



รูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ

เชิงพุทธบูรณาการ

Model for Promoting the Performance Competence of

Administrative Staff through Buddhist integration

นงนภัส กำเนิดดวง¹

nongnaphat kamnoetduang

E-mail : 8nongnaphat8@gmail.com

สรพงษ์ โสถิวนิชย์วงศ์²

sorapong sotthiwanichwong

E-mail : newvenice@gmail.com

Received: April 3, 2025; Revised: April 28, 2025;

Accepted: May 22, 2025;

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ 2) เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมการส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานธุรการ และ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานธุรการตามแนวทางพุทธบูรณาการ เป็นการวิจัยแบบเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีศึกษาเอกสารและการวิจัยภาคสนาม เก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก และใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่อนำเสนอผลการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการเชิงพุทธบูรณาการ ต้องอาศัยหลักอิทธิบาท 4 ได้แก่ 1) ฉันทะ - การปฏิบัติงานด้วยความรักและความพอใจ 2) วิริยะ - ความขยันและความพากเพียร 3) จิตตะ - ความตั้งใจและความรับผิดชอบ และ 4) วิมังสา - การพิจารณาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทั้งนี้ สมรรถนะที่สำคัญของพนักงานธุรการยังต้องครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การให้บริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ 4) การยึดมั่นในจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม

¹ สาขาวิชาพระพุทธศาสนา คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

² สรพงษ์ โสถิวนิชย์วงศ์, บริษัท ไทคอมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน), ผู้จัดการส่วนขายส่งและบริหารสัญญาพันธมิตรสื่อสารไร้สาย MVNO.



จากผลการวิจัย ได้นำเสนอ “**B–A–C Model**” ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานธุรการตามแนวพุทธบูรณาการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1. Balance (B) – การสร้างสมดุลระหว่างภาระงานและคุณค่าทางจิตใจ โดยใช้หลัก อิทธิบาท 4 เป็นพื้นฐาน 2. Adaptability (A) – การปรับตัวให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง 3. Competency (C) – การเสริมสร้างสมรรถนะในเชิงพฤติกรรมและทักษะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและยกระดับคุณภาพของการบริหารงานธุรการรูปแบบนี้สามารถช่วยให้พนักงานธุรการสามารถพัฒนาและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและสภาพแวดล้อมทางการทำงาน

คำสำคัญ: รูปแบบ, การส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานธุรการ, พนักงานธุรการ, หลักพุทธธรรม, เชิงพุทธบูรณาการ

Abstract

This dissertation contains 3 objectives: 1) to study concepts and theories related to the competency development of administrative staff, 2) to explore Buddhist principles applicable to enhance administrative performance, and 3) to present a Buddhist-integrated model for promoting administrative staff competency. This qualitative research employs documentary analysis and field research, utilizing in-depth interviews with key informants. Data were analyzed through descriptive and analytical methods.

The findings revealed that developing administrative staff competency through a Buddhist-integrated approach requires the application of the Four Bases of Accomplishment (*Iddhipāda*): 1) *Chanda* – working with enthusiasm and passion, 2) *Viriya* – perseverance and diligence, 3) *Citta* – mindfulness and responsibility, and 4) *Vimamsa* – analytical thinking and continuous improvement. Moreover, five key competencies were identified as essential: achievement orientation, service excellence, professional expertise, ethical integrity, and teamwork. Based on the research findings, the **B–A–C Model** is introduced as a Buddhist-integrated framework for competency development, consisting of 3 core components: 1. Balance (**B**) – maintaining a balance between work responsibilities and spiritual values, with *Iddhipada* as the foundation. 2. Adaptability (**A**) – enhancing the ability to adapt to technological advancements and evolving work environments through continuous learning and skill development. 3. Competency (**C**) – strengthening both behavioral and technical competencies to optimize work efficiency and elevate administrative performance. This model provides a structured approach to improving administrative staff



performance, ensuring they can adapt effectively to organizational changes while maintaining high levels of competency and well being.

Keywords: Model, Model for Promoting the Performance Competence of Administrative Staff, Administrative Staff, Principles of Buddhism, through Buddhist integration

