ส่วน

๑๐) จัดให้มีการประสานงานที่ดี

๑๑) เพิ่มสมรรถภาพของคนให้สูงขึ้น

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ^{๓๖} ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมี ความหมายรวมถึง ผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่ วัตถุประสงค์ที่ต้อง พิจารณา คือ

^{๓๔} ธงชัย สันติวงษ์, พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖), หน้า ๑๙๘.

^{๓๕} อุทัย หิรัญโต, หลักการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๑), หน้า ๔๔.

^{๓๖} ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน : การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๘), หน้า ๒.

๑) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่การใช้ ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

๒) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานที่ถูกต้อง ได้ มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยี

๓) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่ พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.^{๓๗} ให้นิยามความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) กับผลผลิต (Output) ได้แก่ การ สร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพสามารถวัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริง หารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่าที่น้อยแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้น มากกว่าการเพิ่มขึ้น ของปัจจัยนำเข้า ซึ่งหมายถึงองค์กรนี้มีประสิทธิภาพ สัดส่วนตัวนี้สามารถทำให้ดีขึ้นได้โดยการ ปรับปรุงผลิตภาพ (Productivity) คือการทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นในขณะที่ปัจจัยนำเข้าคงที่ หรือโดย การประหยัด (Economizing) คือรักษาระดับผลผลิตให้คงที่แต่จะลดปัจจัยนำเข้าลง

วิทยาการ เชียงกุล และคณะ^{๓๘} กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ๑. ผลงานของคนงาน ในช่วง ระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นเครื่องวัดว่ามีการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างเหมาะสมเพียงไร ๒. การใช้ ทรัพยากรทางเศรษฐกิจให้เกิดความพอใจเท่าที่จะเป็นไปได้ ภายใต้กรอบของปัจจัยการผลิตและ เทคโนโลยีที่มีอยู่

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์^{๓๙} กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาด ปรารถนาในการบริหารงานในระบบ ประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คุ้ม กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากร ในการบริหารงานของประเทศ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแห่ง ประชาชน ซึ่งแนวคิดดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของไซมอน ที่มองว่าประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับ ผลผลิต ปัจจัยนำเข้า และความพึงพอใจ

^{๓๗} สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, หนังสือวิชาการประจำปี ๒๕๕๗ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, หลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการพลเรือน, ๒๕๕๖, หน้า ๒๗-๒๘.

^{๓๘} วิทยาการ เชียงกุล, องค์กรและการจัดการ ฉบับปรับปรุง, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, ๒๕๔๕), หน้า ๘๗.

^{๓๙} เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ, ๒๕๕๐, หน้า ๒๕๔.

สรุปความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงทรัพยากรสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจะต้อง เช้ทรัพยากรนั้นอย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

๒.๔.๒ แนวคิดประสิทธิผล

สนใจ ลักษณะ กล่าวว่ ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือความพยายามใด ๆ ที่มี ตามมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำ เพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด^{๕๐} ดังนั้น ประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น ๒ ระดับ คือ

๑) ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จทำให้เกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมตรง กับ ความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการ ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มตามสามารถ ปฏิบัติด้วย การเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุผลทั้งเชิงปริมาณและเชิง คุณภาพ อย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลา น้อยที่สุด

๒) ประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งสามารถจากตัวบ่งชี้ ๕ ตัว ดังนี้

(๑) การผลิต (Production) องค์การจะมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิง ปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การ

(๒) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์การจะมีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัย ทรัพยากร (Inputs) ที่ใช้กับ ผลผลิต (Outputs) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ปัจจัยทรัพยากรได้ คุ้มค่า

(๓) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์การจะมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานของ องค์การนำมาซึ่งความสำเร็จ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ

(๔) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์การจะมีประสิทธิผลถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการ งานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์การและ ภายนอกองค์การ

^{๕๐}สนใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์พิมพ์ การพิมพ์, ๒๕๔๙), หน้า ๕-๖.

(๕) การพัฒนา (Development) องค์การจะมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์การให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

จากระดับประสิทธิผลที่กิบสินและคณะ กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงรวบรวมความหมาย ของประสิทธิผล โดยจำแนกตามแนวคิดของกิบสินและคณะ ดังนี้

ประสิทธิผลของบุคคล

สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การพิจารณาผลของการทำงาน ที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่ คาดหวังไว้เป็นหลัก เป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่ คาดหวังไว้มาพิจารณา และ ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ ประหยัดหรือไม่ มี ประสิทธิภาพได้^{๔๑}

Friedlander and Pickle เห็นว่าองค์ประกอบที่สำคัญของควมมีประสิทธิภาพ คือ ความมากน้อย ของการที่องค์การสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งวัด ได้จากสิ่งที่ ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพสินค้า หรือบริการ ปริมาณความเรียบร้อยและ ความได้ มาตรฐานของสินค้าหรือบริการความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็น มิตร และลักษณะท่าทีของพนักงาน หรือพฤติกรรมของพนักงาน^{๔๒} ซึ่งจากความหมายดังกล่าว สะท้อนให้ เห็นถึงการให้บริการสาธารณะได้อย่างดี โดยมองประสิทธิผลไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของ การ บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการมองในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงาน สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย ซึ่งก็ไม่ใช่เพียงในแง่ของเชิงปริมาณ เท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงคุณภาพความรวดเร็วและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วย

ประสิทธิผลขององค์การ

Amitai Etzioni^{๔๓} ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ ว่าหมายถึง บทบาท ความสามารถขององค์การในการที่จะ การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

^{๔๑} สมพงษ์ เกษมสิน, **การบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๑), หน้า ๓๐.

^{๔๒} Friedlander, F., & Pickle, H. "Component of Effectiveness in Small Organization". **Administrative Science Quarterly**, 13, (1968): 289-304.

^{๔๓} Amitai Etzioni, **Modern Organizations**, (New Jersey : Prentice Hall, 1964).

David ^{๔๔} ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพว่า หมายถึง เกณฑ์วัดที่ใช้สำหรับวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ว่าเมื่อปฏิบัติแล้วสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การได้ ตั้งไว้หรือไม่

Georgepoulos and Tannenbaum ^{๔๕} ได้ศึกษาประสิทธิภาพขององค์การด้วยสมมติฐานที่ว่า องค์การทุกองค์การที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยการใช้เครื่องมือที่มีและไม่มีชีวิตเพื่อนงานของกลุ่ม ดังนั้น การนิยามความหมายของประสิทธิภาพขององค์การต้องพิจารณา ๒ ประเด็น คือ

- ๑) เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ
- ๒) หนทางหรือเครื่องมือที่องค์การใช้ในการรักษาไว้ซึ่งความเป็นองค์การ และบรรลุเป้าหมายให้ได้

สำหรับเป้าหมายสำคัญขององค์การทั่ว ๆ ไปนั้น มีดังนี้ คือ

- ๑) ผลผลิตสูง (Output) สามารถบรรลุถึงจุดหมายที่องค์การตั้งไว้ในเชิง ปริมาณหรือคุณภาพ
- ๒) ความสามารถที่ดูดีขึ้น หรือปรับตัวเข้าได้กับการเปลี่ยนแปลงทั้ง ภายในและภายนอกองค์การ โดยไม่สูญเสียความมั่นคงและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์และวัสดุ อุปกรณ์

สเทียร์ส (Steers) ^{๔๖} ได้เสนอ ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การจากแนวคิดทั้ง ๓ด้าน ซึ่งได้แก่ แนวคิดการ บรรลุเป้าหมายให้ได้สูงสุด แนวคิดด้านระบบ และแนวทางเรื่องพฤติกรรม โดยมีข้อสนับสนุนจาก การศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สามารถแบ่งตามลักษณะตัวแปร ได้ ๔ ประเภท คือ

- ๑) ลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristics) ประกอบด้วย
 - (๑) ลักษณะทางด้านโครงสร้าง (Structure)
 - (๒) ลักษณะทางด้านเทคโนโลยี (Technology)
- ๒) สภาพแวดล้อมของงาน (Task Environment)
 - (๑) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ
 - (๒) สภาพแวดล้อมภายในองค์การ

^{๔๔}David Easton, *The Political System An Inquiry in to the State of Political Science* 2nd ed.. (New York : Knopf, 1971).

^{๔๕}Basil S. Georgopoulos and Arnold S.Tannenbaum, "A Study of Organizational Effectiveness," *American Sociological Review*, 22 (5) (1957): 534-540.

^{๔๖}R.M. Steers, *Organization Effectiveness*, (California: Goodyear Publishers Inc., 1977), p.46.

๓) ลักษณะของบุคคลภายในองค์กร (Individual Characteristics) เป็น ๑ สเทียร์ส เสนอว่ามีความสำคัญ เพราะพฤติกรรมของบุคคลมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานที่ ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวขององค์กรได้

(๑) ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ ซึ่งการเป็นสมาชิกของ เป็นหรือความ ผูกพัน แบ่งได้ ๒ ลักษณะ คือ ความผูกพันแบบเป็นทางการและความผูกพันทางจิตใจ

(๒) ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย องค์กร ซึ่งก็คือผลการปฏิบัติงานในองค์กร

๔) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ เป็นเรื่องที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหาร บรรลุถึงเป้าหมาย ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๑) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน

(๒) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร

(๓) กระบวนการติดต่อสื่อสาร

(๔) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

(๕) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ

(๖) การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

พิทยา บวรวัฒนา^{๔๗} กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นเรื่องของ การพิจารณาว่า องค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือ สภาพขององค์กร ที่ตั้งใจหรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์^{๔๘} ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร ขึ้นอยู่เงื่อนไขที่องค์กร จะสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญ ที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิภาพ คือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึง การมี สมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดย ได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่า มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

^{๔๗}พิทยา บวรวัฒนา, **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**, (กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์, ๒๕๒๘), หน้า ๖๘.

^{๔๘}ธงชัย สันติวงษ์, **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๓), หน้า ๓๑๔.

สรุปความหมายของ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของ องค์กรที่วางไว้จากสาระสำคัญของความมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถวัดผลการดำเนินงานด้วยเทคนิค Balanced Scorecard (BSCจากแนวคิดประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงเทคนิค การประเมินผลรวมถึง เทคนิคการประเมินผลงานขององค์กรเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจาก แนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น โดยได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหนึ่งที่สามารถส่งผลให้องค์กร ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก็คือ ทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่

๒.๔.๓ แนวทางในการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

กิบสัน และคณะ (Gibson, et. al)^{๔๙} ซึ่งได้ทำการศึกษาและกำหนดเกณฑ์ในการ ประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้หลายเกณฑ์ เขามีความเห็นว่าการประเมินประสิทธิผลของ องค์กรจะต้อง วิเคราะห์กระบวนการตั้งแต่การนำปัจจัยตัวป้อนมาจัดการให้เป็นผลผลิตกลับสู่ สภาพแวดล้อมในระยะเวลาหนึ่ง โดยเห็นว่าการที่องค์กรสามารถอยู่ได้ในสภาพแวดล้อม เป็นการ ทดสอบความมีประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งมาตรงการทดสอบความมีประสิทธิภาพขั้นสุดท้าย คือความน่าจะเป็นที่ องค์กรจะอยู่รอดหรือไม่ ซึ่งเขาได้เสนอเครื่องบ่งชี้ที่จะประเมินประสิทธิผลองค์กร ดังนี้

๑) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Productivity)

กิบสัน และคณะ (Gibson, et. al)^{๕๐} กล่าวว่า ผลผลิตเป็นสิ่งซึ่งสะท้อนความสามารถ ขององค์กรในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปริมาณและคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ตามความต้องการของ สิ่งแวดล้อมภายนอก ประสิทธิภาพขององค์กรที่สร้างความเชื่อมั่นได้สูง โดยวัดความนิยมจากชุมชน และประชาชน ประการหนึ่งได้แก่ โรงเรียนนั้นมีนักเรียนเข้า เรียนมีปริมาณมากและคุณภาพการเรียน การสอนอยู่ในเกณฑ์สูง โดยดูจากผลสัมฤทธิ์ มีความพร้อมทั้งทางด้านปัจจัยต่างๆ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง อาคารสถานที่ บรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปัจจัยด้านการเงินคล่องตัวสามารถจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายได้อย่างสะดวก มีบุคลากรมีคุณภาพ ตลอดจน การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ การพัฒนา ทักษะคน การจูงใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความ เชื่อมั่นในตัวเอง ความปรารถนา และความคาดหวังต่างๆ รวมทั้งการประพุดิตนอย่างเหมาะสม มี คุณธรรมจริยธรรม

^{๔๙}James L. Gibson and Others, **Organization**, 6th ed. (Texas : Business. Lewin, Kurt, 1991), p. 40.

^{๕๐}Ibid, p. 37.

๒) ประสิทธิภาพในการบริการ (Efficiency)

มอท (Mott)^{๕๑} กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของ บุคลากรในการใช้ทรัพยากรด้านงบประมาณ คน และเครื่องมือให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กิบสันและคณะ (Gibson, et. al)^{๕๒} ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง จำนวนทรัพยากรที่ใช้เพื่อการผลิต ซึ่งวัดจากอัตราส่วน (Ratio) ของผลผลิต (Output) ต่อตัวป้อน รวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สินค่าใช้จ่าย คอหน่วยซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการภายใน (Internal process) การวัดประสิทธิภาพมักอยู่ในรูปของอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนระหว่างผลประโยชน์ (Benefit) ต่อต้นทุน (Cost) หรือ อัตราส่วนผลผลิตต่อเวลา

๓) ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการ ผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการจูงใจที่สนองความต้องการของแต่ละบุคคล

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในงาน ดังนี้

(๑) ผลตอบแทน เงินเดือน และค่าจ้าง จะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้าง ความพึงพอใจในงานมากเพราะว่าผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของ คนได้หลายอย่าง นอกจากนั้นผลตอบแทนยังเป็นเครื่องหมายว่าเป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของ ผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมของพวกเขาต่อองค์กร

(๒) การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ปานกลาง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะ ให้ความเป็นอิสระ ความท้าทาย และเงินเดือนที่สูงขึ้น การเลื่อนตำแหน่งจะสร้างความพอใจใน งานแก่ผู้บริหารมากกว่า พนักงานธุรการ

(๓) การบังคับบัญชา จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานปานกลาง โดยทั่วไปการ บังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจในงานจะมีอยู่สองลักษณะ ลักษณะแรก คือการ มุ่งคนผู้บังคับ บัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาสองคือการมีส่วนร่วม ผู้ที่อยู่ใต้บังคับ บัญชาจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อเขา

^{๕๑} P.E. Mott, *The Characteristic of Effective Organization*, 1972, p.22.

^{๕๒} Op.cit., p. 37.

(๔) ลักษณะงาน เนื้อหาของงานจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในงานมาก เหมือนกับผลตอบแทน พนักงานต้องการงานที่ท้าทาย ไม่ต้องการงานที่ไม่ ต้องใช้ความคิดตลอดเวลา ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานมีงานอยู่สอง ด้านใหญ่ๆ คือความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน โดยทั่วไปงานที่มีความ หลากหลายพอประมาณจะสร้างความพึงพอใจในงานได้สูงที่สุด ส่วนงานที่มีความหลากหลายน้อย จะทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายและงานที่มีความ หลากหลายมากเกินไปก็ทำให้รู้สึกตึงเครียด งานที่สร้าง ความเป็นอิสระจะสร้างความพึงพอใจในงานได้สูงที่สุด การควบคุมวิธีการทำงาน โดย ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความไม่พอใจในงานเพราะการกระทำทุกอย่างถูกกำหนดโดยผู้บังคับบัญชา

(๕) กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือกันและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มา ของความพึงพอใจอย่างหนึ่ง และกลุ่มงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมได้

(๖) สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมจะเป็นแหล่งที่มาของความ พึงพอใจในงาน อย่างหนึ่งด้วย อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ตารางเวลาการทำงาน ความ สะอาดของสภาพที่ทำงานและเครื่องมือที่เพียงพอจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน^{๕๓}

กิลเมอร์ (Gilmer)^{๕๔} ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่ผู้บริหาร ใช้อำนาจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ๑๐ ประการ คือ

(๑) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การ ได้รับความ เป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้ัน้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความ มั่นคงในการ ทำงานมีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

(๒) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมี โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้นนั้นการมีโอกาสนี้มาจากความสามารถในการ ทำงานย่อม ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

(๓) สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจ ต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร

(๔) ค่าจ้าง (Wages) ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของเอกชน เห็นว่าค่าจ้างมี ความสำคัญ มากกว่าผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ

^{๖๖} สมยศ นาวิกาน, การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ, พิมพ์ครั้งที่ ๓. (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓), หน้า ๒๒-๒๒๔.

^{๕๔} B. Gilmer, *Applied Psychology: Problems in Living and Work*, p.380.

(๕) ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) มีความสัมพันธ์กับ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดย่อมเกิดความ พึงพอใจ

(๖) การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความ รู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุทำให้ ย้ายงานและลาออกจากงาน

(๗) ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงาน ร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขย่อมทำให้เกิดความพอใจในงานนั้น

(๘) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก สำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

(๙) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ เสียง อากาศ ชั่วโมง ทำงาน มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน

(๑๐) สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

กิบสัน และคณะ (Gibson et al.)^{๕๕} กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้มากเพียงใดโดยวัดจากทัศนคติของพนักงาน การเปลี่ยนงาน การขาดงาน ความเฉื่อยชา และความทุกข์ใจต่าง ๆ

๔) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)

กิบสัน และคณะ (Gibson et al.)^{๕๖} ได้ให้ความหมายความสามารถ ในการปรับตัว หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะต้องตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้ง ภายในและภายนอก องค์กรรวมถึงฝ่ายบริหารต้องรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและจะต้องปรับ นโยบายให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

สเทียร์ส (Steers)^{๕๗} กล่าวว่า ความสามารถในการ ปรับตัว คือความสามารถของบุคลากร ในองค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ เปลี่ยนไป

^{๕๕}C. H. Gibson, “A Concept Analysis of Empowerment”, *Journal of Advanced Nursing*, p.37.

^{๕๖}Ibid, p.37.

^{๕๗}R.M. Steers, *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc., p.46.

มอท (Mott)^{๕๘} กล่าวว่า ความสามารถในการปรับตัว หมายถึงการที่ บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับวิธีการระเบียบใหม่ๆและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้มาก น้อยเพียงใดเกี่ยวข้องกับกระบวนการมีส่วนร่วม และการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ จะประกอบด้วย “คน” และ “งาน” โรงเรียนซึ่งเป็น องค์กรทางการศึกษาก็เช่นเดียวกัน โรงเรียนประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน ครู อาจารย์ นักเรียนและนักการภารโรง ทำให้เกิดการเรียนการสอนอย่างสมบูรณ์ การจัดการศึกษาให้เกิด ประสิทธิภาพนั้น โรงเรียนจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม การกำหนดนโยบายต่างๆของโรงเรียนต้องสอดคล้องและทันสมัยทันต่อความเจริญก้าวหน้าและความ เปลี่ยนแปลงนโยบายของโรงเรียนไม่ควรยึดตายตัวจะทำให้ล้าสมัยในขณะเดียวกันจะต้องสามารถ ปรับตัวให้ทันสมัย ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยเฉพาะในด้านการเรียนการสอนควรมีนวัตกรรม และสื่อการสอนใหม่ๆ มีการค้นคว้าและการพัฒนาสื่ออุปกรณ์การสอนอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุง อาคารสถานที่ให้สะอาดร่มรื่นเพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ผู้บริหารและครูจะต้องมีบทบาทสำคัญต่อการปรับตัวไม่หยุดนิ่งต้อง "พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กร รูปแบบการบริหารงานและการดำเนินงานต่างๆ ให้มีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและครูต้องเป็นนักพัฒนามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่ง ใหม่ๆอยู่เสมอ การจัดการเรียนการสอนให้นักเรียนมีความรู้เพื่อให้ปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมี ความสุขนั้นจะต้องมีเทคนิควิธีการสอนที่เหมาะสม ครูต้องสร้างกระบวนการเรียนการสอนและ วิธีการเรียนรู้ให้กับนักเรียนทั้งเนื้อหาวิชาและคุณธรรมจริยธรรมมากกว่าที่จะบอกความรู้หรือสอน หนังสือแบบธรรมดาเพราะวิธีการเรียนรู้หรือกระบวนการเรียนรู้ของนักเรียนจะเป็นวิธีการที่ติดตัว นักเรียนซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพและพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพสามารถ ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม

๕) การพัฒนางาน (Development)

ในการดำเนินการใดๆ เพื่อความอยู่รอดขององค์กรนั้นๆ จำเป็นต้องพัฒนาตนเอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการพัฒนางาน คือความพยายามที่จะส่งเสริมให้องค์การมี ความสามารถที่จะเผชิญปัญหาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างมี ประสิทธิภาพ โดยที่องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช^{๕๙} ดังนั้น การที่จะบริหารองค์กรให้มีประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ เป้าหมายขององค์กร

^{๕๘} P.E. Mott, *The Characteristic of Effective Organization*, p. 23.

^{๕๙} มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, *การบริหารทรัพยากรบุคคลทางการศึกษา*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๓).

กิบสัน และคณะ (Gibson et al.)^{๖๐} กล่าวว่า การเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การจะต้องลงทุนให้กับตนเองเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้มี ความอยู่รอดในระยะยาว การพัฒนาเป็นกระบวนการที่มุ่งดำเนินการเพื่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยจะต้องมีแผน ดำเนินการ วิธีการพัฒนาอาจเป็นไปได้ในรูปแบบของการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาองค์การ การ ปรับเปลี่ยนเป้าหมายบทบาทและภารกิจหน้าที่ โครงสร้าง กระบวนการ และขั้นตอนดำเนินงาน ตลอดจนจนพฤติกรรมเพื่อเตรียมปรับสภาพปัญหาหรือความต้องการที่ สภาพแวดล้อมคาดหวังที่จะ ได้รับจากองค์การในอนาคต

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือการพัฒนาของบุคลากร ในด้านความสามารถ ในการปรับตัว เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมกับการประพณี วัฒนธรรม ประเพณีระหว่างกลุ่มคน บุคคล และสังคมในองค์กร และสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างตรง ตามเป้าหมายองค์กร สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิภาพ คือความมีประสิทธิภาพ การ มีสมรรถนะสูงสามารถทำงานให้เกิดผลได้สูงสุด โดยตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของ องค์กรได้แก่ แนวคิดการ บรรลุเป้าหมายให้ได้สูงสุด แนวคิดด้านระบบ และแนวทางเรื่องพฤติกรรม

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ พบว่ามีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

พิชญภา ยืนยาว ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ๑) ปัจจัยที่จำเป็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในสถานศึกษานั้น ประกอบด้วย ๗ องค์ประกอบได้แก่ (๑) การจัดการองค์การ (๒) การติดต่อสื่อสาร (๓) ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (๔) การมุ่งผลสำเร็จ (๕) การบริหารความเปลี่ยนแปลง (๖) จรรยาบรรณในวิชาชีพ (๗) การบริหารงานที่ดี ๒) รูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย กลุ่มตัวแปรอิสระ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ความเชี่ยวชาญ การบริหาร การเปลี่ยนแปลง จรรยาบรรณในวิชาชีพ และการ บริหารที่ดีกับกลุ่มตัวแปรตาม ได้แก่ การจัดการองค์การ และการมุ่งผลสำเร็จ ซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน^{๖๑}

^{๖๐} C. H. Gibson, A Concept Analysis of Empowerment, Journal of Advanced Nursing, p. 37.

^{๖๑} พิชญภา ยืนยาว, “รูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในสถาบันอุดมศึกษา”, วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๒).

เยาวภา บัวเวช ได้วิจัย เรื่องรูปแบบการบริหารงานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย ๔ ปัจจัย ได้แก่ ๑) ด้านผู้บริหาร ประกอบด้วย นโยบาย วัตถุประสงค์ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ การสร้างบรรยากาศ การสื่อสารในองค์กร ๒) ด้านระบบการบริหารโครงการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน ค่าตอบแทน การประสานงาน และงบประมาณ ๓) ด้านบุคลากร ประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนา และความผูกพัน ๔) ประเภทของสื่อ ประกอบด้วย สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อกิจกรรมพิเศษ สื่อเทคโนโลยี และสื่อเบ็ดเตล็ดทั่วไป มหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในขณะที่ระบบการบริหารองค์การ ไม่มีอิทธิพลต่อประเภทของสื่อต่าง ๆ ^{๖๒}

ทวีวรรณ อินดา ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบที่มีประสิทธิภาพของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ๑) องค์ประกอบการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบด้วย ๘ องค์ประกอบ คือ (๑) ความสามารถขององค์การ (๒) การจัดการความขัดแย้ง (๓) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (๔) การมอบหมายกลยุทธ์ให้ผู้รับผิดชอบ (๕) การจัดทำแผนปฏิบัติการรายปี (๖) วัฒนธรรมองค์การ (๗) การกำหนดวัตถุประสงค์ระยะสั้น (๘) การจูงใจ ๒) รูปแบบที่มีประสิทธิภาพของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบด้วย ๖ องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้ เป็นประโยชน์ และถูกต้อง ครอบคลุม สอดคล้องกับทฤษฎี หลักการ และแนวคิดตามกรอบการวิจัย ^{๖๓}

วิมล จันทร์แก้ว ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต ๓ ผลการวิจัยพบว่า ๑) รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต ๓ มี ๕ ขั้นตอนดังนี้ (๑) การวิเคราะห์สังเคราะห์คุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องการพัฒนา (๒) การสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (๓) การทดลองรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (๔) การพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ และ (๕) การประเมินรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ๒) คุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องการพัฒนามี ๕ คุณลักษณะคือ การเป็นผู้นำการเรียนรู้ แบบทีมผู้นำของผู้นำ ผู้นำที่สร้างความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำการบริหารความเสี่ยง

^{๖๒}เยาวภา บัวเวช, “รูปแบบการบริหารงานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ”, *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๐).

^{๖๓}ทวีวรรณ อินดา, “การพัฒนารูปแบบที่มีประสิทธิภาพของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ”, *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๒).

และผู้นำที่มุ่งผลสำเร็จของงาน ๓) ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ทั้ง ๔ กลุ่มงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ๔) ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ และ ๕) ครูผู้สอนและนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการใช้ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ^{๖๔}

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ในการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานนั้น มีงานวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในหลายประเด็น ดังต่อไปนี้

Jan Wickenberg and Sven Kylen ศึกษากลุ่มตัวอย่างระดับผู้บริหารและผู้จัดการ ในองค์กรต่าง ๆ จำนวน ๔๙๑ แห่งในประเทศสวีเดน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามถึง ร้อยละ ๙๕ ยอมรับว่า มีพฤติกรรมการเมืองในองค์กรปรากฏให้เห็นอยู่ในองค์กร แต่อยู่ในระดับกลาง ๆ นอกจากนั้น ยังพบว่า ระดับการรับรู้การเมืองในองค์กรระหว่างองค์กร ภาครัฐและองค์กร ภาคเอกชนไม่มีความแตกต่างกัน โดยพฤติกรรมทางการเมืองที่พบ มากที่สุด คือ การตัดสินใจแบบไม่เป็นทางการและการตัดสินใจแบบส่วนตัว ร้อยละ ๗๗ตามด้วยการลอบบี้ เพื่อพยายามมีอิทธิพลเหนือปัจเจกบุคคลให้คิดไปในแนวทางที่ตนเอง ต้องการ ร้อยละ ๗๕ ^{๖๕}

Krell ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาทางด้านบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) ที่จบการศึกษาไปแล้วเป็นระยะเวลา ๗ ปี โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อน ร่วมงานคนอื่น ๆ ในองค์กร ได้เป็นอย่างดี ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ประสบความสำเร็จ ในหน้าที่การงานเป็นกลุ่มคนที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานในองค์กร ได้ และ คนเหล่านี้มักจะมองพฤติกรรมของคนที่ย้ายกับคนอื่นได้ดีว่าเป็นพฤติกรรมการเมือง ในองค์กร ในขณะเดียวกัน หากพิจารณาถึงความสามารถทางเทคนิค (technical ability) ของคนทั้งสองกลุ่ม พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในการที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่ การงาน ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การเมืองในองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความ

^{๖๔}วิมล จันทรแก้ว, “รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต ๓”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรังสิต, ๒๕๕๕).

^{๖๕}Jan Wickenberg & Sven Kylén, How Frequent is Organizational Political Behavior? A Study of Managers' Opinions at 491 Workplaces. Anita Söderberg-Carlsson, 1999.

ล้มเหลว และการประสบความสำเร็จของบุคคลในองค์กร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับทักษะในการเล่นการเมืองในองค์กรของแต่ละบุคคล^{๖๖}

Jamrog and Overholt นำเสนอแนวคิดที่น่าสนใจ คือ ตัวแบบของ ประสิทธิภาพขององค์กรที่พัฒนาโดยทีมงานของ HRI-Human Resource Institute ซึ่งทำ การพัฒนาเครื่องมือการวัดประสิทธิภาพขององค์กรที่เรียกว่า Organizational Capabilities Index -OCI ทำให้องค์กรรู้ว่า ควรจะจัดวางองค์กรอย่างไร โดยมี องค์ประกอบสำคัญ ๕ องค์ประกอบหลัก ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการจัดวางองค์กรเพื่อบรรลุประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ (๑) การจัดวางกลยุทธ์ (Strategic alignment) หมายถึง การที่องค์กรให้ความสำคัญ กับส่งผ่านข้อมูลด้านกลยุทธ์ขององค์กร และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างต่อเนื่องให้ สอดคล้องกับพฤติกรรมและค่านิยมของคนในองค์กร (๒) การเน้นที่ลูกค้าเป็นหลัก (customer focus alignment) หมายถึง กลยุทธ์ วิธีการทำงานของคนในองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก (๓) ภาวะผู้นำและการจัดการบุคคลที่มีศักยภาพสูง หมายถึง การที่รูปแบบภาวะความเป็นผู้นำสามารถสื่อสาร จูงใจ สร้างความมีพันธสัญญา ต่อองค์กร ตลอดจนสร้างพฤติกรรมหรือบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมการเพิ่มผลิตผล ขององค์กร (๔) การจัดวางด้านผลการปฏิบัติงาน (performance alignment) หมายถึง การ ที่พฤติกรรม กระบวนการและกิจกรรมในแต่ละวันสอดคล้องและสนับสนุนกลยุทธ์ของ องค์กร และ (๕) การจัดวางค่านิยมวัฒนธรรม (cultural alignment) หมายถึง ค่านิยมและ ความเชื่อของพนักงานและกระบวนการสามารถเชื่อมโยงกันจนเกิดพฤติกรรมที่ส่งเสริม กลยุทธ์ขององค์กร^{๖๗}

Lee and Tseng ทำการวัดถึงประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้ตัวแปร ที่ใกล้เคียงกับของ Hall คือ วิธีการและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategy means/ ends) นอกจากนั้น Lee and Tseng ยังพิจารณาถึงตัวแปรสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ เชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) อีก ๒ ตัวแปร คือ ความยืดหยุ่นของโครงสร้าง องค์กรการควบคุม (structural flexibility/control) และการมุ่งเน้นไปที่ภายในและ ภายนอกองค์กร (focus internal/external)^{๖๘}

^{๖๖}D.F. Krell, *Journal of the British Society for Phenomenology*, 15/3/1989, 15, pp.321-322.

^{๖๗}J. J. Jamrog & M. H. Overholt, "Measuring Organizational Effectiveness". *Canadian Management Centre Special Report*, (November 2005): 11.

^{๖๘}T. Z. Lee and Y.F. Tseng, "A Study of the Relationship between Organizational Culture and Organizational Effectiveness in Taiwan", *Research Institute of Mathematical Sciences*, (2005): 164.

ฐิติมา แยมพราย ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจูงใจ กับผลการดำเนินงานของบุคลากรศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการจูงใจกับผลการดำเนินงานของบุคลากร ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่า การจูงใจและผลการดำเนินงานใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ได้แก่ที่รับผิดชอบ และการได้รับการอบรมเพิ่มเติม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์ กับผลการ ในด้านการบริหาร ปัจจัยค่าจ้างที่สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวมทั้งด้านอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ ได้แก่ สภาพการทำงานและชีวิตความเป็นส่วนตัว ปัจจัยจูงใจที่มีความ สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวมทั้งด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ได้แก่ความสำเร็จ ในงานและความรับผิดชอบ^{๖๙}

เสาวนีย์ ใจอารีย์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตามโครงสร้างการปฏิรูปการศึกษา สังกัดสำนักงานปฏิรูปการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์การ วิจัย เพื่อศึกษาระดับปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตามโครงสร้างการปฏิรูป การศึกษา สังกัดสำนักงานปฏิรูปการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจและ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการปฏิรูปการศึกษาซึ่ง ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความ รับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ ตามโครงสร้างการปฏิรูปการศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูง ๓ อันดับแรก ได้แก่ การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงานและภารกิจงานระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในทางบวก และอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและ ตัว ทำหน้าที่สำคัญด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โครงสร้างการ ปฏิรูปการศึกษา ได้แก่ สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และความรับผิดชอบ โดยร่วมกันสามารถทำนายได้ร้อยละ ๗๐.๖๐^{๗๐}

^{๖๙} ฐิติมา แยมพราย, “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจกับผลการดำเนินงานของ บุคลากรศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสมุทรสงคราม”, *งานวิจัย*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๘), บทคัดย่อ.

^{๗๐} เสาวนีย์ ใจอารีย์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตามโครงสร้างการ ปฏิรูปการศึกษา สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ”, *งานวิจัย*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๘), บทคัดย่อ.

ศิริัญญา ทิพย์โส ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยศึกษา อมูลการปฏิบัติงานจริงกับเกณฑ์มาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย สำนวจความคิดเห็นของ นักศึกษา ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการ การปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับการเรียนการสอน ผลการศึกษาพบว่า คุณวุฒิอาจารย์ ในระดับปริญญาเอกและปริญญาตรีสูงกว่าเกณฑ์ ส่วนระดับปริญญาโทต่ำกว่าเกณฑ์วิชาการและงานบริการมีค่าเท่ากับเกณฑ์ ความคิดเห็นด้านการสอนอยู่ในระดับสูง ด้านเทคโนโลยีและสื่ออยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง^{๗๑}

พรทิพย์ พิมพ์สมาน ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ สวนบุคคลและบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของการพยาบาลในหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลจิตเวช กรมสุขภาพจิต มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของการพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง อายุกับประสิทธิผลสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่สัมพันธ์กัน ประสิทธิผลสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การที่ ๐.๐๕^{๗๒}

ประสงค์ สุวรรณโชติ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานครูโรงเรียนสังกัดเทศบาลระยอง มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานครูโรงเรียนสังกัดเทศบาลระยอง การวิจัย ครั้งนี้ใช้แนวคิดของฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel)^{๗๓} ๔ ด้าน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

^{๗๑}ศิริัญญา ทิพย์โส, “การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก”. คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕), บทคัดย่อ.

^{๗๒}พรทิพย์ พิมพ์สมาน, “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของการพยาบาลในหอ ผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช กรมสุขภาพจิต”, *วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

^{๗๓}Wayne K. Hoy and Cecil G, Miskel, “Educational Administration : Theory”, *Research and Practice*. 6th ed. Mc Graw – Hill International Edition, 2000, p. 398.

โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามภาพและประสบการณ์ การทำงานอยู่ในระดับมาชิกวัยในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี อายุและประสบการณ์ ในการทำงานมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน^{๗๔}

สมพจน์ โกศลประดิษฐ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรจตุสัมพันธ์ : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสนามบินน้ำ ผลการวิจัยพบว่า หลังจากผ่านการฝึกอบรมพนักงานมีการพัฒนาตนเองในทางที่ดีขึ้น มีการนำความรู้ตามแนวความคิดของหลักสูตรจตุสัมพันธ์ มาใช้ในการบริหารงานโดยให้ ความสำคัญต่อลูกค้ามากขึ้น ต้องการให้ผู้จัดการแจ้งเป้าหมายบริการเสริมทุกประเภทมากขึ้นใช้วิธีการรับโทรศัพท์ตามวิธีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น มีการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้ประเมินจากฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๑-๒ ประเมินผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเป็นส่วนใหญ่ และเห็นด้วยอย่างยิ่งในสิ่งที่สาขานำขั้นตอนของการจัดกระบวนการงานเพื่อบริการลูกค้ามาปรับปรุงพัฒนาระบบงาน และจัดให้มีการเรียนรู้งานภายใน สำหรับความคิดเห็นของลูกค้าทั้งรายใหญ่ รายกลาง รายเล็ก มีความพึงพอใจในการใช้บริการระดับมากที่สุด ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ พนักงานมีการใช้สรรพนามในการเรียกลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เช่น พี่ ท่าน คุณ พนักงานกล่าวคำทักทายก่อนให้บริการและได้รับรอยยิ้มจากพนักงานมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการของพนักงานก่อนและหลังการ ฝึกอบรมหลักสูตร “จตุสัมพันธ์” มีพฤติกรรมแตกต่างกัน^{๗๕}

ธรรมรัตน์ อยู่พรต ได้ทำการวิจัยเรื่อง ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชั่นต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า (๑) ค่านิยมในการทำงานทั้งเจนเนอเรชั่นวาย เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเบบี้บูมเมอร์สเป็นไปในรูปแบบ และทิศทางเดียวกันคือ ค่านิยมด้านการเข้าใจผู้อื่นมากที่สุด รองลงมาคือ ค่านิยมด้านการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ค่านิยมด้านการพัฒนาตนเองและค่านิยมด้านการอนุรักษ์ตามลำดับ (๒) ค่านิยมในการทำงานด้านการเข้าใจผู้อื่นด้านการปรับตัวต่อการ เปลี่ยนแปลงและด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยที่ค่านิยมในการ ทำงานด้านการเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด ส่วนค่านิยมในการทำงานด้านการ อนุรักษ์ไม่มี

^{๗๔} ประสงค์ สุวรรณโชติ, “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานครูโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครระยอง”, *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙), บทคัดย่อ.

^{๗๕} สมพจน์ โกศลประดิษฐ์, “พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “จตุสัมพันธ์” : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสนามบินน้ำ”, *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓).

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อีกทั้งค่านิยมด้านการเข้าใจผู้อื่นของเจนเนอเรชั่นแตกต่างกัน ซึ่งพบความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชั่นวายและเบบี้บูมเมอร์ส์^{๗๖}

อาณาจักร พิทักษ์กำพล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพัน ต่อองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ๑. ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ($\sim ip \sim i < .0๑$) ๒. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\sim ip \sim i < .0๑$) ๓. บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบและบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ ($\sim ip \sim i < .0๑, .๐๑, .๐๕$ ตามลำดับ) ๔. บุคลิกภาพ ๕ องค์ประกอบของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ($\sim ip \sim i < .0๑$) ๕. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ร่วมกับบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การ ๖. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาร่วมกับบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสามารถทำนายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร^{๗๗}

กาญจนา ทับทิมทอง ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์กรบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงาน ไม่แตกต่างกัน^{๗๘}

พิทยา บวรวัฒนา ได้วิจัยเรื่อง ทฤษฎีองค์การสาธารณะ พบว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใด ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือสภาพขององค์การที่ตั้งใจหรือปรารถนาให้เกิดขึ้น^{๗๙}

^{๗๖} ธรรมรัตน์ อยู่พรต, “ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชั่นต่าง ๆ”, วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปีที่ ๓๖ ฉบับที่ ๑๓๘ (เมษายน – มิถุนายน ๒๕๕๖): ๔๐.

^{๗๗} อาณาจักร พิทักษ์กำพล, “ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖).

^{๗๘} กาญจนา ทับทิมทอง, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์กรบริหารส่วน ตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๑), หน้า ๗๑.

^{๗๙} พิทยา บวรวัฒนา, ทฤษฎีองค์การสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์, ๒๕๒๘), หน้า ๖๘.

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

นิตริญา สนั่นเมือง ได้กล่าวว่า การนำหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนา อันได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ คือ (๑) ทาน การให้ (๒) ปิยวาจา การรู้จักพูดจาไพเราะอ่อนหวาน (๓) อตถจริยา รู้จักเกื้อกูลกัน (๔) สมานัตตตา รู้จักการวางตนสม่ำเสมอและให้เข้ากับคนอื่น โดยหลักธรรมนี้สามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานและการสมาคมกับบุคคลต่าง ๆ ได้ โดยผ่านพฤติกรรมตามธรรมชาติ อันได้แก่ ทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งด้านการงานและส่วนตัว ให้ความคุ้นเคยเป็นกันเองและสนใจในทุกข์สุขของผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอื่น ชมเชย และสนับสนุนผู้ได้บังคับบัญชาที่ทำงานดีและประพฤติดีและจัดให้มีการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา แก่ผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดความรู้และสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ^{๕๐}

พงษ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมในทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมใน ทัศนะ ครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ตามความหมายของหมวดธรรมทั้ง ๓ หมวด ได้แก่ ฆราวาสธรรม ๔ สังคหวัตถุ ๔ และพรหมวิหาร ๔ โดยเฉลี่ยมีพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นราย หมวดธรรมพบว่า มีพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน หมวดธรรมที่ผู้บริหารสถานศึกษา อาชีวศึกษามีพฤติกรรมมากกว่า หมวดธรรมอื่น ๆ ได้แก่ ฆราวาสธรรม ๔ รองลงมา ได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ ส่วนหมวดธรรมที่ผู้บริหาร สถานศึกษาอาชีวศึกษามีพฤติกรรมน้อยกว่าหมวด ธรรมอื่น ได้แก่ พรหมวิหาร ๔^{๕๑}

พระครูอาทรปริยัตยานุกิจ (เพียรสองชั้น) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า วิธีการในสังคหวัตถุ ๔ ทำให้เกิดความสามัคคีร่วมมือร่วมใจ เป็นมนต์มหาเสน่ห์ เพราะทำให้ตนเข้าไปนั่งอยู่ในใจของผู้อื่น^{๕๒}

^{๕๐} นิตริญา สนั่นเมือง, *คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดวินัยตาม บทบัญญัติ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕*, (กรุงเทพมหานคร : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๕.

^{๕๑} พงษ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล, “พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมใน ทัศนะครูอาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๔๑), หน้าบทคัดย่อ.

^{๕๒} พระครูอาทรปริยัตยานุกิจ (สุจิตโต/เพียรสองชั้น), “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาใน อเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๒๒.

พระมหาสุภีร์ ตะเมโธ ได้วิจัยเรื่อง พระพุทธศาสนาที่ควรนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารราชการ พบว่า หลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาสามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการและสามารถยกระดับจิตใจเพื่อปรับปรุงการทำงาน และความเป็นอยู่ของข้าราชการและประชาชนได้ดีขึ้น โดยเฉพาะสังคมที่มุ่งเน้นถึงการพัฒนาทางด้านวัตถุ เช่น ปัจจุบันนี้สภาพจิตใจที่ดียอมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะมองข้ามไปเสียมิได้ เพราะเป็นรากฐานที่จะนำไปสู่การพัฒนาในด้านอื่น ๆ จุดยืนที่สำคัญของการบริหารราชการในยุคสมัยใหม่คือการสร้างจิตสำนึกเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อหมู่คณะและสังคมบ้านเมือง^{๘๓}

พระยยุทธภูมิ ธมมธโร (สังขาคี) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเนื้ออำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ความคิดเห็นของประชาชน แตกต่างกัน^{๘๔}

พระสรารุช กิตติปุณโย ได้วิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนนางหงส์ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า อายุ การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนนางหงส์ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนนางหงส์ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม แตกต่างกันในด้านทานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สำหรับด้านอื่น ๆ ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนนางหงส์ อำเภอนาหว้า จังหวัด นครพนม ไม่แตกต่างกัน^{๘๕}

^{๘๓}พระมหาสุภีร์ ตะเมโธ, “พระพุทธศาสนาที่ควรนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารราชการ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้าบทคัดย่อ.

^{๘๔}พระยยุทธภูมิ ธมมธโร (สังขาคี), “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล เนื้ออำเภอนาแก จังหวัดนครพนม”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๙๗-๑๑๐.

^{๘๕}พระสรารุช กิตติปุณโย, “การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนนางหงส์ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๒๙.

ประเวศ อินทองปาน ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในชีวิตประจำวัน ของประชาชนในเขตตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านอรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รองลงมา อ ด้านปิยวาจา วาจา สุภาพอ่อนหวานให้เกิดสมานสามัคคี และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านสมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการนำ หลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา ปัญหาที่มีความถี่สูงสุด คือ ประชาชนชอบใช้วาจาที่เป็นภาษาท้องถิ่นซึ่งบางครั้ง ทำให้เข้าใจยาก และประชาชนยังมีการพูดวาจาใส่ร้ายทำให้ความไม่ไว้วางใจกัน ทำให้เกิดความแตกแยกในกลุ่ม เวลาจัดกิจกรรมไม่ค่อยให้ความร่วมมือกัน แนวทางแก้ไข พบว่า ในการประชุม บางครั้ง ประชาชนต้องใช้ภาษาทางราชการบ้าง สมาชิกทุกคนไม่ว่าหญิงหรือชายเข้าประชุมสม่ำเสมอ และมีความเสียสละให้มากกว่าที่เป็นอยู่^{๘๖}

วรภาส ประสมสุข ได้วิจัยเรื่อง หลักการบริหารการศึกษาตามแนวพุทธธรรม ผลการวิจัยพบว่า หลักพุทธธรรมที่สอดคล้องกับหลักการบริหารการศึกษา มีจำนวน ๒๑ หลักธรรม แยกตามหลักการครองตน การครองคน และการครองงาน ได้ดังนี้ การครองตน สอดคล้องกับ ๑๙ หลักพุทธธรรม ได้แก่ กัลยาณมิตตา โยนิสมนสิการ ธรรมคัมภีร์ครองโลก ธรรมทำให้งาม ๒ ธรรม มีอุปการะมาก ๒ อุกุศลมูล ๓ สันโดษ ๓ สุจริต ๓ อธิปไตย ๓ ฆราวาสธรรม ๔ พรหมวิหาร ๔ สังคหะวัตถุ ๔ อธิฐานธรรม ๔ เบญจธรรม พละ ๕ กัลยาณมิตรธรรม ๗ สปัปฺริสธรรม ๗ อริยทรัพย์ ๗ และ ทศพิธราชธรรม การครองคน สอดคล้องกับ ๑๕ หลักพุทธธรรม ได้แก่ กัลยาณมิตตา โยนิสมนสิการ ธรรมคัมภีร์ครองโลก ๒ ธรรมทำให้งาม ๒ กุศลมูล ๓ สุจริต ๓ อธิปไตย ๓ ฆราวาสธรรม ๔ พรหมวิหาร ๔ สังคหะวัตถุ ๔ กัลยาณมิตรธรรม ๗ สปัปฺริสธรรม ๗ อปริหานิยธรรม ๗ อริยทรัพย์ ๗ และ ทศพิธราชธรรม การครองงาน สอดคล้องกับหลักพุทธธรรม ได้แก่ กัลยาณมิตรตา โยนิสมนสิการ ธรรมทำให้งาม ๒ ธรรมมีอุปการะ ๒ สุจริต ๓ อิทธิบาท ๔ พละ ๕ ฆราวาสธรรม ๔ สังคหะวัตถุ ๔ และสปัปฺริสธรรม ๗ นอกจากนี้ยังพบว่า มีจำนวน ๗ หลักธรรมที่สอดคล้องกับหลักการบริหาร การศึกษาด้านการครองตน การครองคน และการครองงาน ได้แก่ กัลยาณมิตร โยนิสมนสิการ ธรรม ทำให้งาม ๒ สุจริต ๓ ฆราวาสธรรม ๔ สังคหะวัตถุ ๔ และสปัปฺริสธรรม ๗^{๘๗}

^{๘๖} ประเวศ อินทองปาน, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตตำบล คลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา”. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช, บทความย่อ.

^{๘๗} วรภาส ประสมสุข, “หลักการบริหารการศึกษาตามแนวพุทธธรรม”. วารสารศึกษาศาสตร์, ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๒ (พฤศจิกายน ๒๕๔๙ – มีนาคม ๒๕๕๐).

อาทิตย์ เรียงสาทร ได้ศึกษาเรื่อง สังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสหวิทยาเขตปทุมเบญจา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔ ผลการวิจัยพบว่า สังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสหวิทยาเขตปทุมเบญจา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านอรรถจริยา และด้านทาน เมื่อเปรียบเทียบสังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสหวิทยาเขตปทุมเบญจา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสมานัตตตามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๕ เมื่อเปรียบเทียบสังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสหวิทยาเขตปทุมเบญจา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔ จำแนกตามประสบการณ์สอน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน^{๘๘}

พระครูปริยัติกิจจาภิวัฒน์ ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างภาวะผู้นำของผู้บริหารกลุ่มโรงเรียนการกุศลของวัดในพระพุทธศาสนา พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนที่ทำงานด้วยความรู้ความสามารถ ความชำนาญการ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความตั้งใจจริง มีองค์ประกอบสำคัญ คือ จักขุมา เป็นผู้มีปัญหา มองการณ์ไกล มีภูมิรู้ทางการศึกษา มีการพัฒนาคน เพื่อให้การอยู่ร่วมกันด้วยความสุข ความเมตตา....เป็นผู้นำทางวิชาการ และเป็นผู้นำในการบริหาร วิธูโร เป็นผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีภูมิรู้ทางการบริหาร มีความรู้ในหลักการบริหาร เทคนิคทางการบริหารและการวางแผนกลยุทธ์ ตลอดจนสามารถนำหลักวิชามาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การบริหารจัดการการศึกษาสำเร็จ ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด และนิสสัยสัมปันโน เป็นผู้บริหารมีความสามารถในการใช้ศาสตร์และศิลป์ มีทักษะด้านคตินิยม ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านเทคนิควิธี มีความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคล เงิน วัสดุครุภัณฑ์ และอาคารสถานที่ ตลอดจนมีความสามารถในการระดมทรัพยากรทางการศึกษา ทั้งในสถานศึกษาและในชุมชนมาพัฒนาการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ภายในสถาบันการศึกษาให้ประสบความสำเร็จสู่ความเป็นเลิศ^{๘๙}

^{๘๘} อาทิตย์ เรียงสาทร, “สังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสหวิทยาเขตปทุมเบญจา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔”, บทความวิจัย.

^{๘๙} พระครูปริยัติกิจจาภิวัฒน์, Wการสร้างภาวะผู้นำของผู้บริหารกลุ่มโรงเรียนการกุศลของวัดในพระพุทธศาสนา”. บทความวิจัย.

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ๑. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ๖ ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๓.๘๓ รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาด้านความมั่นคงในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ๓.๖๓ ๒. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มีอายุ ตำแหน่ง หน้าที่ ปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^๐

พระครูโสภณธรรมวิจารณ์ (ทรงพล อัสภาโร) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนในการเผยแพร่พระพุทธศาสนาของพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนป่าโมกข์วิทยาภูมิ จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ๑. ระดับความพึงพอใจของนักเรียนในการเผยแพร่พระพุทธศาสนาของพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนป่าโมกข์วิทยาภูมิ จังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเนื้อหาสาระของวิชาพระพุทธศาสนา ด้านเทคนิควิธีการใช้สื่อการสอน และด้านบุคลิกภาพของพระสอนศีลธรรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ๒. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนในการเผยแพร่พระพุทธศาสนาของพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนป่าโมกข์วิทยาภูมิ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลพบว่า นักเรียนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่พระพุทธศาสนาของพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนป่าโมกข์วิทยาภูมิ จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ส่วนนักเรียนที่มีอายุและระดับชั้นแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่พระพุทธศาสนาของพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนป่าโมกข์วิทยาภูมิ จังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน ๓. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการเผยแพร่พระพุทธศาสนาของพระสอนศีลธรรมใน โรงเรียนป่าโมกข์วิทยาภูมิ จังหวัดอ่างทอง ๑) ด้านเนื้อหาสาระของวิชาพระพุทธศาสนา ปัญหา ได้แก่ บรรยากาศในการสอนไม่ดีและเนื้อหาสาระของพระพุทธศาสนาไม่มีความชัดเจน ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดเตรียมสถานที่ให้เหมาะสมต่อการเรียนและเพิ่มเนื้อหาสาระให้สอดคล้องกับวิชามากขึ้นด้วย ๒) ด้านเทคนิควิธีการใช้สื่อการสอนของพระสอนศีลธรรม ปัญหา ได้แก่ จอภาพเล็กไป สื่อเก่ามาก อุปกรณ์การสอนเก่า ไม่มีกิจกรรมให้ทำเลย ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรเปลี่ยนจอภาพให้ใหญ่ขึ้น ควรหาสื่อและอุปกรณ์การสอนใหม่ ๆ และจัดกลุ่มให้ทำกิจกรรมมากขึ้น ๓) ด้านบุคลิกภาพของพระสอนศีลธรรม ปัญหา ได้แก่ พระสอนศีลธรรมบรรยายคำพูด ตรงเกินไป

^๐พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด”, การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม ๒๕๕๖), บทคัดย่อ.

ไม่ค่อยระมัดระวังคำพูด ข้อเสนอแนะ ได้แก่ พระสอนศีลธรรมควรบรรยายธรรมให้สุภาพเรียบร้อย และเหมาะสมกับเด็ก มีความสำรวมกาย วาจา ใจมากขึ้นและควรสอนให้มีความสนุกสนานมากขึ้น^{๑๑}

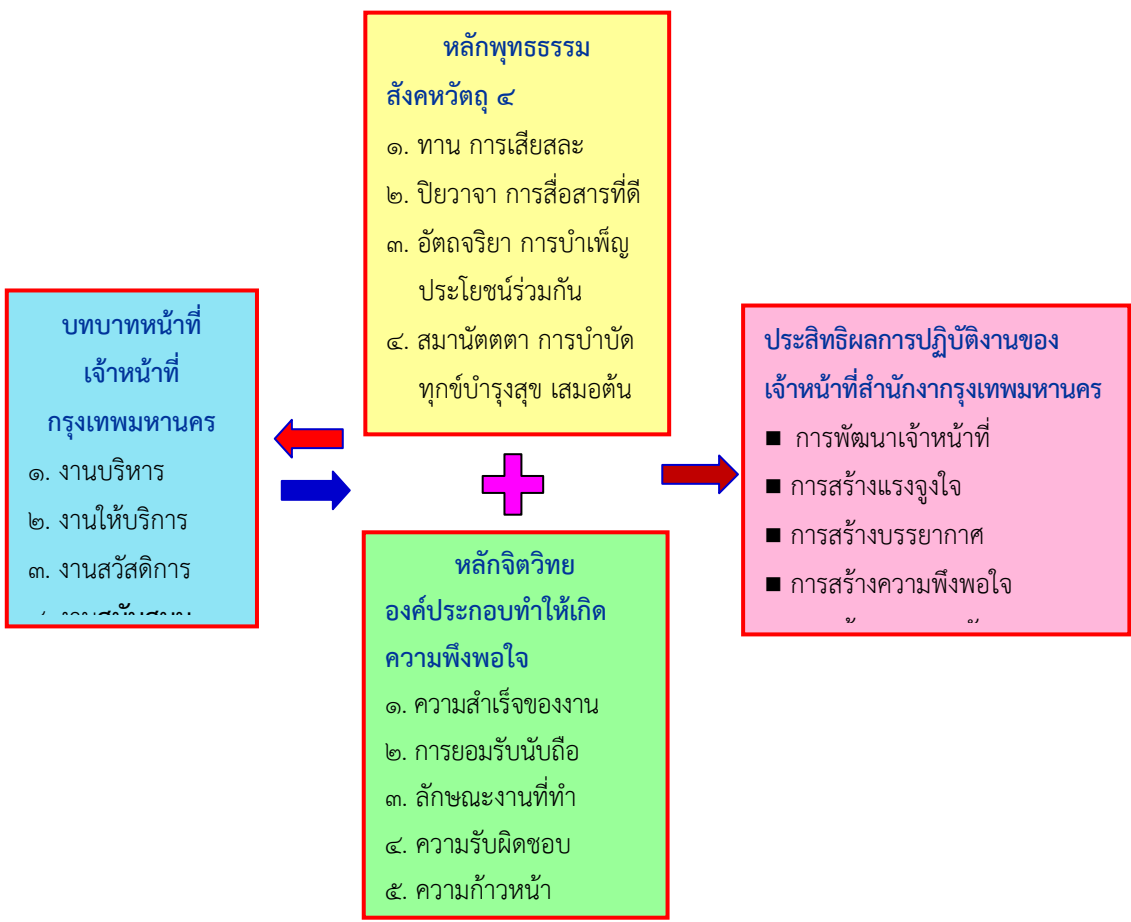
พระมหาขวัญชัย พุทฺทมวโร (บุตรพรหม) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของครูพระสอนศีลธรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร” ผลการวิจัยพบว่า ๑) ครูพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ๓ ด้านและอยู่ในระดับปานกลาง ๑ ด้านโดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะหน้าที่การงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร และบุคลากรผู้ร่วมงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ๒) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ครูพระสอนศีลธรรมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ โดยครูพระสอนศีลธรรมที่มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ครูพระสอนศีลธรรมที่มีอายุ ๓๑ - ๕๐ ปี ครูพระสอนศีลธรรมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหารและบุคลากรผู้ร่วมงาน และด้านลักษณะหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ โดยครูพระสอนศีลธรรมที่มีอายุต่ำกว่า ๓๐ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ครูพระสอนศีลธรรมที่มีอายุ ๓๑ - ๕๐ ปี ส่วนด้านความพอใจและการยอมรับ ในการปฏิบัติงานและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนครูพระสอนศีลธรรมที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโรงเรียน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ๓) ครูพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ได้ให้ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ลำดับตามค่าความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับ ไตKแกF ควรจัดให้มีการพิจารณาความพอใจในหน้าที่การงานสำหรับครูพระ ควรจัดให้มีการพิจารณาผลงานในการสอนด้านศีลธรรมของครูพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนเพื่อพิจารณาให้รางวัล งานด้านการสอนศีลธรรมในโรงเรียนถือว่าเป็นงานที่มีความเหมาะสมแล้วสำหรับพระแต่ควรจัดให้มีหลักสูตรการสอนศีลธรรมในโรงเรียนโดย เฉพาะ ของครูพระ เพราะครูพระแต่ละรูปจัดการสอนไม่เหมือนกัน ตามลำดับ^{๑๒}

^{๑๑} พระครูโสภณธรรมวิจารณ์ (ทรงพล อัสกาโร), “ความพึงพอใจของนักเรียนในการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนป่าโมกข์วิทยาคม จังหวัดอ่างทอง”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ.

^{๑๒} พระมหาขวัญชัย พุทฺทมวโร (บุตรพรหม), “ความพึงพอใจของครูพระสอนศีลธรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนอำเภอเมือง จังหวัดยโสธร”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร, ๒๕๕๕), บทคัดย่อ.

๒.๖ กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบ หลักพุทธจิตวิทยา หลักพุทธธรรมสังคหวัตถุ ๔ ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และสภาพพื้นที่ที่ศึกษา ผู้วิจัยจะใช้หลักพุทธจิตวิทยา ประกอบด้วยหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน การเสียสละ ปิยวาจา การสื่อสารที่ดีต่อกัน อุตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ต่อกัน สมานัตตตา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลาย และหลักจิตวิทยา คือ ทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮอิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ในรูปแบบการประยุกต์ใช้เชิงบูรณาการ เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ใน ๔ ด้าน คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความผูกพันในองค์กร เกี่ยวกับระบบงานของกรุงเทพมหานคร ๔ ระบบงาน คือ ระบบงานบริหาร ระบบงานบริการ ระบบงานสวัสดิการ และระบบงานสนับสนุนใช้เป็นกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ในงานวิจัยนี้ ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษา กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา คือ สังคหวัตถุ ๔ มี ทาน การเสียสละ ปิยวาจา การสื่อสารที่ดี อุตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกัน สมานัตตตา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายบูรณาการกับหลักจิตวิทยา คือ ทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของ Herzberg คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือลักษณะงานที่ทำความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เพื่อส่งเสริมและพัฒนาบทบาทเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครใน ๔ งานหลัก คือ งานบริหารภายใน งานให้บริการ งานสวัสดิการ งานสนับสนุนทำให้เกิดประสิทธิผล ๕ ด้าน การพัฒนาแรงจูงใจบรรยากาศความพึงพอใจความผูกพัน

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเพื่อสังเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยส่วนแรก จะศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นของการศึกษาในรายละเอียดที่สำคัญ และมีความครอบคลุมในเนื้อหาสาระสำคัญที่ทำการศึกษาอย่างครบถ้วน พร้อมกันนั้นในการวิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้ได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึก (In-depth Data) ที่มีรายละเอียดชัดเจน สามารถนำมาวิเคราะห์ในเชิงตรรกะได้ (Analytic Induction) ส่วนที่สองจะทำการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในเชิงประจักษ์ข้อมูล และวิเคราะห์ให้ทราบถึงเหตุผลที่มีส่วนสัมพันธ์กับข้อมูลในเชิงคุณภาพ และจุดด้อยของข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามระเบียบ วิธีการผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๒.๑ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๕ คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร รวม ๗๕๐ คนรวมประชากรของงานวิจัยนี้ จำนวน ๗๖๕ คน

๒) กลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ ๐.๕ % ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ๕% และระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ซึ่งมีวิธีการในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + \chi^2 p(1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2=3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ ๕ หรือ .๐๕ เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ .๐๕ โดยเมื่อทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) ได้แล้วจึงทำการเก็บข้อมูลกลุ่ม ตัวอย่าง โดยวิธีการเก็บแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling Method) ในพื้นที่สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครและในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาจากข้าราชการ บุคลากร เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตประเวศ ซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร รวม ๗๕๐ คน ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณมีทั้งสิ้น ๒๕๔ คน

๓.๒.๒ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารเขตประเวศ ผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา และผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาและพุทธจิตวิทยา จำนวน ๑๗ รูป/คน ประกอบด้วย

๑) นายธนะสิทธิ์ เมธพันธ์เมืองผู้อำนวยการเขตประเวศ

- ๒) นายนิวัฒน์ ดวงจิโน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ
- ๓) นางสาวเสาวลักษณ์ วยะนันท์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ
- ๔) นายพิชัย รัตนบริหาร หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเขตประเวศ
- ๕) นายสันติ โคตรมี หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมเขตประเวศ
- ๖) นายไตรมาศ คงวุธหัวหน้าฝ่ายเทศกิจเขตประเวศ
- ๗) นางสุภารัตน์ผาติพงศ์ หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ
- ๘) นายชโย ทองศรี หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดเขตประเวศ
- ๙) นายวิศเวศ ศรีสวัสดิ์ หัวหน้าฝ่ายโยธาเขตประเวศ
- ๑๐) นายมนตรี หวังทอง หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ
- ๑๑) ดร.อดุลย์ คนแรง อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๑๒) ผศ.ดร.แสง นิลนามะ อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา พระพุทธศาสนา คณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๑๓) รศ.ดร. สมชัย ศรีนอก, ผู้อำนวยการสุตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอน สังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๑๔) พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภินโน, คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๑๕) พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ, หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๑๖) ผศ.ดร.เริงชัย หมื่นชนะ อาจารย์ประจำหลักสูตรจิตวิทยาชีวิตและความตาย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๑๗) ผศ.ดร.สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญนั้น ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
- นอกจากนี้ ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม โดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำนวน ๑๒ รูป/คน มาทำการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ณ ห้องปัญญา A305 อาคารเรียนรวม โซน A มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย

- ๑) พระปลัดระพินพุทธิสารโ (ด้วงลอย) ผศ.ดร.คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๒) ผศ.ดร.พิเชฐ ทั้งโตคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๓) ผศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๔) ผศ.ดร.เมธาพันธ์ โพธิ์ธีร์โรจน์คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๕) ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๖) ดร.พงษ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๗) ดร.สุวัฒน์สัน รักขันโท คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๘) ดร.ประเสริฐ ธิลาว คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๙) ดร.สรายุทธ อุดม คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๑๐) นางสุภารัตน์ผาติพงศ์ หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ
- ๑๑) นายแสงจันทพันธ์ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเขตประเวศ
- ๑๒) นางสาวอรุณีอินถนอม หัวหน้าฝ่ายรายได้เขตประเวศ

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๑ ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัย

๓.๓.๒ การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

๑) ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้ ศึกษาหลักการและทฤษฎี ศึกษาเอกสารทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผล

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการวิจัยที่เคยมีผู้ดำเนินการวิจัยเอาไว้ กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณีนิพนธ์ สร้างเครื่องมือ นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณีนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่จะดำเนินการวิจัย เพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ปรับปรุง แก้ไข จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๒) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดังนี้

(๑) ศึกษาทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อสกัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องออกมาเป็นนิยามเชิงทฤษฎี จากนั้นจึงนำเอานิยามเชิงทฤษฎีหรือตัวแปรที่ได้นั้นมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการ เพื่อสร้างเป็นข้อคำถามของแบบสอบถามต่อไป

(๒) กำหนดเนื้อหาและประเด็นของข้อคำถาม ร่างเอกสารต้นฉบับเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครจะใช้แบบสอบถาม ที่มีลักษณะคำถามแบบสอบถามปลายปิด(Close-end Question) แบบประเมินค่า (Rating Scale) ให้มีความเป็นวัตถุวิสัย (Objectively) คือ ข้อคำถามในแบบสอบถามต้องมีข้อคำถามที่ชัดเจน สามารถใช้กับทุกบุคคล รวมทั้งข้อคำถามความเข้าใจตรงกันกับตัวบุคคลที่จะใช้วัดได้ว่าผู้วิจัยต้องการจะวัดหรือศึกษาประเด็นอะไร ไม่มีคลุมเครือ หรือไม่ต้องนำไปตีความอีก

(๓) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบ ทำ Face Validity โดย Advisors ส่งแบบวัดไปยังผู้เชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือเพื่อตรวจสอบและตัดสินแบบวัดและเมื่อผลจากการตัดสินของผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ ท่าน ประกอบด้วย

๑) พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภินนโท, ผศ.ดร.ตำแหน่ง คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒) พระมหาเพื่อน กิตติโสภโณ, ดร. ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓) ผศ.ดร.เมธาพันธ์ โปธิธีโรจน์ ตำแหน่ง รองคณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔) นอ.ดร.นภัทร์ แก้วนาค ตำแหน่ง นักวิจัยแห่งชาติ

๕) ดร.กมลาศ ภูวนาธิพงศ์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เมื่อแบบสอบถามถูกส่งกลับมาและปรับแก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญแล้ว จากนั้นนำผลคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันเพื่อคำนวณหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้วิจัยจะทำการส่งทั้งนิยาม โครงสร้างของข้อคำถาม และแบบสอบถาม พร้อมทั้งแบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น เรียกว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน ๓ ระดับตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าคะแนน ๑ หมายถึง มีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

ค่าคะแนน ๐ หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

ค่าคะแนน -๑ หมายถึง ไม่มีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่า IOC ดังต่อไปนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยใช้การแปลความหมายของ IOC ดังนี้

ถ้าค่า IOC ≥ 0.5 หมายถึง ข้อคำถามข้อนั้นใช้วัดวัตถุประสงค์ข้อนั้นได้จริง

ถ้าค่า IOC < 0.5 หมายถึง ข้อคำถามข้อนั้นใช้วัดวัตถุประสงค์ข้อนั้นไม่ได้

โดยเมื่อมีข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕ ผู้วิจัยก็จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิต่อไปและพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๖๐ขึ้นไป โดยข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่าระหว่าง .๖๐ -๑.๐๐

(๔) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ ชุด ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา

(๕) นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากการนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา เพื่อมาทำการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ (α) ของ (Alpha Cronbach) ครอนบัค การวิเคราะห์แบบสอบถาม เป็นการหาค่าความเที่ยงแบบแอลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๔

สูตรการคำนวณ

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

เมื่อ	@	แทน	ความเที่ยงของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนข้อคำถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_r^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

(๖) จัดระบบการแจกจ่าย/จัดชุด/ทำรหัส จากนั้นจึงทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์ที่สุดในการนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

๓.๓.๓ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

๑) ศึกษาทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์คำสำคัญ (Key words) จากชื่อเรื่องวิจัยแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อสกัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องออกมาเป็นนิยามเชิงทฤษฎี จากนั้นจึงนำเอานิยามเชิงทฤษฎีหรือตัวแปรที่ได้นั้นมากำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการ เพื่อสร้างเป็นข้อคำถามของแบบสอบถามต่อไป

๒) วิเคราะห์ประเด็นเนื้อหาในวัตถุประสงค์การวิจัยกำหนดเนื้อหาและประเด็นของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview Form) ซึ่งใช้ลักษณะของข้อคำถามแบบ

ปลายเปิด (Open-End Question) ให้มีความเป็นวัตถุวิสัย(Objectively) คือ ข้อคำถามในแบบสอบถามต้องมีข้อคำถามที่ชัดเจน สามารถใช้กับทุกบุคคล รวมทั้งข้อคำถามความเข้าใจตรงกันกับตัวบุคคลที่จะใช้วัดได้ว่าผู้วิจัยต้องการจะวัดหรือศึกษาประเด็นอะไร วิเคราะห์สาระสำคัญจากกรอบแนวคิดการวิจัยไม่มีคลุมเครือ หรือไม่ต้องนำไปตีความอีก ร่างข้อความที่มี Question word + Concept ที่จะถาม

๓) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบ ทำ Face Validity โดย Advisors ส่งแบบวัดไปยังผู้เชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือซึ่งเลือกมาอย่างพิถีพิถันเพื่อตรวจสอบและตัดสินแบบวัดและเมื่อผลจากการตัดสินของผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๕ ท่าน ได้แก่

(๑) พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภินนโท ผศ.ดร.ตำแหน่ง คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๒) พระมหาเผื่อน กิตติโสภโณ ดร. ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๓) ผศ.ดร.เมธาพันธ์ โพธิธีโรจน์ ตำแหน่ง รองคณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(๔) นอ.ดร.นภัทร์ แก้วนาค ตำแหน่ง นักวิจัยแห่งชาติ

(๕) ดร.กมลลาศ ภูวนาธิพงษ์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

จากนั้นนำผลคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันเพื่อคำนวณหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้วิจัยจะทำการส่งทั้งนิยาม โครงสร้างของข้อคำถาม และแบบสัมภาษณ์ พร้อมทั้งแบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณจาก ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น เรียกว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน ๓ ระดับตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าคะแนน ๑ หมายถึง มีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

ค่าคะแนน ๐ หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

ค่าคะแนน -๑ หมายถึง ไม่มีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่า IOC ดังต่อไปนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยใช้การแปลความหมายของ IOC ดังนี้

ถ้าค่า IOC มากกว่า ๐.๕ หมายถึง ข้อคำถามข้อนั้นใช้วัตถุประสงค์ข้อนั้นได้จริง

ถ้าค่า IOC < ๐.๕ หมายถึง ข้อคำถามข้อนั้นใช้วัตถุประสงค์ข้อนั้นไม่ได้

โดยเมื่อมีข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕ ผู้วิจัยก็จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

๔) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษาและ กรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความถูกต้องจัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์จากนั้นจึงนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๔.๑ การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากหนังสือและเอกสารงานวิชาการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ และสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานเขียนทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ตลอดจนหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ ประเภทต่างๆ ในการนี้ ผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะในส่วนที่เชื่อมโยง หรือที่มีส่วนสัมพันธ์กับเนื้อหาสาระ และกรอบแนวคิดในการวิจัย และเป็นข้อมูลที่มีส่วนสัมพันธ์กับบทสัมภาษณ์

๓.๔.๒ การสัมภาษณ์ (Interview) การวิจัยครั้งนี้ใช้ทั้งการสัมภาษณ์แบบครึ่งทางการ (Semi-Formal Interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Information Interview) นักการเมือง ผู้เชี่ยวชาญ และผู้รับผิดชอบทางการเมืองด้านต่างๆ ๑๗ ท่าน โดยคำถามที่ใช้จะเป็นเพียงแนวทางในการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษารูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครและให้ผู้สัมภาษณ์ตอบตามกรอบแนวคิดการศึกษา และมีอิสระในการตอบ โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทั้งหมดทำให้ทราบภาพสะท้อนข้อเท็จจริงตามกรอบแนวคิด โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑) ขั้นตอนเตรียมการสัมภาษณ์ ได้แก่ ก่อนลงสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้วิจัย เริ่มต้นด้วยการนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ที่จะสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะต้องศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เตรียมและศึกษาวิธีใช้เครื่องมือในการบันทึกเสียง เตรียมสมุดจดบันทึก และอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

๒) ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ได้แก่ ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะสนทนาสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้สัมภาษณ์ แจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ อธิบายเหตุผลและขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียง ในขณะที่สัมภาษณ์ รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่า ข้อมูลต่างๆ ที่บันทึกเสียงไว้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ที่จะให้บันทึกเสียงในช่วงใด ผู้วิจัยก็จะไม่บันทึกเสียงดังกล่าว

๓.๕ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕.๑ การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้ ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง ๑๗ ท่าน เพื่อขอความร่วมมือประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนที่ผู้วิจัยจะเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง ๑๗ รูป/คน อยู่เป็นระยะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง ๑๗ รูป/คน ได้เตรียมการก่อนที่จะไปสัมภาษณ์จริง พร้อมกับการชี้แจงรายละเอียดเบื้องต้นในแบบสัมภาษณ์

๓.๕.๒ การเก็บรวบรวมจากสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้เรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้ง ๑๒ ท่านมาร่วมสนทนากลุ่มที่ห้องปัญญา Am๐๕ อาคารเรียนร่วม ชั้น ๓ โซนเอ โดยการตั้งคำถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านตอบ ดังนี้

๑) ในความคิดเห็นของท่าน หลักพุทธธรรม คือสังคหวัตถุ ๔ เหมาะสมกับหัวข้อวิจัยนี้แล้วหรือยัง และท่านคิดว่า มีหลักพุทธธรรมข้ออื่นอีกหรือไม่ ที่ควรนำไปประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเพราะอะไร

๒) ในความคิดเห็นของท่าน แนวคิดทฤษฎีจิตวิทยาแรงจูงใจเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการ ๕ ชั้นของมาสโลว์เหมาะสมกับหัวข้อวิจัยนี้แล้วหรือยัง และท่านคิดว่า มีแนวคิดทฤษฎีจิตวิทยาใดอีก ที่ควรนำไปประยุกต์ใช้ในการมีส่วนร่วมทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเพราะอะไร

๓) ในความคิดเห็นของท่าน แนวทางการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครควรเป็นอย่างไร

๔) ในความคิดเห็นของท่าน รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ควรมีลักษณะอย่างไร

๓.๕.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๕๔ ชุด ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๕๔ คน พร้อมกับการชี้แจงรายละเอียดเบื้องต้นในแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และป้องกันการสูญหายของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ไปแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๒๕๔ คน ด้วยตนเอง พร้อมกับนัดวันที่จะไปเก็บแบบสอบถามตามกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในแผนการการทำ ก่อนจะถึงกำหนดเวลานัดเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ประสานงานกันอีกครั้งหนึ่ง เมื่อมีการยืนยันเป็นที่แน่นอนในการตอบแบบสอบถามเสร็จสมบูรณ์ทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยจึงได้เดินทางไปเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๖.๑ ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา

๓.๖.๒ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมาย เชื่อมโยงความสัมพันธ์ และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้ โดยทำไปพร้อมๆ กับการรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้เพื่อจะได้ศึกษาประเด็นต่าง ๆ ได้ลึกซึ้ง เมื่อประเด็นใดวิเคราะห์แล้วไม่มีความชัดเจน ก็จะตามไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพ และได้นำมาวิเคราะห์ เพื่อหาความเชื่อมโยง ความสัมพันธ์เชิงทฤษฎี

๓.๖.๓ การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นแรก ผู้วิจัยได้ตรวจสอบว่าได้ข้อมูลเพียงพอแล้วหรือยัง ข้อมูลนั้นได้ตอบปัญหาของการวิจัยแล้วหรือไม่ หากผู้วิจัยพบว่า ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน ผู้วิจัยจะตรวจสอบว่า ข้อมูลที่แท้จริงเป็นอย่างไร ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกวิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ใช้กันมากในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)^๑ ดังต่อไปนี้

๑) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่า ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบ คือ การตรวจสอบแหล่งของข้อมูล แหล่งที่มา ที่จะพิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่

^๑Denzin, N.K, *The Research Act : A Theoretical Introduction to Sociological Methods*, (Chicago : Aldine Publishing, 1970), p. 73.

(๑) แหล่งเวลา ถ้าเวลาต่างกันข้อมูลที่ได้รับจะเหมือนกันหรือไม่

(๒) แหล่งสถานที่ ถ้าสถานที่ต่างกันข้อมูลที่ได้รับจะเหมือนกันหรือไม่

(๓) แหล่งบุคคล ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมอยู่อีกหรือไม่

๒) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ การตรวจสอบว่า ข้อมูลที่ผู้วิจัยลงไปเก็บแต่ละครั้งจะแตกต่างกันอย่างไร ในกรณีที่ไม่แน่ใจในคุณภาพของผู้รวบรวม ข้อมูลสนาม ผู้วิจัยได้ปรับเปลี่ยนตัวผู้วิจัยให้มีหลายคนขึ้น

๓) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่า ถ้า ใช้แนวคิดทฤษฎีที่แตกต่างไปจากเดิม จะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

๔) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodology Triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกต ควบคู่กับการซักถามพร้อมกัน นั่นก็คือ การศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วยนั่นเอง

๕) การสร้างบทสรุปและการพิสูจน์บทสรุป เป็นการนำแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยต่างๆ ทาง วิชาการมาสร้างเป็นบทสรุปร่วมกับข้อมูลที่เชื่อถือได้อีกครั้งหนึ่ง โดยเน้นความเชื่อมโยง เพื่อนำไปสู่ การพิสูจน์ที่เป็นรูปธรรมและตรงต่อข้อเท็จจริงที่ปรากฏ

๖) นำเสนอรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ให้อาจารย์ที่ปรึกษาฯ ศึกษานิพนธ์พิจารณาความ เหมาะสม แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนด รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานครต่อไป

๓.๖.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่อง คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน แล้วคัดแยกแบบสอบถาม ที่ไม่สมบูรณ์ออก เหลือเพียงแต่แบบสอบถามที่สมบูรณ์ถูกต้องพร้อมทั้งการลงรหัส (Coding Form) โดยแยกเป็นประเด็นสำคัญ แล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยการกำหนดระดับไว้ ๕ ระดับ โดยแปล ความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง^๒ ดังนี้

^๒ ธานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, หน้า ๗๕.

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีค่าเท่ากับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีค่าเท่ากับ	มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีค่าเท่ากับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีค่าเท่ากับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย ๙.๐๐ - ๑.๕๐	มีค่าเท่ากับ	น้อยที่สุด

เมื่อได้ทราบถึงเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ พร้อมทั้งความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร เป็นระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการศึกษาวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร เพื่อสังเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวทางโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑๗ รูป/คน และการสนทนากลุ่มเฉพาะจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๑๒ รูป/คน ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๔ ชุด เพื่อหารูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทำการวิเคราะห์และประมวลผลการวิจัย โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย ดังนี้

๔.๑ ผลการศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหา และอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๑.๑ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

๔.๑.๒ สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

๔.๑.๓ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ

๔.๑.๔ สรุปผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ

๔.๒ ผลการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๒.๑ ผลการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเชิงคุณภาพ

๔.๒.๒ สรุปผลการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเชิงคุณภาพ

๔.๓ กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๓.๒ ผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๓.๓ ผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๓.๔ ผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๓.๕ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

๔.๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย เรื่อง รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๑ ผลการศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหา และอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๑.๑ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหา และอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีผลการวิจัย ดังนี้

๑. สภาพทั่วไปของการที่เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างความผูกพันในองค์กร

๑) การประยุกต์ใช้หลักทานการเสียสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านการพัฒนา เจ้าหน้าที่

สำนักงานมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้รู้จักความเสียสละและช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกันภายในสำนักงาน ให้มีรู้จักเสียสละตามผู้บังคับบัญชาต้องการ เสียสละเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยการจัดฝึกอบรม จัดสัมมนา จัดอบรม และจัดให้มีการปฏิบัติตามตามวันสำคัญทางศาสนาในวัดใกล้บ้านของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการเสียสละเพื่อตนเอง ส่วนรวม และสังคม ประเทศชาติ^๑

สำนักงานเขตแต่ละเขตมีแผนพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้นในรูปของการฝึกอบรม การจัดสัมมนา การประชุมเชิงวิชาการ และการส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงาน และมีแผนพัฒนาในระยะยาว เช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำมาใช้พัฒนางานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น และเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ โดยเห็นว่าคุณลักษณะตามหลักทานการเสียสละเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นเพราะต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และประชาชน โดยมีการพัฒนาต่อเนื่องตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ในโครงการ^๒

สรุปได้ว่า มีการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีคุณสมบัติการเสียสละช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในสำนักงาน และเสียสละช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนด้วยวิธีการฝึกอบรม การจัดสัมมนา การจัดประชุมเชิงวิชาการ และการไปศึกษาดูงานตามแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเขตแต่ละแห่ง

๒) การประยุกต์ใช้หลักทานการเสียสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจใน การทำงาน

ประสิทธิผลด้านแรงจูงใจต้องเกิดจากการรู้จักเสียสละตามหลักทาน เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้งานบริหารที่ผู้บริหารสำนักงานเขตที่รับผิดชอบอยู่ประสบผลสำเร็จตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร และยังทำให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรของเขตสามารถทำงานเป็นทีมด้วยความเสียสละทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถของแต่ละคน จนงานเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่ได้รับมอบหมาย^๓

เนื่องจากระบบงานของกรุงเทพทั้งงานบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนต้องการบุคคลที่รู้จักเสียสละแบ่งปันความรู้และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะการรู้จัก

^๑สัมภาษณ์ นางสาวรัตน์ ผาดิพงศ์, หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^๒สัมภาษณ์ นายมนตรี หวังทอง, หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^๓สัมภาษณ์ นายธนสิทธิ์ เมธพันธ์เมือง, ผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้กับระบบงานต่าง ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีแรงบันดาลใจร่วมกันในการทำงานจนทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้^๔

เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมทางสังคม เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ การเมือง การจรรยาบรรณ ความคิดเห็นทางการเมืองที่หลากหลาย ความเจริญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นครกรุงเทพมหานคร สภาพชีวิตที่เร่งรัดเร่งรีบเต็มไปด้วยการแข่งขัน เป็นสังคมที่ต่างคนต่างอยู่ที่ค่อนข้างจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันน้อย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำหลักทฤษฎีการเสียสละแบ่งปัน รวมถึงการให้อภัยต่อกัน สามารถช่วยสร้างความสมดุลระหว่างความเจริญทางวัตถุและความงดงามทางจิตใจทำให้เกิดประสิทธิผลด้านแรงจูงใจที่จะทำงานด้วยความเสียสละต่อกัน^๕

การรู้จักเสียสละแบ่งปันนี้ครอบคลุมไปถึงการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน การติดตามตรวจสอบ และร่วมรับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันตามสถานะของแต่ละคน จะเป็นแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีกำลังใจในการทำงานตามที่ตนเองรับผิดชอบ และแสวงหาความก้าวหน้าในงานร่วมกันอย่างมีความสุข^๖ เพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานเขตได้ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันแก้ไข ร่วมกันรับผิดชอบในงาน โดยไม่เกี่ยวว่าจะเป็นงานในหน้าที่ของตนเองหรือไม่ เพราะถ้านำหลักทฤษฎีมาใช้ในการทำงานจริงจะทำให้ทุกคนรู้จักช่วยเหลือแบ่งปันและเสียสละเพื่อความเจริญขององค์กรของตนเอง ซึ่งจะทำให้มีผลกระทบในทางที่ดีไปถึงสังคมและประเทศชาติด้วย^๗

ในงานบริการจำเป็นต้องเสียสละเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนที่มาขอใช้บริการจากสำนักงานเขต ผู้บริหารมักจะบอกให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานบริการต้องเข้าใจถึงความต้องการและความจำเป็นของประชาชนที่มาขอรับบริการ เพราะถ้าประชาชนไม่เดือดร้อนจะไม่มาแน่นอน เพราะฉะนั้น การที่เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความเสียสละและด้วยความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนเป็นแรงจูงใจให้ประชาชนอยากมาใช้บริการที่สำนักงานเขตเพิ่มขึ้น^๘ จึงอยากให้เจ้าหน้าที่เขตได้นำเอาหลักทฤษฎีการเสียสละมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและในชีวิตประจำวัน จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อตนเองในการทำงานและเกิดแรงจูงใจกับประชาชนอยากจะได้รับบริการ เพราะมาแล้วมีความสุข มี เช่นนั้นประชาชนอาจจะไปใช้บริการที่สำนักงานเขตอื่นที่เจ้าหน้าที่มีความเสียสละในการให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่ตรี เพราะปัจจุบันระบบประชาชนสามารถไปขอรับบริการที่สำนักงานเขตไหน

^๔สัมภาษณ์ พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ, หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^๕สัมภาษณ์ นางสาวเสาวลักษณ์ วยะนันท์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

^๖สัมภาษณ์ นายพิชัย รัตนบริหาร, หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเขตประเวศ, วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๑.

^๗สัมภาษณ์ นายสันติ โคตรมี, หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมเขตประเวศ, วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๑.

^๘สัมภาษณ์ นายไตรมาศ คงวุธ, หัวหน้าฝ่ายเทศกิจเขตประเวศ, วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๑.

ก็ได้ ด้วยเหตุนี้ จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความสุขกลายเป็นแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นผลดีอย่างยิ่งต่อภาพลักษณ์และภาพพจน์ของกรุงเทพมหานครในภาพรวม^๙

สรุปได้ว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจในการทำงานตามหลักทฤษฎีการเสียดสละนั้น เจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครจะต้องรู้จักมองหาข้อดีของงานที่ทำ รู้จักสร้างมิตรภาพกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานด้วยความเสียดสละช่วยเหลือในงานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ และมีน้ำใจที่จะช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงานในกรณีที่มีเพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความเป็นกัลยาณมิตรของกันและกัน ด้วยวิธีการนี้ จะทำให้ทุกคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจตามหลักทฤษฎีการเสียดสละจะทำให้ได้รับการยอมรับจากหัวหน้า ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน

๓) การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียดสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านบรรยากาศการทำงาน

การทำงานในสำนักงานเขตปัจจุบันมีข้อจำกัดด้วยเงื่อนไขหลาย ๆ อย่างที่ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความจำยอม เพราะตามความเป็นจริงแล้ว ไม่ว่าจะที่ไหนมักจะไม่มีทางเลือกที่จะทำตามใจของตัวเองได้มากนัก เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องทรัพยากร จึงทำให้เราไม่มีสิทธิเลือกสำนักงานหรือพัฒนาปรับปรุงให้สำนักงานเป็นไปตามความต้องการ ไม่มีสิทธิเลือกเพื่อนร่วมงาน หรือในสภาพความจริงไม่มีสิทธิแม้กระทั่งเลือกผู้บังคับบัญชา เราไม่สามารถเรียกร้องอะไร ๆ ได้อย่างที่ใจเราปรารถนา การนำเอาหลักทฤษฎีการเสียดสละมาใช้เพื่อปรับสภาพจิตใจให้สามารถยอมรับสภาพความจริง ถือว่าเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานตามที่เราคาดหวังได้ดีที่สุด^{๑๐}

การนำเอาหลักทฤษฎีการเสียดสละมาใช้ในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานจะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีความมุ่งมั่น โดยไม่ได้ถือว่าเป็นหน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่งที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตามที่ได้วางแผนร่วมกันไว้ การเสียดสละร่วมกันสร้างบรรยากาศในสำนักงานให้เป็นสถานที่ทำงานด้วยความสุข โดยมีผู้นำองค์กรหรือหัวหน้างานเป็นแกนนำ ย่อมทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปตามที่เจ้าหน้าที่ทุกคนอยากได้ และจงใจให้ทุกคนอยากมาทำงานทุกวัน^{๑๑}

^๙ สัมภาษณ์ พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภินิโธ, คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๐} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๑} สัมภาษณ์ นายวิศเวศ ศรีสวัสดิ์ หัวหน้าฝ่ายโยธาเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

บรรยากาศที่ดีในการทำงานด้วยการใช้หลักทานเป็นตัวแปร จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ จนทำให้บรรลุประสิทธิภาพมากขึ้น การสร้างบรรยากาศให้สำนักงานเป็นสถานที่น่าทำงาน ไม่ได้ใช้เพียงการจัดโต๊ะให้น่านั่งทำงานเท่านั้น แต่ต้องสร้างพฤติกรรมกรร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันตัดสินใจ และร่วมกันรับผิดชอบในการของสำนักงาน คือ การสร้างบรรยากาศในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการมีห้องทำงานที่หรูหรามีตัวอาคารสำนักงานที่ใหญ่โตเท่านั้น ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ภูมิทัศน์ที่น่ารื่นรมย์ การตกแต่งห้องทำงานด้วยภาพธรรมชาติที่สวยงามน่ามอง หรืออาจจะมิดันไม้เล็ก ๆ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่รู้สึกผ่อนคลาย และรู้สึกภูมิใจในสถานที่ทำงานของตัวเองมากขึ้น^{๑๒}

การนำเอาหลักทานการเสียสละมาใช้ในการสร้างบรรยากาศให้เกิดความรักในงานที่ทำงานประจำทุกวันไม่มีความจำเจ แต่การทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรักในงานที่ทำ เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยผลักดันให้บรรยากาศในการทำงานเหมาะสมและสดใสมากขึ้น ความเสียสละของเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะทำให้มองมุมบวกของงานที่ทำ หลักทานทำให้ทุกคนทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอย่างสร้างสรรค์ และทำให้ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ในการสร้างบรรยากาศเหล่านั้นให้เกิดขึ้น เพื่อทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานอย่างมีความสุข และพร้อมที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานไม่จำเป็นต้องออกปากร้องขอ หรือใช้วิธีกดดันให้การทำงานเกิดประสิทธิผล^{๑๓}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักทานการเสียสละในการส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการสร้างแรงบันดาลใจทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเสียสละช่วยเหลือกัน ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งความสามัคคี โดยทำให้ทุกคนรู้สึกผ่อนคลาย มีพลัง และทุ่มเททำงานที่ตนเองรับผิดชอบด้วยการมุ่งความสำเร็จของงาน ด้วยความสุขและความรักในงานที่ทำอย่างมีความหวังในความก้าวหน้า

๔) การประยุกต์ใช้หลักทานการเสียสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการทำงาน

การนำหลักทานการเสียสละมาใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครรู้จักเสียสละช่วยเหลือกัน แบ่งปันความรู้และประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเอง จะทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และยังเป็นโอกาสให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกิจกรรมและการบริหารในเรื่องสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อ

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายมนตรี หวังทอง หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ, วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๓} สัมภาษณ์ นางสาวดารัตน์ ผาติพงษ์ หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

การดำเนินชีวิตและวิถีชีวิตของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตด้วยวิธีการนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้หลักทานการเสียสละในการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพตามที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ทุกประการ^{๑๔}

ด้วยการแบ่งปันความรู้และข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสามารถเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและถ้าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสามารถนำหลักทานการเสียสละมาประยุกต์ใช้ในการทำงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะทุกคนจะรู้จักเสียสละ ช่วยเหลือกันและกัน เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันในทุกกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นงานบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุน ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักของกรุงเทพมหานคร และจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการทำงานของสำนักงานกรุงเทพมหานครในภาพรวมด้วย^{๑๕}

หลักการทำงานให้เกิดความพึงพอใจนั้นมีฐานมาจากความรู้จักให้ของทุกคนในองค์กร ทั้งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทุกระดับ เป็นกระบวนการเน้นการมีส่วนร่วม ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวิเคราะห์ปัญหา ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ร่วมกัน รวมถึงร่วมกันรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเท่าเทียม ไม่มีอคติ จะทำให้ทุกคนเกิดความพึงพอใจในงานและอยากจะทำมาด้วยความทุ่มเทเสียสละให้กับองค์กร นี้จะทำให้ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย เพราะผลของงานและวิธีการสอดคล้องตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตเป็นสำคัญตามหลักสังคหวัตถุ^{๑๖}

หลักทานจะเป็นปัจจัยที่ทำให้คนเราเกิดความรู้สึกยินดี มีความสุข และเต็มใจในการทำงาน หรือมีเจตคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ส่งผลทำให้คนเราเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ยิ่งถ้ามีผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานที่เป็นกัลยาณมิตร จะยังเป็นปัจจัยทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตเกิดความพยายามกระตุ้นให้ออกมาทำงาน จนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์กรุงเทพมหานคร^{๑๗}

สิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของผลประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต โอกาส

^{๑๔} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๕} สัมภาษณ์ รศ.ดร. สมชัย ศรีนอก, ผู้อำนวยการสุตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๖} สัมภาษณ์ พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภิฉนโท, คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๗} สัมภาษณ์ นางสาวเสาวลักษณ์ วะนันทน์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

ก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักจิตวิทยาที่ว่ามนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพอใจในการจัดการ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ลักษณะการทำงาน การสื่อสาร การบังคับบัญชา สภาพบรรยากาศในการทำงาน สิ่งตอบแทน ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งกระตุ้นที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการตอบสนองความต้องการนั้นๆ ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในทุกๆ ด้าน เมื่อบุคลากรภายในองค์กรได้รับการตอบสนองตามความพึงพอใจแล้วก็จะส่งผลให้ องค์กรนั้นได้รับผลผลิตและบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งน่าจะเป็นไปตามหลักสังคหวัตถุของทางพระพุทธศาสนา^{๑๘}

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ด้านความพึงพอใจในการทำงานตามหลักทฤษฎีการเสียสละ เป็นการตอบสนองความต้องการทางจิตใจที่มีผลต่อกายภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ในเรื่องการได้รับการยกย่องชมเชย โอกาสในการได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพอใจในการจัดการ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ลักษณะการทำงาน การสื่อสาร การบังคับบัญชา สภาพบรรยากาศในการทำงาน สิ่งตอบแทนด้วย จะทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมั่นคงและยั่งยืน

๕) การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อองค์กรนั้น มาจากหลายสาเหตุปัจจัย ถ้าอยากรู้ว่าองค์กรของเรามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวขับเคลื่อนความผูกพันของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ผู้บริหารใช้ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรตามหลักการเสียสละหรือทาน เน้นไปที่ทำให้เจ้าหน้าที่เข้าใจจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกันระหว่างคนกับองค์กร ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความก้าวหน้าเติบโตในหน้าที่การงาน ให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมหรือมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานของตนเอง มอบหมายงานให้สอดคล้องกับทักษะของเจ้าหน้าที่แต่ละคน การให้รางวัลและคำยกย่องชมเชย ทำให้เกิดความรักระหว่างเพื่อนเจ้าหน้าที่ในที่ทำงานกับกิจกรรมขององค์กร^{๑๙}

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์กรโดยเป็นสิ่งเหนี่ยวรั้งให้ยังอยู่ในองค์กร ซึ่งเป็นความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นการแสดงออกที่มาจากความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติเพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น^{๒๐}

^{๑๘} สัมภาษณ์ นายธนະสิทธิ์ เมธพันธ์เมือง, ผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายนิวัฒน์ ดวงจิโน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๒๐} สัมภาษณ์ นางสาวเสาวลักษณ์ วยะนันท์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

การแบ่งปันเรื่องราวส่วนตัวเล็กๆน้อยๆกับผู้คนในที่ทำงาน จะช่วยให้เป็นผู้นำที่ดูไม่ห่างเหินจนเกินไป อีกทั้งการพูดคุยแบบนี้จะช่วยให้เข้าถึงและเข้าใจในตัวลูกน้องแต่ละคนได้อีกทางหนึ่ง และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือระหว่างกันให้เกิดขึ้นได้ หรืออาจจะทำออกมาในรูปแบบของการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การเล่นเกมหาความเหมือนร่วม ๑0 อย่างระหว่างคนในองค์กร เดว่าเรื่องที่บอกอันไหนจริง อันไหนหลอก หรือให้เดาว่าใครกันที่น่าจะเป็นคนทำพฤติกรรมที่เขียนไว้ เป็นต้น^{๒๑}

เมื่อผู้นำให้อิสระลูกน้องในการเลือกทำโปรเจกต์ที่ชอบ จะทำให้พวกเขาทำงานด้วยความสนุกและทุ่มเทความสามารถที่มีให้กับงานชิ้นนั้นๆ โดยวิธีนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่เห็นว่าผู้นำเป็นคนเปิดกว้าง ให้ออกาสและเห็นถึงความสามารถของพวกเขา เป็นอีกทางในการสร้างความเชื่อถือและน่าเคารพให้เกิดขึ้นได้เป็นไปตามหลักทฤษฎีการเสียสละในสังคหวัตถุ^{๒๒}

การทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันในองค์กรขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ เพราะการบริหารจัดการที่เป็นการลงมือทำงานโดยไม่มีแผน ไร้ซึ่งเป้าหมาย ไม่มีวิธีหรือขาดกลยุทธ์การทำงานที่ดี จะทำให้งานที่กำลังทำอยู่นั้น ไร้ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานตามที่มอบหมายให้ แต่ถ้ามีการวางแผนงานที่ดีจะช่วยทำให้รู้ว่า งานใดจำเป็นที่จะต้องลงมือทำก่อน-หลัง แล้วในแต่ละงานนั้นจะต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง และสิ่งสำคัญต้องรู้เป้าหมายของงานแต่ละงานว่า เมื่อลงมือทำจนสำเร็จแล้ว จะได้รับอะไรเป็นสิ่งตอบแทน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันด้วยความหวังในองค์กรตรงกับหลักทฤษฎีในสังคหวัตถุที่เน้นการร่วมมือกันด้วยไมตรี^{๒๓}

ถ้าสามารถทำให้เจ้าหน้าที่เขตนมีความรู้สึกว่างานที่กำลังทำอยู่ เขามีความเป็นเจ้าของ หรือเป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์มหาศาลจากงานที่กำลังทำอยู่นี้ และเป็นการทำงานเพื่อการเรียนรู้ แล้วผลประโยชน์ที่ได้รับจากการคิดว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนนั้นคือเจ้าขององค์กร จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีความละเอียด รอบครอบมากยิ่งขึ้น มีขวัญกำลังใจและมีแรงบันดาลใจมากยิ่งขึ้น มันจะช่วยเป็นพลังกระตุ้นให้ทุกคนมุ่งไปที่ผลลัพธ์ของงาน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ให้สำเร็จลุล่วง ส่วนการทำงานเพื่อการเรียนรู้ นั้นคือ การมุ่งไปที่ผลประโยชน์ที่ตนเองกำลังจะได้รับ มันจะ

^{๒๑} สัมภาษณ์ ดร.อดุลย์ คนแรง, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๒๒} สัมภาษณ์ พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ, หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๒๓} สัมภาษณ์ สัมภาษณ์ นายธนະสิทธิ์ เมธพันธ์เมือง, ผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

สร้างความเพียรพยายาม และความอดทน ส่งผลให้มีความผูกพันอย่างลึกซึ้งต่อองค์กร ซึ่งเป็นหลักการ เสียสละร่วมแรงร่วมใจกันในการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน^{๒๔}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กรเน้นไปที่ทำให้เจ้าหน้าที่เขตทุกคนเข้าใจจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกันระหว่างคนกับองค์กร ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความก้าวหน้าเติบโตในหน้าที่การงาน ให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสวัสดิการที่มีผลต่อร่างกายและจิตใจของเจ้าหน้าที่ทุกคนรวมถึงการได้รับรางวัลและคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง จึงทำให้เกิดความรักและความผูกพันภายในองค์กรและต่อองค์กรตลอดไป

๖) การประยุกต์ใช้หลักปียวาจาการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่

สำนักงานมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการสื่อสารด้วยถ้อยคำที่เหมาะสมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน เพราะการสื่อสารด้วยถ้อยที่ไพเราะเหมาะสมถูกกาลเทศะจะทำให้ได้รับความร่วมมือในการทำงานทำให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง โดยการจัดฝึกอบรม จัดสัมมนา จัดอบรม และจัดให้มีการปฏิบัติตามตามวันสำคัญทางศาสนาในวัดใกล้บ้านของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการเสียสละเพื่อตนเอง ส่วนรวม และสังคม ประเทศชาติ^{๒๕}

สำนักงานเขตแต่ละเขตมีแผนพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้นในรูปของการฝึกอบรม การจัดสัมมนา การประชุมเชิงวิชาการ และการส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงาน และมีแผนพัฒนาในระยะยาว เช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำมาใช้พัฒนางานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น และเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ โดยเน้นเห็นว่าคุณลักษณะตามหลักทฤษฎีการเสียสละเป็นคุณสมบัติที่จำเป็น เพราะต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และประชาชน โดยมีการพัฒนาต่อเนื่องตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ในโครงการ^{๒๖}

สรุปได้ว่า มีการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีคุณสมบัติให้มีความสามารถในการสื่อสารด้วยถ้อยคำที่เหมาะสมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน เพราะการสื่อสารด้วยถ้อยที่ไพเราะเหมาะสมถูกกาลเทศะจะทำให้ได้รับความร่วมมือในการทำงานทำ

^{๒๔} สัมภาษณ์ รศ.ดร.สุทธิพงษ์ ศรีวิชัย, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๒0 กันยายน ๒๕๖๑.

^{๒๕} สัมภาษณ์ นางสุภารัตน์ ผาติพงศ์, หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๒๖} สัมภาษณ์ นายมนตรี หวังทอง, หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

ให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง ด้วยวิธีการฝึกอบรม การจัดสัมมนา การจัดประชุมเชิงวิชาการ และการไปศึกษาดูงานตามแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเขตแต่ละแห่ง

๗) การประยุกต์ใช้หลักปียวาจาการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

หลักปียวาจาการสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับผู้บังคับบัญชาที่จะสร้างแรงจูงใจให้แก่มือถือที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพราะพลังใจจากผู้บังคับบัญชาหรือแม่จากเพื่อร่วมงานเป็นสิ่งทีหัวหน้าทีทุกคนต้องการมากกว่าวัตถุสิ่งของด้วยซ้ำ การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าของตนเองในผลงานที่ตนได้ทำไป ควรได้รับคำชื่นชมอย่างเต็มที่ หรือถ้าผลงานออกมาไม่ดี ก็อยากให้หัวหน้าให้คำแนะนำ และสอนงานเพื่อจะได้ทำให้ผลงานดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การใช้หลักปียวาจาในการสื่อสารภายในองค์กรเป็นพลังและมีแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่สร้างผลงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะนี่คือสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ เมื่อไรที่คนเราได้รับการยอมรับนับถือจากคนที่เราคิดว่าสำคัญ ก็จะทำให้คนนั้นมีพลังในการทำงานมากขึ้น ซึ่งก็จะเป็นผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นไปตามหลักสังคหวัตถุข้อปียวาจา^{๒๗}

การชี้แจงให้เจ้าหน้าที่เห็นถึงสวัสดิการที่พวกเขาจะได้รับจากการทำงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งทีจะต้องอยู่ในความคิดของหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาในการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ในกรณีทีเจ้าหน้าที่ในองค์กรไม่ยอมทำงาน และไม่มีแรงจูงใจในการทำงานนั้น มักจะมาจากกรณีการใช้คำพูดในการชี้แจงให้เกิดความพอใจในรายได้หรือสวัสดิการทีแม้จะน้อยกว่าที่อื่น แต่ถ้าผู้บังคับขารู้จักใช้คำพูดในการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ จะทำให้เจ้าหน้าที่ไม่รู้สึกว่ารำได้ หรือเงินเดือน หรือสวัสดิการทีได้นั้นเป็นสิ่งสำคัญกว่าความรักในองค์กรและงานทีทำ เพราะสังคมในที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้าคนเรารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไหน จะทำให้มีแรงจูงใจในการอุทิศตัวเพื่อให้เกิดผลทีดีไปด้วย ซึ่งจะทำให้ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายด้วยการสื่อสารทีดีมีประสิทธิภาพ^{๒๘}

ในหน่วยงานทีรับผิดชอบจำเป็นต้องใช้หลักปียวาจาในการสื่อสารกับประชาชน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งทีจะต้องนำเอาหลักปียวาจามาใช้เพื่อให้เกิดการพูดจากับประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ และต้องใช้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานด้วยคำพูดทีสื่อออกมาจากใจเป็นสิ่งทียิ่งใหญ่มาก ทีจะทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกถึงความสบายใจและเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

^{๒๗} สัมภาษณ์ พระมหาสุเทพ สุทธิญาณ, หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๒๘} สัมภาษณ์ ดร.อดุลย์ คนแรง, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๑.

เพราะ ถ้ามาทำงานแล้วไม่ต้องมาทะเลาะกับคนอื่น มีแต่ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำงานแล้วก็เกิดความสบายใจ ประสิทธิภาพของงานก็เกิดแต่ถ้าเจ้าหน้าที่ฝ่ายนี้ที่จะต้องมีการสัมพันธ์กับประชาชนอยู่ตลอดไม่ใช่หลักปิยวาจา จะทำให้มีแต่ความไม่สบายใจและเจอแต่ความขัดแย้ง ถ้าเป็นลักษณะนี้แม้ว่าจะมีเงินเดือนเยอะแค่ไหน เจ้าหน้าที่คนนั้นก็ไม่มีแรงจูงใจในการทำงานอย่างแน่นอน^{๒๙}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารที่ดีต่อกันจะทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครทำงานด้วยความสุข มีแรงจูงใจในการทำงานเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ เพราะคำพูดเป็นเหมือนดอกไม้ที่จะทำให้ทุกอย่างให้พังทลายไปได้ และเป็นสิ่งที่ทำลายแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่หรือของคนทุกคนได้เร็วและมีพลังมากที่สุด การใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารด้วยถ้อยคำที่ถูกกาลเทศะ และเหมาะสมจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ทุกคนภายในองค์กร และทำให้องค์กรนั้น ๆ มีความเจริญรุ่งเรืองมั่นคงอย่างยั่งยืน

๘) การประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านบรรยากาศในการทำงาน

การประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานไม่ได้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ใครคนใดคนหนึ่ง แต่ควรเป็นหน้าที่ของทุกคนตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา หัวหน้า จนกระทั่งแม่บ้านของสำนักงานที่จะต้องทำร่วมกัน ทุกคนต้องรู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสมต่อกัน ให้เกียรติกันและกัน การใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปตามที่องค์กรทั้งหลายต้องการ เรียกว่าเป็นบรรยากาศแห่งกัลยาณมิตรที่มีรัก ความผูกพัน ความเป็นพี่เป็นน้องด้วยหลักปิยวาจาในสังคหวัตถุ^{๓๐}

การนำหลักปิยวาจาการสื่อสารที่ดีมาสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยประกอบขึ้นจากหลาย ๆ ปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น การสร้างบรรยากาศที่ดีนั้นสามารถสร้างได้ง่าย ๆ ด้วยการพูดจาที่ดีต่อกันภายในสำนักงาน ถือว่าเป็นหลักพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้บรรยากาศการทำงานเจ้าหน้าที่เกิดประสิทธิผล^{๓๑}

การทำให้สำนักงานมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และนำทำงาน ไม่ใช่เพียงแต่ทำสำนักงานและจัดโต๊ะให้นั่งทำงานเท่านั้น แต่ต้องสร้างบรรยากาศให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันทั้งผู้บังคับบัญชา หัวหน้า และเจ้าหน้าที่ด้วยการใช้หลักปิยวาจาสร้างบรรยากาศเป็นกัลยาณมิตรตาม

^{๒๙} สัมภาษณ์ นายพิชัย รัตนบริหาร, หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเขตประเวศ, วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๓๐} สัมภาษณ์ นายนิวัฒน์ ดวงจิโน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๓๑} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๑.

หลักพระพุทธศาสนา แม้ตามทฤษฎีทางจิตวิทยาจะเห็นว่าการจัดห้องทำงาน รวมถึงตัวอาคาร สำนักงาน การทาสีอาคารที่เป็นสีโทนอ่อน สบายตา เพื่อช่วยทำให้บรรยากาศดีดึงดูดเจ้าหน้าที่ให้อยากทำงาน แต่การให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อร่วมงานด้วยความจริงใจ ด้วยถ้อยคำที่เป็น กัลยาณมิตรเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ทุกคนทำงานออกมามีประสิทธิภาพตามที่ต้องการ^{๓๒}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้าน บรรยากาศในการทำงานด้วยการจัดกิจกรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่รู้จักเจรจากันด้วยวาจาที่สุภาพ ไพเราะ เหมาะแก่กาลเทศะระดับเพื่อร่วมงานจะทำให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติที่มีประสิทธิผล รวมถึง การรู้จักใช้วาจาดีกับประชาชนผู้มารับบริการ ก็จะทำให้บรรยากาศเต็มไปด้วยมิตรภาพ ทำให้ สำนักงานได้รับการยอมรับจากสังคมมากยิ่งขึ้น

๙) การประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความ พึงพอใจในการทำงาน

แม้ตามหลักจิตวิทยา ความมั่นคงปลอดภัยเป็นความมั่นคงในการทำงานที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับแรกที่จะทำให้ตนรู้สึกพึงพอใจใน การทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้จะมากขึ้น ตามอายุผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาส ก้าวหน้าในการทำงานที่มีจากความสามารถของตนเองนั้นย่อมทำให้เกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึง พอใจในการทำงาน แต่การใช้หลักปิยวาจา คือ การสื่อสารที่ดีด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน อ่อนน้อม ถูกกาลเทศะ เหมาะสม ไม่กระทบจิตใจใครในทางที่ไม่ดี ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ เกิดความพึงพอใจในการทำงานในทุกที่^{๓๓}

การประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารที่ดีจะช่วยทำให้สถานที่ทำงานและการ บริหารจัดการงานในสำนักงาน ซึ่งต้องสอดคล้องกับการใช้ปิยวาจาในการประชาสัมพันธ์จะทำให้ ความพึงพอใจเกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานเขต และขณะเดียวกันจะทำให้เกิดความ พึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกัน แม้ว่าจากการสำรวจความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ต่าง ๆ จะเห็นว่าค่าจ้างหรือรายได้ เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานจัดอันดับเกือบสูงสุด ที่ทำให้เกิดความพึง

^{๓๒} สัมภาษณ์ รศ.ดร. สมชัย ศรีนอก, ผู้อำนวยการสุตรพุทธศาสนศึกษาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนสังคม ศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๓๓} สัมภาษณ์ นางสาวเสาวลักษณ์ วยะนันท์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

พอใจในการทำงานไว้ถ้าภายในสำนักงานไม่รู้จักใช้หลักปยวาจาการสื่อสารที่ดีด้วยเมตริจิตต่อกัน สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยภายนอกก็อาจไม่สามารถทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้^{๓๔}

ในทฤษฎีทางจิตวิทยาตะวันตก โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ เป็นปัจจัยลำดับต้น ๆ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน หรือเป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยากมาทำงานด้วยความเต็มใจ แต่ถ้านำเอาหลักปยวาจามาประยุกต์ใช้ประกอบด้วยจะทำให้เป็นพลังเสริมทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตอย่างยั่งยืนด้วย^{๓๕}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักปยวาจาการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยการใช้คำพูดยกย่อง ชมเชยด้วยคำพูดที่ไพเราะ เหมาะสม เป็นปัจจัยเสริมความพึงพอใจตามหลักจิตวิทยา เช่น การปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพอใจในการจัดการ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ลักษณะการทำงานการสื่อสาร การบังคับบัญชา สภาพบรรยากาศในการทำงาน สิ่งตอบแทน เป็นต้น

๑๐) การประยุกต์ใช้หลักปยวาจาการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กร

การประยุกต์ใช้หลักปยวาจาการสื่อสารที่ดีสามารถสร้างความผูกพันต่อหน่วยงานได้อย่างดี เพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ การพูดคุยกู้แจง ให้คำปรึกษา แนะนำอย่างกัลยาณมิตร จะเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะเหนี่ยวนำให้เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นเกิดความจงรักภักดีและผูกพันในองค์กร โดยกลายเป็นความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นการแสดงออกที่มาจากความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติเพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น^{๓๖}

การใช้การสื่อสารที่ดีด้วยคำพูดที่ไพเราะเหมาะสมเกี่ยวกับเรื่องราวอย่างเป็นกันเอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว หรือเรื่องส่วนร่วมขององค์กร หรือของประเทศระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา และหัวหน้า จะช่วยทำให้เกิดความผูกพันอย่างกัลยาณมิตรในสำนักงาน ทำให้ผู้นำดูไม่ห่างเหินจากเจ้าหน้าที่จนเกินไป อีกทั้งการพูดคุยกู้แจงจะช่วยให้เข้าถึงและเข้าใจในตัวลูกน้องแต่

^{๓๔} สัมภาษณ์ รศ.ดร.สุทธิพงษ์ ศรีวิชัย, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๓๕} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๓๖} สัมภาษณ์ นายธนະสิทธิ์ เมธพันธ์เมือง, ผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

ละคนได้อีกทางหนึ่ง และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือระหว่างกันให้เกิดขึ้นได้ เป็นการสร้างความผูกพันในงานที่ทำตามหลักปิยวาจา^{๓๗}

หลักปิยวาจาการสื่อสารที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ต่อเจ้าหน้าที่ และระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน จะทำให้เกิดความผูกพันในองค์กร นั้นหมายความว่า ความผูกพันดีในองค์กรหรือสำนักงานขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ เพราะถ้าสำนักงานไม่มีแผนการในการบริหารจัดการไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนขาดวิธีหรือกลยุทธ์การทำงานที่ดี จะทำให้งานที่กำลังทำอยู่นั้นไร้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นผลทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานตามที่มอบหมายให้ เพราะไม่เข้าใจในงานที่ทำหรือไม่มีความผูกพันด้านจิตใจ แต่ถ้ามีการวางแผนงานที่ดีจะช่วยทำให้รู้ว่า งานใดจำเป็นที่จะต้องลงมือทำก่อน-หลัง แล้วในแต่ละงานนั้นจะต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง และสิ่งสำคัญต้องรู้เป้าหมายของงานแต่ละงานว่า เมื่อลงมือทำงานสำเร็จแล้ว จะได้รับอะไรเป็นสิ่งตอบแทน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความผูกพันในงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามหลักสังคหวัตถุ^{๓๘}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กร ต้องเน้นการทำให้เจ้าหน้าที่เขตทุกคนเข้าใจจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกันระหว่างคนกับองค์กร ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความก้าวหน้าเติบโตในหน้าที่การงาน ให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสวัสดิการที่มีผลต่อร่างกายและจิตใจของเจ้าหน้าที่ทุกคนรวมถึงการได้รับรางวัลและคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง จึงทำให้เกิดความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์กรตลอดไป

๑๑) การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่

สำนักงานมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรมีคุณลักษณะที่มีจิตอาสาบำเพ็ญประโยชน์ และทำงานเป็นทีมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน เพราะคุณสมบัติข้อนี้จะทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และทำให้เกิดบรรยากาศแห่งกัลยาณมิตรภายในองค์กร ทำให้ได้รับความร่วมมือในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง โดยการจัดฝึกอบรม จัดสัมมนา จัดอบรม และจัดให้มีการปฏิบัติตามตามวันสำคัญทางศาสนาในวัดใกล้บ้านของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการเสียสละเพื่อตนเอง ส่วนรวม และสังคม ประเทศชาติ^{๓๙}

^{๓๗} สัมภาษณ์ นายนิวัฒน์ ดวงจิโน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๓๘} สัมภาษณ์ พระมหาสุเทพ สุทธิญาณ, หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๓๙} สัมภาษณ์ นางสุภารัตน์ ผาติพงศ์, หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

สำนักงานเขตแต่ละเขตมีแผนพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้นในรูปของการฝึกอบรม การจัดสัมมนา การประชุมเชิงวิชาการ และการส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงาน และมีแผนพัฒนาในระยะยาว เช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำมาใช้พัฒนางานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น และเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ โดยเน้นคุณลักษณะที่มีจิตอาสาบำเพ็ญประโยชน์ และทำงานเป็นทีมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน เพราะคุณสมบัติข้อนี้จะทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และทำให้เกิดบรรยากาศแห่งกัลยาณมิตรภายในองค์กร ทำให้ได้รับความร่วมมือในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง^{๔๐}

สรุปได้ว่า มีการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีคุณลักษณะที่มีจิตอาสาบำเพ็ญประโยชน์ และทำงานเป็นทีมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน เพราะคุณสมบัติข้อนี้จะทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และทำให้เกิดบรรยากาศแห่งกัลยาณมิตรภายในองค์กร ทำให้ได้รับความร่วมมือในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

๑๒) การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะได้ทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น พลังใจจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องการ เพราะมีคุณค่าต่อจิตใจอาจจะมากกว่าค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ ที่เป็นวัตถุสิ่งของ นอกจากนี้ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานในงานที่ทำ ย่อมเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และถ้าผลงานออกมาไม่ดี ก็อยากให้หัวหน้างานให้คำแนะนำ และสอนงานเพื่อจะได้ทำให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถือว่าเป็นการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อกันตามหลักอรรถจริยในสังคหวัตถุ ถือว่าเป็นปัจจัยเสริมสร้างพลังใจและแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของแต่ละคน^{๔๑}

การช่วยเหลือให้เจ้าหน้าที่ได้รับสวัสดิการที่เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นค่าครองชีพ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บำเหน็จ บำนาญ หรือสวัสดิการอื่น ๆ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานจะต้องเอาใจใส่สนใจอย่างจริงจังตามหลักอรรถจริย การบำเพ็ญประโยชน์ต่อกันให้แก่เจ้าหน้าที่ของตน เพราะเป็นการสร้าง

^{๔๐} สัมภาษณ์ นายมนตรี หวังทอง, หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๔๑} สัมภาษณ์ นายพิชัย รัตนบริหาร, หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเขตประเวศ, วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๑.

แรงจูงใจในการทำงานที่ดีที่สุดวิธีการหนึ่ง เพราะโบราณบอกไว้ว่า กองทัพเดินด้วยท้อง ถ้าเจ้าหน้าที่กินอิ่ม นอนอุ่น เขาก็จะมีแรงจูงใจในปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่^{๔๒}

หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานด้วยเพราะต่างฝ่ายต่างได้ช่วยเหลือกันตามฐานะหน้าที่และกรอบภาระงานที่กำหนดไว้ เป็นปัจจัยที่เอื้อให้ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และขอคำปรึกษาและคำแนะนำ เพราะต่างก็เป็นกัลยาณมิตรของกันและกัน ย่อมเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการทำงานกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน^{๔๓}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะได้ทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อกัน และปฏิบัติต่อกันในฐานะเป็นกัลยาณมิตร ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานก็ยินดีให้คำปรึกษาและแนะนำเจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีศิลปะในการบริหารจัดการ จะทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยหลักแห่งการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกัน ด้วยการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ยิ่งใหญ่ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในทุกกระดับ และทำให้องค์กรนั้น ๆ มีความเจริญรุ่งเรืองมั่นคงอย่างยั่งยืน

๑๓) การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านบรรยากาศในการทำงาน

การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อสร้างบรรยากาศในสำนักงานให้เจ้าหน้าที่เกิดความรักในงานที่ทำ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้บรรยากาศในการทำงานสดชื่น โดยผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานต้องกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่รู้จักช่วยเหลือเอื้อเฟื้อและทุ่มเทให้กับงานที่ทำ ด้วยบรรยากาศที่เป็นมิตร ทำให้บรรยากาศแห่งความไว้วางใจกันระหว่างผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน กระตุ้นให้ทุกคนช่วยกันสร้างบรรยากาศเหล่านั้นให้เกิดขึ้น เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และพร้อมที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยที่หัวหน้างานไม่ต้องออกปากร้องขอ หรือกดดันแต่อย่างใดเป็นไปตามหลักอรรถจริยาทุกฝ่ายช่วยเหลือเอื้อเฟื้อกันตามหน้าที่^{๔๔}

หลักอรรถจริยาในสังคหวัตถุเป็นปัจจัยที่เสริมให้วิธีการทำงานเกิดความท้าทายและสร้างสรรค์ เพราะเป็นการทำงานร่วมกันในหมู่มาก ความเป็นทีมจะช่วยให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึก

^{๔๒} สัมภาษณ์ นายสันติ โคตรมี, หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมเขตประเวศ, วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๔๓} สัมภาษณ์ นายไตรมาศ คงวุธ, หัวหน้าฝ่ายเทคนิคเขตประเวศ, วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๔๔} สัมภาษณ์ นายมนตรี หวังทอง หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ, วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๑.

ตื่นเต้น กระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่เสมอ ทุกคนจะช่วยกันคิดว่า วิธีการแบบไหนที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำ และวิธีการใดที่ทำให้เขาเข้าใจเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้เร็วขึ้น อีกทั้งหัวหน้างานต้องกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่สำนักงานหมั่นคิดหาวิธีการทำงานแบบใหม่ด้วยตัวเอง จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความภาคภูมิใจ หากสิ่งที่เขาคิดค้นประสบผลสำเร็จ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากงานจะพัฒนาไปข้างหน้าแล้ว สมอของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานยังได้ทำงานอยู่ตลอดเวลาด้วย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ทำให้ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานสัมฤทธิ์เร็วขึ้น^{๔๕}

หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันจะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนยอมรับว่าตนเองไม่ได้ทำงานเพียงคนเดียวในสำนักงาน แต่ยังมีเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ด้วย การสร้างมิตรภาพที่ดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ในขณะเดียวกัน หัวหน้างานก็ต้องสนับสนุนการทำงานเป็นทีมให้เด่นชัดด้วย เพื่อสร้างบรรยากาศให้เจ้าหน้าที่เกิดแรงจูงใจ เกิดความพึงพอใจ และเกิดความผูกพัน เป็นหนึ่งเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานในทีม เมื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานมีความสุขกับการทำงานเป็นทีม เขาก็จะรู้สึกโดดเดี่ยว และรับรู้ได้ว่าจะมีคนที่คอยช่วยเหลือเขาอยู่เสมอ หากเขาประสบกับปัญหา ไม่ว่าจะปัญหาในการทำงาน หรือปัญหาส่วนตัวก็ตามย่อมเป็นบรรยากาศแห่งการทำงานที่เป็นไปตามหลักอรรถจริยาอย่างแท้จริง^{๔๖}

ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานส่งเสริมและสร้างแนวความคิดการทำงานด้วยความสุข พยายามลดบรรยากาศความตึงเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้ทุกคนมีความสำคัญรับผิดชอบในภาระงานที่ทำด้วยความจริงใจ ค่อยให้คำปรึกษา แนะนำ อย่างเป็นกัลยาณมิตรแบบทีม จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับทุกคนเกิดความผ่อนคลายบริหารจัดการให้เจ้าหน้าที่รู้จักแบ่งเวลาส่วนหนึ่งไปยิ้มแย้ม ทักทายเพื่อนร่วมงานบ้าง หรือรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใสกับประชาชนที่มาใช้บริการ แม้ว่าเราอาจจะต้องเผชิญกับงานที่เคร่งเครียด หรือปัญหาส่วนตัวที่หนักเพียก็ตาม แต่เมื่ออยู่ในสำนักงานแล้ว จะต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นบรรยากาศที่มีความสุขด้วยการยิ้มสู้กับงาน และคิดว่าวันนี้ไม่ใช่วันที่แย่ที่สุดของเรา แล้วเราจะผ่านพ้นมันไปได้ โดยมีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานคอยเป็นกำลังใจให้ แล้วบรรยากาศในการทำงานก็จะเอื้อต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน^{๔๗}

สรุปได้ว่า การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อสร้างบรรยากาศในสำนักงานให้เจ้าหน้าที่เกิดความรักในงานที่ทำ และเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านบรรยากาศในการ

^{๔๕} สัมภาษณ์ ดร.อดุลย์ คนแรง, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๔๖} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๔๗} สัมภาษณ์ นางสาวเสาวลักษณ์ วายนันทน์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

ทำงานผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน จะต้องกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตรู้จักสร้างบรรยากาศ ด้วยการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือเอื้อเฟื้อกันในงานหรือกิจกรรมของกันและกัน และรู้จักช่วยเหลือบำเพ็ญประโยชน์ส่วนตัวและส่วนรวมแบบกัลยาณมิตร

๑๔) การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตามหลักจิตวิทยา การเลื่อนตำแหน่งย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ทำหยาบมากขึ้น มีอิสระมากขึ้น การเลื่อนตำแหน่งมีความแตกต่างกัน แต่แต่ละแห่ง เงินเดือนเพิ่มมากขึ้นน้อยต่างกัน โดยปกติแล้ว เรื่องนี้อาจจะสำคัญต่อระดับผู้บริหารมากกว่าเจ้าหน้าที่ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ก็ต้องหาทางให้เขาเจริญเติบโตและก้าวหน้าในสายงานของเขาเช่นกัน ซึ่งถ้าเป็นอย่างนี้ก็ต้องนำหลักอรรถจริยามาใช้ในการพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงาน เพื่อกำกับให้งานด้านนี้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่คนในสำนักงาน^{๕๘}

หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการทำงานคือ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีสิทธิและมีส่วนร่วมในคิด การร่วมทำ ร่วมตัดสินใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ การทำงานเป็นทีม การมีกัลยาณมิตรในการทำงานเป็นทีม และสัมพันธภาพของผู้ร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตแต่ละคน ตามหลักอรรถจริยาข้อนี้ เจ้าหน้าที่ทุกคนย่อมชอบจะได้มีโอกาสได้พบปะสนทนากับเพื่อนร่วมงาน หรือกับประชาชนทั่วไปที่มารับบริการ ในรูปแบบของการสมาคมกันอย่างไม่เป็นทางการ บรรยากาศในลักษณะนี้จะทำให้เกิดความพอใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น^{๕๙}

ตามหลักอรรถจริยา โดยหลักการแล้ว การเป็นคนเปิดเผย ซื่อสัตย์และจริงใจแม้ในยามที่เจอกับอุปสรรค เป็นวิธีการที่สำนักงานทั่วไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความเชื่อใจและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับในทุกหน่วยงาน นอกจากนี้ยังควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้น้อยในสำนักงานได้มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย และได้พูดในสิ่งที่คิด ปัญหาหรือสิ่งที่รบกวนอยู่ในใจออกมา เพื่อที่ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานจะได้หาวิธีแก้ไข ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อตามหลักอรรถจริยาช่วยหาวิธีรับมือด้วยความจริงใจ^{๖๐}

^{๕๘} สัมภาษณ์ พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภิฉนโท, คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๕๙} สัมภาษณ์ พระมหาสุเทพ สุทธิญาณ, หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๖๐} สัมภาษณ์ รศ.ดร.สุทธิพงษ์ ศรีวิชัย, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๑.

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการทำงานต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน โดยให้การสนับสนุนหรือให้ความสนใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานในระดับที่สูงขึ้นต่อผู้บังคับบัญชาสภาพการทำงานการมีมิตรภาพในการทำงานเป็นทีม และสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน การสมาคมกันอย่างไม่เป็นทางการ ประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจในการทำงานเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน

๑๕) การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กร

การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์สามารถสร้างความผูกพันต่อหน่วยงานได้อย่างดี เพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ ก็ด้วยการช่วยเหลือเอื้อเฟื้ออย่างจริงใจ ให้คำปรึกษา แนะนำอย่างกัลยาณมิตร จะเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะเหนี่ยวรั้งให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับเกิดความจงรักภักดีและผูกพันในองค์กร โดยกลายเป็นความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นการแสดงออกที่มาจากความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติเพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้นหลักอรรถจริยาในสังคหวัตถุ^{๕๑}

การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือในการสร้างความเป็นกันเอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว หรือเรื่องส่วนร่วมขององค์กรระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชาและหัวหน้า จะช่วยทำให้เกิดความผูกพันต่อสำนักงานเขตอย่างกัลยาณมิตรจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สึกผูกพันกับผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานอย่างกับญาติมิตร กล่าวที่จะขอคำปรึกษา หรือคำแนะนำในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้เกิดความผูกพันระหว่างคนภายในสำนักงานอย่างแท้จริงจะเป็นปัจจัยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในด้านนี้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง^{๕๒}

หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ ช่วยให้ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานมีโอกาสได้ทำงานกับเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด เป็นกันเองแบบกัลยาณมิตร ลดช่องว่างระหว่างผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างานกับเจ้าหน้าที่ระดับล่างซึ่งจะทำให้เกิดความผูกพันในองค์กร นั้นหมายความว่า ความผูกพันที่ดีในองค์กรหรือสำนักงานขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการที่ดี เพราะถ้าสำนักงานมีการวางแผนงานที่ดีจะช่วยทำให้เจ้าหน้าที่รู้ว่า งานใดจำเป็นที่จะต้องลงมือทำก่อน-หลัง และงานไหน

^{๕๑} สัมภาษณ์ นายสันติ โคตรมี, หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมเขตประเวศ, วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๕๒} สัมภาษณ์ นายไตรมาศ คงวุธ, หัวหน้าฝ่ายเทคนิคเขตประเวศ, วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๑.

จะต้องใช้ทรัพยากรอะไร เท่าไรบ้าง และสิ่งสำคัญต้องรู้เป้าหมายของงานแต่ละงานว่า เมื่อลงมือทำงานสำเร็จแล้ว จะได้รับอะไรเป็นสิ่งตอบแทนด้วยวิธีการนี้จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันในองค์กร^{๕๓}

สรุปได้ว่า การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กร ต้องเน้นการทำให้เจ้าหน้าที่เขตทุกคนเข้าใจจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกันระหว่างคนกับองค์กร ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความก้าวหน้าเติบโตในหน้าที่การงาน ให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมคิดร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจในงานและกิจกรรมที่ทำในสำนักงานและร่วมรับผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีส่วนร่วมในสวัสดิการ ได้รับรางวัลและคำยกย่องชมเชยจากผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง จึงทำให้เกิดความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์กรตลอดไป

๑๖) การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่

สำนักงานมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรมีศิลปะในการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรมวางต้นให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลายด้วยความเต็มใจและด้วยไมตรีจิตที่เต็มเปี่ยมด้วยเมตตา โดยรู้จักวางตนให้เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน เพราะคุณสมบัติข้อนี้จะทำให้การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขและทำให้เกิดบรรยากาศแห่งกัลยาณมิตรภายในองค์กร ทำให้ได้รับความร่วมมือในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง โดยการจัดฝึกอบรม จัดสัมมนา จัดอบรม และจัดให้มีการปฏิบัติตามวันสำคัญทางศาสนาในวัดใกล้บ้านของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดังกล่าว^{๕๔}

สำนักงานเขตแต่ละเขตมีแผนพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้นในรูปของการฝึกอบรม การจัดสัมมนา การประชุมเชิงวิชาการ และการส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงาน และมีแผนพัฒนาในระยะยาว เช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำมาใช้พัฒนางานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น และเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ โดยเน้นศิลปะในการดำเนินชีวิตที่มีคุณธรรม วางต้นให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีความมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลายด้วยความเต็มใจและด้วยไมตรีจิตที่เต็มเปี่ยมด้วยเมตตา โดยรู้จักวางตนให้เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน เพราะคุณสมบัติข้อนี้จะทำให้การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขและทำให้เกิดบรรยากาศแห่งกัลยาณมิตรภายในองค์กร ทำให้ได้รับความร่วมมือในการ

^{๕๓} สัมภาษณ์ นายนิวัฒน์ ดวงจินโน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๕๔} สัมภาษณ์ นางสุภารัตน์ ผาติพงษ์, หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

ทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง โดยการจัดฝึกอบรม จัดสัมมนา จัดอบรม และจัดให้มีการปฏิบัติตามตามวันสำคัญทางศาสนาในวัดใกล้บ้านของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดังกล่าว^{๕๕}

สรุปได้ว่า มีการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีคุณลักษณะที่มีจิตอาสาบำเพ็ญประโยชน์ และทำงานเป็นทีมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน เพราะคุณสมบัติข้อนี้จะทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และทำให้เกิดบรรยากาศแห่งกัลยาณมิตรภายในองค์กร ทำให้ได้รับความร่วมมือในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

๑๗) การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายต่อการส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจต้องเกิดจากการบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นทีมระหว่างผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานกับเจ้าหน้าที่ เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้งานบริหารที่ผู้บริหารสำนักงานเขตที่รับผิดชอบอยู่ประสบผลสำเร็จตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร และยังทำให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรของเขตสามารถทำงานเป็นทีมด้วยความเสียสละทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถของแต่ละคน จนงานเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่ได้รับมอบหมาย^{๕๖}

การใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของกรุงเทพมหานครทั้งงานบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุน คือการส่งเสริมให้ทุกคนทำงานร่วมกันด้วยความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลกันอย่างจริงจัง ทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตรู้จักช่วยเหลือกันและกัน ช่วยเหลือประชาชน ช่วยเหลือสังคม เมื่อมีกิจกรรมที่สำคัญที่ต้องการความร่วมมือ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่นิ่งดูตายเมื่อเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งมีปัญหาด้วยความจริงใจซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีแรงบันดาลใจและเกิดแรงจูงใจร่วมกันในการทำงานจนทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้^{๕๗}

การส่งเสริมปัจจัยแวดล้อมทางสังคมตามหลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายเป็นการช่วยเหลือบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชนตามเจตนารมณ์ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยยินดีให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือในข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ท่ามกลางความเจริญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาชนคนกรุงเทพมหานครมักมีสภาพชีวิตที่เร่งรัดเร่งรีบเต็มไปด้วยการ

^{๕๕} สัมภาษณ์ นายมนตรี หวังทอง, หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๕๖} สัมภาษณ์ นายธนະสิทธิ์ เมธพันธ์เมือง, ผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๕๗} สัมภาษณ์ นางสุภารัตน์ ผาติพงศ์ หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

แข่งขัน เป็นสังคมที่ต่างคนต่างอยู่ที่ค่อนข้างจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันน้อย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตจะต้องนำหลักสมานัตตตาเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อสร้างความเรียบง่ายให้แก่ชีวิต ทำให้ไม่มีความทุกข์กังวล เป็นผลให้มีแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลอย่างยั่งยืน^{๕๘}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมือนต้นเสมอปลายเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจในการทำงาน เป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครจะต้องรู้จักปรับตัวให้เข้าความเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ซึ่งจะสามารถทำหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงใจให้แก่ประชาชนได้อย่างเสมือนต้นเสมอปลาย และเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

๑๘) การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมือนต้นเสมอปลาย เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านบรรยากาศในการทำงาน

การนำเอาหลักสมานัตตตามาใช้กับการทำงานในสำนักงานเขต โดยให้เจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศในการทำงานตามสภาพและข้อจำกัดด้วยเงื่อนไขหลาย ๆ อย่าง ซึ่งอาจจะยากในทางปฏิบัติ เพราะแต่ละคนมักจะอยากมีอยากได้ในสิ่งต่าง ๆ ที่จะทำให้อึดและสะดวกสบายกับการทำงานของตน เพราะตามความเป็นจริงแล้ว ไม่ว่าที่ไหนมักจะไม่มีทางเลือกที่จะทำตามใจของตัวเองได้มากนัก เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องทรัพยากร จึงทำให้เราไม่มีสิทธิเลือกสำนักงาน หรือพัฒนาปรับปรุงให้สำนักงานเป็นไปตามความต้องการ ไม่มีสิทธิเลือกเพื่อนร่วมงาน หรือในสภาพความจริงไม่มีสิทธิแม้กระทั่งเลือกเจ้านาย เจ้าหน้าที่จึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตนในการทำงานให้เป็นไปตามหลักสมานัตตตา^{๕๙}

การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมือนต้นเสมอปลายมาใช้ในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานจะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีความมุ่งมั่น โดยไม่ได้ถือว่าเป็นหน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่งที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตามที่ได้วางแผนร่วมกันไว้ ทำให้ทุกคนปรับตัวและสามารถใช้บรรยากาศที่เป็นจริงสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังคงทำหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนด้วยหัวใจ ตามเจตนารมณ์ของการเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การสร้างบรรยากาศในสำนักงานให้เป็นสถานไม่ยากและเรียบง่ายโดยมีผู้นำองค์กรเป็นแบบอย่างจะทำให้บรรยากาศในการทำงานเอื้อต่อการส่งเสริมประสิทธิผลให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง^{๖๐}

^{๕๘} สัมภาษณ์ นางสาวเสาวลักษณ์ วะนันทน์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๕๙} สัมภาษณ์ นายชโย ทองศรี หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดเขตประเวศ, วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๖๐} สัมภาษณ์ นายวิศเวศ ศรีสวัสดิ์ หัวหน้าฝ่ายโยธาเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

การนำเอาหลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายมาใช้ในการสร้างบรรยากาศให้เกิดความรักในงานที่ทำ เพื่อไม่ให้งานประจำที่ทำทุกวันเกิดความจำเจ แต่การทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรักในงานที่ทำ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้บรรยากาศในการทำงานเหมาะสมและเรียบง่าย ความเสียสละของเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะทำให้มองมุมบวกของงานที่ทำ หลักสมานัตตการทำให้ทุกคนทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอย่างสร้างสรรค์ และทำให้ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ในการสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้น เพื่อทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานอย่างมีความสุข โดยไม่จำเป็นต้องออกปากร้องขอ หรือใช้วิธีที่กดดันให้การทำงานเกิดประสิทธิผล^{๖๑}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในการส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานทำงานร่วมกันในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนด้วยความเสียสละ ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งความสามัคคี โดยทำให้ทุกคนรู้สึกผ่อนคลาย มีพลัง และทุ่มเททำงานที่ตนเองรับผิดชอบด้วยการมุ่งความสำเร็จของงาน ด้วยความสุขและความรักในงานที่ทำอย่างมีความหวังในความก้าวหน้า

๑๙) การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการทำงาน

การใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายมาใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครรู้จักเสียสละช่วยเหลือกันและกันในสำนักงาน และช่วยเหลือประชาชน ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอต้นเสมอปลายซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่เองและประชาชนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และยังเป็นโอกาสให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในแก้ปัญหาที่สำคัญ ๆ ที่กระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตของประชาชนในกิจกรรมและการบริหารในเรื่องสำคัญ ๆ ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้หลักสมานัตตการในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย^{๖๒}

การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตการกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนเผชิญอยู่อย่างครบถ้วน ซึ่งจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ไม่ทิ้งให้เป็นภาระของใครคนใดคนหนึ่งเป็นการเฉพาะ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตต้องร่วมกันเรียนรู้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว

^{๖๑} สัมภาษณ์ ดร.อดุลย์ คนแรง, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๖๒} สัมภาษณ์ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๑.

ที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและการดำเนินชีวิตของประชาชน แล้วจึงนำเอาหลักสมานัตตตามาใช้ในการแก้ปัญหา และยึดเอาหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของในหลวงรัชกาลที่ ๙ มาใช้ร่วมด้วย จะทำให้ประสิทธิผลการแก้ปัญหาสัมฤทธิ์แบบยั่งยืน และจะทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจในประสิทธิผลของงานทั้งในงานบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุน^{๖๓}

หลักสมานัตตตเป็นปัจจัยที่ทำให้คนเราเกิดความรู้สึกยินดีพอใจในสิ่งที่มี มีความสุขกับสิ่งที่ได้รับและกับงานที่ทำอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีความเต็มใจในการทำงาน หรือมีเจตคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ส่งผลให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพเช่นเดียวกัน โดยมีผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่คอยเป็นกัลยาณมิตรช่วยเหลือร่วมมือกัน เป็นเหตุให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมากขึ้นตามผลงาน^{๖๔}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ด้านความพึงพอใจในการทำงานตามหลักสมานัตตตตามันเป็นการตอบสนองความต้องการทางจิตใจที่มีผลต่อกายภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ด้วยการรู้จักปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้น และหาทางแก้ไขปัญหาดด้วยความพยายาม ท่วมเท และปัญญอย่างสม่ำเสมอ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานที่ทำตามหลักสมานัตตต

๒๐) การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กร

การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อสร้างความผูกพันของเจ้าหน้าที่ต่อองค์กรในสำนักงานเขต เป็นการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ที่มีความเจริญก้าวหน้าและเติบโตในหน้าที่การงาน ให้ได้รับสวัสดิการ การยกย่องชมเชย เมื่อเจ้าหน้าที่สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตามที่หน้าที่หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตเกิดความรักและความผูกพันต่อผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย^{๖๕}

^{๖๓} สัมภาษณ์ รศ.ดร. สมชัย ศรีนอก, ผู้อำนวยการศูนย์ยุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๖๔} สัมภาษณ์ พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ, หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๖๕} สัมภาษณ์ นายนิวัฒน์ ดวงจิโน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

หลักสมานัตตตาสถาสามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตได้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทำหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตามความเป็นจริง ไม่เกิดความกดดันในขณะทำงานเมื่อเผชิญปัญหาที่รุนแรง พร้อมแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ และเต็มศักยภาพ โดยอาจจะขอความช่วยเหลือและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน หรือจากผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และหัวหน้างาน ในกรณีที่ปัญหานั้นเกินกำลังของตนเอง ด้วยวิธีการนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตเกิดความผูกพันต่อองค์กรอย่างยิ่ง และทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง^{๖๖}

การทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันในองค์กรขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ เพราะการบริหารจัดการตามแผนงาน และตามกลยุทธ์โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน จะทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีความสุข และไร้ความกดดันในงานที่กำลังทำอยู่ เพราะทำงานตามแผน และเป้าหมายที่ฝ่ายบริหารวางไว้ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานตามที่มอบหมายให้ เพราะมีเข็มทิศที่ทำให้รู้และเข้าใจ ชัดเจนว่า งานใดจำเป็นที่จะต้องลงมือทำก่อน-หลัง แล้วในแต่ละงานนั้นจะต้องใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง และสิ่งสำคัญต้องรู้เป้าหมายของงานแต่ละงานว่า เมื่อลงมือทำงานสำเร็จแล้ว จะได้รับอะไรเป็นสิ่งตอบแทน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันด้วยความหวังในองค์กรตามหลักสมานัตตตาสถาในสังคหวัตถุ^{๖๗}

ถ้าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีความรู้สึกว่างานที่กำลังทำอยู่ เขามีความเป็นเจ้าของ หรือเป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์มหาศาลจากงานที่กำลังทำอยู่นี้ และเป็นการทำงานเพื่อการเรียนรู้ แล้วผลประโยชน์ที่ได้รับจากการคิดว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนนั้นคือเจ้าขององค์กร จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความผูกพันในงานที่ทำ ส่งผลให้มีขวัญกำลังใจและมีแรงบันดาลใจมากยิ่งขึ้น มันจะช่วยเป็นพลังกระตุ้นให้ทุกคนมุ่งไปที่ผลลัพธ์ของงาน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงตามหลักสมานัตตตาสถา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นเหตุให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลอย่างยั่งยืน^{๖๘}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาสถาการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กรนั้น เน้นไปที่การทำให้เจ้าหน้าที่เขตทุกคนเข้าใจจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกันในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน รวมทั้งการทำงานเพื่อองค์กรด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตน และคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็น

^{๖๖} สัมภาษณ์ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๖๗} สัมภาษณ์ พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ, หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๖๘} สัมภาษณ์ พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภิฉนโท, คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๑.

หลัก เมื่อเป็นเช่นนี้ จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรักและความผูกพันภายในองค์กรและต่อองค์กรตลอดไป

๒. ปัญหาและอุปสรรคใดบ้างที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างความผูกพันในองค์กร

๑) การพัฒนาเจ้าหน้าที่

ปัญหาด้านเศรษฐกิจเกิดผลกระทบต่อการจัดสรรงบประมาณการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานของรัฐทุกองค์กร รวมถึงกรุงเทพมหานครด้วย ที่เกิดการขาดแคลนงบประมาณด้านการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร หรืองบประมาณด้านนี้ถูกตัดและลดลง หรือชะลอการใช้จ่ายตามนโยบายของรัฐบาล ทำให้โครงการฝึกอบรม การจัดสัมมนา การจัดประชุมเพื่อพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ และการศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศถูกระงับ หรือต้องขยายเวลาออกไป จึงเกิดผลกระทบต่อการพัฒนาเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร และอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับเข้ามาใหม่^{๖๙}

สำนักงานเขตแต่ละเขตมีแผนพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้นในรูปของการฝึกอบรม การจัดสัมมนา การประชุมเชิงวิชาการ และการส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงาน และมีแผนพัฒนาในระยะยาว เช่น การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำมาใช้พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานครในฐานะที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ แต่เมื่องบประมาณไม่เพียงพอจึงทำให้ความสำคัญของการวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องทำได้ในวงจำกัด หรืออาจจำเป็นต้องยกเลิกโครงการหรือกิจกรรมตามแผนงาน ซึ่งเกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้หรือถ้ามีก็จะ มีน้อยลง อันเนื่องมาจากความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณเพื่องานอื่น^{๗๐}

สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครแต่ละแห่งมีการจ้างลูกจ้างเพื่อเข้ามาช่วยเจ้าหน้าที่ทำงานให้สนองต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการ แต่เมื่อมีงบประมาณไม่เพียงพอ จึงเกิดผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร และทำให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่อาจต้องทำงานหนักมากขึ้น เพราะปริมาณงานที่ล้นมือ อาจจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะเกิดผลเสียต่อองค์กรและต่อประชาชนในที่สุด ปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้น

^{๖๙} สัมภาษณ์ นางสุภารัตน์ ผาติพงศ์, หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๗๐} สัมภาษณ์ นายมนตรี หวังทอง, หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

เนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล และรายได้ที่กรุงเทพมหานครจัดเก็บเองด้วย เมื่อไม่มีงบประมาณจ้างลูกจ้างต่อ จึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น หรือปริมาณมากเกินไปจนล้นมือ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ต้องการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตามที่องค์กรและประชาชนคาดหวัง^{๗๑}

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในรูปการฝึกอบรม การจัดสัมมนา การจัดประชุมเชิงวิชาการ และการไปศึกษาดูงานมีจำกัด เพราะขาดงบประมาณในด้านนี้ และยังส่งกระทบไปถึงการจ้างลูกจ้างชั่วคราวที่จำเป็นต้องช่วยงานเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิผล สนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนใหญ่จะเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ไม่มีส่วนร่วมในการคิด การตัดสินใจ ไม่รู้จักการทำงานเป็นทีมงาน ขาดงบประมาณในการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมความรู้หรือให้มีเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประสบการณ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตามนโยบายของรัฐบาลที่ไม่ต้องการให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจที่จะทำงานอย่างกระตือรือร้น ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งาน หรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามที่กรุงเทพมหานครคาดหวัง^{๗๒}

การที่จะจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมหาความรู้นอกสถานที่เพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอทำได้ยากในสภาพปัจจุบัน เพราะงบประมาณของสำนักงานเขตแต่ละแห่งไม่เพียงพอให้ดำเนินการได้ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ขาดกระบวนการมีส่วนร่วมในการระดมสมอง ระดมความคิดในเวทีที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถทำได้เฉพาะภายในสำนักงานเขตเท่านั้น การส่งเจ้าหน้าที่ไปดูงานเพื่อหาความรู้และประสบการณ์นอกหน่วยงานทั้งภายในประเทศและในต่างประเทศจะทำให้เจ้าหน้าที่มีแรงจูงใจมากขึ้น โดยเฉพาะโลกยุคปัจจุบันเทคโนโลยีเจริญพัฒนาก้าวหน้าไปไกลมาก แต่งานของกรุงเทพมหานครยังคงตามไม่ทัน การเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งงานบริการ งานสนับสนุน งานสวัสดิการ และกระทบถึงงานบริหารอย่างแน่นอน การปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่นำหลักพุทธธรรมเกี่ยวกับสังคหวัตถุมาใช้ในการดำเนินชีวิตจะสามารถช่วยในการสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ได้อย่างมาก^{๗๓}

^{๗๑} สัมภาษณ์ นายพิชัย รัตนบริหาร, หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๗๒} สัมภาษณ์ นายธนະสิทธิ์ เมธพันธ์เมือง, ผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๗๓} สัมภาษณ์ นายพิชัย รัตนบริหาร, หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเขตประเวศ, วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๑.

ค่าตอบแทนหรือการพิจารณาความดีความชอบด้วยการขึ้นเงินเดือนหรือค่าตอบแทนให้แก่เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครทำไม่ได้เต็มที่ เพราะงบประมาณไม่เพียงพอ จึงเกิดผลกระทบอย่างมากต่อแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ เพราะความจริง ต้องให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกันโดยเลือกแนวทางที่ดีที่สุดสำหรับพัฒนางาน ไม่ว่าจะเป็งานบริการ งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุน ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม ซึ่งต้องมีการจัดรูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบอย่างสม่ำเสมอ แต่เมื่อขาดงบประมาณที่จะดำเนินกิจกรรมตามแผน จึงเกิดผลกระทบต่อโครงการและกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ จึงทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ทำด้อยลงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้^{๗๔}

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เกี่ยวกับข้อจำกัดด้านงบประมาณ ที่จะส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้วยการจัดอบรมและการไปดูงานในต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีความรู้และประสบการณ์ตามความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ตามการเปลี่ยนแปลงของของโลกยุค ๔.๐ จึงทำให้ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผล

๓) การสร้างบรรยากาศในการทำงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างบรรยากาศในการทำงานส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของสำนักงานที่แออัด ไม่เป็นสัดส่วนที่เป็นส่วนตัว บรรยากาศที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ใช้สมาธิในกาคิดสร้างสรรค์งานและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพจึงมีน้อย บรรยากาศที่จำเจและความเคยชินทางวัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานตามหน้าที่แบบวันต่อวัน ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชาอาจจะมปัญหาในช่วงประเมินพิจารณาความดีความชอบที่อาจทำให้เกิดความรู้ไม่เป็นที่พอใจของเจ้าหน้าที่ที่ได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนน้อย นอกจากนี้ การให้บริการแก่ประชาชนอาจจะมปัญหาในความล่าช้าอันเนื่องมาจากอุปกรณ์ที่ไม่ได้รับการซ่อมแซมพัฒนามานานมาก เพราะขาดงบประมาณซ่อมบำรุง จึงทำให้บรรยากาศระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ดังนั้น บรรยากาศการทำงานจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือกันของคนในสำนักงานเขตที่จะต้องช่วยกันทำให้เกิดบรรยากาศแห่งมิตรภาพ ด้วยการอยู่ร่วมกันอย่างกัลยาณมิตร^{๗๕}

บรรยากาศในการทำงานในสำนักงานเขตเกือบจะทุกแห่งมักจะเกิดจากตัวคนเป็นหลัก เพราะถ้าเจ้าหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของงานที่ทำ และไม่

^{๗๔} สัมภาษณ์ นางสุภารัตน์ ผาติพงศ์ หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๗๕} สัมภาษณ์ นายชโย ทองศรี หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดเขตประเวศ, วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๑.

ใส่จิตวิญญาณเข้าไปในงานที่จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เกิดความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะไม่ใช่เฉพาะตนเองเท่านั้น แต่จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพื่อนร่วมงานคนอื่นพลอยต้องเป็นเช่นนั้นไปด้วย ผู้บังคับบัญชาจึงต้องหาวิธีและแนวทางในการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีการสื่อสารระหว่างกันอย่างมิตรภาพและเป็นกัลยาณมิตร ให้การช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำในการทำงาน มีการประชุมร่วมกันบ่อยตามปฏิทินที่วางไว้ เพื่อร่วมกันคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมกันรับผิดชอบ โดยมองเป้าหมายคือความสำเร็จของงานและประชาชนเป็นหลัก จะทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นไปด้วยความสุข แม้จะมีอุปสรรคเรื่องการขาดแคลนของงบประมาณ ทรัพยากรที่ไม่เพียงพอ สถานที่ทำงานแออัด สวัสดิการที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับเอกชนก็ตาม แต่บรรยากาศแห่งมิตรภาพจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานเกิดประสิทธิภาพ และจะเกิดประสิทธิผลในทางที่ดีต่อประชาชนในที่สุด^{๗๖}

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการสร้างบรรยากาศในงานที่ทำ คือ การไม่มีส่วนร่วมในการคิด การทำ และการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ ๆ ที่เกิดผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง เช่น การบริหารจัดการทรัพยากร การจัดการสวัสดิการภายในสำนักงาน ความขัดกันของผลประโยชน์ภายในของหัวหน้าหรือเจ้าหน้าที่ การสื่อสารบริการที่ไม่เป็นที่พอใจของประชาชน ความตึงเครียดในช่วงการทำงาน ภาระงานที่มากเกินไป การไม่มีกิจกรรมผ่อนคลายให้แก่เจ้าหน้าที่ หรือการที่จะต้องทำงานล่วงเวลา เป็นปัญหาของกรุงเทพมหานครในภาพรวม ทำให้บรรยากาศการทำงานเกิดผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน จึงควรให้ทุกคนได้ทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานอย่างมีความสุขด้วยการน้อมนำเอาความพอเพียง พอดีของในรัชกาลที่ ๙ มาประยุกต์ใช้ซึ่งน่าจะตรงกับหลักสังคหวัตถุ ๔ ในทางพระพุทธศาสนา แล้วจะทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน^{๗๗}

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในด้านบรรยากาศในการทำงาน คือ การขาดแคลนงบประมาณในการปรับปรุงสำนักงานที่สะดวก ขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย ภาระงานที่มากเกินไป การขาดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ หรือการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สำคัญ ๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ทุกคน ความเคยชิน ความจำเจ และการขาดกิจกรรมสร้างสรรค์ที่จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความผ่อนคลาย เป็นผลให้เกิดปัญหาในการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย

^{๗๖} สัมภาษณ์ นายนิวัฒน์ ดวงจิโน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๗๗} สัมภาษณ์ นายวิศเวศ ศรีสวัสดิ์ หัวหน้าฝ่ายโยธาเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

๔) การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ปัญหาของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมักขึ้นอยู่กับความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเงินเดือน รวมทั้งถึงสวัสดิการเป็นหลัก เพราะในระบบราชการ เงินเดือนของเจ้าหน้าที่จะขึ้นอยู่กับวุฒิที่จบ และระยะเวลาของการทำงาน ซึ่งถ้าเทียบกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น และปัญหาทางเศรษฐกิจแล้ว เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครยังมีเงินเดือนที่น้อย และระบบสวัสดิการยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ถ้ามองไปที่ความพึงพอใจของประชาชน ต้องยอมรับความจริงว่า การให้บริการแก่ประชาชนในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครยังมีข้อบกพร่อง เจ้าหน้าที่ยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการ รวมถึงเครื่องมือในการให้บริการก็ยังไม่เพียงพอ และล้ำสมัย ยังขาดงบประมาณที่จัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัย จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร^{๗๘}

ต้องยอมรับว่า ยังมีกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอยู่ เพราะจำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน แม้กรุงเทพมหานครจะพยายามใช้ระบบ One stop service มาช่วย ก็สามารถช่วยได้ในระดับหนึ่ง แต่เมื่อจำนวนกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาระบบออนไลน์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถให้ประชาชนได้รับบริการรวดเร็วตามยุคสมัยก็ยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ เพราะขาดงบประมาณในการส่งเสริมและสนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้ไปศึกษาดูงานในด้านนี้ ที่จะนำมาพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกัน^{๗๙}

ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร นอกจากรายได้ที่น้อยเมื่อเทียบกับบริษัทเอกชนแล้ว โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย ระบบสวัสดิการถือว่าเป็นปัจจัยลำดับต้น ๆ ที่เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครยังมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ปัญหาและอุปสรรคภายในหน่วยงานก็จะมีสถานที่ทำงานยังแออัด ระบบการบริหารงานภายในยังไม่เอื้อต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ เพราะไม่มีการอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานอย่างทั่วถึง เพราะยังขาดงบประมาณในส่วนนี้ ประกอบนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการประหยัดงบประมาณในส่วนนี้ จึงทำให้

^{๗๘} สัมภาษณ์ นางสาวเสาวลักษณ์ วยะนันท์, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๗๙} สัมภาษณ์ นายสันติ โคตรมี, หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมเขตประเวศ, วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๑.

การพัฒนาเจ้าหน้าที่ไม่ต่อเนื่อง เป็นเหตุให้เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ^{๕๐}

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ยังไม่สอดคล้องกับครองชีพที่นับวันจะสูงขึ้น และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จะต้องดูแลครอบครัว การศึกษาของบุตร และค่าใช้จ่ายในครอบครัวและในชีวิตประจำวัน อันเนื่องมาจากปัญหาเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ จึงทำให้การจัดสรรงบประมาณสำหรับหน่วยงานกรุงเทพมหานครไม่เพียงพอ ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี และความต้องการของคนที่จะเพิ่มมากขึ้นตามยุคสมัย

๕) การสร้างความผูกพันในองค์กร

ปัญหาความผูกพันของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อองค์กรส่วนใหญ่มาจากหลายปัจจัยภายนอก คือ ความต้องการปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ ความรักความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงาน ถ้าเจ้าหน้าที่ทำงานสำเร็จและได้รับการยอมรับอย่างชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน ก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ความผูกพันของเจ้าหน้าที่สำนักงานเป็นผลมาจากการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความก้าวหน้าเติบโตในหน้าที่การงาน ให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมหรือมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานของตนเอง มอบหมายงานให้สอดคล้องกับทักษะของเจ้าหน้าที่แต่ละคน การให้รางวัลและคำยกย่องชมเชย ทำให้เกิดความรักระหว่างเพื่อนร่วมงาน และเกิดความรักและผูกพันกับผู้บังคับบัญชา นั่นก็คือความรักและความผูกพันต่อองค์กร ทำให้งานเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง^{๕๑}

ถ้าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตไม่รู้จักการแบ่งปันเรื่องราวส่วนตัวเล็ก ๆ น้อย ๆ กับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดความห่างเหิน ถ้าไม่มีการสร้างบรรยากาศการพูดคุยแบบกัลยาณมิตรโดยผู้บังคับบัญชา ก็จะเกิดความไม่เข้าใจในเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงต้องหาวิธีการสร้างความเชื่อใจและไว้วางใจภายในองค์กรให้เกิดขึ้นให้ได้ โดยการกิจกรรมร่วมกันภายในองค์กร เช่น การเล่นเกมหาความเหมือนร่วม ๑๐ อย่างระหว่างคนในองค์กร เดว่าเรื่องที่บอกอันไหนจริง อันไหนหลอก หรือให้เดาว่าใครกันที่น่าจะเป็นคนทำพฤติกรรมที่เขียนไว้ เป็นต้น เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับความสนใจและใส่ใจอย่างกัลยาณมิตร จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความสนุกและทุ่มเทความสามารถที่มีให้กับงานชิ้นนั้น ๆ โดยวิธีนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่มีความรักและความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชา^{๕๒}

^{๕๐} สัมภาษณ์ นางสุภารัตน์ ผาติพงศ์ หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ, วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๕๑} สัมภาษณ์ นายนิวัฒน์ ดวงจิน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๕๒} สัมภาษณ์ นายมนตรี หวังทอง หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ, วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๑.

ถ้าไม่สามารถทำให้เจ้าหน้าที่เขตมีความรู้สึกว่างานที่กำลังทำอยู่ เขามีความเป็นเจ้าของ หรือเป็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากงานที่กำลังทำอยู่นี้ และเป็นการทำงานเพื่อการเรียนรู้ มักจะเกิดปัญหา ความไม่ผูกพันต่อองค์กรทุกองค์กร จึงต้องส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้สึกที่ว่า ตนเองคือเจ้าขององค์กร จึงจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีความละเอียด รอบคอบมากยิ่งขึ้น มีขวัญ กำลังใจและมีแรงบันดาลใจมากยิ่งขึ้น มันจะช่วยเป็นพลังกระตุ้นให้ทุกคนมุ่งไปที่ผลลัพธ์ของงาน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วง ส่วนการทำงานเพื่อการเรียนรู้ นั่นคือ การมุ่งไปที่ผลประโยชน์ที่ตนเองกำลังจะได้รับ มันจะสร้างความเพียรพยายาม และความอดทน ส่งผลให้มีความผูกพันอย่างลึกซึ้งต่อองค์กร ซึ่งคือหลักการเสียสละร่วมแรงร่วมใจกันในการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน^{๘๓}

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร เป็นความปัญหา ความรู้สึกที่จะต้องร่วมมือกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชา ที่เกิดปัญหา เพราะทุกคนมุ่งไปยังผลประโยชน์คือรายได้มากคุณค่าของงานที่ทำ คุณค่าของความเป็นข้าราชการที่ต้องมีจิตวิญญาณเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนตามหลักสังคมทวิตฤหรือคุณค่า ความพึงพอใจตามทฤษฎีองค์กรของเฮอริชเบิร์ก

๔.๑.๒ สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหารภายใน งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนมีการนำเอาหลักพุทธธรรมเกี่ยวกับสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีคุณลักษณะของการเสียสละการสื่อสารที่ดีประสิทธิภาพ การร่วมกันทำงานด้วยความสามัคคี และมีการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ แม้จะมีปัญหาในการจัดฝึกอบรม การจัดสัมมนาเชิงวิชาการ การจัดประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกัน และการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อันเนื่องมาจากงบประมาณในด้านนี้ถูกกลดลงอย่างมาก เป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจและสภาพของงบประมาณที่ได้รับ จึงเกิดผลกระทบต่อการส่งเสริมและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลตามที่วางเป้าหมายไว้

^{๘๓} สัมภาษณ์ นายนิวัฒน์ ดวงจิโน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ, วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๑.

๔.๑.๓ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ

๑. การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ในการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการทำงานนั้น เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตควรนำเอาหลักพุทธจิตวิทยามาใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จ โดยให้การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และจากประชาชนตามลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยมุ่งให้เกิดความก้าวหน้าในงานที่ตนเองทำ จึงจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลทั้งด้านแรงจูงใจ นอกจากการได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น มีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ ได้รับโอกาสใส่การพัฒนาตนเองตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร เพราะถ้ามีหลักพุทธจิตวิทยามากำกับจะทำให้เกิดคุณค่าในด้านจิตใจ ซึ่งถือว่าเป็นคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ของรัฐในยุคใหม่ ซึ่งแม้แต่ตะวันตกเองก็ได้นำเอาหลักพุทธธรรมและหลักจิตวิทยามารวมกันเพื่อเป็นฐานในการทำงานให้มีความสุข^{๘๔}

การสร้างแรงจูงใจในการทำงานในงานบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนตามระบบงานของกรุงเทพมหานครตามหลักพุทธจิตวิทยา คือ การส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่เห็นคุณค่าของตนเอง รู้จักวิธีการทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นกัลยาณมิตรกับผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และประชาชนทั้งที่มารับบริการ และในชุมชนกรุงเทพมหานคร เพื่อทำให้งานที่ตนเองรับผิดชอบประสบผลสำเร็จ หลักสังคหวัตถุ ๔ และทฤษฎีทางจิตวิทยาตะวันตกสามารถใช้บูรณาการเป็นหลักการที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างยั่งยืน เพราะถ้าเจ้าหน้าที่รู้จักเสียสละ รู้จักใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะได้รับการช่วยเหลือ ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายอย่างสม่ำเสมอ^{๘๕}

หลักสังคหวัตถุ ๔ กับทฤษฎีจิตวิทยาเป็นชุดคุณธรรมจริยธรรมที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานประสบผลสำเร็จได้อย่างมีความสุข สามารถเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครที่มีคุณค่าต่อจิตใจมากกว่าวัตถุสิ่งของ หรือเงินเดือน สวัสดิการ แต่ถ้าทุกระบบและกลไกกลอุกบริหารจัดการตามหลักพุทธจิตวิทยาจะทำให้ประสิทธิผลของงานออกมาอย่างมีคุณค่าและยั่งยืนถาวร เพราะประสิทธิผลของงานเกิดจากความทุ่มเท ความเสียสละ ความร่วมมือกัน

^{๘๔} ผศ.ดร.เมธาพันธ์ โพธิ์ธีรโรจน์, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๘๕} ผศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

เป็นทีม และความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งงานบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุน^{๘๖}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเสียสละ รู้จักการใช้ถ้อยคำที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ รู้จักการทำงานเป็นทีม รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย

๒. การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านบรรยากาศในการทำงาน

ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตจะต้องร่วมมือกันในการสร้างบรรยากาศในการทำงานในสำนักงานให้เกิดการเอื้อต่อความสำเร็จของงานตามทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก บรรยากาศของการทำงานให้เกิดมาจากการได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และจากประชาชน หมายความว่า บรรยากาศในการทำงานจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้าในงานที่ทำ และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานที่ทำ ในรูปของเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ รวมถึงสวัสดิการที่ดีขึ้น^{๘๗}

การสร้างบรรยากาศในการทำงานในงานบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนตามระบบงานของกรุงเทพมหานครตามทฤษฎีองค์กรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ๕ ประการของเฮอริชเบิร์กนั้น เกิดจากความร่วมมือกันของคนทุกคนในองค์กรที่ทำงานกันเป็นทีม มุ่งประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก มีการแบ่งปันผลประโยชน์อย่างเท่าเทียม มีความรัก ความสามัคคีของคนในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์^{๘๘}

บรรยากาศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงานบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเฮอริชเบิร์กนั้น

^{๘๖} ดร.พงษ์พัฒน์ จิตตานุกรักษ์, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๘๗} พระปลัดระพิน พุทธิสารโร (ด้วงลอย) ผศ.ดร., คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๘๘} ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

บรรยากาศในองค์กรจะต้องเอื้ออำนวยให้การความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือในองค์กร มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะงานและความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย^{๘๙}

สรุปได้ว่า การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมาก คือ การทำให้งานเต็มไปด้วยความเป็นกัลยาณมิตร เต็มไปด้วยมิตรภาพและความปรารถนาดีต่อกัน โดยมุ่งความสำเร็จของงานเป็นหลัก ซึ่งจะทำได้ได้รับการยอมรับและยกย่องจากสังคมด้วยดี

๓. การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการทำงาน

เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตจะทำงานเกิดประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงานส่วนตนเป็นสำคัญ เพราะพลังขับเคลื่อนในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้นมีองค์ประกอบจากภายในและภายนอก ภายในคือความพอใจในการทำงานที่ทำได้ด้วยความรู้สึกสำนึกว่า ตนเป็นข้าราชการที่มีหน้าที่ต้องบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้สำเร็จเพื่อประโยชน์ของรัฐ ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น รายได้ เงินเดือน ค่าตอบแทน เงินประจำตำแหน่ง สวัสดิการ เป็นต้น ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงาน แต่ถ้ามีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนนำเอาหลักพุทธจิตวิทยาไปใช้ในการทำงานจริง ๆ จะทำให้ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานอย่างมีความสุข เพราะทุกคนทำงานด้วยความเสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วม หุ่่มเท่่มง่ม่นเพื่อทำงานบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย^{๙๐}

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานนั้น ต้องให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมผลประโยชน์ ต้องให้ทุกคนมีความสุขว่างานคือชีวิต ชีวิตคืองาน บันดาลสุข ตามหลักพุทธจิตวิทยา คือ การเสียสละ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ร่วมมือกัน การช่วยเหลือกัน การมีเมตตาไมตรีต่อกัน การเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน และประชาชน รู้จักใช้วาจาที่ไพเราะในการให้บริการแก่ประชาชน มีการนำหลักอรรถจริยามาบริหารจัดการงานสวัสดิการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้จักช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันในสำนักงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและนำความสำเร็จมาสู้องค์กรอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยและยั่งยืน^{๙๑}

^{๘๙} นายแสวง จันทพันธ์, หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเขตประเวศ, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๙๐} ผศ.ดร.พิเชฐ ทังโต, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๙๑} นางสาวอรุณี อินถนอม, หัวหน้าฝ่ายรายได้เขตประเวศ, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

ความพึงพอใจในการทำงานที่ยั่งยืน ต้องเกิดจากรู้สึกด้านจิตใญ่มากกว่าวัตถุภายนอก เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย การรู้จักยกย่องชมเชย การแสดงออกซึ่งความเป็นกัลยาณมิตรของกันและกันในสำนักงาน การทำงานเป็นทีม การมุ่งมั่นบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างเต็มที่ สม่่าเสมอ โดยมุ่งความสำเร็จของงานที่ตนเองรับผิดชอบตามลักษณะของการที่ทำ และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ย่อมเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานตามหลักพุทธธรรมคือ สังคหวัตถุ ๔ และสอดคล้องกับทฤษฎีจิตวิทยาของเฮอริชเบิร์กที่กล่าวว่า ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือตามลักษณะงานและความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ และจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่^{๙๒}

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ด้วยหาวิธีให้ทุกคนทำงานให้สำเร็จ ให้ตนเองได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และประชาชน โดยทุกคนมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ โดยทุกคนมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียมกัน

๔. การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กร

การที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรต้องทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตเข้าใจถึงคุณค่าของงานที่ทำ เห็นคุณค่าของความเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครที่จะต้องทำงานหนักเพื่อประชาชนจำนวนมากว่า ๑๐ ล้านคน โดยต้องได้รับการส่งเสริมและพัฒนาจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และได้รับการยอมรับจากประชาชน ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรต้องนำหลักพุทธจิตวิทยา คือ การรู้จักเสียสละ การรู้จักสื่อสารด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานเหมาะสมถูกกาลเทศะ การรู้จักช่วยเหลือเอื้อจางกันภายในองค์กร และการมุ่งมั่นทุ่มเททำงานบริการประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย งานจึงจะสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและประชาชนตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยหวังที่จะก้าวหน้าในงานที่ทำอย่างสมดุลทั้งด้านกายภาพและชีวิตภาพ จึงจะเกิดความผูกพันในองค์กรอย่างยั่งยืน^{๙๓}

การสร้างความผูกพันในองค์กรด้วยการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตตา มาบูรณาการกับหลักจิตวิทยาทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก จะทำให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสได้สร้างความผูกพันและความรักภายในองค์กร เพราะการทำงานให้เกิดผลสำเร็จนำ

^{๙๒}ดร.ประเสริฐ ธิลาว, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๙๓}ดร.สุวัฒน์ สัน รักขันโท, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

ซึ่งความภูมิใจ การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและประชาชน โดยมีความก้าวหน้าในงาน เช่น เงินเดือนที่ได้รับสูงขึ้น มีการเพิ่มสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือการช่วยเหลือในรูปแบบอื่น ๆ อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ความผูกพันและความรักในองค์กร^{๙๔}

สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครพยายามส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันต่อองค์กร ด้วยการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีรายได้ที่เพียงพอ รู้จักหารายได้เสริม ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา มีการช่วยเหลือกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ และมีการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันกับชุมชนกรุงเทพมหานคร เมื่อมีโอกาสก็ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมพัฒนาหาความรู้กับหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาพัฒนางานบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น ถ้าสามารถส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตได้นำหลักสังคหวัตถุมาใช้ในการทำงาน จะทำให้เกิดความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กรด้วยความภูมิใจ ด้วยคุณค่าของงานที่ปรากฏเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน^{๙๕}

สรุปได้ว่า ประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กรตามหลักพุทธจิตวิทยา คือ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดจิตสำนึกการทำงานและอยู่ร่วมกันด้วยความรัก ความเข้าใจกันและกันภายในองค์กร มีปัญหาสามารถช่วยเหลือกันได้อย่างกัลยาณมิตร

๔.๑.๔ สรุปผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ

จากการสนทนากลุ่มเฉพาะ พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทานการเสียสละ ปิยวาจาการรู้จักสื่อสารที่ดี อตถจริยาการทำประโยชน์ร่วมกัน สมานัตตตการบำบัดทุกข์บำรุงให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย บุรณาการกับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ๕ ประการของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การทำงานให้ถูกต้องตามลักษณะงานและความรับผิดชอบ จนเกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครใน ๔ ด้าน คือ ๑) เป็นการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเสียสละ รู้จักการใช้ถ้อยคำที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ รู้วิธีการช่วยเหลือเอื้อเพื่อเกื้อกูลกัน รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย ๒) ทำให้บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความเป็นกัลยาณมิตร เต็มไปด้วยมิตรภาพและความปรารถนาดีต่อกัน จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของงาน และได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน ๓) เป็นตัวแปรทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

^{๙๔}ดร.สรายุทธ อุดม, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

^{๙๕}นางสุภารัตน์ ผาดิพงษ์, หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ, วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑.

เขตกรุงเทพมหานคร เพราะมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในที่ทำงาน มีวิธีการทำงานด้วยความสุขด้วยวิธีการทำงานเป็นทีม โดยทุกคนมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียมกัน และ ๔) ทำให้เกิดความผูกพันในองค์กร เพราะมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดจิตสำนึกการทำงานและอยู่ร่วมกันด้วยความรัก และความเข้าใจกันอย่างกัลยาณมิตรภายในองค์กร

๔.๒ ผลการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๒.๑ แนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) กับผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา ด้านจิตวิทยา และผู้บริหารสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ได้แนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยการบูรณาการหลักสังคหัตถ์ ๔ คือ ทานการเสียสละ ปิยวาจาการสื่อสารที่ดีต่อกัน อตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกัน และสมานัตตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย กับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) คือ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement) เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ๔ ด้าน คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความผูกพันในองค์กร ไม่รวมด้านการพัฒนาซึ่งเป็นตัวแปรที่เป็นตัวสนับสนุนประสิทธิผล ๔ ด้านหลัก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ๔ แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ ๑ แนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริม
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยใช้ ทาน การเสียสละเป็นฐาน



แผนภาพที่ ๔.๑ การใช้ทานการเสียสละเป็นฐานในแนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้

ในแนวทางที่ ๑ นี้ ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีการเสียดสีเป็นฐานะ และใช้ทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement) เป็นตัวเสริมในการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ๑) มองข้อดีของงานที่ทำการเข้าใจลักษณะงานของตนตามขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะมองเห็นความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ตนเองทำ จะส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๒) สร้างมิตรภาพในที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญแห่งการสร้างกัลยาณมิตรกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๓) แต่งตัวให้สดใสและดูดีไปทำงานสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมทางด้านจิตใจที่สดใสมีความสุขตลอดในการปฏิบัติงาน เพราะบุคลิกภายนอกบอกคุณภาพจิตภายใน ๔) ใช้วันลาพักผ่อนตามที่มิให้ครบ การไปพักผ่อนเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่จะทำให้มีพลังที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้งานสัมฤทธิ์ชีวิตรื่นรมย์สมเจตนาและเป้าหมาย ๕) เติมอาหารให้สมองและออกกำลังกาย การแสวงหาความรู้ตลอดทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และการดูแลสุขภาพกายด้วยการเคลื่อนไหวจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น เป็นการสมดุลง่ายสมดุลง่ายตามหลักพุทธธรรม ๖) ใช้เวลาหลังเลิกงานและวันหยุดด้วยกิจกรรมพักผ่อนต้องมีเวลาไปผ่อนคลายร่างกายและจิตใจด้วยกิจกรรมนันทนาการบ้าง จะทำให้ไม่เกิดความจำเจ จะเป็นผลทำให้เกิดความกระปรี้กระเปร่าตลอดเวลา ๗) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน การเป็นกัลยาณมิตรหรือปฏิบัติตนตามหลักกัลยาณมิตรจะทำให้การทำงานเกิดแรงจูงใจ มีพลังใจในการหาทางออกเมื่อประสบกับปัญหาและอุปสรรคทั้งงานในสำนักและงานส่วนตัว จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ และ ๘) การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าของตนเองในผลงานที่ตนได้ทำไปผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานกันอย่างมีความสุข ต้องมีการยกย่องให้กำลังใจ ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรยากาศในการทำงาน ประกอบด้วย ๑) ตกแต่งสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีสีสัน ไม่จำเจ โดยมีเป้าหมายคือความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๒) กระตุ้นให้ทีมบริหารเข้าถึงบุคลากรมากขึ้น ความเป็นกันเอง และความเข้าใจ ให้คำแนะนำอย่างกัลยาณมิตร เพราะผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานกันอย่างมีความสุข ต้องมีการยกย่องให้กำลังใจ ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล ๓) ส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คือการสร้างรูปแบบการเป็นกัลยาณมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บริหาร จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดพลังใจในปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ หรือเมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคทั้งงานในสำนักและงานส่วนตัว ก็มีคนคอยช่วยให้คำปรึกษา แนะนำ จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ๔) ประเมินบุคลากรด้วยคุณภาพของผลงาน การประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่อย่างตรงตรงมา มีทั้งรางวัลและการลงโทษตามระเบียบโดยปราศจากอคติ และมีความจริงใจต่อเจ้าหน้าที่อย่างเป็นมิตร จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ๕) แสวงหาบุคลากรใหม่ที่พร้อมจะพัฒนาตัวเองอยู่เสมอมีการคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่มีคุณภาพเข้ามาช่วยทำงานจะทำให้เจ้าหน้าที่เก่ามีความกระตือรือร้นมากขึ้น จะทำให้บรรยากาศการทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่น่าเบื่อหน่าย และไม่จำเจ ๖) ใส่ใจสุขภาพจิตและการจัดการความเครียดของบุคลากร มีการรณรงค์ตรวจสุขภาพกาย และส่งเสริมการพัฒนาจิตใจของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอจะทำให้ทุกคนมีความความสุข ทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นกัลยาณมิตร ส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย๑)โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ทุ่มเททำงานเต็มศักยภาพตามที่ตนเองรับผิดชอบ ทำให้ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานและสังคมยอมรับ ทำให้มีความหวังในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ๒) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เพราะงานบางงานต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ถ้าไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารและกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่นและไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ๓) สถานะของอาชีพที่เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยเฉพาะกับประชาชนที่มาติดต่องานหรือระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้รับรางวัลหรือคำยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับนับถือเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องการทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลตามเป้าหมาย ๔) การจัดการการบริหารงานของสำนักงานให้เป็นระบบ มีระเบียบจะทำให้เกิดความพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะทุกคนรู้ขอบเขตงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบของตน ทำให้มองเห็นความเจริญก้าวหน้าในงานที่ทำอย่างชัดเจน ๕) สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการทำงานต้องมีการพัฒนาปรับปรุงที่ทำงานให้เหมาะสม มีบรรยากาศของคน ทรัพยากร อุปกรณ์สำนักงาน และภูมิทัศน์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานอย่างกระตือรือร้น ทำงานด้วยความสุขเหมือนบ้านของตนเอง ๖) ความมั่นคงในงานผู้บริหารต้องสร้างความมั่นใจให้แก่เจ้าหน้าที่ว่า จะมีความมั่นคงอย่างยั่งยืนในการทำงานที่รับผิดชอบ มีความก้าวหน้าตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีสวัสดิการอย่างเพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง ๗) วิธีการบังคับบัญชาในการดำเนินการหรือการบริหาร มีการกำหนดภาระงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงาน และความรับผิดชอบตามลักษณะงาน เพื่อความก้าวหน้าของแต่ละคน จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มศักยภาพ

ความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย ๑) มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรต้องให้ทุกคนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกิจกรรมขององค์กร ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ ร่วมติดตามตรวจสอบ และร่วมรับผลประโยชน์ ๒) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานถ้าทุกคนมองเห็นความก้าวหน้าในวาน โดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้บริหาร การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ๓) เลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรต้องให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจในปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และหน้าที่ขององค์กร โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจกับกลยุทธ์และกลวิธีขององค์กร จะทำให้ทุกคนอยากเดินไปสู่เป้าหมายร่วมกัน เพื่อทำให้เป้าหมายเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน ๔) เต็มใจใช้ความพยายามทำงานให้กับองค์กรทำให้ทุกคนยอมทุ่มเท มุ่งมั่น พัฒนาตนเองเพื่อองค์กร มองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญเหนือกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ๕) มีความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานกับองค์กรต้องให้ทุกคนทำงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่งานในความรับผิดชอบบ่อย จนเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจและทำงานไม่มีประสิทธิภาพ กลายเป็นปัญหาความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่โดยส่วนรวม ๖) อุทิศให้กับงานที่ทำเพื่อความเจริญมั่นคงขององค์กรถ้าเจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการพัฒนา ปลูกฝังอุดมการณ์ขององค์กรจะทำให้ทุกคนทำงานอย่างเสียสละ มองความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก เพราะถ้าองค์กรมั่นคงตนเองก็มั่นคง จะทำให้ทุกคนมุ่งมั่นทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรด้วยความรักและความจริงใจต่อองค์กร

แนวทางที่ ๒ แนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริม
 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยใช้ปิยวาจา การสื่อสารดี เป็นฐาน



แผนภาพที่ ๔.๒ การใช้ปิยวาจาการสื่อสารดีเป็นฐานในแนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้

ในแนวทางที่ ๒ นี้ ผู้วิจัยได้ใช้ปิยวาจาการสื่อสารดีเป็นฐานะ และใช้ทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮอรัซเบิร์ก คือ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า(Advancement) เป็นตัวเสริมในการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย๑) มองข้อดีของงานที่ทำโดยใช้การสื่อสารดีต่อกัน เป็นเครื่องมือทำความเข้าใจลักษณะงานของตนตามขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ด้วยแรงจูงใจในการทำงานเต็มที่ เพราะมองเห็นความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ตนเองทำ จะส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้๒) สร้างมิตรภาพในที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญแห่งการสร้างกัลยาณมิตรกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงานตามหลักปิยวาจา การสื่อสารดี ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๓) แต่งตัวให้สดใสและดูดีไปทำงานสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมทางด้านจิตใจที่สดใสมีความสุขตลอดในการปฏิบัติงาน ต้องใช้ปิยวาจาสื่อสารให้ทุกคนเข้าใจในการแต่งตัวที่เหมาะสมกับกาลเทศะเพราะบุคลิกภายนอกบอกคุณภาพจิตภายใน๔) ใช้เวลาน้ำพักร้อนตามที่มีให้ครบตามหลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กรโดยให้ทุกคนเข้าใจว่า การไปพักผ่อนเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่จะทำให้มีพลังที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้งานสัมฤทธิ์ชีวิตที่รื่นรมย์สมเจตนาและเป้าหมาย๕) เติมอาหารให้สมองและออกกำลังกายตามหลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กรโดยให้ทุกคนเข้าใจว่า การแสวงหาความรู้ตลอดจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และการดูแลสุขภาพกายด้วยการเคลื่อนไหวจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น เป็นการสมดุลง่ายสมดุลง่ายตามหลักพุทธธรรม๖) ใช้เวลาหลังเลิกงานและวันหยุดด้วยกิจกรรมพักผ่อนตามหลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กรโดยให้ทุกคนเข้าใจว่าต้องมีเวลาไปผ่อนคลายร่างกายและจิตใจด้วยกิจกรรมนันทนาการบ้าง จะทำให้ไม่เกิดความจำเจ จะเป็นผลทำให้เกิดความกระปรี้กระเปร่าตลอดเวลา๗) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานตามหลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กรโดยให้ทุกคนเข้าใจว่า การเป็นกัลยาณมิตรหรือปฏิบัติตนตามหลักกัลยาณมิตรจะทำให้การทำงานเกิดแรงจูงใจ มีพลังใจในการหาทางออกเมื่อประสบกับปัญหาและอุปสรรคทั้งงานในสำนักและงานส่วนตัว จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ และ ๘) การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าของตนเองในผลงานที่ตนได้ทำไป ผู้บังคับบัญชาต้องใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารดีให้ทุกคนเข้าใจตรงกันและเห็นชอบด้วยกัน จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานกันอย่างมีความสุข ต้องมีการยกย่องให้กำลังใจ ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีที่ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรยากาศในการทำงานประกอบด้วย๑)ตกแต่งสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีสีสัน ไม่จำเจตามหลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กรโดยให้ทุกคนเข้าใจว่าองค์กรมีเป้าหมายคือความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๒) กระตุ้นให้ทีมบริหารเข้าถึงบุคลากรมากขึ้นด้วยการใช้ตามหลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กรโดยให้ทุกคนเข้าใจว่า ความเป็นกันเอง และความเข้าใจ ให้คำแนะนำอย่างกัลยาณมิตร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานมีความสุข และต้องมีการยกย่องให้กำลังใจ มีการชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ๓) ส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กรโดยให้ทุกคนเข้าใจว่าการสร้างรูปแบบการเป็นกัลยาณมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บริหาร จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดพลังใจในปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ หรือเมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคทั้งงานในสำนักและงานส่วนตัว ก็มีคนคอยช่วยหาคำปรึกษา แนะนำ จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ๔) ประเมินบุคลากรด้วยคุณภาพของผลงานตามหลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กร โดยให้ทุกคนเข้าใจว่า การประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่อย่างตรงตรงมา มีทั้งรางวัลและการลงโทษตามระเบียบโดยปราศจากอคติ และมีความจริงใจต่อเจ้าหน้าที่อย่างเป็นมิตร จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ๕) แสวงหาบุคลากรใหม่ที่พร้อมจะพัฒนาตัวเองอยู่เสมอตามหลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กรโดยให้ทุกคนเข้าใจว่าการคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่มีคุณภาพเข้ามาช่วยทำงานจะทำให้เจ้าหน้าที่เก่ามีความกระตือรือร้นในการทำงานดีขึ้น จะทำให้บรรยากาศการทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่น่าเบื่อหน่าย และไม่จำเจ ๖) ใส่ใจสุขภาพจิตและการจัดการความเครียดของบุคลากร มีการรณรงค์ตรวจสุขภาพกาย และส่งเสริมการพัฒนาจิตใจของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอจะทำให้ทุกคนมีความสุข ทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นกัลยาณมิตร โดยใช้วิธีการสื่อสารที่ดีตามหลักปิยวาจา ส่งผลให้ประสิทธิผลการทำงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย๑)ใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กรเพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ทุ่มเททำงานเต็มศักยภาพตามที่ตนเองรับผิดชอบ ทำให้ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานและสังคมยอมรับ ทำให้มีความหวังในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ๒) ใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เพราะงานบางงานต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ถ้าไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารและกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่นและไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ๓) ใช้หลักปิยวาจาการสื่อสารดีต่อกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าสถานะของอาชีพที่เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยเฉพาะกับประชาชนที่มาติดต่องานหรือระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้รับรางวัลหรือคำยกย่องชมเชย ได้รับ

การยอมรับนับถือเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องการทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย

๔) ใช้หลักปฎิบัติจากการทำงานที่ดีต่อกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การจัดการการบริหารงานของสำนักงานให้เป็นระบบ มีระเบียบจะทำให้เกิดความพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะทุกคนรู้ขอบเขตงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบของตน ทำให้มองเห็นความเจริญก้าวหน้าในงานที่ทำอย่างชัดเจน

๕) ใช้หลักปฎิบัติจากการทำงานที่ดีต่อกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการทำงานต้องมีการพัฒนาปรับปรุงที่ทำงานให้เหมาะสม มีบรรยากาศของคน ทรัพยากร อุปกรณ์สำนักงาน และภูมิทัศน์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานอย่างกระตือรือร้น ทำงานด้วยความสุขเสมือนบ้านของตนเอง

๖) ใช้หลักปฎิบัติจากการทำงานที่ดีต่อกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า ความมั่นคงในงานผู้บริหารต้องสร้างความมั่นใจให้แก่เจ้าหน้าที่ว่า จะมีความมั่นคงอย่างยั่งยืนในการทำงานที่รับผิดชอบ มีความก้าวหน้าตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีสวัสดิการอย่างเพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

๗) ใช้หลักปฎิบัติจากการทำงานที่ดีต่อกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า วิธีการบังคับบัญชาในการดำเนินการหรือการบริหาร มีการกำหนดภาระงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงาน และความรับผิดชอบตามลักษณะงาน เพื่อความก้าวหน้าของแต่ละคน จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มศักยภาพ

ความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย ๑) มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรต้องให้ทุกคนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกิจกรรมขององค์กร ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ ร่วมติดตามตรวจสอบ และร่วมรับผลประโยชน์ ๒) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานถ้าทุกคนมองเห็นความก้าวหน้าในวาน โดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้บริหาร การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ๓) เลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรต้องให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจในปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และหน้าที่ขององค์กร โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจกับกลยุทธ์และกลวิธีขององค์กร จะทำให้ทุกคนอยากเดินไปสู่เป้าหมายร่วมกัน เพื่อทำให้เป้าหมายเกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงและยั่งยืน ๔) เต็มใจใช้ความพยายามทำงานให้กับองค์กรทำให้ทุกคนยอมทุ่มเท มุ่งมั่น พัฒนาตนเองเพื่อองค์กร มองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญเหนือกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ๕) มีความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานกับองค์กรต้องให้ทุกคนทำงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่งานในความรับผิดชอบบ่อย จนเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจและทำงานไม่มีประสิทธิภาพ กลายเป็นปัญหาความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่โดยส่วนรวม ๖) อุทิศให้กับงานที่ทำเพื่อความเจริญมั่นคงขององค์กรถ้าเจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา ปลูกฝังอุดมการณ์ขององค์กรจะทำให้ทุกคนทำงานอย่างเสียสละ มองความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก เพราะถ้าองค์กรมั่นคงตนเองก็มั่นคง จะทำให้ทุกคนมุ่งมั่นทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรด้วยความรักและความจริงใจต่อองค์กร

แนวทางที่ ๓ แนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้การประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยใช้อัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันเป็นฐาน



แผนภาพที่ ๔.๓ การใช้อัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันเป็นฐานในแนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้

ในแนวทางที่ ๓ นี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันเป็นฐานะ และใช้ทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮอรัชเบิร์ก คือ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า(Advancement) เป็นตัวเสริมในการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย๑) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การมองข้อดีของงานที่ทำการเข้าใจลักษณะงานของตนตามขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะมองเห็นความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ตนเองทำ จะส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๒) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การสร้างมิตรภาพในที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญแห่งการสร้างกาลยาณมิตรกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงานส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๓) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การแต่งตัวให้สดใสและดูดีไปทำงานสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมทางด้านจิตใจที่สดใสมีความสุขตลอดในการปฏิบัติงาน เพราะบุคลิกภายนอกบอกคุณภาพจิตภายใน๔) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การใช้วันลาพักผ่อนตามที่มีให้ครบ การไปพักผ่อนเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่จิตใจจะทำให้มีพลังที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้งานสัมฤทธิ์ชีวิตีรรมย์สมเจตนาและเป้าหมาย ๕) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การเติมอาหารให้สมองและออกกำลังกาย การแสวงหาความรู้ตลอดจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและการดูแลสุขภาพกายด้วยการเคลื่อนไหวจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น เป็นการสมดุลงายสมดุลงใจตามหลักพุทธธรรม๖) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การใช้เวลาหลังเลิกงานและวันหยุดด้วยกิจกรรมพักผ่อนต้องมีเวลาไปผ่อนคลายร่างกายและจิตใจด้วยกิจกรรมนันทนาการบ้าง จะทำให้ไม่เกิดความจำเจ จะเป็นผลทำให้เกิดความกระปรี้กระเปร่าตลอดเวลา ๗) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน การเป็นกาลยาณมิตรหรือปฏิบัติตนตามหลักกาลยาณมิตรจะทำให้การทำงานเกิดแรงจูงใจ มีพลังใจในการหาทางออกเมื่อประสบกับปัญหาและอุปสรรคทั้งงานในสำนักและงานส่วนตัว จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ และ ๘) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าของตนเองในผลงานที่ตนได้ทำไปผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานกันอย่างมีความสุข ต้องมีการยกย่องให้กำลังใจ ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีที่ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรยากาศในการทำงานประกอบด้วย ๑) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าการตกแต่งสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีสีสัน ไม่จำเจ โดยมีเป้าหมายคือความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๒) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การกระตุ้นให้ทีมบริหารเข้าถึงบุคลากรมากขึ้น ความเป็นกันเอง และความเข้าใจ ให้คำแนะนำอย่างกัลยาณมิตร เพราะผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานกันอย่างมีความสุข ต้องมีการยกย่องให้กำลังใจ ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีที่ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ๓) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คือการสร้างรูปแบบการเป็นกัลยาณมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บริหาร จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดพลังใจในปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ หรือเมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคทั้งงานในสำนักและงานส่วนตัว ก็มีคนคอยช่วยให้คำปรึกษา แนะนำ จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ๔) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การประเมินบุคลากรด้วยคุณภาพของผลงาน การประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่อย่างตรงตรงมา มีทั้งรางวัลและการลงโทษตามระเบียบโดยปราศจากอคติ และมีความจริงใจต่อเจ้าหน้าที่อย่างเป็นมิตร จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ๕) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การแสวงหาบุคลากรใหม่ที่พร้อมจะพัฒนาตัวเองอยู่เสมอมีการคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่มีคุณภาพเข้ามาช่วยทำงานจะทำให้เจ้าหน้าที่เก่ามีความกระตือรือร้นมากขึ้น จะทำให้บรรยากาศการทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่น่าเบื่อหน่ายและไม่จำเจ ๖) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การใส่ใจสุขภาพจิตและการจัดการความเครียดของบุคลากร มีการตรวจตรวจสุขภาพกาย และส่งเสริมการพัฒนาจิตใจของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอจะทำให้ทุกคนมีความสุข ทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นกัลยาณมิตร ส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ๑) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ทุ่มเททำงานเต็มศักยภาพตามที่ตนเองรับผิดชอบ ทำให้ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานและสังคมยอมรับ ทำให้มีความหวังในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ๒) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เพราะงานบางงานต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ถ้าไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารและกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่นและไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ๓) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าสถานะของอาชีพที่เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยเฉพาะกับกับประชาชนที่มาติดต่อกับหรือระหว่าง

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน การได้รับรางวัลหรือคำยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับนับถือเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องการทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย ๔) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าการจัดการการบริหารงานของสำนักงานให้เป็นระบบ มีระเบียบจะทำให้เกิดความพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะทุกคนชอบเขตงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบของตน ทำให้มองเห็นความเจริญก้าวหน้าในงานที่ทำอย่างชัดเจน ๕) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการทำงานต้องมีการพัฒนาปรับปรุงที่ทำงานให้เหมาะสม มีบรรยากาศของคนที่ร่าเริง อุดมการณ์สำนักงาน และภูมิทัศน์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานอย่างกระตือรือร้นทำงานด้วยความสุขเหมือนบ้านของตนเอง ๖) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า ความมั่นคงในงานผู้บริหารต้องสร้างความมั่นใจให้แก่เจ้าหน้าที่ว่า จะมีความมั่นคงอย่างยั่งยืนในการทำงานที่รับผิดชอบ มีความก้าวหน้าตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีสวัสดิการอย่างเพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง ๗) การใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าวิธีการบังคับบัญชาในการดำเนินการหรือการบริหาร มีการกำหนดภาระงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงาน และความรับผิดชอบตามลักษณะงาน เพื่อความก้าวหน้าของแต่ละคน จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มศักยภาพ

ความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย ๑) มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรต้องให้ทุกคนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกิจกรรมขององค์กร ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ ร่วมติดตามตรวจสอบ และร่วมรับผลประโยชน์ ๒) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานถ้าทุกคนมองเห็นความก้าวหน้าในวาน โดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้บริหาร การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ๓) เลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรต้องให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจในปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และหน้าที่ขององค์กร โดยให้ทุกมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจกับกลยุทธ์และกลวิธีขององค์กร จะทำให้ทุกคนอยากเดินไปสู่เป้าหมายร่วมกัน เพื่อทำให้เป้าหมายเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน ๔) เต็มใจใช้ความพยายามทำงานให้กับองค์กรทำให้ทุกคนยอมทุ่มเท มุ่งมั่น พัฒนาตนเองเพื่อองค์กร มองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญเหนือกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ๕) มีความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานกับองค์กรต้องให้ทุกคนทำงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่งานในความรับผิดชอบบ่อย จนเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจและทำงานไม่มีประสิทธิภาพ กลายเป็นปัญหาความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่โดยส่วนรวม ๖) อุทิศให้กับงานที่ทำเพื่อความเจริญมั่นคงขององค์กรถ้าเจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการพัฒนา ปลูกฝังอุดมการณ์ขององค์กรจะทำให้ทุกคนทำงานอย่างเสียสละ มองความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก เพราะถ้าองค์กรมั่นคงตนเองก็มั่นคง จะทำให้ทุกคนมุ่งมั่นทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรด้วยความรักและความจริงใจต่อองค์กร

แนวทางที่ ๔ แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้การประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายเป็นฐาน



แผนภาพที่ ๔.๔ การใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายเป็นฐานในแนวทางการสร้างกระบวนการการประยุกต์ใช้

ในแนวทางที่ ๔ นี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลาย เป็นฐานะ และใช้ทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮิร์ชเชอร์เบิร์ก คือ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า(Advancement) เป็นตัวเสริมในการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ๑) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การมองข้อดีของงานที่ทำการเข้าใจ ลักษณะงานของตนตามขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะมองเห็นความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ตนเองทำ จะส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๒) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การสร้างมิตรภาพในที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญแห่งการสร้างกัลยาณมิตรกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๓) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การแต่งตัวให้สดใสและดูดีไปทำงานสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมทางด้านจิตใจที่สดใสมีความสุขตลอดในการปฏิบัติงาน เพราะบุคลิกภายนอกบอกคุณภาพจิตภายใน ๔) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การใช้วินัยพักร้อนตามที่มิให้ครบ การไปพักผ่อนเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่จะทำให้มีพลังที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้งานสัมฤทธิ์ชีวิตรื่นรมย์สมเจตนาและเป้าหมาย๕) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การเติมอาหารให้สมองและออกกำลังกาย การแสวงหาความรู้ตลอดจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และการดูแลสุขภาพกายด้วยการเคลื่อนไหวจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น เป็นการสมดุลง่ายสมดุลง่ายตามหลักพุทธธรรม ๖) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การใช้เวลาหลังเลิกงานและวันหยุดด้วยกิจกรรมพักผ่อนต้องมีเวลาไปผ่อนคลายร่างกายและจิตใจด้วยกิจกรรมนันทนาการบ้าง จะทำให้ไม่เกิดความจำเจ จะเป็นผลทำให้เกิดความกระปรี้กระเปร่าตลอดเวลา๗) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน การเป็นกัลยาณมิตรหรือปฏิบัติตนตามหลักกัลยาณมิตรจะทำให้การทำงานเกิดแรงจูงใจ มีพลังใจในการหาทางออกเมื่อประสบกับปัญหาและอุปสรรคทั้งงานในสำนักและงานส่วนตัว จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ และ ๘) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าของตนเองในผลงานที่ตนได้ทำไปผู้บังคับ

บัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานกันอย่างมีความสุข ต้องมีการยกย่องให้กำลังใจ ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรยากาศในการทำงานประกอบด้วย ๑) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุข เสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าการตกแต่งสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีสีสัน ไม่จำเจ โดยมีเป้าหมายคือความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๒) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การกระตุ้นให้ทีมบริหารเข้าถึงบุคลากรมากขึ้น ความเป็นกันเอง และความเข้าใจ ให้คำแนะนำอย่างกัลยาณมิตร เพราะผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานกันอย่างมีความสุข ต้องมีการยกย่องให้กำลังใจ ชมเชยเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ๓) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คือการสร้างรูปแบบการเป็นกัลยาณมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บริหาร จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดพลังใจในปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ หรือเมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคทั้งงานในสำนักและงานส่วนตัว ก็มีคนอื่นคอยช่วยให้คำปรึกษา แนะนำ จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ๔) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การประเมินบุคลากรด้วยคุณภาพของผลงาน การประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่อย่างตรงตรงมา มีทั้งรางวัลและการลงโทษตามระเบียบโดยปราศจากอคติ และมีความจริงใจต่อเจ้าหน้าที่อย่างเป็นมิตร จะทำให้ประสิทธิผลของงานสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ๕) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การแสวงหาบุคลากรใหม่ที่พร้อมจะพัฒนาตัวเองอยู่เสมอมีการคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่มีคุณภาพเข้ามาช่วยทำงานจะทำให้เจ้าหน้าที่เก่ามีความกระตือรือร้นมากขึ้น จะทำให้บรรยากาศการทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่น่าเบื่อหน่าย และไม่จำเจ ๖) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า การใส่ใจสุขภาพจิตและการจัดการความเครียดของบุคลากร มีการรณรงค์ตรวจสุขภาพกาย และส่งเสริมการพัฒนาจิตใจของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอจะทำให้ทุกคนมีความความสุข ทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นกัลยาณมิตร ส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย ๑) การใช้หลักสมานัตตาคารบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ทุ่มเททำงานเต็มศักยภาพตามที่ตนเองรับผิดชอบ ทำให้ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานและสังคมยอมรับ ทำให้มีความหวังในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ๒) การใช้หลักสมานัตต

ตาการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เพราะงานบางงานต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ถ้าไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารและกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่นและไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ๓) การใช้หลักสมานัตตตาการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่า สถานะของอาชีพที่เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยเฉพาะกับกับประชาชนที่มาติดต่อกันหรือระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน การได้รับรางวัลหรือคำยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับนับถือเป็นสิ่งที่คุณปฏิบัติงานทุกคนต้องการทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลตามเป้าหมาย ๔) การใช้หลักสมานัตตตาการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าการจัดการการบริหารงานของสำนักงานให้เป็นระบบ มีระเบียบจะทำให้เกิดความพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะทุกคนรู้ขอบเขตงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบของตน ทำให้มองเห็นความเจริญก้าวหน้าในงานที่ทำอย่างชัดเจน ๕) การใช้หลักสมานัตตตาการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการทำงานต้องมีการพัฒนาปรับปรุงที่ทำงานให้เหมาะสม มีบรรยากาศของคนทรัพยากร อุปกรณ์สำนักงาน และภูมิทัศน์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานอย่างกระตือรือร้นทำงานด้วยความสุขเหมือนบ้านของตนเอง ๖) การใช้หลักสมานัตตตาการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าความมั่นคงในงานผู้บริหารต้องสร้างความมั่นใจให้แก่เจ้าหน้าที่ว่า จะมีความมั่นคงอย่างยั่งยืนในการทำงานที่รับผิดชอบ มีความก้าวหน้าตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละคน มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีสวัสดิการอย่างเพียงพอ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง ๗) การใช้หลักสมานัตตตาการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจว่าวิธีการบังคับบัญชาในการดำเนินการหรือการบริหาร มีการกำหนดภาระงานของแต่ละคนอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงาน และความรับผิดชอบตามลักษณะงาน เพื่อความก้าวหน้าของแต่ละคน จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มศักยภาพ

ความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย ๑) มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรต้องให้ทุกคนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกิจกรรมขององค์กร ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ ร่วมติดตามตรวจสอบ และร่วมรับผลประโยชน์ ๒) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานถ้าทุกคนมองเห็นความก้าวหน้าในวาน โดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้บริหาร การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ๓) เลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรต้องให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจในปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และหน้าที่ขององค์กร โดยให้ทุกมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจกับกลยุทธ์และกลวิธีขององค์กร จะทำให้ทุกคนอยากเดินไปสู่เป้าหมายร่วมกัน เพื่อทำให้เป้าหมายเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

และยั่งยืน ๔) เต็มใจใช้ความพยายามทำงานให้กับองค์กรทำให้ทุกคนยอมทุ่มเท มุ่งมั่น พัฒนาตนเอง เพื่อองค์กร มองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญเหนือกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ๕) มีความต่อเนื่อง ในการปฏิบัติงานกับองค์กรต้องให้ทุกคนทำงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ งานในความรับผิดชอบบ่อย จนเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจและทำงานไม่มีประสิทธิภาพ กลายเป็นปัญหาความ เบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ โดยส่วนรวม ๖) อุทิศให้กับงานที่ทำเพื่อความเจริญมั่นคงขององค์กรถ้าเจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการ พัฒนา ปลูกฝังอุดมการณ์ขององค์กรจะทำให้ทุกคนทำงานอย่างเสียสละ มองความเจริญก้าวหน้าและ ความมั่นคงขององค์กรเป็นหลัก เพราะถ้าองค์กรมั่นคงตนเองก็มั่นคง จะทำให้ทุกคนมุ่งมั่นทุ่มเทและ อุทิศตนให้กับองค์กรด้วยความรักและความจริงใจต่อองค์กร

๔.๒.๒ สรุปแนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อ ส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร พบว่า ๔ แนวทางในการ สร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานครเกิดจากการบูรณาการสังคหวัตถุ ๔ กับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮิร์ชเบิร์ก โดยใช้ตัวแปรสังคหวัตถุ ๔ แต่ละข้อเป็นฐานของบูรณา การหลักกับ ๕ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของเฮิร์ชเบิร์ก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณลักษณะทางพุทธจิตวิทยา ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่าง มีประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน และด้านความผูกพันในองค์กร ด้วยคุณลักษณะของการเสียสละเพื่อองค์กร มีศิลปะในสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานตามขอบเขตของงานที่ตนรับผิดชอบ รู้จักวิธี สร้างมิตรภาพในที่ทำงาน ทำงานด้วยความสุข มีวิธีผ่อนคลายทำให้มีพลังด้วยการเติมอาหารให้ สมองและสุขภาพกาย แสวงหาความรู้สม่ำเสมอ มีความกระตือรือร้น รู้จักใช้เวลาหลังเลิกงานและ วันหยุดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รู้จักสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและประชาชน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการแก้ปัญหาของตนเอง เพื่อนร่วมงาน และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย

๔.๓ กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = ๒๕๔)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ(P)
เพศ		
ชาย	๙๘	๓๘.๕๘
หญิง	๑๕๖	๖๑.๔๒
รวม	๒๕๔	๑๐๐
อายุ		
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘	๗.๐๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๘๒	๓๒.๒๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐๘	๔๒.๕๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๔๖	๑๘.๑๑
รวม	๒๕๔	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	๐	๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๔	๑.๕๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓๕	๑๓.๗๘
ปริญญาตรี	๑๕๖	๖๑.๔๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๕๙	๒๓.๒๓
รวม	๒๕๔	๑๐๐.๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n)	ร้อยละ(P)
ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่		
ต่ำกว่า ๑ ปี	๔	๑.๕๗
๑ - ๓ ปี	๒๙	๑๑.๔๒
๔ - ๖ ปี	๙๗	๓๘.๑๙
๗ - ๙ ปี	๑๑๒	๔๔.๐๙
มากกว่า ๙ ปี	๑๒	๔.๗๓
รวม	๒๕๔	๑๐๐.๐
รายได้เฉลี่ย (เดือน)		
น้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๕	๑.๙๗
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๖	๖.๓๐
๒๐,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท	๓๕	๑๓.๗๘
๒๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท	๙๘	๓๘.๕๘
๓๐,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท	๘๕	๓๓.๔๖
มากกว่า ๓๕,๐๐๐ บาท	๑๕	๕.๙๑
รวม	๒๕๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔-๑ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๒ รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๘ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๒ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๘ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๒ รองลงมามีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๓ ส่วนมากมีระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่าง ๗ - ๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๙ รองลงมา มีระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่าง ๔-๖ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๙ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๒๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๘ รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๓๐,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๖ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๗

๔.๓.๒ ผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริม
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลัก
ทานการเสี่ยสละต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหาร

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่ามีนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรและจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมกับหน่วยงาน	๔.๐๖	๐.๙๔	มาก
๒. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำงานอย่างยืดหยุ่นมีประสิทธิภาพ	๔.๒๔	๐.๘๗	มาก
๓. ท่านคิดว่าผู้บริหารให้คำแนะนำช่วยเหลือต่อเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๘	๐.๘๒	มาก
๔. ท่านคิดว่าการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	๓.๙๙	๐.๙๐	มาก
๕. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖. ท่านคิดว่าการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่รับผิดชอบ	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. ท่านคิดว่าการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ	๔.๓๑	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ร่วมมือสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ	๔.๓๗	๐.๖๐	มาก
๙. ท่านคิดว่าการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๒๔	๐.๖๔	มาก
๑๐. ท่านคิดว่าการสั่งการอย่างเป็นระบบตามลำดับการควบคุมงานแต่ละหน่วยงานหรือแผนกอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ	๔.๒๕	๐.๗๒	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๖	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทานการเสียสละต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหารโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๘ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ ร่วมมือสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมาคือ ข้อ ๗ ท่านคิดว่ามีการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๔ ท่านคิดว่า มีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ อย่างไรก็ตาม ระดับ รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทานการเสียสละต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานครในงานบริหารส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทานการเสี่ยสละต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่าการบริการคือการสร้างความประทับใจให้กับประชาชน	๔.๑๘	๐.๘๒	มาก
๒. ท่านคิดว่าการบริการลูกค้าให้ได้รับความประทับใจเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว	๔.๒๔	๐.๘๗	มาก
๓. ท่านคิดว่ามีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดีใจเย็นและรู้จักกาลเทศะ	๔.๑๖	๐.๙๐	มาก
๔. ท่านคิดว่าปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	๔.๒๖	๐.๙๐	มาก
๕. ท่านคิดว่าคำวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	๔.๒๘	๐.๘๒	มาก
๖. ท่านคิดว่าท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ สำหรับบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. ท่านคิดว่าต้องมีความสุภาพอ่อนโยนทำให้ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจในปฏิสัมพันธ์ของท่าน	๔.๓๘	๐.๖๐	มาก
๘. ท่านคิดว่ามีความจำเป็นต้องใช้ช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา	๔.๓๔	๐.๕๙	มาก
๙. ท่านคิดว่าคนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยมและแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้า	๔.๒๕	๐.๖๒	มาก
๑๐. ท่านคิดว่าสำนักงานของท่านให้การบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ	๔.๒๖	๐.๕๙	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๙	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ารูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทานการเสียสละต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๗ท่านคิดว่าต้องมีความสุภาพอ่อนโยนทำให้ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจในปฏิสัมพันธ์ของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ รองลงมาคือ ข้อ ๘ท่านคิดว่ามีความจำเป็นต้องใช้ช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๓ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดีเยี่ยมและรู้จักกาลเทศะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ อย่างไรก็ตาม รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทานการเสียสละต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียดสีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการ (n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่ามีการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม	๔.๑๖	๐.๙๕	มาก
๒. ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตนด้วยความยินดี	๔.๒๕	๐.๘๗	มาก
๓. ท่านมีน้ำใจช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ร้องขอ โดยไม่นิ่งดูดาย	๔.๒๐	๐.๘๓	มาก
๔. ท่านเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้ผู้ร่วมงาน	๔.๓๗	๐.๖๐	มาก
๕. ท่านดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖. ท่านคิดว่ามีระบบสวัสดิการที่เพียงพอในหน่วยงานของท่าน	๔.๒๗	๐.๖๘	มาก
๗. ท่านคิดว่ามีการจัดสวัสดิการในหน่วยงานของท่านอย่างเป็นระบบ	๔.๓๑	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีงบประมาณเพียงพอในการจัดสวัสดิการ	๔.๐๙	๐.๙๐	มาก
๙. ท่านคิดว่ามีโครงการสวัสดิการให้แก่บุคลากรของสำนักงานเขตทุกระดับ	๔.๒๔	๐.๖๔	มาก
๑๐. ท่านคิดว่ามีการจัดหาและควบคุมดูแลสวัสดิการและการให้บริการด้านต่างๆ ภายในสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๑๕	๐.๖๒	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๙	0.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทานการเสียสละต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๔ ท่านเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้ผู้ร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมาคือ ข้อ ๗ ท่านคิดว่าจะมีการจัดสวัสดิการในหน่วยงานของท่านอย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๘ ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีงบประมาณเพียงพอในการจัดสวัสดิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทานการเสียสละต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียดสีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุน

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ร่วมมือสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ	๔.๓๘	๐.๖๐	มาก
๒. ท่านคิดว่า มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	๔.๒๔	๐.๘๗	มาก
๓. ท่านคิดว่า มีการเสริมสร้างศักยภาพผู้นำชุมชน	๔.๑๘	๐.๘๒	มาก
๔. ท่านคิดว่า มีการเสริมสร้างเครือข่ายชุมชน	๔.๒๘	๐.๖๖	มาก
๕. ท่านคิดว่ามีการส่งเสริมพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖. ท่านคิดว่ามีกองทุนพัฒนาชุมชนที่เพียงพอ	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. ท่านคิดว่ามีการสนับสนุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	๔.๓๑	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านคิดว่ามีการสนับสนุนการดำเนินการแก้ปัญหาสาเหตุติดของชุมชน	๓.๙๙	๐.๙๐	มาก
๙. ท่านคิดว่ามีการสนับสนุนศูนย์กีฬาและลานกีฬาชุมชน	๔.๒๔	๐.๖๔	มาก
๑๐. ท่านคิดว่ามีเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ	๔.๑๕	๐.๘๒	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๖	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าระดับระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียดสีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๑ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ร่วมมือสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ รองลงมาคือ ข้อ ๗ ท่านคิดว่ามีการสนับสนุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๑๐ ท่านคิดว่ามีเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ อย่างไรก็ตามระดับระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียดสีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุนส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปิยวาจา การสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหาร

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่ามีผู้บริหารพูดให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	๔.๔๕	๐.๖๔	มาก
๒. ท่านคิดว่าผู้บริหารมีการยกย่องผู้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	๔.๓๔	๐.๙๗	มาก
๓. ท่านคิดว่าผู้บริหารในองค์กรมักจะมีการชื่นชมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ	๔.๑๔	๐.๘๕	มาก
๔. ท่านคิดว่าผู้บริหารใช้วาจาสุภาพต่อบุคคลอื่นโดยเคารพ และให้เกียรติอย่างเหมาะสม	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๕. ท่านคิดว่าผู้บริหารมีอัธยาศัยไมตรีกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ	๔.๐๘	๐.๙๕	มาก
๖. ท่านคิดว่าผู้บริหารมีการแสดงออกด้วยความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	๔.๐๙	๐.๙๗	มาก
๗. ท่านคิดว่าผู้บริหารมีการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ไม่กล่าววาจา ล่วงเกิน หรือตู่ถูกผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา	๔.๓๑	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างให้บุคลากรในการพูดจาไพเราะจริงใจ	๔.๐๗	๐.๙๘	มาก
๙. ท่านคิดว่าผู้บริหารมักจะมีส่วนส่งเสริมให้บุคลากรใช้คำพูดที่สุภาพ	๔.๒๖	๐.๖๕	มาก
๑๐. ท่านคิดว่าผู้บริหารมีการตระหนักรู้มีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา	๔.๒๓	๐.๖๗	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๓๖	0.๙๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปียวาจาการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๑ ท่านคิดว่ามีผู้บริหารพูดให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ รองลงมาคือ ข้อ ๒ ท่านคิดว่าผู้บริหารมีการยกย่องผู้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๘ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างให้บุคลากรในการพูดจาไพเราะจริงใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปียวาจาการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหารส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปิยวาจา การสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่า การบริการคือการสื่อสารให้เกิดความประทับใจกับประชาชน	๔.๐๖	๐.๙๔	มาก
๒. ท่านคิดว่า การบริการลูกค้าให้ได้รับความประทับใจเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต้องใช้คำพูดที่เหมาะสม	๔.๒๔	๐.๘๗	มาก
๓. ท่านคิดว่า การใช้คำพูดที่ไพเราะจะทำให้ประชาชนมีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้เมื่อเจอปัญหาล่าช้า	๔.๑๘	๐.๘๒	มาก
๔. ท่านคิดว่า การรู้จักสื่อสารด้วยถ้อยคำที่เหมาะสมจะสามารถแก้ไขปัญหาล่าช้าเฉพาะหน้า	๓.๙๙	๐.๙๐	มาก
๕. ท่านคิดว่า ทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖. ท่านคิดว่า เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ เป็นสื่อสำหรับบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. ท่านคิดว่า ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจในปฏิสัมพันธ์ของท่าน	๔.๓๑	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านคิดว่า คำพูดเป็นช่องทางในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่สุด	๔.๓๗	๐.๖๐	มาก
๙. ท่านคิดว่า คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการด้วยการพูดความจริงที่ออกจากจิตใจ	๔.๒๔	๐.๖๔	มาก
๑๐. ท่านคิดว่า มีการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ	๔.๒๕	๐.๗๒	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๒	๐.๕๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๘ ท่านคิดว่ามีคำพูดเป็นช่องทางในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมาคือ ข้อ ๗ ท่านคิดว่าความสุภาพอ่อนโยนทำให้ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจในปฏิสัมพันธ์ของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๑ ท่านคิดว่าการบริการคือการสื่อสารให้เกิดความประทับใจกับประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปิยวาจา การสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการ

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม	๔.๓๖	๐.๖๐	มาก
๒. ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตนด้วยความยินดี	๔.๓๕	๐.๖๓	มาก
๓. ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับความมีน้ำใจช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ร้องขอโดยไม่นิ่งดูตาย	๔.๑๖	๐.๕๖	มาก
๔. ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการเอาใจใส่ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ผู้ร่วมงาน	๓.๙๖	๐.๙๑	มาก
๕. ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖. ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับระบบสวัสดิการที่เพียงพอในหน่วยงานของท่าน	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในหน่วยงานของท่านอย่างเป็นระบบ	๔.๓๐	๐.๖๔	มาก
๘. ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับงบประมาณในการจัดสวัสดิการ	๔.๒๙	๐.๕๙	มาก
๙. ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการบุคลากรของสำนักงานเขตทุกระดับ	๔.๒๔	๐.๖๔	มาก
๑๐. ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการจัดหาและควบคุมดูแลสวัสดิการและการให้บริการด้านต่าง ๆ ภายในสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๖	๓๐.๘๘	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๗	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๑ ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ รองลงมาคือ ข้อ ๗ ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในหน่วยงานของท่านอย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๔ ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการเอาใจใส่ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ผู้ร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปิยวาจา การสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุน

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๒. ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	๔.๐๒	๐.๕๑	มาก
๓. ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพผู้นำชุมชน	๔.๑๖	๐.๔๖	มาก
๔. ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการเสริมสร้างเครือข่ายชุมชน	๓.๙๔	๐.๙๓	มาก
๕. ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๔.๐๘	๐.๕๖	มาก
๖. ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนที่เพียงพอ	๔.๑๑	๐.๗๑	มาก
๗. ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการสนับสนุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	๔.๑๒	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการสนับสนุนการดำเนินการแก้ปัญหาเสพติดของชุมชน	๓.๙๔	๐.๙๓	มาก
๙. ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการสนับสนุนศูนย์กีฬาและลานกีฬาชุมชน	๔.๒๒	๐.๖๔	มาก
๑๐. ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนที่มีคุณภาพ	๔.๒๖	๐.๔๗	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๑๙	๐.๓๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๑ ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ รองลงมาคือ ข้อ ๑๐ ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนที่มีคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๔ ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการเสริมสร้างเครือข่ายชุมชน และ ข้อ ๘ ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการสนับสนุนการดำเนินการแก้ปัญหาเสพติดของชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๔ ทั้ง ๒ ข้อ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุนส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ในงานบริหาร

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการบริหารจัดการทรัพยากร และจัดท้าวสคูอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมกับงานแก่หน่วยงาน	๓.๗๙	๑.๑๒	มาก
๒. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างยืดหยุ่นมีประสิทธิภาพ	๓.๗๘	๐.๗๗	มาก
๓. ท่านคิดว่าผู้บริหารมีการใช้หลักอัตถจริยาในการให้คำแนะนำช่วยเหลือต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	๓.๗๔	๐.๘๐	มาก
๔. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	๓.๙๙	๐.๙๐	มาก
๕. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการใช้หลักอัตถจริยาในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อแก้ปัญหาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๙๗	๐.๖๔	มาก
๖. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่รับผิดชอบ	๓.๙๕	๐.๖๕	มาก
๗. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ	๓.๙๑	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาให้เจ้าหน้าที่ร่วมมือสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ	๓.๙๖	๐.๖๕	มาก
๙. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๐๗	๐.๗๔	มาก
๑๐. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการสั่งการอย่างเป็นระบบตามลำดับการควบคุมงานแต่ละหน่วยงานหรือแผนกอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ	๓.๑๗	๐.๗๐	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๓.๘๑	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่าระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๔ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอรรถจริยาในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ รองลงมาคือ ข้อ ๘ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอรรถจริยาให้เจ้าหน้าที่ร่วมมือสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๙ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอรรถจริยาในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๗ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุนส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลัก
 อุดมจริยการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร
 ในงานบริการ

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่าบริการคือการสร้างความประทับใจให้กับประชาชน	๓.๘๕	๐.๗๕	มาก
๒. ท่านคิดว่าบริการลูกค้าให้ได้รับความประทับใจเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว	๓.๘๙	๐.๗๐	มาก
๓. ท่านคิดว่ามีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดีใจเย็นและรู้จักกาลเทศะ	๓.๘๐	๐.๘๑	มาก
๔. ท่านคิดว่าปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	๓.๘๗	๐.๖๔	มาก
๕. ท่านคิดว่าคำวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	๓.๗๔	๐.๘๐	มาก
๖. ท่านคิดว่าท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๗๙	๐.๗๖	มาก
๗. ท่านคิดว่าต้องมีความสุภาพอ่อนโยนทำให้ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจในปฏิสัมพันธ์ของท่าน	๓.๙๘	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านคิดว่ามีความจำเป็นต้องใช้ช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา	๓.๘๑	๐.๕๕	มาก
๙. ท่านคิดว่าคนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยมและแสดงออกให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณต่อประชาชน	๓.๙๙	๐.๖๑	มาก
๑๐. ท่านคิดว่าสำนักงานของท่านให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ	๓.๙๐	๐.๔๕	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๓.๘๐	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๙ ท่านคิดว่าคนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยมและแสดงออกให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณต่อประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ รองลงมาคือ ข้อ ๗ ท่านคิดว่าต้องมีความสุขที่อ่อนโยนทำให้ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจในปฏิสัมพันธ์ของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๕ ท่านคิดว่าคำวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๔ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสวัสดิการ

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุเพื่อช่วยเหลือบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม	๓.๐๙	๐.๓๙	มาก
๒. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตนด้วยความยินดี	๓.๘๑	๐.๕๕	มาก
๓. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ร้องขอโดยไม่นิ่งดูตาย	๓.๙๐	๐.๔๕	มาก
๔. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุในการเอาใจใส่ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ผู้ร่วมงาน	๓.๙๙	๐.๙๐	มาก
๕. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุในการดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	๓.๕๖	๐.๓๙	มาก
๖. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุในระบบสวัสดิการที่เพียงพอในหน่วยงานของท่าน	๓.๘๑	๐.๕๕	มาก
๗. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุในการจัดสวัสดิการในหน่วยงานของท่านอย่างเป็นระบบ	๓.๕๖	๐.๓๔	มาก
๘. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุเกี่ยวกับงบประมาณในการจัดสวัสดิการ	๓.๘๙	๐.๗๓	มาก
๙. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการบุคลากรของสำนักงานเขตทุกระดับ	๓.๘๐	๐.๘๑	มาก
๑๐. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุเกี่ยวกับการจัดหาและควบคุมดูแลสวัสดิการและการให้บริการด้านต่างๆภายในสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๙๐	๐.๔๕	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๓.๕๙	๐.๒๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสวัสดิการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๔ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังฆัตถุในการเอาใจใส่ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ผู้ร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ รองลงมา คือ ข้อ ๓ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังฆัตถุช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ร้องขอโดยไม่นิ่งดูดาย และข้อ ๑๐ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังฆัตถุเกี่ยวกับการจัดหาและควบคุมดูแลสวัสดิการและการให้บริการด้านต่าง ๆ ภายในสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๐ เท่ากัน น้อยที่สุดคือ ข้อ ๑ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังฆัตถุเพื่อช่วยเหลือบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๙ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสวัสดิการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๓ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลัก
 อุดมจริยการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร
 ในงานสนับสนุน

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอุดมจริยาในการสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ	๓.๙๙	๐.๙๐	มาก
๒. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอุดมจริยาในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	๓.๗๙	๑.๑๒	มาก
๓. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอุดมจริยาในการเสริมสร้างศักยภาพผู้นำชุมชน	๓.๗๔	๐.๘๒	มาก
๔. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอุดมจริยาในการเสริมสร้างเครือข่ายชุมชน	๓.๐๙	๐.๙๐	มาก
๕. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอุดมจริยาในการส่งเสริมพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๓.๙๗	๐.๖๔	มาก
๖. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอุดมจริยาในการจัดการกองทุนพัฒนาชุมชน	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอุดมจริยาในการสนับสนุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	๓.๙๘	๐.๙๒	มาก
๘. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอุดมจริยาในการสนับสนุนการดำเนินการแก้ปัญหาเสพติดของชุมชน	๓.๘๐	๐.๘๑	มาก
๙. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอุดมจริยาในการสนับสนุนศูนย์กีฬาและลานกีฬาชุมชน	๓.๗๙	๐.๗๖	มาก
๑๐. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอุดมจริยาในการพัฒนาเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนที่มีคุณภาพ	๓.๘๕	๐.๗๕	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๓.๘๐	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๖ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการจัดการกองทุนพัฒนาชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ รองลงมาคือ ข้อ ๑ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๔ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการเสริมสร้างเครือข่ายชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๙ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุนส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องกับสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ในงานบริหาร

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตาในการบริหารงานให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ	๔.๑๑	๐.๗๑	มาก
๒. ท่านคิดว่าผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอต้นเสมอปลายด้วยความยุติธรรม	๔.๒๖	๐.๕๑	มาก
๓. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตนตามตำแหน่งหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย	๔.๒๖	๐.๔๗	มาก
๔. ท่านคิดว่ามีบริหารองค์กรโดยการมีส่วนร่วมรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายมีตามหลักสมานัตตตา	๔.๑๖	๐.๔๖	มาก
๕. ท่านคิดว่าการยืดหยุ่นการบริหารงานตามสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมตามหลักสมานัตตตา	๔.๑๑	๐.๔๘	มาก
๖. ท่านคิดว่าผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการบริหารคนเพื่อประสิทธิผลของงานตามหลักสมานัตตตา	๔.๑๗	๐.๔๒	มาก
๗. ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตาเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม	๔.๒๗	๐.๕๑	มาก
๘. ท่านคิดว่าผู้บริหารมุ่งบริหารเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวมและประโยชน์สุขของบุคคลตามหลักสมานัตตตา	๔.๑๖	๐.๔๖	มาก
๙. ท่านมีความกล้ารับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเพราะใช้หลักสมานัตตตา	๔.๒๔	๐.๖๔	มาก
๑๐. มีการยึดถือกฎระเบียบอันจะเอื้อต่อหลักการประพฤติที่ดีงามมีตามหลักสมานัตตตา	๔.๑๗	๔.๑๗	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๑๙	๐.๓๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาค่าเฉลี่ยต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหารโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๗ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาศรีมสร้างการทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ รองลงมาคือ ข้อ ๒ ท่านคิดว่าผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอต้นเสมอปลายด้วยความยุติธรรม และ ข้อ ๓ ท่านคิดว่ามี การปฏิบัติตนตามตำแหน่งหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ เท่ากัน น้อยที่สุดคือ ข้อ ๑ ท่านคิดว่ามี การใช้หลักสมานัตตตาในการบริหารงานให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และข้อ ๕ ท่านคิดว่ามี การยืดหยุ่นการบริหารงานตามสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมตามหลักสมานัตตตาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ เท่ากัน อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาค่าเฉลี่ยต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหารส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตตามอดต้นเสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่ามีบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย	๔.๒๗	๐.๕๑	มาก
๒. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตตในการให้บริการแก่ประชาชนประทับใจ	๔.๒๔	๐.๘๗	มาก
๓. ท่านคิดว่ามี การควบคุมอารมณ์เมื่อเจอปัญหาอย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๘	๐.๘๒	มาก
๔. ท่านคิดว่ามี การสร้างปฏิสัมพันธ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างสม่ำเสมอ	๔.๒๖	๐.๔๗	มาก
๕. ท่านคิดว่ามี การใช้หลักสมานัตตตตต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชนได้อย่างเหมาะสม	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖. ท่านคิดว่ามี การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ สำหรับบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. ท่านคิดว่ามี การทำให้ประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	๔.๓๑	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านคิดว่ามี การใช้หลักสมานัตตตตกับช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา	๔.๓๗	๐.๖๐	มาก
๙. ท่านคิดว่ามี การแสดงออกให้ประชาชนเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณอย่างสม่ำเสมอ	๔.๒๖	๐.๕๑	มาก
๑๐. ท่านคิดว่าสำนักงานของท่านให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๓	๐.๗๐	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๗	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมอต้นเสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๘ ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตากับช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมาคือ ข้อ ๗ ท่านคิดว่าการทำให้ประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๑๐ ท่านคิดว่าสำนักงานของท่านให้การบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมอต้นเสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๖ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาสมาตตันสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการ

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่าการช่วยเหลือบุคลากรในองค์กรตามหลักสมานัตตตาสมาตตัน	๔.๑๖	๐.๗๑	มาก
๒. ท่านคิดว่าการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตนด้วยความยินดีตามหลักสมานัตตตาสมาตตัน	๔.๒๔	๐.๘๗	มาก
๓. ท่านคิดว่าการช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ร้องขอโดยไม่ลังเลตายตามหลักสมานัตตตาสมาตตัน	๔.๑๘	๐.๘๒	มาก
๔. ท่านคิดว่าการเอาใจใส่ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ผู้ร่วมงานตามหลักสมานัตตตาสมาตตัน	๓.๙๙	๐.๙๐	มาก
๕. ท่านคิดว่าการดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖. ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตาสมาตตันในระบบสวัสดิการที่เพียงพอในหน่วยงานของท่าน	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. ท่านคิดว่าการจัดสวัสดิการในหน่วยงานของท่านอย่างเป็นระบบอย่างสม่ำเสมอ	๔.๑๒	๐.๗๖	มาก
๘. ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตาสมาตตันเกี่ยวกับงบประมาณในการจัดสวัสดิการ	๔.๒๒	๐.๗๐	มาก
๙. ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตาสมาตตันเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการบุคลากรของสำนักงานเขตทุกระดับ	๔.๑๒	๐.๖๔	มาก
๑๐. ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตาสมาตตันเกี่ยวกับการจัดหาและควบคุมดูแลสวัสดิการภายในสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๑๖	๐.๗๑	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๑๑	๐.๘๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมอต้นเสมอปลาย ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๖ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาในระบบสวัสดิการที่เพียงพอในหน่วยงานของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ รองลงมาคือ ข้อ ๒ ท่านคิดว่ามี การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตนด้วยความยินดีตามหลักสมานัตตตา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ น้อยที่สุดคือ ข้อที่ ๗.ท่านคิดว่ามี การจัดสวัสดิการในหน่วยงานของท่านอย่างเป็นระบบอย่างสม่ำเสมอ และข้อ ๙ ท่านคิดว่ามี การใช้หลักสมานัตตตาเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการบุคลากรของสำนักงานเขตทุกระดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ เท่ากัน อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมอต้นเสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องกับสมอบลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุน

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องในการสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ	๔.๑๙	๐.๗๑	มาก
๒. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	๔.๑๖	๐.๖๗	มาก
๓. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องในการเสริมสร้างศักยภาพผู้นำชุมชน	๔.๑๘	๐.๘๒	มาก
๔. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องในการเสริมสร้างความภูมิใจในการเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กร	๔.๑๙	๐.๗๐	มาก
๕. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องในการส่งเสริมพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ประชาชนมีส่วนร่วม	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องในการจัดการกองทุนของบุคลากรอย่างเต็มศักยภาพ	๔.๑๑	๐.๖๙	มาก
๗. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องในการสนับสนุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	๔.๑๓	๐.๖๙	มาก
๘. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องในการสนับสนุนการสร้างความรักในองค์กร	๔.๑๒	๐.๗๖	มาก
๙. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องในการสนับสนุนความสามัคคีขององค์กร	๔.๒๔	๐.๖๔	มาก
๑๐. ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องในการพัฒนาเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนที่มีคุณภาพ	๔.๑๗	๐.๗๒	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๑๖	๐.๕๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมอต้นเสมอปลาย ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๙ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาในการสนับสนุนความสัมพันธ์ขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ รองลงมาคือ ข้อ ๑ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาในการสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ และข้อ ๔ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาในการเสริมสร้างความภูมิใจในการเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๖ ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาในการจัดการกองทุนของบุคลากรอย่างเต็มศักยภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมอต้นเสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุนส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๘ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้าน โดยรวมและรายด้าน

(n = ๒๕๔)

ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้าน	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ประสิทธิผลในงานบริหาร	๔.๑๑	๐.๖๙	มาก
ประสิทธิผลในงานบริการ	๔.๒๔	๐.๖๔	มาก
ประสิทธิผลในงานสวัสดิการ	๔.๐๙	๐.๗๓	มาก
ประสิทธิผลในงานสนับสนุน	๔.๒๒	๐.๗๐	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๕	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้านโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ ด้านที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ประสิทธิผลในงานบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ รองลงมา คือ ด้านประสิทธิผลในงานสนับสนุน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ น้อยสุด คือ ด้านประสิทธิผลในงานสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๙ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้ง ๔ ด้านแสดงว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครได้มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ส่งเสริมประสิทธิผลในระบบงานบริการมากที่สุด และใช้ในระบบงานสวัสดิการน้อยที่สุด

๔.๓.๓ ผลการวิเคราะห์รูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอรัชเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอรัชเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลตามแบบสอบถามเชิงบูรณาการตามตัวแปร ได้แก่ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮอรัชเบิร์ก(Herzberg) คือ (๑) ความสำเร็จของงาน (Achievement) (๒) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) (๓) ลักษณะของงาน (Work Itself) (๔) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ (๕) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) กับประสิทธิผลการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครใน ๔ ด้าน คือ (๑) แรงจูงใจในการทำงาน (๒) บรรยากาศในการทำงาน (๓) ความพึงพอใจในการทำงาน และ (๔) ความผูกพันในองค์กร ซึ่งมีผลการวิจัยที่ปรากฏในตารางที่ ๔.๑๘-๔.๒๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๙ ค่าเฉลี่ย (\bar{x})และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านแรงจูงใจในการทำงาน

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ท่านทำ	๔.๐๕	๐.๙๔	มาก
๒. ท่านได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน	๔.๒๕	๐.๘๗	มาก
๓. ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ท่านทำ	๔.๓๐	๐.๖๗	มาก
๔. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง	๔.๑๘	0.๘๕	มาก
๕. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม	๓.๙๕	๐.๙๑	มาก
๖. องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้าของท่าน	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม	๔.๒๐	๐.๘๔	มาก
๘. ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป	๔.๓๖	๐.๖๐	มาก
๙. มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม	๔.๒๓	๐.๖๔	มาก
๑๐. ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	๔.๒๒	๐.๗๓	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๕	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๘ ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ รองลงมาคือ ข้อ ๓ ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ท่านทำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๕ อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านแรงจูงใจในการทำงานส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๐ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านบรรยากาศในการทำงาน

(n = ๒๕๔)

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
		\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑.	สำนักงานให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของท่านได้อย่างเหมาะสม	๔.๒๔	๐.๘๗	มาก
๒.	ท่านเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในหน่วยงานแห่งนี้	๔.๓๕	๐.๕๙	มาก
๓.	ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน	๔.๑๘	๐.๘๒	มาก
๔.	ท่านมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของหน่วยงาน	๔.๒๖	๐.๖๘	มาก
๕.	ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖.	ในส่วนของงานของท่านท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้	๔.๒๐	๐.๖๗	มาก
๗.	ในส่วนของงานของท่านบุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือ	๔.๒๘	๐.๖๙	มาก
๘.	ผู้บริหารให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนของงานของท่าน	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๙.	บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย	๔.๑๖	๐.๖๗	มาก
๑๐.	การทำงานมีลักษณะช่วยกันคิดช่วยกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ	๔.๑๙	๐.๘๐	มาก
	เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๗	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านบรรยากาศในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๒ ท่านเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในหน่วยงานแห่งนี้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ รองลงมาคือ ข้อ ๗ ในส่วนงานของท่านบุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๙ บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านบรรยากาศในการทำงานส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๑ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๒. ท่านพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	๔.๒๘	๐.๘๔	มาก
๓. ท่านพอใจเป็นอย่างมากในความสำเร็จที่ท่านได้รับจากการทำงาน	๔.๓๑	๐.๖๗	มาก
๔. ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้ามากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ในหน่วยงาน	๔.๒๔	๐.๖๔	มาก
๕. ท่านมีอิสระในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖. ท่านได้รับการยกย่อง/การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. ท่านได้รับการยกย่อง/การยอมรับจากหัวหน้างาน	๔.๒๖	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยที่มีผลมาจากผลงานที่ปฏิบัติ	๔.๒๘	๐.๘๔	มาก
๙. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	๔.๒๔	๐.๖๔	มาก
๑๐. ท่านได้รับการไว้วางใจ/ยอมรับจากผู้รับบริการ	๔.๒๘	๐.๘๔	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๕	๐.๘๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๓. ท่านพอใจเป็นอย่างมากในความสำเร็จที่ท่านได้รับจากการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ รองลงมาคือ ข้อ ๑ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน และข้อ ๖ ท่านได้รับการยกย่อง/การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ เท่ากัน น้อยที่สุดคือ ข้อ ๕ ท่านมีอิสระในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๒ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความผูกพันในองค์กร

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านห่วงใยในอนาคตของหน่วยงานแห่งนี้อย่างยิ่ง	๔.๒๕	๐.๗๔	มาก
๒. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้หน่วยงานแห่งนี้ประสบความสำเร็จ	๔.๒๔	๐.๘๗	มาก
๓. หน่วยงานแห่งนี้เป็นแรงบันดาลใจให้ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่	๔.๑๘	๐.๘๒	มาก
๔. ท่านยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับหน่วยงานแห่งนี้ต่อไป	๔.๒๑	๐.๖๗	มาก
๕. ท่านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่หน่วยงานแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น	๔.๑๘	๐.๘๕	มาก
๖. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วท่านมีความผูกพันกับหน่วยงานแห่งนี้	๔.๒๙	๐.๖๗	มาก
๗. การปฏิบัติงานทุกครั้งทำให้ความสำคัญต่อหน่วยงาน	๔.๓๐	๐.๖๗	มาก
๘. ท่านมีความรู้สึกพร้อมให้คุณค่ากับหน่วยงานที่ได้ให้โอกาสท่านพัฒนาตนเอง	๔.๓๓	๐.๖๒	มาก
๙. ท่านเชื่อว่า ทุกคนในหน่วยงานเป็นผู้ที่มีความรู้สึกที่มีความสุขที่ได้อยู่ปฏิบัติงาน	๔.๒๓	๐.๖๘	มาก
๑๐. ท่านพร้อมจะเสียสละสิทธิประโยชน์บางส่วนเพื่อให้หน่วยงานอยู่ได้	๔.๒๒	๐.๗๓	มาก
เฉลี่ยภาพรวม	๔.๒๘	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความผูกพันในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๘ ท่านมีความรู้สึกพร้อมให้คุณค่ากับหน่วยงานที่ได้ให้โอกาสท่านพัฒนาตนเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ รองลงมาคือ ข้อ ๗ การปฏิบัติงานทุกครั้งท่านให้ความสำคัญต่อหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๕. ท่านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่หน่วยงานแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความผูกพันในองค์กรส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๓ ค่าเฉลี่ย (\bar{x})และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจ
จิตวิทยาการจูงใจเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
กรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้าน

(n = ๒๕๔)

ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	๔.๒๕	๐.๕๒	มาก
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	๔.๒๗	๐.๕๐	มาก
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	๔.๒๕	๐.๔๘	มาก
ด้านความผูกพันในองค์กร	๔.๒๘	๐.๔๖	มาก
รวม	๔.๒๖	๐.๔๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ ด้านที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ด้านความผูกพันในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ น้อยสุด คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ เท่ากับ ๔.๒๕ อย่างไรก็ตามระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ทั้ง ๔ ด้านแสดงว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) มาใช้กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความผูกพันในองค์กรมากที่สุด

๔.๓.๔ ผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

ในข้อนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครใน ๕ ด้าน คือ

- ๑) การพัฒนาเจ้าหน้าที่
- ๒) การสร้างแรงจูงใจ

- ๓) การสร้างบรรยากาศ
- ๔) การสร้างความพึงพอใจ
- ๕) การสร้างความผูกพัน

ตารางที่ ๔.๒๔ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลัก
พุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร
ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. การฝึกอบรมคุณลักษณะด้านการเสียสละเพื่อองค์กร	๒.๖๐	๐.๙๕	ปานกลาง
๒. การฝึกอบรมคุณลักษณะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	๒.๕๔	๐.๘๘	ปานกลาง
๓. การฝึกอบรมคุณลักษณะการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันภายในองค์กร	๒.๕๓	๐.๐๙	ปานกลาง
๔. การฝึกอบรมคุณลักษณะด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุขอย่างมีประสิทธิภาพ	๒.๖๑	๐.๙๔	ปานกลาง
๕. การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำแผนประจำปี	๒.๕๖	๐.๙๕	ปานกลาง
๖. การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติคุณลักษณะเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในยุค ๔.๐	๒.๕๒	๐.๙๔	ปานกลาง
๗. การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติคุณลักษณะเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในศตวรรษที่ ๒๑	๒.๕๘	๐.๘๘	ปานกลาง
๘. การจัดประชุมระดมความคิดเห็นการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ	๒.๖๙	๑.๐๒	ปานกลาง
๙. การจัดไปศึกษาดูงานภายในประเทศ	๒.๕๐	๐.๐๘	ปานกลาง
๑๐. การจัดไปศึกษาดูงานต่างประเทศ	๒.๔๓	๐.๐๖	ปานกลาง
เฉลี่ยภาพรวม	๒.๖0	๐.๐๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๐ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๘. การจัดประชุมระดมความคิดเห็นการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๙ รองลงมาคือ ข้อ ๔ การฝึกอบรมคุณลักษณะด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุขอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๑ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๑๐ การจัดไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๓ อย่างไรก็ตาม ระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๕ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลัก
พุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร
ด้านการสร้างแรงจูงใจ

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ท่านทำ	๒.๕๓	๐.๙๙	ปานกลาง
๒. ท่านได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน	๒.๕๒	๑.๐๐	ปานกลาง
๓. ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ท่านทำ	๒.๕๙	๐.๙๓	ปานกลาง
๔. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง	๒.๕๗	๑.๐๒	ปานกลาง
๕. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม	๒.๕๐	๐.๙๓	ปานกลาง
๖. องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้าของท่าน	๒.๕๗	๐.๙๙	ปานกลาง
๗. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม	๒.๖๔	๐.๙๖	ปานกลาง
๘. ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป	๒.๖๒	๑.๐๒	ปานกลาง
๙. มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม	๒.๕๙	๐.๙๓	ปานกลาง
๑๐. ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	๒.๕๘	๐.๙๘	ปานกลาง
เฉลี่ยภาพรวม	๒.๕๖	0.0๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริม
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างแรงจูงใจโดยรวม อยู่
ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๖ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๗
สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๔ รองลงมาคือ ข้อ ๘ ท่าน
ตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๒ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๕ อัตราเงินเดือนที่ท่าน
ได้รับเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐ อย่างไรก็ตาม ระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา
เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างแรงจูงใจ
ทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๖ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างบรรยากาศ

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. สำนักงานให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของท่านได้อย่างเหมาะสม	๒.๗๑	๑.๐๒	ปานกลาง
๒. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในหน่วยงานแห่งนี้	๒.๖๓	๑.๐๐	ปานกลาง
๓. ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน	๒.๖๕	๐.๙๙	ปานกลาง
๔. ท่านมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของหน่วยงาน	๒.๕๙	๐.๙๙	ปานกลาง
๕. ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม	๒.๖๐	๑.๐๐	ปานกลาง
๖. ในส่วนงานของท่านท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้	๒.๖๘	๑.๐๑	ปานกลาง
๗. ในส่วนงานของท่านบุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือ	๒.๖๕	๑.๐๓	ปานกลาง
๘. ผู้บริหารให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนงานของท่าน	๒.๖๐	๑.๐๒	ปานกลาง
๙. บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย	๒.๕๖	๑.๐๑	ปานกลาง
๑๐. การทำงานมีลักษณะช่วยกันคิดช่วยกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ	๒.๕๗	๐.๙๓	ปานกลาง
เฉลี่ยภาพรวม	๒.๖๑	0.0๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างบรรยากาศในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๑ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๑ สำนักงานให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของท่านได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๑ รองลงมาคือ ข้อ ๖ ในส่วนงานของท่านท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๘ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๙.บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๖ อย่างไรก็ตาม ระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างบรรยากาศในการทำงานทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๗ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างความพึงพอใจ

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	๒.๖๙	๑.๐๓	ปานกลาง
๒. ท่านพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	๒.๖๗	๑.๐๒	ปานกลาง
๓. ท่านพอใจเป็นอย่างมากในความสำเร็จที่ท่านได้รับจากการทำงาน	๒.๕๙	๑.๐๐	ปานกลาง
๔. ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้ามากกว่าตำแหน่งอื่นๆในหน่วยงาน	๒.๖๑	๐.๙๘	ปานกลาง
๕. ท่านมีอิสระในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	๒.๖๒	๐.๙๖	ปานกลาง
๖. ท่านได้รับการยกย่อง/การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	๒.๖๐	๐.๙๖	ปานกลาง
๗. ท่านได้รับการยกย่อง/การยอมรับจากหัวหน้างาน	๒.๖๖	๐.๙๗	ปานกลาง
๘. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยที่มีผลมาจากผลงานที่ปฏิบัติ	๒.๖๖	๑.๐๓	ปานกลาง
๙. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	๒.๖๕	๑.๐๒	ปานกลาง
๑๐. ท่านได้รับการไว้วางใจ/ยอมรับจากผู้รับบริการ	๒.๖๔	๑.๐๑	ปานกลาง
เฉลี่ยภาพรวม	๒.๖๓	๐.๐๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ระดับกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๓ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๑. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๙ รองลงมาคือ ข้อ ๒.ท่านพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๗ น้อยที่สุดคือ ข้อ ๓. ท่านพอใจเป็นอย่างมากในความสำเร็จที่ท่านได้รับจากการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๙ อย่างไรก็ตาม ระดับกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๘ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างความผูกพัน

(n = ๒๕๔)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการประยุกต์ใช้	ระดับการประยุกต์ใช้		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
๑. ท่านหวังใยในอนาคตของหน่วยงานแห่งนี้อย่างแท้จริง	๒.๗๓	๑.๐๒	ปานกลาง
๒. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้หน่วยงานแห่งนี้ประสบความสำเร็จ	๒.๖๘	๑.๐๒	ปานกลาง
๓. หน่วยงานแห่งนี้เป็นแรงบันดาลใจให้ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่	๒.๖๐	๐.๙๖	ปานกลาง
๔. ท่านยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับหน่วยงานแห่งนี้ต่อไป	๒.๖๙	๑.๐๔	ปานกลาง
๕. ท่านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่หน่วยงานแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น	๒.๖๒	๐.๙๖	ปานกลาง
๖. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วท่านมีความผูกพันกับหน่วยงานแห่งนี้	๒.๕๙	๑.๐๐	ปานกลาง
๗. การปฏิบัติงานทุกครั้งท่านให้ความสำคัญต่อหน่วยงาน	๒.๖๗	๐.๙๘	ปานกลาง
๘. ท่านมีความรู้สึกที่ว่า หน่วยงานได้ให้โอกาสท่านพัฒนาตนเอง	๒.0๖	๑.๐๐	ปานกลาง
๙. ท่านเชื่อว่า ทุกคนในหน่วยงานเป็นผู้ที่มีความรู้สึกที่มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	๒.๗๒	๑.๐๒	ปานกลาง
๑๐. ท่านพร้อมจะเสียสละสิทธิประโยชน์บางส่วนเพื่อให้หน่วยงานอยู่ได้	๒.๗๐	๑.๐๐	ปานกลาง
เฉลี่ยภาพรวม	๒.๖๕	๐.๐๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ระดับกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการสร้างความผูกพันในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๕ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ ๑ ท่านห่วงใยในอนาคตของหน่วยงานแห่งนี้อย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๓ รองลงมาคือ ข้อ ๙ ท่านเชื่อว่า ทุกคนในหน่วยงานเป็นผู้ที่มีความรู้สึกที่มีความสุขที่ได้อยู่ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๗๒ น้อยที่สุดคือ ข้อ๘.ท่านมีความรู้สึกว่ หน่วยงานได้ให้โอกาสท่านพัฒนาตนเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๐๖ อย่างไรก็ตาม ระดับกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครตามหลักพุทธจิตวิทยาด้านการสร้างความผูกพันในองค์กรทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๙ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน

(n = ๒๕๔)

กระบวนการส่งเสริม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
การพัฒนาเจ้าหน้าที่	๒.๖๐	๐.๐๖	ปานกลาง
การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	๒.๕๖	๐.๐๒	ปานกลาง
การสร้างบรรยากาศในการทำงาน	๒.๖๑	๐.๐๓	ปานกลาง
การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน	๒.๖๓	๐.๐๓	ปานกลาง
การสร้างความผูกพันในองค์กร	๒.๖๕	๐.๐๕	ปานกลาง
เฉลี่ยภาพรวม	๒.๕๘	๐.๐๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ระดับกระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๒.๕๘ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ด้านที่มีการส่งเสริมมากที่สุด คือ การสร้างความผูกพันในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๕ รองลงมาคือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๓ น้อยที่สุด คือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๖ อย่างไรก็ตาม ระดับกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครตามหลักพุทธจิตวิทยาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง ๕ ด้าน

๔.๓.๕ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

๑) ผลการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๒ รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๘ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๒ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๘ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๒ รองลงมาคือมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๓ ส่วนมากมีระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่าง ๗ - ๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๙ รองลงมาคือระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่าง ๔ - ๖ ปี คิดเป็นร้อยละ

๓๘.๑๙ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๒๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๘ รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๓๐,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๖ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๑.๙๗

๒) ผลการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้านโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพในงานบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ รองลงมา คือ ด้านประสิทธิผลในงานสนับสนุน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ น้อยสุด คือ ด้านประสิทธิผลในงานสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๙ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้ง ๔ ด้านแสดงว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครได้มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ส่งเสริมประสิทธิผลในระบบงานบริการมากที่สุด และใช้ในระบบงานสวัสดิการน้อยที่สุด

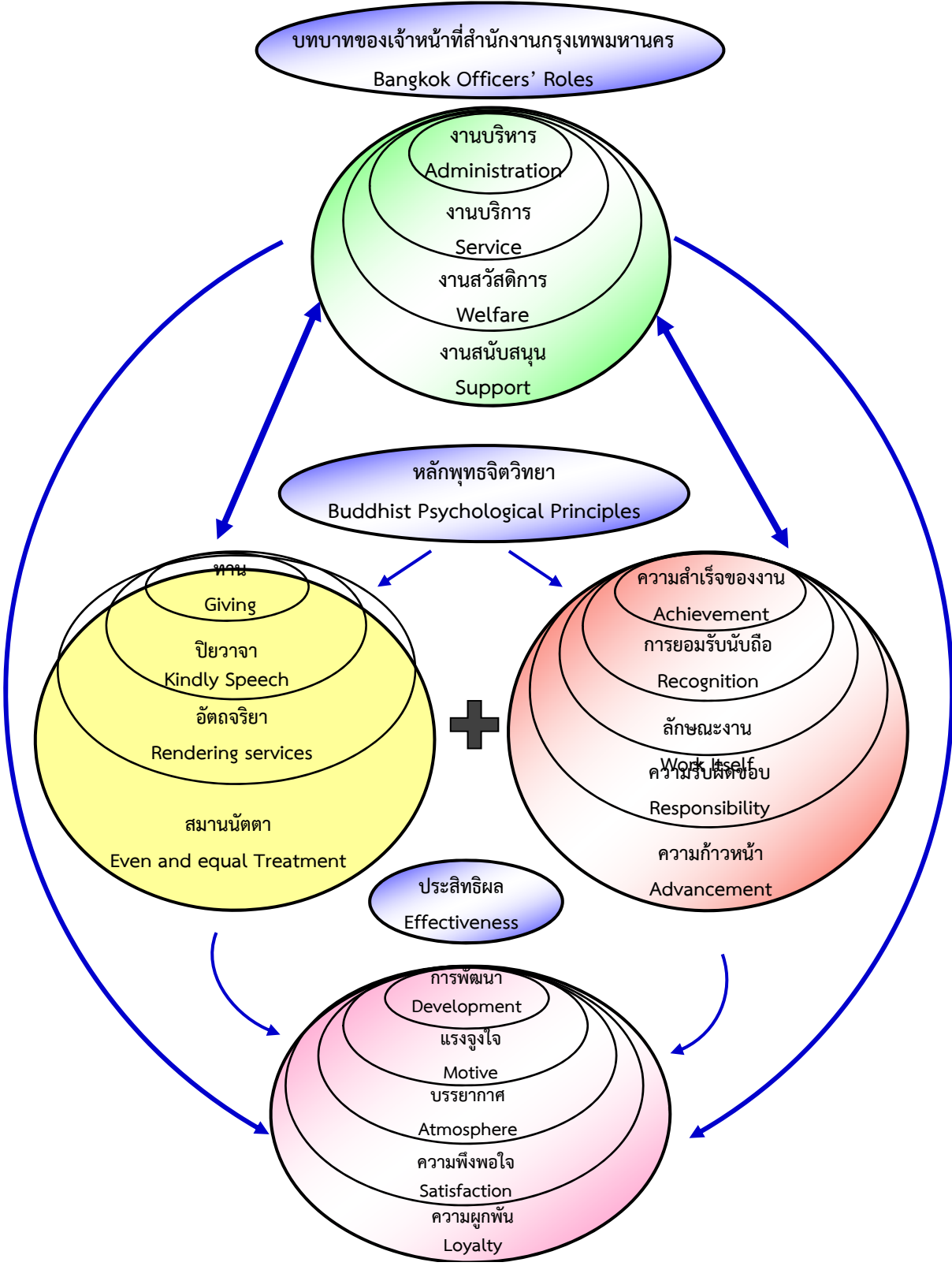
๓) ผลการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาองค์ประกอบที่ทำให้มีความพึงพอใจในงานที่ ทำของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ด้านความผูกพันในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ รองลงมาคือด้านบรรยากาศในการทำงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๒๗ น้อยสุด คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ เท่ากับ ๔.๒๕ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาองค์ประกอบที่ ทำให้มีความพึงพอใจในงานที่ ทำของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ทั้ง ๔ ด้านแสดงว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)มาใช้กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความผูกพันในองค์กรมากที่สุด

๔) ผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๒.๕๘ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีการส่งเสริมมากที่สุด คือ การสร้างความผูกพันใน องค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๕ รองลงมาคือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๓ น้อยที่สุด คือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๖ อย่างไรก็ตาม ระดับ กระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครตามหลักพุทธจิตวิทยา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง ๕ ด้าน

๔.๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย เรื่องรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

แนวทางการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเกิดจากการบูรณาการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา คือ ๑) หลักสังคหัตถ์ ๔ คือ (๑) ทาน การเสียสละ (๒) ปิยวาจา การสื่อสารที่ดีต่อกัน (๓) อุตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ต่อกัน และ (๔) สมานัตตตา การบำเพ็ญทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลาย เข้ากับ ๒) หลักจิตวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮอริชเบิร์ก(Herzberg) ได้แก่ (๑) ความสำเร็จของงาน (Achievement) (๒) การยอมรับนับถือ (Recognition) (๓) ลักษณะงาน (Work Itself) (๔) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ (๕) ความก้าวหน้า (Advancement) เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ๔ ด้าน คือ (๑) ด้านแรงจูงใจ (๒) ด้านบรรยากาศ (๓) ด้านความพึงพอใจ และ (๔) ด้านความผูกพัน ในระบบงานของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ๔ ระบบงาน คือ (๑) งานบริหาร (๒) งานบริการ (๓) งานสวัสดิการ และ (๔) งานสนับสนุน เรียกว่า กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร หรือ แบบจำลองกระบวนการสี่ทิศที่ดี 4Rs+4Ss+5Fs+5Es (SITTHISAK 4Rs+4Ss+5Fs+5Es MODEL) ซึ่งสามารถนำเสนอแบบจำลองกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร หรือ แบบจำลองกระบวนการสี่ทิศที่ดี 4Rs+4Ss+5Fs+5Es (SITTHISAK 4Rs+4Ss+5Fs+5Es MODEL) ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

แบบจำลองกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร (SITTHISAK 4544 MODEL)



แผนภาพที่ ๔.๕ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๕ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย เรื่อง กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร หรือแบบจำลองกระบวนการสี่ทศกัณฑ์ 4Rs+4Ss+5Fs+5Es (SITTHISAK 4Rs+4Ss+5Fs+5Es MODEL) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

4Rs หมายถึง ๔ Roles of Bangkok Metropolitan Officers ได้แก่ การแสดงบทบาทเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในภาระงานหลักที่ปฏิบัติการในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ๔ ด้าน คือ บทบาทในงานบริหารภายใน บทบาทในงานบริการ บทบาทในงานสวัสดิการ และบทบาทในงานสนับสนุน

4Ss หมายถึง ๔ Principles of Services ได้แก่ หลักการให้บริการอย่างกัลยาณมิตร ที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการแสดงพฤติกรรม ทางด้านกาย วาจา ใจ และการคิดวิเคราะห์ ของการเป็นสมาชิกที่ดีในกลุ่มคน สังคม องค์กร เป็นหลักที่ทำให้บุคลากรในองค์กรและสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข เป็นหลักธรรมะที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีกันในกลุ่มคณะไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่ คือ ทาน การเสียสละ ปิยวาจา การสื่อสารที่ดีต่อกัน อุตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกัน สมานัตตตา การบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลาย

5Fs หมายถึง ๕ Factors of Satisfaction with Work ได้แก่ หลักการปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจแก่ตนเอง ผู้บังคับบัญชา และประชาชน ด้วยจุดประสงค์แห่งความสำเร็จของงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากทุกฝ่าย ตามขอบเขตลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อเจริญความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

5Es หมายถึง ๕ kinds of Effectiveness of Work ได้แก่ หลักการส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลด้านการพัฒนา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างความผูกพันในองค์กร

ในทางปฏิบัติ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย คือ กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา คือ สังคหัตถุ ๔ และทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ๕ ประการของ Herzberg เพื่อส่งเสริมบทบาทเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ๔ ด้าน คือ งานการบริหาร งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุน โดยมุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครพัฒนาตนเองให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลด้านการพัฒนา ด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และการสร้างความผูกพันในองค์กร เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน ตามลักษณะงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเจริญก้าวหน้าในการการทำงานในองค์กร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่

๑) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีคุณลักษณะการปฏิบัติงานตามหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตมา ใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาสร้างแรงจูงใจในการทำงานบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

๒) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในงานบริการมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตมา ใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาสร้างแรงจูงใจในการทำงานบริการแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครตามเป้าหมายที่วางไว้

๓) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในงานสวัสดิการมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตมา ใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาสร้างแรงจูงใจในการทำงานสวัสดิการของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครให้มีผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริงตามเป้าหมายที่วางไว้ ประสิทธิภาพการ

๔) ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ในงานสนับสนุนมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตมา ใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาสร้างแรงจูงใจในการทำงานสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านนี้ของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริงตามเป้าหมายที่วางไว้

๒. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจในการทำงาน

๑) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านแรงจูงใจในงานบริหารมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตมา ใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาสร้างแรงจูงใจในการทำงานบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

๒) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านแรงจูงใจในงานบริการมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตมา ใช้ร่วมกับ

ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาสร้างแรงจูงใจในการทำงานบริการแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ตามเป้าหมายที่วางไว้

๓) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านแรงจูงใจในงานสวัสดิการมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาสร้างแรงจูงใจในการทำงานสวัสดิการของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครให้มีผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริงตามเป้าหมายที่วางไว้

๔) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านแรงจูงใจในงานสนับสนุนมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาสร้างแรงจูงใจในการทำงานสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านนี้ของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริงตามเป้าหมายที่วางไว้

๓. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงาน

๑) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านบรรยากาศในงานบริหารมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานบริหารให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ผู้บริหารสำนักงานเขตประเวศวางไว้

๒) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านบรรยากาศในงานบริการมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานบริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่สำนักงานเขตประเวศวางไว้

๓) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านบรรยากาศในงานสวัสดิการมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานเกี่ยวกับสวัสดิการของสำนักงานเขตประเวศเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้

๔) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านบรรยากาศในงานสนับสนุนมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่สนับสนุนทุกประเภทในสำนักงานเขตประเวศให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่วางไว้

๔. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน

๑) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในงานบริหารในสำนักงานเขตประเวศ ผู้บริหารได้มีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่และประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดตามเป้าหมายที่วางไว้

๒) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในงานบริการมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาสร้างความพึงพอใจในงานบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศต่อประชาชนที่มารับบริการให้มากที่สุด

๓) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในงานสวัสดิการมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศเกิดความพึงพอใจในงานสวัสดิการให้มากที่สุดและทำให้งานสวัสดิการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

๔) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในงานสนับสนุน มีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาช่วยทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศเกิดความพึงพอใจในสวัสดิการที่มีให้มากที่สุด

๕. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความผูกพันในองค์กร

๑) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านความผูกพันในงานบริหารมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาช่วยสร้างความผูกพันในองค์กรอันเกิดจากการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

๒) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านความผูกพันในงานบริการมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มาความผูกพันในองค์กรให้เกิดแก่ประชาชนผู้มารับบริการ โดยมีความรู้ที่ว่าตัวเองมีส่วนในกิจกรรมทุกกรรมของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ทำให้อยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีก และมีความรู้รู้เป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของตนเพราะมีความรู้ว่าคุณบริหารและเจ้าหน้าที่เป็นเพื่อนญาติพี่น้องของตน

๓) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านความผูกพันในงานสวัสดิการมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศเกิดความผูกพันในองค์กร มีความรักและห่วงใยในองค์กร เพราะมีการบริหารจัดการงานสวัสดิการเป็นไปตามหลักพุทธจิตวิทยา

๔) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครด้านความผูกพันในงานสนับสนุนมีการนำเอาหลักพุทธจิตวิทยา คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา มาใช้ร่วมกับความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทุ่มเททำงานเพื่อความเจริญมั่นคงขององค์กรคือสำนักงานเขตประเวศตลอดไป

สรุปได้ว่า กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร หรือ รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาพระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ๔๔๕๕ (SITTHISAK 4455 MODEL) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ๕ ด้าน คือ ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความผูกพันในองค์กรเกิดจากกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา คือ สังคหวัตถุ ๔ บุรณการกับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮิร์ชเบิร์ก ทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณลักษณะแห่งการเสียสละและเอื้อเฟื้อแก่บุคคลอื่น มีศักยภาพในการสื่อสารด้วยถ้อยคำไพเราะเหมาะสมถูกกาลเทศะ รู้จักทำงานเป็นทีมด้วยความร่วมมือและสามัคคีอย่างกัลยาณมิตร และมีศิลปะในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย โดยมีเป้าหมายของการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบให้สำเร็จตามลักษณะงาน จนได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน มุ่งหวังความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลด้านการพัฒนา การสร้างแรงจูงใจ การสร้างบรรยากาศ และด้านความผูกพันอย่างมั่นคงต่อองค์กร ส่งผลให้งานบริหารภายใน งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเต็มที่และยั่งยืน

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร เพื่อสังเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร เป็นระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๗ รูป/คน และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๔ คน จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลอภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยจำนวน ๓ ข้อ คือ ๑) เพื่อวิเคราะห์หลักพุทธธรรมและจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ๒) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ๓) เพื่อนำเสนอรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๕.๑.๑ จากศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร พบว่า

๑) สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครมีการนำเอาหลักสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีคุณลักษณะของการเสียสละ มีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ ร่วมกันทำงานด้วยความสามัคคี และมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

๒) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือขาดแคลนงบประมาณในการจัดฝึกอบรม การจัดสัมมนา การจัดประชุม และการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์ในงานบริหารตามหลักธรรมาภิบาล และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จึงเกิดผลกระทบต่อ การส่งเสริมและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลตามที่วางเป้าหมายไว้

๓) ผลจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา คือ หลักสังคหัตถ์ ๔ ได้แก่ ทานการเสียสละ ปิยวาจาการรู้จักสื่อสารที่ดี อัธยาศัยการทำประโยชน์ร่วมกัน สมานัตตตา การบำบัดทุกข์บำรุงใจให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย บุรณาการกับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ๕ ประการของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การทำงานให้ถูกต้องตามลักษณะงานและความรับผิดชอบ จนเกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครใน ๔ ด้าน คือ ๑) เป็นการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเสียสละ รู้จักการใช้ถ้อยคำที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ รู้วิธีการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย ๒) ทำให้บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความเป็นกัลยาณมิตร เต็มไปด้วยมิตรภาพและความปรารถนาดีต่อกัน จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของงาน และได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน ๓) เป็นตัวแปรทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เพราะมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในที่ทำงาน มีวิธีการทำงานด้วยความสุขด้วยวิธีการทำงานเป็นทีม โดยทุกคนมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียมกัน และ ๔) ทำให้เกิดความผูกพันในองค์กร เพราะมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดจิตสำนึกการทำงานและอยู่ร่วมกันด้วยความรัก และความเข้าใจกันอย่างกัลยาณมิตรภายในองค์กร

๕.๑.๒ จากการสังเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางในการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเกิดจากการบูรณาการสังคหัตถ์ ๔ กับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮิร์ชเบิร์ก โดยใช้ตัวแปรสังคหัตถ์ ๔ แต่ละข้อเป็นฐานในการบูรณาการหลัก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณลักษณะทางพุทธจิตวิทยาที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความผูกพันในองค์กร มีคุณลักษณะของการเสียสละเพื่อองค์กร มีศิลปะในสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ

รู้จักวิธีสร้างมิตรภาพในที่ทำงาน ทำงานด้วยความสุข มีวิธีผ่อนคลาย ทำให้มีพลังด้วยการเติมอาหารให้สมองและร่างกาย แสวงหาความรู้สม่ำเสมอ มีความกระตือรือร้น รู้จักใช้เวลาหลังเลิกงาน และวันหยุดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รู้จักสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและประชาชน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการแก้ปัญหาเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย

๕.๑.๓ ผลการเสนอกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร พบว่า

๑) การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๒ รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๘ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๒ รองลงมาอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๘ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๒ รองลงมาการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๓ ส่วนมากมีระยะเวลาที่ทำงานปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่าง ๗ - ๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๙ รองลงมาระยะเวลาที่ทำงานปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่าง ๔ - ๖ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๙ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๒๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๘ รองลงมาได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๓๐,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๖ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทคิดเป็นร้อยละ ๑.๙๗

๒) ผลการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้านโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า งานที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพในงานบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ รองลงมา คือ ประสิทธิภาพในงานสนับสนุน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ น้อยสุด คือ ประสิทธิภาพในงานสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๙ อย่างไรก็ตาม ผลการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก แสดงว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครได้มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถุส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บริการมากที่สุด และใช้ในระบบงานสวัสดิการน้อยที่สุด

๓) ผลการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาองค์ประกอบที่ทำให้มีความพึงพอใจในงานที่ ทำของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ด้านความผูกพันในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ น้อยสุด คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ เท่ากับ ๔.๒๕ อย่างไรก็ตาม ผลการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาองค์ประกอบที่ทำให้

มีความพึงพอใจในงานที่ทำของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้ง ๔ ด้าน แสดงว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ในการสร้างความผูกพันในองค์กรมากที่สุด เพราะเป็นองค์กรที่ฝากอนาคตไว้ตลอดจนกว่าจะเกษียณอายุการทำงาน

๔) ผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๒.๕๘ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ด้านที่มีการส่งเสริมมากที่สุด คือ การสร้างความผูกพันในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๕ รองลงมาคือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๓ น้อยที่สุด คือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๖ อย่างไรก็ตาม ระดับกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครตามหลักพุทธจิตวิทยาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง ๕ ด้าน

๕) องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย พบว่า กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร หรือ รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาพระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ๔๔๕๕ (SITTHISAK 4455 MODEL) พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ๕ ด้าน คือ ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความผูกพันในองค์กร เกิดจากกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา คือ สังคหวัตถุ ๔ บุรณการกับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮร์ซเบิร์ก ทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณลักษณะแห่งการเสียสละและเอื้อเฟื้อแก่บุคคลอื่น มีศักยภาพในการสื่อสารด้วยถ้อยคำไพเราะเหมาะสมถูกกาลเทศะ รู้จักทำงานเป็นทีมด้วยความร่วมมือและสามัคคีอย่างกัลยาณมิตร และมีศิลปะในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย โดยมีเป้าหมายของการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบให้สำเร็จตามลักษณะงาน จนได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน มุ่งหวังความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลด้านการพัฒนา การสร้างแรงจูงใจ การสร้างบรรยากาศ และด้านความผูกพันอย่างมั่นคงต่อองค์กร ส่งผลให้งานบริหารภายใน งานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเต็มที่และยั่งยืน

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

๕.๒.๑ อภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๑) สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหารภายในงานบริการ งานสวัสดิการ และงานสนับสนุนมีการนำเอาหลักพุทธธรรมเกี่ยวกับสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีคุณลักษณะของการเสียสละการสื่อสารที่ดีประสิทธิภาพ การร่วมกันทำงานด้วยความสามัคคี และมีการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ แม้จะมีปัญหาในการจัดฝึกอบรม การจัดสัมมนาเชิงวิชาการ การจัดประชุมระดมความคิดร่วมกัน และการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อันเนื่องมาจากงบประมาณในด้านนี้ถูกกลดลงอย่างมาก เป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจและสภาพของงบประมาณที่ได้รับ จึงเกิดผลกระทบต่อส่งเสริมและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลตามที่วางเป้าหมายไว้

๒) การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยา คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทานการเสียสละ ปิยวาจา การรู้จักสื่อสารที่ดี อัถถจริยาการทำประโยชน์ร่วมกัน สมานัตตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย บุรณาการกับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ๕ ประการของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การทำงานให้ถูกต้องตามลักษณะงานและความรับผิดชอบ จนเกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครใน ๔ ด้าน คือ ๑) เป็นการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเสียสละ รู้จักการใช้ถ้อยคำที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ รู้วิธีการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน รู้จักวางตนให้เหมาะสมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย ๒) ทำให้บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความเป็นกัลยาณมิตร เต็มไปด้วยมิตรภาพและความปรารถนาดีต่อกัน จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของงาน และได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน ๓) เป็นตัวแปรทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เพราะมีการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเกื้อกูลกันในที่ทำงาน มีวิธีการทำงานด้วยความสุขด้วยวิธีการทำงานเป็นทีม โดยทุกคนมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเท่าเทียมกัน และ ๔) ทำให้เกิดความผูกพันในองค์กร เพราะมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เกิดจิตสำนึกการทำงานและอยู่ร่วมกันด้วยความรัก และความเข้าใจกันอย่างกัลยาณมิตรภายในองค์กร

ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลในวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ ของงานวิจัยนี้ มีส่วนสัมพันธ์กับงานสมพจน์โกศลประดิษฐ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “จตุสัมพันธ์” : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสนามบินน้ำ ผลการวิจัยพบว่า หลังจากผ่านการฝึกอบรมพนักงานมีการพัฒนาตนเองในทางที่ดีขึ้น มีการนำความรู้ตามแนวความคิดของหลักสูตร “จตุสัมพันธ์” มาใช้ในการบริหารงานโดยให้ความสำคัญต่อลูกค้ามากขึ้น ต้องการให้ผู้จัดการแจ้งเป้าหมายบริการเสริมทุกประเภทมากขึ้นใช้

วิธีการรับโทรศัพท์ตามวิธีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น มีการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้ประเมินจากฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๑-๒ ประเมินผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเป็นส่วนใหญ่ และเห็นด้วยอย่างยิ่งในสิ่งที่สาขานำขั้นตอนของการจัดกระบวนการงานเพื่อบริการลูกค้ามาปรับปรุงพัฒนาระบบงาน และจัดให้มีการเรียนรู้ภายใน สำหรับความคิดเห็นของลูกค้าทั้งรายใหญ่ รายกลาง รายเล็ก มีความพึงพอใจในการใช้บริการระดับมากที่สุด ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ พนักงานมีการใช้สรรพนามในการเรียกลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เช่น พี่ ท่าน คุณ พนักงานกล่าวคำทักทายก่อนให้บริการและได้รับรอยยิ้มจากพนักงานมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพนักงานก่อนและหลังการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตสัมพันธ์” มีพฤติกรรมแตกต่างกัน^๑

นอกจากนี้ ยังสัมพันธ์กับงานวิจัยของ อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพัน ต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. ผลการวิจัยพบว่า ๑. ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .01$) ๒. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .01$) ๓. บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบและบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .01, .01, .05$ ตามลำดับ) ๔. บุคลิกภาพ ๕ องค์ประกอบของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .01$) ๕. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาพร้อมกับบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การ ๖. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาพร้อมกับบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ^๒

๕.๒.๒ อภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับการสังเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

จากการสังเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางในการ

^๑สมพจน์ โกศลประดิษฐ์, “พฤติกรรมทำให้บริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรจิตสัมพันธ์ : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสนามบินน้ำ”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓).

^๒อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล, “ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖).

สร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครเกิดจากการบูรณาการสังคหวัตถุ ๔ กับทฤษฎีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ๕ ประการของเฮอร์ชเบิร์ก โดยใช้ตัวแปรสังคหวัตถุ ๔ แต่ละข้อเป็นฐานในการบูรณาการหลัก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครมีคุณลักษณะทางพุทธจิตวิทยา ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความผูกพันในองค์กร มีคุณลักษณะของการเสียสละเพื่อองค์กร มีศิลปะในสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบ รู้จักวิธีสร้างมิตรภาพในที่ทำงาน ทำงานด้วยความสุข มีวิธีผ่อนคลาย ทำใจให้มีพลัง ด้วยการเติมอาหารให้สมองและร่างกาย แสวงหาความรู้สม่ำเสมอ มีความกระตือรือร้น รู้จักใช้เวลาหลังเลิกงานและวันหยุดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รู้จักสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการแก้ปัญหาเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนเสมอต้นเสมอปลาย

ซึ่งผลการวิจัยนี้มีส่วนสัมพันธ์กับงานวิจัยของ ประเวศ อินทองปาน ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านอัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รองลงมา อ ด้านปิยวาจา วาจาสุภาพอ่อนหวานให้เกิดสมานสามัคคี และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านสมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาคำนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา ปัญหาที่มีความถี่สูงสุด คือ ประชาชนชอบใช้วาจาที่เป็นภาษาท้องถิ่นซึ่งบางครั้งทำให้เข้าใจยาก และประชาชนยังมีการพูดวาจาใส่ร้ายทำให้ความไม่ไว้วางใจกัน ทำให้เกิดความแตกแยกในกลุ่ม เวลาจัดกิจกรรมไม่ค่อยให้ความร่วมมือกัน แนวทางแก้ไขพบว่า ในการประชุมบางครั้ง ประชาชนต้องใช้ภาษาทางราชการบ้าง สมาชิกทุกคนไม่ว่าหญิงหรือชาย เข้าประชุมสม่ำเสมอและมีความเสียสละให้มากกว่าที่เป็นอยู่^๑

นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์ เรียงสาทร ที่ได้ศึกษาเรื่อง “สังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสหวิทยาเขตปทุมเบญจา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔” ผลการวิจัยพบว่าสังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหาร

^๑ประเวศ อินทองปาน, “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา”, วารสารมหาจุฬานาครทรรณ, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช, บทความย่อ.

สถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสหวิทยาเขตปทุมเบญจา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหา น้อย คือ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านอรรถจริยา และด้านทาน เมื่อเปรียบเทียบสังคหวัตถุ ๔ ของของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสหวิทยาเขตปทุมเบญจา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่มีความ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสมานัตตตามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๕ เมื่อเปรียบเทียบสังคหวัตถุ ๔ ของของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสห วิทยาเขตปทุมเบญจา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔ จำแนกตาม ประสบการณ์สอน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน^๕

๕.๒.๓ อภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๑) กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๒ รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๘ ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๒ รองลงมามีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๘ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๒ รองลงมามีการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๓ ส่วนมากมีระยะเวลาที่ทำงานปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่าง ๗ - ๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๙ รองลงมามีระยะเวลาที่ทำงานปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่าง ๔ - ๖ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๙ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๒๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๘ รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๓๐,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๖ และมี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๗

๒) รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้านโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ ด้านที่มีประสิทธิผล มากที่สุด คือ ประสิทธิภาพในงานบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ รองลงมา คือ ด้านประสิทธิผลในงาน สนับสนุน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ น้อยสุด คือ ด้านประสิทธิผลในงานสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๙ อย่างไรก็ตาม ระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในระบบงาน ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้ง ๔ ด้านแสดงว่า เจ้าหน้าที่

^๕อาทิตย์ เรียงสาทร, “สังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสหวิทยาเขต ปทุมเบญจา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔”, **บทความงานวิจัย**, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครได้มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัดสูงเสริมประสิทธิผลในระบบงานบริการมากที่สุด และใช้ในระบบงานสวัสดิการน้อยที่สุด

๓) รูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอริชเบิร์ก(Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ ด้านที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ ด้านความผูกพันในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ น้อยสุด คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ เท่ากับ ๔.๒๕ อย่างไรก็ตามระดับรูปแบบการประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ทั้ง ๔ ด้านแสดงว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานครได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) มาใช้กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความผูกพันในองค์กรมากที่สุด

๔) ผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๒.๕๘ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีการส่งเสริมมากที่สุด คือ การสร้างความผูกพันในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๕ รองลงมาคือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๓ น้อยที่สุด คือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน ๒.๕๖ อย่างไรก็ตาม ระดับกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครตามหลักพุทธจิตวิทยาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง ๕ ด้าน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อนี้มีส่วนสัมพันธ์กับวิจัยของ Jamrog and Overholt นำเสนอแนวคิดที่น่าสนใจ คือ ตัวแบบของประสิทธิผลขององค์การที่พัฒนาโดยทีมงานของ HRI-Human Resource Institute ซึ่งทำ การพัฒนาเครื่องมือการวัดประสิทธิผลขององค์การที่เรียกว่า Organizational Capabilities Index -OCI ทำให้องค์การรู้ว่าควรจะทำอย่างไร โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ๕ องค์ประกอบหลัก ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการจัดวางองค์การเพื่อบรรลุประสิทธิผลสูงสุด ได้แก่ (๑) การจัดวางกลยุทธ์ (Strategic alignment) หมายถึง การที่องค์การให้ความสำคัญกับส่งผ่านข้อมูลด้านกลยุทธ์ขององค์การ และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างต่อเนื่องให้ สอดคล้องกับพฤติกรรมและค่านิยมของคนในองค์การ (๒) การเน้นที่ลูกค้าเป็นหลัก (customer focus alignment) หมายถึง กลยุทธ์ วิธีการทำงานของคนในองค์การจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก (๓) ภาวะผู้นำและการจัดการบุคคลที่มีศักยภาพสูง หมายถึง การที่รูปแบบภาวะความเป็นผู้นำสามารถสื่อสาร จูงใจ สร้างความมีพันธสัญญา ต่อบริษัท ตลอดจนสร้างพฤติกรรมหรือบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมการเพิ่มผลิตผล ขององค์การ (๔) การจัดวางด้านผลการปฏิบัติงาน (performance alignment) หมายถึง การ ที่พฤติกรรม กระบวนการและกิจกรรมในแต่ละวัน

สอดคล้องและสนับสนุนกลยุทธ์ของ องค์กร และ (๕) การจัดวางค่านิยมวัฒนธรรม (cultural alignment) หมายถึง ค่านิยมและ ความเชื่อของพนักงานและกระบวนการสามารถเชื่อมโยงกันจนเกิดพฤติกรรมที่ส่งเสริมกลยุทธ์ขององค์กร^๕

และผลการวิจัยยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee and Tseng ทำการวัดถึง ประสิทธิภาพขององค์กรโดยใช้ตัวแปร ที่ใกล้เคียงกับของ Hall คือ วิธีการและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategy means/ ends) นอกจากนี้ Lee and Tseng ยังพิจารณาถึงตัวแปรสำคัญที่ได้จากการ วิเคราะห์องค์ประกอบ เชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) อีก ๒ ตัวแปร คือ ความยืดหยุ่น ของโครงสร้าง องค์กรการควบคุม (structural flexibility/control) และ การมุ่งเน้นไปที่ภายใน และภายนอกองค์กร (focus internal/external)^๖

นอกจากนี้ ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อนี้ยังสัมพันธ์กับงานวิจัยของ จูติมา แยมพราย ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจูงใจกับผลการดำเนินงานของ บุคลากรศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการจูงใจกับผลการดำเนินงานของบุคลากรศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัด สมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า การจูงใจและผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ได้แก่ที่ รับผิดชอบ และการได้รับการอบรมเพิ่มเติม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์กับผลการ ในด้านการ บริหาร ปัจจัยค่าจ้างที่สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานโดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๑ ได้แก่ สภาพการทำงานและชีวิตความเป็นส่วนตัว ปัจจัยจูงใจที่มี ความสัมพันธ์กับผลการ ดำเนินงานโดยรวมทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ได้แก่ความสำเร็จในงานและความ รับผิดชอบ^๗

^๕J. J. Jamrog & M. H. Overholt, “Measuring Organizational Effectiveness”, *Canadian Management Centre Special Report*, (November, 2005): 11.

^๖T. Z. Lee and Y.F. Tseng, *A Study of the Relationship between Organizational Culture and Organizational Effectiveness in Taiwan*, Research Institute of Mathematical Sciences, 2005, p. 164.

^๗จูติมา แยมพราย, “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจกับผลการดำเนินงาน ของ บุคลากรศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสมุทรสงคราม”, *งานวิจัย*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘), บทคัดย่อ.

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

๑) กรุงเทพมหานคร ควรจะนำเอาหลักสังคหวัตถุ ๔ และทฤษฎีองค์ประกอบการทำให้เกิดความพึงพอใจของเฮิร์ชเบิร์กมาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครอย่างจริงจัง

๒) สำนักงานเขตประเวศกรุงเทพมหานคร จัดหลักสูตรอบรมระยะสั้น โดยการนำเอาหลักสังคหวัตถุ ๔ และทฤษฎีองค์ประกอบการทำให้เกิดความพึงพอใจของเฮิร์ชเบิร์กมาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศเพื่อให้มีงานสัมฤทธิ์ตามหลักพุทธจิตวิทยาอย่างแท้จริง

๓) หน่วยงานของรัฐ ควรจะนำเอาหลักสังคหวัตถุ ๔ และทฤษฎีองค์ประกอบการทำให้เกิดความพึงพอใจของเฮิร์ชเบิร์กมาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่รับในทุกหน่วยงาน จะทำให้เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติงานตามหลักพุทธจิตวิทยา ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานของรัฐบาลในภาพรวม

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑) ส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครทำงานตามหลักพุทธจิตวิทยา คือการนำเอาหลักสังคหวัตถุ ๔ มาเป็นตัวกำกับให้งานเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน

๒) ส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตประเวศและเขตอื่น ๆ ของกรุงเทพมหานครทำงานตามหลักพุทธจิตวิทยา คือการนำเอาหลักสังคหวัตถุ ๔ มาเป็นตัวกำกับให้งานเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน

๓) ส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ของรัฐทำงานตามหลักพุทธจิตวิทยา คือการนำเอาหลักสังคหวัตถุ ๔ มาเป็นตัวกำกับให้งานเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริงและยั่งยืน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔ เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร

๒) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาสดเพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร

๓) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางพุทธจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ปี ๒๕๐๐. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

_____. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

คณาจารย์สำนักพิมพ์เชียงใหม่. พุทธประวัติฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เชียงใหม่,
๒๕๔๗.

จำนงค์ อภิวัดนสิทธิ. สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์. สำนักงานอธิการบดี: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๒.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน: การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบ
ราชการ. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๘.

ทศนา เขมมณี. รูปแบบการเรียนการสอนทางเลือกที่หลากหลาย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมมาภิบาลไปปฏิบัติ,
๒๕๕๐.

ธงชัย สันติวงศ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖.

นิตริญา สนั่นเมือง. คู่มือรวบรวมกรณีตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการประพจน์คดีวินัยตามบทบัญญัติ
พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕. กรุงเทพมหานคร: ชุมชนสหกรณ์
การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๔๖.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). พุทธวิธีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย,

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). ธรรมนุญชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงาน
พระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๕๐.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๕๔.

- พิทยา บวรวัฒนา. **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์, ๒๕๒๘.
- พิสิฐ เจริญสุข. **คู่มือการอบรมสมาธิ**. กรุงเทพมหานคร: กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๔๒.
- พุทธทาสภิกขุ. **บริหารธุรกิจแบบพุทธ**. กรุงเทพมหานคร: อตมมโย, มปป.
- พลศักดิ์ อินทรโยธา. **ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. **การบริหารทรัพยากรบุคคลทางการศึกษา**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๓.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. **การประเมินโครงการ แนวคิด และแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- วิทยากร เชียงกุล. **จิตวิทยาและการพัฒนาตนเอง**. กรุงเทพมหานคร: เด็อนตุลา, ๒๕๕๒.
- สมใจ ลักษณะ. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์, ๒๕๔๙,
- สมเด็จพระบรมพรหมานุกิตติขิโนรส. **พระปฐมสมโพธิกถา (พิสดาร ๒๙ ปริเฉท)**. กรุงเทพมหานคร: เลียงเชียง ม.ป.ป.
- สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๓๔.
- สมยศ นาวิการ. **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓,
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. **ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: บุคส์ลิงค์, ๒๕๔๕.
- อมร รักษาสัตย์. **พิมพ์ลักษณ์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕.
- อุทัย หิรัญโต. **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๑.

(๒) วิทยานิพนธ์:

- กาญจนา ทับทิมทอง. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๑.**
- โควิน คลังแสง. “การสร้างชุดพัฒนาตนเอง เรื่อง เทคนิคในการจูงใจในการทำงานสำหรับผู้บริหารวิชาการในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา. **ปริญญาานิพนธ์การศึกษาดุขุภักดิ์บัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๖.**

ฐาปนี ว่างานนท์. “ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน”. **ปริญาญารุกิจมหาบัณฑิต**

คณะบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ๒๕๕๖.

ฐิติมา แยมพราย. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจกับผลการดำเนินงานของบุคลากร ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสมุทรสงคราม”. **งานวิจัย**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย สุโขทัย ธรรมาธิราช, ๒๕๔๘.

ทวีวรรณ อินดา. “การพัฒนารูปแบบที่มีประสิทธิภาพของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๒.

บุญส่ง หาญพานิช. “การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย”. **วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

ประสงค์ สุวรรณโชติ. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานครูโรงเรียนสังกัดเทศบาลนคร ระยอง”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙.

พงษ์ศักดิ์ บุญธรรมกุล. “พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารตามหลักพุทธธรรมใน ทัศนะครู อาจารย์ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร อดุสากรรมมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง, ๒๕๔๑.

พรทิพย์ พิมพ์สมาน. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของ การพยาบาลในหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช กรมสุขภาพจิต”. **วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ**. บัณฑิต วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘.

พระครูอาหารปริยัติยานุกิจ (สุจิตโต/เพียรสองชั้น). “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการ บริหารงาน บุคคลในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาในอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

พระปลัดบัวศรี ฐิตวีริโย. “การส่งเสริมพฤติกรรมทางจริยธรรมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๒”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐.

พระมหาบุญเพียร ปุณญวริโย (แก้ววงศ์น้อย). “แนวคิดและวิธีการขัดเกลาทางสังคมในสถาบันครอบครัว ตามแนวพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

- พระมหาสุภีร์ ตเมธ. “พระพุทธศาสนาที่ควรนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารราชการ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- พระยุทธิภูมิ ธมมธโร (สังชาติ). “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเนื้อ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.
- พระสรารุช กิตติปัญญา. “การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนนางหงส์ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.
- พวงเพชร วัชรอยู่. “แรงจูงใจกับการทำงาน”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคาแหง, ๒๕๓๗.
- พิชญภา ยืนยาว. “รูปแบบการบริหารทรัพยากรในสถาบันอุดมศึกษา”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๔.
- เขาวภา บัวเวช. “รูปแบบการบริหารงานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๐.
- วิมล จันท์แก้ว. “รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต ๓”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาดุษฎีบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรังสิต, ๒๕๕๕.
- วีรกุล หวังวีระ. “The Effectiveness of A "Mobile Administrative Unit" Project : A Case Study of Pakkred District Nonthaburi Province”. **วิทยานิพนธ์**, ๒๕๔๓.
- ศิริัญญา ทิพย์ไสต. “การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาภาควิชาศึกษาศาสตร์ช่องปาก”. **วิทยานิพนธ์แพทยศาสตรมหาบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.
- สมพจน์ โกศลประดิษฐ์. “พฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “จุดสัมพันธ์ : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสนามบินน้ำ”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓.
- เสาวนีย์ ใจอารีย์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตามโครงสร้างการปฏิรูปการศึกษา สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ”. **งานวิจัย**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๘.

อาทิตย์ เรียงสาทร. “สังคหวัตถุ ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนในสหวิทยาเขตปทุมเบญจา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔”. บทความวิจัย. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

อภาภรณ์ พิทักษ์กำพล. “ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.

(๓) บทความ:

ธรรมรัตน์ อยู่พรต. “ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชันต่างๆ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”. **วารสารบริหารธุรกิจ**. ปีที่ ๓๖ ฉบับที่ ๑๓๘ (เมษายน- มิถุนายน ๒๕๕๖).

ประเวศ อินทองปาน. “การนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอกลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา”. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช.

วรภาส ประสมสุข. “หลักการบริหารการศึกษาตามแนวพุทธธรรม”. **วารสารศึกษาศาสตร์**. ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๒ (พฤศจิกายน ๒๕๔๙ – มีนาคม ๒๕๕๐).

ศิริ บรรณพิทักษ์ คณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. “นักวิชาการชี้ปัญหาการศึกษาไทยถึงขั้นโคม่า สิงหาคม ๒๕๕๐”. **กรุงเทพธุรกิจออนไลน์**.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. **หนังสือวิชาการประจำปี ๒๕๕๗**. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. หลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการพลเรือน, ๒๕๕๖.

สมาน อัครภูมิ. “การใช้วิจัยพัฒนารูปแบบในวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก”. **วารสารมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, ๒๕๕๐.

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. “สังคหวัตถุ ๔: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”. **วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต**. ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (๒๕๕๐).

(๔) สื่ออิเล็กทรอนิกส์:

ดารารัตน์ เข็มจร, [ออนไลน์], ความท้าทายใหม่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2561, จาก <https://gotoknow.org/blog/dararakh7/274004>, ๒๕๕๒.

(๕) สัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

สัมภาษณ์ นายธนสิทธิ์ เมธพันธ์เมือง ผู้อำนวยการเขตประเวศ

สัมภาษณ์นายนิวัฒน์ ดวงจิโน. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ

- สัมภาษณ์ นางสาวเสาวลักษณ์ วยะนันท์. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ
- สัมภาษณ์ นายพิชัย รัตนบริหาร. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเขตประเวศ
- สัมภาษณ์ นายสันติ โคตรมี. หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมเขตประเวศ
- สัมภาษณ์ นายไตรมาศ คงวุธ. หัวหน้าฝ่ายเทศกิจเขตประเวศ
- สัมภาษณ์ นางสุดารัตน์ ผาติพงศ์. หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ
- สัมภาษณ์ นายชโย ทองศรี. หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดเขตประเวศ
- สัมภาษณ์ นายวิศเวศ ศรีสวัสดิ์. หัวหน้าฝ่ายโยธาเขตประเวศ
- สัมภาษณ์ นายมนตรี หวังทอง. หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ
- สัมภาษณ์ ดร.อดุลย์ คนแรง. อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สัมภาษณ์ ผศ.ดร.แสง นิลนามะ. อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา คณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สัมภาษณ์ รศ.ดร. สมชัย ศรีนอก. ผู้อำนวยการสุตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สัมภาษณ์ พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภินโนโท. คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สัมภาษณ์ พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ. หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สัมภาษณ์ ผศ.ดร.เรืองชัย หมื่นชนะ. อาจารย์ประจำหลักสูตรจิตวิทยาชีวิตและความตาย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สัมภาษณ์ ผศ.ดร.สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล. อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- สนทนากลุ่ม พระปลัดระพีณ พุทธิสารโ (ด้วงลอย) ผศ.ดร. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ผศ.ดร.พิเชฐ ทังโต. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ผศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ผศ.ดร.เมธาพันธ์ โพธิ์ธีร์โรจน์. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ดร.พงษ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ดร.สุวัฒน์สัน รักษ์ขันโท คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ดร.ประเสริฐ ธิลาว คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ดร.สรายุทธ อุดม. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
นางสุดารัตน์ ผาติพงศ์. หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ
นายแสวง จันทพันธ์. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเขตประเวศ
นางสาวอรุณี อินถนอม. หัวหน้าฝ่ายรายได้เขตประเวศ

๒. ภาษาอังกฤษ

Alderfer, C. P.. **A New Theory of Human Needs : Organizational Behavior and Human Performance.** New York : McGraw – Hill Book Co., 1979.

Brown, and Moberg. **Organization Theory and Management : A Macro Approach.** New York : John Wiley & Son, Inc., 1980.

B.F. Skinner , B.F. **About Behaviorism.** New York , Alford A. Kuapt.F. 1974.

Davis, and Newstrom. **Human Behavior at Work : Organizational Behavior.** Singapore : McGraw - Hill, 1989.

Elloy, D.E., J.E. Everettand and W.R. Flynn. **Multi-dimensional Mapping of the Correlates of Job Involvement.** Canadian Journal of Behavioral Science, 1995.

Elmore Peterson and E.Grosvenor Plawmam, **Business Organization And Management.** Homewood, Ill. : Richard D. Irwin. 1953.

Denzin, N.K.. **The research act : A Theoretical Introduction to Sociological Methods.** Chicago : Aldine Publishing, 1970.

Georgopoulos, Basil S. and S. Arnold. Tannenbaum, “**A Study of Organizational Effectiveness**”. American Sociological Review, 22 (5) 1957.

Gibson, C. H.. **A Concept Analysis of Empowerment.** Journal of Advanced Nursing, 1991.

Gibson, James L. and Others. **Organization, 6th ed.** Texas : Business. Lewin, Kurt, 1991.

Gilmer, B.. **Applied Psychology: Problems in Living and Work..** 1966.

Hausser, D.L.. **Comparison of Different Models for Organizational Analysis.** New York : john Wiley & Son, 1980.

Herzberg, Frederick and Others. **The Motivation to Work.** New York : John Wiley and Sons, 1959.

- Hoy, Wayne K. and Cecil G. Miskel. "Educational Administration: Theory". **Research and Practice**. 6th ed. Mc Graw – Hill International Edition, 2000.
- Jamrog, J.J. & M. H. Overholt. **Measuring Organizational Effectiveness**. Canadian Management Centre Special Report, November, 2005.
- Joyce, B. and M. Weil. **Model of Teaching**, 2nd ed. New Delhi : Prentice – Hall of India Private Limited, 1985.
- Keeves, P.J.. **Education Research, Methodology and Measurement : An International Handbook**. Oxford : Pergamon Press, 1988.
- Krell, D.F.. **Journal of the British Society for Phenomenology**. 15/3/1984.
- Lee, T.Z. and Y.F. Tseng. A Study of the Relationship between Organizational Culture and Organizational Effectiveness in Taiwan. **Research Institute of Mathematical Sciences**, 2005.
- Likert, R.A.. **A Technique for the Measurement of Attitudes**. Archives of Psychology, 1932.
- McGregor, Douglas. **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw-Hill Book Co., 1960.
- McClelland,. **Business Drive and National Achievement**. New York : D. Van Nostrand, 1962.
- Mellet, John D.. Management in the Public Service. **The Quest for Effective Performance**. New York: McGraw-Hill Book, 1954.
- Mott, P.E.. **The Characteristic of Effective Organization**. 1972.
- Neufeldt, Victoria. **Webster's New World Dictionary**. 3rd Edition. New York : Simon and Schuster, Inc., 1988.
- Postlethwaite, Husen N.T.. **The International Encyclopedia of Education**, 2nd edition, New York : Simonand Schuster, Inc., 1975.
- Ryan, T.A. and P.C. Smith, **Principles of Industrial Psychology**, New York: Ronald Press Company, 1954.
- Scott, Kenneth and Allan Walker. **Making Management Work**. Singapore: Simon & Schuster Ltd., 1992.
- Simon, Herbert A.. **Models of a Man: Essays in Memory of Herbert A. Simon**. The MIT Press, March 26, 2004.

- Steers, R. M.. “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment”. **Administrative Science Quarterly**, 1977.
- Steiner, S.E.. **Methodology of Theory Construction**. Sydney : Ecology Associates, 1988.
- Stoner, A.F. and C. Wankel. **Management**, 3rd ed. New Delhi : Prentice – Hill Private, 1986.
- Tosi, H.L. and S.J. Carrol. **Management**, 2nd ed. New York : John Wiley and Sons, 1982.
- Vroom, V. H.. **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Sons, 1964.
- Wickenberg, Jan & Sven Kylén. **How Frequent is Organizational Political Behavior? A Study of Managers’ Opinions at 491 Workplaces**. Anita Söderberg-Carlsson, 1999.
- Willer, R.H.. **Leader and Leadership Process**. Boston : Irwin / Mc Graw-Hill, 1967.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รายนามผู้สนทนากลุ่มเฉพาะ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

๑. พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภินโนโท ผศ.ดร.ตำแหน่ง คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒. พระมหาเผื่อน กิตติโสภโณ ดร. ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓. ผศ.ดร.เมธาพันธ์ โพธิ์ธีรโรจน์ ตำแหน่ง รองคณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. น.อ.ดร.นภัทร์ แก้วนาค ตำแหน่ง นักวิจัยแห่งชาติ

๕. ผศ.ดร.กมลาศ ภูวนาธิพงศ์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รายนามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๑. นายธนะสิทธิ์ เมธพันธ์เมือง ผู้อำนวยการเขตประเวศ
๒. นายนิวัฒน์ ดวงจิโน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ
๓. นางสาวเสาวลักษณ์ วะนันทน์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตประเวศ
๔. นายพิชัย รัตนบริหาร หัวหน้าฝ่ายทะเบียนเขตประเวศ
๕. นายสันติ โคตรมี หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมเขตประเวศ
๖. นายไตรมาศ คงวุธ หัวหน้าฝ่ายเทศกิจเขตประเวศ
๗. นางสุदारัตน์ ผาติพงศ์ หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ
๘. นายชโย ทองศรี หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดเขตประเวศ
๙. นายวิศเวศ ศรีสวัสดิ์ หัวหน้าฝ่ายโยธาเขตประเวศ
๑๐. นายมนตรี หวังทอง หัวหน้าฝ่ายการศึกษาเขตประเวศ
๑๑. ดร.อดุลย์ คนแรง อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๒. รศ.ดร.สุทธิพงษ์ ศรีวิชัย, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๓. รศ.ดร. สมชัย ศรีนอก, ผู้อำนวยการศูนย์พุทธศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๔. พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภินโน, คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๕. พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ, หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๖. ดร.มัน เสือสูงเนิน, อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๗. ผศ.ดร.สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รายนามผู้สันทนากลุ่มเฉพาะ

๑. พระปลัดระพิน พุทธิสารโร (ด้วงลอย) ผศ.ดร. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๒. ผศ.ดร.พิเชฐ ทังโต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๓. ผศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๔. ผศ.ดร.เมธาพันธ์ โพธิ์ธีรโรจน์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๕. ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๖. ดร.พงษ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗. ดร.สุวัฒน์สัน รักษ์ขันโท คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘. ดร.ประเสริฐ ธิลาว คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๙. ดร.สรายุทธ อุดม คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๑๐. นางสุดารัตน์ ผาติพงศ์ หัวหน้าฝ่ายการคลังเขตประเวศ
๑๑. นายแสวง จันทพันธ์ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเขตประเวศ
๑๒. นางสาวอรุณี อินถนอม หัวหน้าฝ่ายรายได้เขตประเวศ

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูล



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทร./โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ (ต่อ ๘๒๐๘)

ที่ ศธ ๖๑๐๔.๔/

วันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และเก็บข้อมูลวิจัย

นมัสการ/เรียน ผศ.ดร.มัน เสือสูงเนิน

ด้วย พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฉัฐสโกโข นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง : กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร AN APPLICATION PROCESS OF BUDDHIST PSYCHOLOGICAL PRINCIPLES FOR ENHANCING WORK EFFECTIVENESS OF BANGKOK OFFICERS

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา พิจารณาเห็นแล้วว่า ท่านเป็นบุคคลต้นแบบผู้ทรงวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ พร้อมทั้งมีผลงานอันเป็นที่ประจักษ์และยอมรับ สามารถให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวได้อย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ในการทำวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป พร้อมทั้งเก็บข้อมูลในการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ วัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินการสัมภาษณ์ตามแต่ท่านจะพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

จึงนมัสการ/เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอรับทราบ
ในนามของอธิการบดี
15/08/61

(ผศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครื่อง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทร/โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ (ต่อ ๘๒๐๘)

ที่ ศธ ๖๑๐๔.๔/

วันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และเก็บข้อมูลวิจัย

นมัสการ/เรียน ผศ.ดร.สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล

ด้วย พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกโข นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง : กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร AN APPLICATION PROCESS OF BUDDHIST PSYCHOLOGICAL PRINCIPLES FOR ENHANCING WORK EFFECTIVENESS OF BANGKOK OFFICERS

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา พิจารณาเห็นแล้วว่า ท่านเป็นบุคคลต้นแบบผู้ทรงวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ พร้อมทั้งมีผลงานอันเป็นที่ประจักษ์และยอมรับ สามารถให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวได้อย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ในการทำวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป พร้อมทั้งเก็บข้อมูลในการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ วัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินการสัมภาษณ์ตามแต่ท่านจะพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

จึงนมัสการ/เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาส นี้

(ผศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือตง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทร./โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ (ต่อ ๘๒๐๘)

ที่ ศธ ๖๑๐๔.๔/

วันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และเก็บข้อมูลวิจัย

นมัสการ/เรียน ดร.อดุลย์ คนแรง

ด้วย พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกุโข นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง : กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร AN APPLICATION PROCESS OF BUDDHIST PSYCHOLOGICAL PRINCIPLES FOR ENHANCING WORK EFFECTIVENESS OF BANGKOK OFFICERS

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา พิจารณาเห็นแล้วว่า ท่านเป็นบุคคลต้นแบบผู้ทรงวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ พร้อมทั้งมีผลงานอันเป็นที่ประจักษ์และยอมรับ สามารถให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวได้อย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ในการทำวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป พร้อมทั้งเก็บข้อมูลในการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ วัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินการสัมภาษณ์ตามแต่ท่านจะพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

จึงนมัสการ/เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาส นี้

(ผศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือตง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทร/โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ (ต่อ ๘๒๐๘)

ที่ ศธ ๖๑๐๔.๔/

วันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่สัมภาษณ์และเก็บข้อมูลวิจัย

นมัสการ/เรียน พระครูสังฆรักษ์เอกภัทร อภินโธ

ด้วย พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกุโข นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง : กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร AN APPLICATION PROCESS OF BUDDHIST PSYCHOLOGICAL PRINCIPLES FOR ENHANCING WORK EFFECTIVENESS OF BANGKOK OFFICERS

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา พิจารณาเห็นแล้วว่า ท่านเป็นบุคคลต้นแบบผู้ทรงวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ พร้อมทั้งมีผลงานอันเป็นที่ประจักษ์และยอมรับ สามารถให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวได้อย่างยิ่ง จึงใคร่ขออนุญาตจากท่านพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ในการทำวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป พร้อมทั้งเก็บข้อมูลในการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ วัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินการสัมภาษณ์ตามแต่ท่านจะพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

จึงนมัสการ/เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาส นี้

(ผ.ศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือดง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทร/โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ (ต่อ ๘๒๐๘)

ที่ ศธ ๖๑๐๔.๔/

วันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และเก็บข้อมูลวิจัย

นมัสการ/เรียน พระมหาสุเทพ สุทธิญาโณ

ด้วย พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกุโข นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง : กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร AN APPLICATION PROCESS OF BUDDHIST PSYCHOLOGICAL PRINCIPLES FOR ENHANCING WORK EFFECTIVENESS OF BANGKOK OFFICERS

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา พิจารณาเห็นแล้วว่า ท่านเป็นบุคคลต้นแบบผู้ทรงวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ พร้อมทั้งมีผลงานอันเป็นที่ประจักษ์และยอมรับ สามารถให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวได้อย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ในการทำวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป พร้อมทั้งเก็บข้อมูลในการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ วัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินการสัมภาษณ์ตามแต่ท่านจะพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

จึงนมัสการ/เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือตง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทร/โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ (ต่อ ๘๒๐๘)

ที่ ศธ ๖๑๐๔.๔/

วันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมนาและเก็บข้อมูลวิจัย

นมัสการ/เรียน รศ.ดร.สุทธิพงษ์ ศรีวิชัย

ด้วย พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกุโข นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง : กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร AN APPLICATION PROCESS OF BUDDHIST PSYCHOLOGICAL PRINCIPLES FOR ENHANCING WORK EFFECTIVENESS OF BANGKOK OFFICERS

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา พิจารณาเห็นแล้วว่า ท่านเป็นบุคคลต้นแบบผู้ทรงวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ พร้อมทั้งมีผลงานอันเป็นที่ประจักษ์และยอมรับ สามารถให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวได้อย่างยิ่ง จึงใคร่ขออนุญาตจากท่านพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ในการทำวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป พร้อมทั้งเก็บข้อมูลในการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ วัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินการสัมภาษณ์ตามแต่ท่านจะพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

จึงนมัสการ/เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือตอง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ โทร/โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ (ต่อ ๘๒๐๘)

ที่ ศธ ๖๑๐๔.๔/

วันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และเก็บข้อมูลวิจัย

นมัสการ/เรียน รศ.ดร. สมชัย ศรีนอก

ด้วย พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกุโข นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง : กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร AN APPLICATION PROCESS OF BUDDHIST PSYCHOLOGICAL PRINCIPLES FOR ENHANCING WORK EFFECTIVENESS OF BANGKOK OFFICERS

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา พิจารณาเห็นแล้วว่า ท่านเป็นบุคคลต้นแบบผู้ทรงวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ พร้อมทั้งมีผลงานอันเป็นที่ประจักษ์และยอมรับ สามารถให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวได้อย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ในการทำวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป พร้อมทั้งเก็บข้อมูลในการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ วัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินการสัมภาษณ์ตามแต่ท่านจะพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

จึงนมัสการ/เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาส นี้

(ศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือตง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา

โดย รศ.ดร.สมชัย ศรีนอก

 (รศ.ดร.สมชัย ศรีนอก)

ภาคผนวก ง

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม
โครงการดัชนีพันธ สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา

เรื่อง กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สำนักงานกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง คำถามนี้เป็นคำถามสำหรับกรวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่อง กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๑๗ รูป/คน และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จำนวน ๑๒ รูป/คน เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๑) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ๒) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการสร้างกระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยแนวคำถามในการสัมภาษณ์นี้ แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

- ๑.๑ ชื่อ.....นามสกุล/ฉายา
- ๑.๒ สถานะ..... อายุ.....
- ๑.๓ การศึกษาสูงสุด
- ๑.๔ ตำแหน่ง.....
- ๑.๕ สถานที่ทำงาน.....

ตอนที่ ๒ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๒.๑ ท่านคิดว่าสภาพทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร

๒.๑.๑ สภาพทั่วไป

๑) การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

๒) การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

๓) การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านบรรยากาศในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

๔) การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

๕) การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสียสละเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในการทำงาน

.....
.....
.....
.....

๖) การประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านการพัฒนา
เจ้าหน้าที่

.....
.....
.....
.....

๗) การประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการ
ทำงาน

.....
.....
.....
.....

๘) การประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านบรรยากาศในการ
ทำงาน

.....
.....
.....
.....

๙) การประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความพึงพอใจใน
การทำงาน

.....
.....
.....
.....

๑๐) การประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความผูกพันในองค์กร

.....

.....

.....

๑๑) การประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

๑๒) การประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

.....

.....

.....

๑๓) การประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านบรรยากาศในการทำงาน

.....

.....

.....

๑๔) การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความ
พึงพอใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

๑๕) การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้านความ
ผูกพันในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

๑๖) การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอดันเสมอปลายเพื่อส่งเสริม
ประสิทธิผลด้านพัฒนาเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

๑๗) การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอดันเสมอปลายเพื่อส่งเสริม
ประสิทธิผลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

๑๘) การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอดันเสมอปลายเพื่อส่งเสริม
ประสิทธิผลด้านบรรยากาศในการทำงาน

.....
.....
.....
.....

๑๙) การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอดันเสมอปลายเพื่อส่งเสริม
ประสิทธิผลด้านความพึงพอใจในการทำงาน

.....
.....
.....
.....

๒๐) การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตการบำบัดทุกข์บำรุงสุขเสมอดันเสมอปลายเพื่อส่งเสริม
ประสิทธิผลด้านความผูกพันในการทำงาน

.....
.....
.....
.....

๒.๑.๒ ปัญหาและอุปสรรค

.....
.....
.....
.....

๒.๒ ท่านมีแนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยา: ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้อย่างไร

๒.๒.๑ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก(Herzberg) เพื่อส่งเสริมประสิทธิผล ด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

๒.๒.๒ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก(Herzberg) เพื่อส่งเสริมประสิทธิผล ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

๒.๒.๓ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) เพื่อส่งเสริมประสิทธิผล ด้านบรรยากาศในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

๒.๒.๔ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลด้าน ความพึงพอใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

๒.๒.๕ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพด้านความ
ผูกพันในองค์กร

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ ๓ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการการสังเคราะห์หลักพุทธจิตวิทยาเกี่ยวกับแนวทางการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ควรมีลักษณะอย่างไร

๓.๑ แนวทางการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยใช้ ทาน การเสียสละเป็นฐาน

.....
.....
.....

๓.๒ แนวทางการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยใช้ปิยวาจา การสื่อสารที่ดีเป็นฐาน

.....
.....
.....

๓.๓ แนวทางการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยใช้อัตถจริยา การบำเพ็ญประโยชน์เป็นฐาน

.....
.....
.....

๓.๔ แนวทางการสร้างรูปแบบการประยุกต์ใช้หลักทางพุทธจิตวิทยา เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานกรุงเทพมหานคร โดยใช้สมานัตตตา การบำบัตทุกข์บำรุงสุขเสมอต้นเสมอปลายเป็นฐาน

.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่าน

พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกโข

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร ของข้าพเจ้า พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกุโข นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยูร สุขะใจ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวัฒน์ ศรีเครือตอง เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ในการนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านในทุกข้อ คำถามและข้อมูลที่เก็บรวบรวมนี้จะถูกนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการในการแสดงผลการวิจัยของคุณนิพนธ์เล่มนี้เท่านั้น คำตอบของท่านจะเป็นความลับและไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

อนึ่งงานวิจัยนี้จะสำเร็จลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ก็ด้วยความอนุเคราะห์ของท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ/ขอเจริญพร

พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกุโข

หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๓ กระบวนการประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ ๔ กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตวิทยาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

แสดงรายละเอียดของคำถามแต่ละตอนได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงตามข้อมูลของท่าน

๑. เพศ

๑. ชาย

๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ๒๐-๓๐ ปี

๒. ๓๑-๔๐ ปี

๓. ๔๑-๕๐ ปี

๔. ๕๑-๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

๑. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

๒. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

๓. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๔. ปริญญาตรี

๕. สูงกว่าปริญญาตรี

๔. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่

๑. ต่ำกว่า ๑ ปี

๒. ๑ - ๓ ปี

๓. ๔ - ๖ ปี

๔. ๗ - ๙ ปี

๕. มากกว่า ๙ ปี

๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

๑. น้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท

๒. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท

๓. ๒๐,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท

๔. ๒๕,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท

๕. ๓๐,๐๐๑ - ๓๕,๐๐๐ บาท

๖. มากกว่า ๓๕,๐๐๐ บาท

๒.๑๓ การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมอต้นเสมอปลายต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหาร

๒.๑๔ การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมอต้นเสมอปลายต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ

๒.๑๕ การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมอต้นเสมอปลายต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการ

๒.๑๖ การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาเสมอต้นเสมอปลายต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุน

คำชี้แจง คำถามในตอนที่ ๒ และ ตอนที่ ๓ เป็นคำถามที่มีการให้คะแนนแบบ
มาตรฐานวัดประมาณค่า (Rating Scale) ที่มีระดับการให้คะแนนของผู้ตอบ
แบบสอบถามเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- ๑ แทน มีความคิดเห็น ในระดับน้อยที่สุด
- ๒ แทน มีความคิดเห็น ในระดับน้อย
- ๓ แทน มีความคิดเห็น ในระดับปานกลาง
- ๔ แทน มีความคิดเห็น ในระดับมาก
- ๕ แทน มีความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสถียรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ในงานบริหาร						
๑.	ท่านคิดว่ามีนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรและจัดหาวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมกับหน่วยงาน					
๒.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำงานอย่างยืดหยุ่นมี ประสิทธิภาพ					
๓.	ท่านคิดว่าผู้บริหารให้คำแนะนำช่วยเหลือต่อเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
๔.	ท่านคิดว่ามีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง					
๕.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหา การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
๖.	ท่านคิดว่ามีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเจริญก้าวหน้าใน หน้าที่รับผิดชอบ					
๗.	ท่านคิดว่ามีการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ					
๘.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ร่วมมือสนับสนุนการทำงานตามนโยบาย องค์กรด้วยความเต็มใจ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๙	ท่านคิดว่าการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ					
๑๐.	ท่านคิดว่าการสั่งการอย่างเป็นระบบตามลำดับการควบคุมงานแต่ละหน่วยงานหรือแผนกอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ					
การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสถียรต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ						
๑.	ท่านคิดว่าการบริการคือการสร้างความประทับใจให้กับประชาชน					
๒.	ท่านคิดว่าการบริการลูกค้าให้ได้รับความประทับใจ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว					
๓.	ท่านคิดว่าคุณมีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดีใจเย็นและรู้จักกาลเทศะ					
๔.	ท่านคิดว่าปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
๕.	ท่านคิดว่าปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
๖.	ท่านคิดว่าท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ สำหรับบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๗.	ท่านคิดว่าท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ สำหรับบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๘.	ท่านคิดว่าคุณจำเป็นต้องใช้ช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา					
๙.	ท่านคิดว่าคนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้า					
๑๐.	ท่านคิดว่าสำนักงานของท่านให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสถียรต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ในสวัสดิการ						
๑.	ท่านคิดว่าการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือบุคลากรในองค์กร อย่างเหมาะสม					
๒.	ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตนด้วย ความยินดี					
๓.	ท่านมีน้ำใจช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ร้องขอ โดยไม่ลังเล					
๔.	ท่านเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้ผู้ร่วมงาน					
๕.	ท่านดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
๖.	ท่านคิดว่ามีระบบสวัสดิการที่เพียงพอในหน่วยงานของท่าน					
๗.	ท่านคิดว่าการจัดสวัสดิการในหน่วยงานของท่านอย่างเป็น ระบบ					
๘.	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีงบประมาณเพียงพอในการจัด สวัสดิการ					
๙.	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีงบประมาณเพียงพอในการจัด สวัสดิการ					
๑๐.	ท่านคิดว่าการจัดหาและควบคุมดูแลสวัสดิการและการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ภายในสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
การประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการเสถียรต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ในงานสนับสนุน						
๑.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ร่วมมือสนับสนุนการทำงานตามนโยบาย องค์กรด้วยความเต็มใจ					
๒.	ท่านคิดว่า มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน					
๓.	ท่านคิดว่า มีการเสริมสร้างศักยภาพผู้นำชุมชน					
๔.	ท่านคิดว่า มีการเสริมสร้างเครือข่ายชุมชน					
๕.	ท่านคิดว่าการส่งเสริมพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๖.	ท่านคิดว่ามีกองทุนพัฒนาชุมชนที่เพียงพอ					
๗.	ท่านคิดว่าการสนับสนุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๘.	ท่านคิดว่าการสนับสนุนการดำเนินการแก้ปัญหาเสพติดของชุมชน					
๙.	ท่านคิดว่าการสนับสนุนศูนย์กีฬาและลานกีฬาชุมชน					
๑๐.	ท่านคิดว่ามีเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ					
การประยุกต์ใช้หลักปียวจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหาร						
๑.	ท่านคิดว่ามีผู้บริหารพูดให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
๒.	ท่านคิดว่ามีผู้บริหารมีการยกย่องผู้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
๓.	ท่านคิดว่าผู้บริหารในองค์กรมักจะมีการชื่นชมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ					
๔.	ท่านคิดว่าผู้บริหารใช้วาจาสุภาพต่อบุคคลอื่นโดยเคารพและให้เกียรติอย่างเหมาะสม					
๕.	ท่านคิดว่าผู้บริหารมีอัธยาศัยไมตรีกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ					
๖.	ท่านคิดว่าผู้บริหารมีการแสดงออกด้วยความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่					
๗.	ท่านคิดว่าผู้บริหารมีการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ไม่กล่าววาจาล่วงเกินหรือดูถูกผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา					
๘.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างให้บุคลากรในการพูดจาไพเราะจริงใจ					
๙.	ท่านคิดว่าผู้บริหารมักจะมีส่วนส่งเสริมให้บุคลากรใช้คำพูดที่สุภาพ					
๑๐.	ท่านคิดว่าผู้บริหารมีการตระหนักรู้มีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
การประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ						
๑.	ท่านคิดว่าการบริการคือการสื่อสารให้เกิดความประทับใจกับประชาชน					
๒.	ท่านคิดว่าการบริการลูกค้าให้ได้รับความประทับใจ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต้องใช้คำพูดที่เหมาะสม					
๓.	ท่านคิดว่าการใช้คำพูดที่ไพเราะจะทำให้ประชาชนมีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้เมื่อเจอปัญหาล่าช้า					
๔.	ท่านคิดว่าการรู้จักสื่อสารด้วยถ้อยคำที่เหมาะสมจะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
๕.	ท่านคิดว่าทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม					
๖.	ท่านคิดว่าเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆเป็นสื่อ สำหรับบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๗.	ท่านคิดว่าสภาพอ่อนโยนทำให้ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจในปฏิสัมพันธ์ของท่าน					
๘.	ท่านคิดว่าคำพูดเป็นช่องทางในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่สุด					
๙.	ท่านคิดว่าคนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการด้วยการพูดความจริงที่ออกจากจิตใจ					
๑๐.	ท่านคิดว่ามีบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ					
การประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการ						
๑.	รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการ					
๒.	ท่านคิดว่ามีบริการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตนด้วยความยินดี					
๓.	ท่านคิดว่ามีบริการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับความมีน้ำใจช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ร้องขอโดยไม่นิ่งดูตาย					

๔.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการเอาใจใส่ช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหาให้ผู้ร่วมงาน					
๕.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
๖.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับระบบสวัสดิการที่เพียงพอใน หน่วยงานของท่าน					
๗.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในหน่วยงาน ของท่านอย่างเป็นระบบ					
๘.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับงบประมาณในการจัด สวัสดิการ					
๙.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการบุคลากร ของสำนักงานเขตทุกระดับ					
๑๐.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการจัดหาและควบคุมดูแล สวัสดิการและการให้บริการด้านต่าง ๆ ภายในสำนักงานอย่างมี ประสิทธิภาพ					
การประยุกต์ใช้หลักปียวาจากการสื่อสารที่ดีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุน						
๑.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการสนับสนุนการทำงานตาม นโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ					
๒.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชน					
๓.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพผู้นำ ชุมชน					
๔.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการเสริมสร้างเครือข่ายชุมชน					
๕.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนา สภาพแวดล้อมให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๖.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนที่เพียงพอ					
๗.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการสนับสนุนกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง					
๘.	ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการสนับสนุนการดำเนินการ แก้ปัญหาสาธารณสุขของชุมชน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๙.	ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการสนับสนุนศูนย์กีฬาและลานกีฬาชุมชน					
๑๐.	ท่านคิดว่ามี การสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนที่มีคุณภาพ					
การประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหาร						
๑.	ท่านคิดว่ามี การใช้หลักอัตถจริยาในการบริหารจัดการทรัพยากร และจัดทาสตูดอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมกับงานแก่งหน่วยงาน					
๒.	ท่านคิดว่ามี การใช้หลักอัตถจริยาให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างยืดหยุ่นมีประสิทธิภาพ					
๓.	ท่านคิดว่าผู้บริหารมีการใช้หลักอัตถจริยาในการให้คำแนะนำช่วยเหลือต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
๔.	ท่านคิดว่ามี การใช้หลักอัตถจริยาในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง					
๕.	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีการใช้หลักอัตถจริยาในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อแก้ปัญหการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
๖.	ท่านคิดว่ามี การใช้หลักอัตถจริยาในการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่รับผิดชอบ					
๗.	ท่านคิดว่ามี การใช้หลักอัตถจริยาในการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ					
๘.	ท่านคิดว่ามี การใช้หลักอัตถจริยาให้เจ้าหน้าที่ร่วมมือสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ					
๙.	ท่านคิดว่ามี การใช้หลักอัตถจริยาในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ					
๑๐.	ท่านคิดว่ามี การใช้หลักอัตถจริยาในการสั่งการอย่างเป็นระบบตามลำดับ การควบคุมงานแต่ละหน่วยงานหรือแผนกอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
การประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ						
๑.	ท่านคิดว่าการบริการคือการสร้างความประทับใจให้กับประชาชน					
๒.	ท่านคิดว่าการบริการลูกค้าให้ได้รับความประทับใจ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว					
๓.	ท่านคิดว่ามีความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดีใจเย็นและรู้จักกาลเทศะ					
๔.	ท่านคิดว่าปฏิภณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
๕.	ท่านคิดว่าคำวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม					
๖.	ท่านคิดว่าท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ สำหรับบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๗.	ท่านคิดว่าต้องมีความสุภาพอ่อนโยนทำให้ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจในปฏิสัมพันธ์ของท่าน					
๘.	ท่านคิดว่ามีความจำเป็นต้องใช้ช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา					
๙.	ท่านคิดว่าคนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยมและแสดงออกให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณต่อประชาชน					
๑๐.	ท่านคิดว่าสำนักงานของท่านให้การบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ					
การประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสวัสดิการ						
๑.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุเพื่อช่วยเหลือบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม					
๒.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตนด้วยความยินดี					
๓.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ร้องขอโดยไม่นิ่งดูดา					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๔.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุในการเอาใจใส่ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหมาให้ผู้ร่วมงาน					
๕.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุในการดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
๖.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุในระบบสวัสดิการที่เพียงพอในหน่วยงานของท่าน					
๗.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุในการจัดสวัสดิการในหน่วยงานของท่านอย่างเป็นระบบ					
๘.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุเกี่ยวกับงบประมาณในการจัดสวัสดิการ					
๙.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการบุคลากรของสำนักงานเขตทุกระดับ					
๑๐.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถุเกี่ยวกับการจัดหาและควบคุมดูแลสวัสดิการและการให้บริการด้านต่าง ๆ ภายในสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
การประยุกต์ใช้หลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานสนับสนุน						
๑.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอรรถจริยาในการสนับสนุนการทำงานตามนโยบายองค์กรด้วยความเต็มใจ					
๒.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอรรถจริยาในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน					
๓.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอรรถจริยาในการเสริมสร้างศักยภาพผู้นำชุมชน					
๔.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอรรถจริยาในการเสริมสร้างเครือข่ายชุมชน					
๕.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอรรถจริยาในการส่งเสริมพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ประชาชนมีส่วนร่วม					
๖.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอรรถจริยาในการจัดการกองทุนพัฒนาชุมชน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๗.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการสนับสนุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง					
๘.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการสนับสนุนการดำเนินการแก้ปัญหาเสพติดของชุมชน					
๙.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการสนับสนุนศูนย์กีฬาและลานกีฬาชุมชน					
๑๐.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักอัตถจริยาในการพัฒนาเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนที่มีคุณภาพ					
การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาสื่อต้นเสมอปลายต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริหาร						
๑.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสื่อต้นเสมอปลายในการบริหารงานให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ					
๒.	ท่านคิดว่าผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนเสมอต้นเสมอปลายด้วยความยุติธรรม					
๓.	ท่านคิดว่ามีการปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย					
๔.	ท่านคิดว่ามีบริหารองค์กรโดยการมีส่วนร่วมรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายมีตามหลักสมานัตตตาสื่อ					
๕.	ท่านคิดว่ามีการยืดหยุ่นการบริหารงานตามสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมตามหลักสมานัตตตาสื่อ					
๖.	ท่านคิดว่าผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการบริหารคนเพื่อประสิทธิผลของงานตามหลักสมานัตตตาสื่อ					
๗.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาสื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม					
๘.	ท่านคิดว่าผู้บริหารมุ่งบริหารเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวมและประโยชน์สุขของบุคคลตามหลักสมานัตตตาสื่อ					
๙.	ท่านมีความกล้ารับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเพราะใช้หลักสมานัตตตาสื่อ					
๑๐.	มีการยึดถือกฎระเบียบอันจะเอื้อต่อหลักการประพฤติที่ดียังมีตามหลักสมานัตตตาสื่อ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในงานบริการ						
๑.	ท่านคิดว่ามีการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับประชาชนอย่างสอดคล้อง					
๒.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาในการให้บริการแก่ประชาชนประทับใจ					
๓.	ท่านคิดว่ามีการควบคุมอารมณ์เมื่อเจอปัญหาอย่างสม่ำเสมอ					
๔.	ท่านคิดว่ามีการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างสม่ำเสมอ					
๕.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตาคำวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชนได้อย่างเหมาะสม					
๖.	ท่านคิดว่ามีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆสำหรับบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ					
๗.	ท่านคิดว่ามีการทำให้ประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
๘.	ท่านคิดว่ามีการใช้หลักสมานัตตตากับช่องทางในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา					
๙.	ท่านคิดว่ามีการแสดงออกให้ประชาชนเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณอย่างสม่ำเสมอ					
๑๐.	ท่านคิดว่ามีการแสดงออกให้ประชาชนเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณอย่างสม่ำเสมอ					
การประยุกต์ใช้หลักสมานัตตตาสอดคล้องต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในสวัสดิการ						
๑.	ท่านคิดว่ามีการช่วยเหลือบุคลากรในองค์กรตามหลักสมานัตตตา					
๒.	ท่านคิดว่ามีการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานให้เกิดประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตนด้วยความยินดีตามหลักสมานัตตตา					
๓.	ท่านคิดว่ามีการช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ร้องขอโดยไม่นิ่งเฉยตามหลักสมานัตตตา					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๔.	ท่านคิดว่าการเอาใจใส่ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ผู้ร่วมงานตามหลักสมานัตตตา					
๕.	ท่านคิดว่าการดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
๖.	ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตาในระบบสวัสดิการที่เพียงพอในหน่วยงานของท่าน					
๗.	ท่านคิดว่าการจัดสวัสดิการในหน่วยงานของท่านอย่างเป็นระบบอย่างสม่ำเสมอ					
๘.	ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตาเกี่ยวกับงบประมาณในการจัดสวัสดิการ					
๙.	ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตาเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการบุคลากรของสำนักงานเขตทุกระดับ					
๑๐.	ท่านคิดว่าการใช้หลักสมานัตตตาเกี่ยวกับการจัดหาและควบคุมดูแลสวัสดิการภายในสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร						
ในระบบงาน ๔ ด้าน โดยรวมและรายด้าน						
๑.	ประสิทธิผลในงานบริหาร					
๒.	ประสิทธิผลในงานบริการ					
๓.	ประสิทธิผลในงานสวัสดิการ					
๔.	ประสิทธิผลในงานสนับสนุน					

ตอนที่ ๓ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก(Herzberg)ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๓.๑ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก(Herzberg)ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านแรงจูงใจในการทำงาน

๓.๒ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก(Herzberg)ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านบรรยากาศในการทำงาน

๓.๓ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก(Herzberg)ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

๓.๔ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก(Herzberg)ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความผูกพันในองค์กร

๓.๕ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก(Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้าน

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
การประยุกต์ใช้ทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านแรงจูงใจในการทำงาน						
๑.	ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ท่านทำ					
๒.	ท่านได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน					
๓.	ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ท่านทำ					
๔.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง					
๕.	อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม					
๖.	องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้าของท่าน					
๗.	สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม					
๘.	ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป					
๙.	มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม					
๑๐.	ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
การประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอ์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านบรรยากาศในการทำงาน						
๑.	สำนักงานให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของท่านได้อย่างเหมาะสม					
๒.	ท่านเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในหน่วยงานแห่งนี้					
๓.	ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่างๆที่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน					
๔.	ท่านมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของหน่วยงาน					
๕.	ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม					
๖.	ในส่วนของงานของท่านท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้					
๗.	ในส่วนของงานของท่านบุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือ					
๘.	ผู้บริหารให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนของงานของท่าน					
๙.	บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย					
๑๐.	การทำงานมีลักษณะช่วยกันคิดช่วยกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ					
การประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮอ์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน						
๑.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
๒.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
๓.	ท่านพอใจเป็นอย่างมากในความสำเร็จที่ท่านได้รับจากการทำงาน					
๔.	ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้ามากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ในหน่วยงาน					
๕.	ท่านมีอิสระในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
๖.	ท่านได้รับการยกย่อง/การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๗.	ท่านได้รับการยกย่อง/การยอมรับจากหัวหน้างาน					
๘.	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยที่มีผลมาจากผลงานที่ปฏิบัติ					
๙.	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
๑๐.	ท่านได้รับการไว้วางใจ/ยอมรับจากผู้รับบริการ					
การประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครในด้านความผูกพันในองค์กร						
๑.	ท่านห่วงใยในอนาคตของหน่วยงานแห่งนี้อย่างแท้จริง					
๒.	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้หน่วยงานแห่งนี้ประสบความสำเร็จ					
๓.	หน่วยงานแห่งนี้เป็นแรงบันดาลใจให้ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่					
๔.	ท่านยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับหน่วยงานแห่งนี้ต่อไป					
๕.	ท่านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่หน่วยงานแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น					
๖.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วท่านมีความผูกพันกับหน่วยงานแห่งนี้					
๗.	การปฏิบัติงานทุกครั้งท่านให้ความสำคัญต่อหน่วยงาน					
๘.	ท่านมีความรู้สึกพร้อมให้คุณค่ากับหน่วยงานที่ได้ให้โอกาสท่านพัฒนาตนเอง					
๙.	ท่านเชื่อว่า ทุกคนในหน่วยงานเป็นผู้ที่มีความรู้สึกที่มีความสุขที่ได้อยู่ปฏิบัติงาน					
๑๐.	ท่านพร้อมจะเสียสละสิทธิประโยชน์บางส่วนเพื่อให้หน่วยงานอยู่ได้					
การประยุกต์ใช้ทฤษฎีทฤษฎีจิตวิทยาการจูงใจเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้าน						
๑.	ด้านแรงจูงใจในการทำงาน					
๒.	ด้านบรรยากาศในการทำงาน					
๓.	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน					
๔.	ด้านความผูกพันในองค์กร					

ตอนที่ ๔ กระบวนการประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานคร

๔.๑ การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่

๔.๒ การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านแรงจูงใจ

๔.๓ การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านด้านบรรยากาศในการทำงาน

๔.๔ การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

๔.๕ การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครด้านด้านความผูกพันในองค์กร

๔.๖ การประยุกต์ใช้หลักพุทธจิตเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้าน

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
การพัฒนาเจ้าหน้าที่						
๑.	การฝึกอบรมคุณลักษณะด้านการเสียสละเพื่อองค์กร					
๒.	การฝึกอบรมคุณลักษณะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ					
๓.	การฝึกอบรมคุณลักษณะการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันภายในองค์กร					
๔.	การฝึกอบรมคุณลักษณะด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุขอย่างมีประสิทธิภาพ					
๕.	การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำแผนประจำปี					
๖.	การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติคุณลักษณะเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในยุค ๔.๐					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๗.	การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติคุณลักษณะเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต กรุงเทพมหานครในศตวรรษที่ ๒๑					
๘.	การจัดประชุมระดมความคิดเห็นการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ					
๙.	การจัดไปศึกษาดูงานภายในประเทศ					
๑๐.	การจัดไปศึกษาดูงานต่างประเทศ					
การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน						
๑.	ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ท่านทำ					
๒.	ท่านได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน					
๓.	ความรู้สึกรับผิดชอบในการเป็นเจ้าของงานที่ท่านทำ					
๔.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง					
๕.	อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม					
๖.	องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้าของท่าน					
๗.	สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม					
๘.	ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป					
๙.	มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม					
๑๐.	ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
การสร้างบรรยากาศในการทำงาน						
๑.	สำนักงานให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของท่านได้อย่างเหมาะสม					
๒.	ท่านเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในหน่วยงานแห่งนี้					
๓.	ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่างๆที่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๔.	ท่านมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของหน่วยงาน					
๕.	ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม					
๖.	ในส่วนของงานของท่านท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้					
๗.	ในส่วนของงานของท่านบุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือ					
๘.	ผู้บริหารให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนของงานของท่าน					
๙.	บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย					
๑๐.	การทำงานมีลักษณะช่วยกันคิดช่วยกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ					
การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน						
๑.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
๒.	ท่านพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน					
๓.	ท่านพอใจเป็นอย่างมากในความสำเร็จที่ท่านได้รับจากการทำงาน					
๔.	ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้ามากกว่าตำแหน่งอื่นๆในหน่วยงาน					
๕.	ท่านมีโอกาสสรรเสริญในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
๖.	ท่านได้รับการยกย่อง/การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
๗.	ท่านได้รับการยกย่อง/การยอมรับจากหัวหน้างาน					
๘.	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยที่มีผลมาจากผลงานที่ปฏิบัติ					
๙.	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
๑๐.	ท่านได้รับการไว้วางใจ/ยอมรับจากผู้รับบริการ					

การสร้างความผูกพันในองค์กร					
๑.	ท่านหวังใยในอนาคตของหน่วยงานแห่งนี้อย่างแท้จริง				
๒.	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้หน่วยงานแห่งนี้ประสบความสำเร็จ				
๓.	หน่วยงานแห่งนี้เป็นแรงบันดาลใจให้ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่				
๔.	ท่านยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับหน่วยงานแห่งนี้ต่อไป				
๕.	ท่านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่หน่วยงานแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น				
๖.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วท่านมีความผูกพันกับหน่วยงานแห่งนี้				
๗.	การปฏิบัติงานทุกครั้งท่านให้ความสำคัญต่อหน่วยงาน				
๘.	ท่านมีความรู้สึกที่หน่วยงานได้ให้โอกาสท่านพัฒนาตนเอง				
๙.	ท่านเชื่อว่าทุกคนในหน่วยงานเป็นผู้ที่มีความรู้สึกที่มีความสุขที่ได้อยู่ปฏิบัติงาน				
๑๐.	ท่านพร้อมจะเสียสละสิทธิประโยชน์บางส่วนเพื่อให้หน่วยงานอยู่ได้				

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ : พระครูปลัดสิทธิศักดิ์ ฐิตสกฺโข
- ว/ด/ป เกิด : ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๑๖
- สถานที่เกิด : โรงพยาบาลราชวิถี ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
- การศึกษา : หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. ๒๕๕๕
- : หลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา
คณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๕๘
- ประวัติการทำงาน : เจ้าอาวาสวัดตะกล้า แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
- ปีที่เข้าศึกษา : ๒๕๕๙
- ปีที่สำเร็จการศึกษา : ๒๕๖๑
- ที่อยู่ปัจจุบัน : วัดตะกล้า แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๕๐