บทนำ

งานธุรการเป็นการปฏิบัติงานในลักษณะของงานสนับสนุน ช่วยเหลือในการจัดกิจกรรมงาน โดยส่วนรวมของแต่ละหน่วยงานภายในขององค์กรและเกี่ยวข้องกับประชาชนทั่วไป ซึ่งมีใช้งานวิชาการ³ ลักษณะเป็นงานที่ช่วยให้กิจกรรมของหน่วยงานนั้น ๆ ดำเนินงานไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และทำให้เกิดประโยชน์ งานธุรการเป็นงานบริการแก่ภายในองค์กรหรือประชาชนทั่วไปที่มาเกี่ยวข้องติดต่อขอรับบริการให้ได้รับความสะดวก ช่วยให้งานดำเนินไปด้วยดี⁴ ไม่ว่าจะเป็นงานภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานที่เข้ามาขอความช่วยเหลือ งานธุรการมีลักษณะของการทำงานจะมีการกระทำซ้ำ ๆ มีระเบียบ ขั้นตอนมาก เช่น งานเกี่ยวกับการร่าง การพิมพ์ การตรวจทานของบันทึก จดหมาย คำสั่ง ระเบียบ การเก็บเอกสารต่าง ๆ และการเก็บสถิติข้อมูลการลงเวลาเข้า-ออกปฏิบัติงาน งานพัสดุและครุภัณฑ์ การจัดซื้อ การเบิก-จ่าย วัสดุสิ้นเปลืองและอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงาน เตรียมจัดสถานที่ทำกิจกรรม การเตรียมการประชุม จดรายงานประชุม การเงินเกี่ยวกับการเบิก-จ่ายค่ารักษาพยาบาล การทำเรื่องเบิก ค่าล่วงเวลา และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ในอดีตที่ผ่านมาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ เป็นระบบเอกสารทำมือล้วน ๆ จึงเป็นอุปสรรค และช่วยงานในการปฏิบัติงานล่าช้าเกิดปัญหา มาก อีกทั้งกระบวนการปฏิบัติงานผ่านหลายขั้นตอน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานยังน้อยมาก จึงทำให้การปฏิบัติงานธุรการในอดีตที่ผ่านมาการปฏิบัติงานมีความล่าช้าและใช้เวลาในการทำเอกสาร ค่อนข้างนานมาก พนักงานธุรการที่ปฏิบัติงานไม่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน มาก

งานธุรการปัจจุบันมีบทบาทสำคัญอย่างมากขององค์กร ในฐานะที่เป็นผู้ช่วยสนับสนุน ขับเคลื่อนความสำเร็จของงานในองค์กร ให้ดำเนินการอย่างราบรื่น ไม่สะดุด เป็นฐานให้ผู้ปฏิบัติงานได้ ส่งเสริมให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกยุคใหม่ สำนักงาน

³ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน) , 2556, หน้า 601.

⁴ พรณภัสส์ พรหมณโชติ, พรชนก เกตุกันทร, “แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผน วิจัยและพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล”, วารสาร Mahidol R2R e-Journal, ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2558), หน้า 144.



คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) ได้กล่าวถึงว่าจากวิกฤตสถานการณ์โควิด - 19 ระบาด ต้องมีการปฏิบัติงานระบบใหม่เรียกว่า การปฏิบัติงานที่บ้าน (work for home) เกิดขึ้น ทำให้เกิดปัญหา ความเหลื่อมล้ำของการใช้ระบบดิจิทัล⁵ จะต้องมีการส่งเสริมสมรรถนะบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการ จัดกิจกรรมเกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายงาน ให้มีทัศนคติที่ดีและเหมาะสม ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการอบรมทักษะการใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ตให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และสนับสนุนจัดหาอุปกรณ์ ที่รองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ รองรับกับการพัฒนาของเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ทำให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานธุรการต้องปรับตัวอย่างมาก

องค์กรขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก จากการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด จึงทำให้พนักงานธุรการต้องมีการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการเป็นอย่างมาก เพราะการปฏิบัติงานธุรการ มีการปรับเปลี่ยนจากอดีตเป็นแบบก้าวกระโดด งานธุรการเป็นงานที่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ในด้านของเทคโนโลยี จึงต้องเรียนรู้ ในเรื่องของอุปกรณ์จำเป็นที่ต้องใช้ในหน้าที่การงานภายในสำนักงานต่าง ๆ อันได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (desktop) คอมพิวเตอร์แบบพกพา (notebook)) ไอแพด (iPad) อุปกรณ์มือถือ รองรับโปรแกรมต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในงานธุรการ, การจัดเก็บข้อมูลสถานะการเข้า-ออก สำนักงานทำงาน หรือการลงเวลาปฏิบัติงานโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งต้อง เข้า-ออก โดยลงทะเบียนการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ และการประชุม ทางซูม (zoom) ซึ่งต้องทำในอุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีโปรแกรมรองรับระบบดังกล่าว ต้องมีระบบรองรับโปรแกรม นั้น ๆ ด้วย ดังนั้น พนักงานธุรการต้องเป็นผู้ดำเนินงาน ประสานงาน ช่วยเหลือ สนับสนุนสถานที่ที่จัดตั้งตัวอุปกรณ์ ควบคุมอุปกรณ์ในการการประชุม และช่วยเหลือผู้ประชุมที่มีปัญหาเกิดขึ้น เป็นต้น ดังนั้น พนักงานแต่เดิม ๆ เคยทำงานในระบบของเอกสารด้วยการทำด้วยมือไม่ต้องใช้เทคโนโลยี ต้องมาปรับใช้เทคโนโลยีที่ก้าวกระโดด ในการปฏิบัติงานในหน้าที่งานธุรการ จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานธุรการต้องสอดคล้องความรู้ด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้นจากหน้าที่และความรับผิดชอบแต่เดิมเพิ่มเข้ามา จึงต้องมีการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานธุรการ ไม่สะดุด ก้าวไปสูเป้าหมายได้อย่างดีเพิ่มขึ้นนั่นเอง การส่งเสริมสมรรถนะหลัก เป็นการเสริมสร้างคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของพนักงานธุรการทั้งระบบ ให้มีการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 ข้อ ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ ให้ดีหรือให้เกินมาตรฐาน รวมถึงการสร้างสรรคพัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานธุรการที่องค์กรกำหนดไว้ที่มีความยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีพนักงานธุรการผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

⁵ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ประกาศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570), (ม.ป.ท.: ม.ป.พ.,2565).



2. บริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ที่มาขอรับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นการทำให้โดยไม่เลือกว่าจะเป็นประชาชนผู้มาติดต่อ ข้าราชการในสังกัด ต่างสังกัด หรือต่างหน่วยงาน เป็นการให้บริการด้วยจิตสำนึกของการเป็นพนักงานธุรการที่ดี

3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจ การใฝ่รู้จากการทำงานของคนที่เป็นพนักงานธุรการ มาจากความรู้ ความสามารถของตนเอง ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถนำความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ ของบุคคลที่เป็นพนักงานธุรการมาปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง พนักงานธุรการมีการดำรงตนประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดี ความถูกต้อง ทั้งในด้านของกฎหมาย จริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศ ของการเป็นพนักงานธุรการที่ดี

5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง พนักงานธุรการมีความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือทำงานเป็นส่วนหนึ่งของทีมในหน่วยงานธุรการ โดยปฏิบัติในฐานะของการเป็นสมาชิกของทีมที่สามารถสร้าง และรักษาสัมพันธภาพภายในทีม ไม่จำเป็นต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมเพียงตำแหน่งเดียว⁶

ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1.งานธุรการ เป็นงานที่ช่วยให้สามารถพนักงานหน่วยงานหลักของหน่วยงานหรือองค์กรที่พนักงานธุรการจัดให้ที่เหมาะสมได้ เพิ่มการพัฒนาศมรรถนะของพนักงานธุรการโดยการจัดการอบรมให้มีความรู้ในการใช้งานระบบ Zoom ให้มีความรู้ ความสามารถ และพัฒนาทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น และมีการสนับสนุนผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญมาช่วยเหลือ แนะนำในด้านโปรแกรม โปรแกรมสำหรับการรวบรวมสถิติ มีการสร้างฐานการเก็บข้อมูล ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร สถิติการเสนองานภายในหรือภายนอกองค์กรในด้านต่าง ๆ ที่ใช้ภายในหน่วยงานหรือองค์กร เป็นต้น 2.งานสารบรรณ เป็นงานหนึ่งในบรรดางานธุรการ ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือตั้งแต่ ร่าง เขียน พิมพ์ ตรวจ ทาน บันทึก จดหมาย คำสั่ง วาระการประชุม รับ-ส่งเอกสาร เก็บรวบรวมเอกสาร และสามารถค้นหางานที่จัดเก็บให้แก่งานอื่น สามารถนำไปทำงานได้อย่างรวดเร็ว ต้องพัฒนาศมรรถนะของงานโดยมีการจัดทำรูปแบบของการร่าง พิมพ์ ทาน ไว้เป็นแบบมาตรฐานเดียวกันภายในองค์กรและหน่วยงานไว้ใช้ ผู้บริหารต้องมีการจัดเตรียมโปรแกรมการเก็บเอกสารเพื่อสะดวกในการนำมาใช้งานแทนการเก็บเป็นเอกสาร และงานเอกสารที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมายที่ต้องทำเป็นเอกสารเป็นกระดาษ ช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่จัดเก็บเพื่อสะดวกนำออกมาใช้งาน 3. งานพัสดุและครุภัณฑ์ ผู้บริหารเห็นความสำคัญในเรื่องของการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานและครุภัณฑ์ เพื่อรองรับการทำงานอื่น ๆ ได้อย่างพอเพียง เหมาะสมตามความต้องการ

⁶ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชุมช่าง จำกัด, 2537), หน้า 6-32.



การพัฒนาสมรรถนะในเรื่องของกระบวนการขั้นตอนอื่นในการที่จะทำงานได้สะดวกในการดำเนินการในการจัดซื้อ จัดหาเพื่อให้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานหลักต้องการ 4. งานการเงิน เป็นการอำนวยความสะดวกในเรื่องของการเบิก-จ่ายเงินในการเดินทางออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ การทำงานล่วงเวลา การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น การพัฒนาสมรรถนะงานของพนักงานธุรการ ต้องมีกระบวนการเบิก-จ่ายเงินที่กำหนดเป็นแบบมาตรฐาน มีการกำหนดรูปแบบวิธีการที่จะเบิก-จ่าย ที่โปร่งใส รัดกุม ไม่ให้รั่วไหลได้ ไม่ซับซ้อนและจัดการให้เหมาะสมในเรื่องของการทศรจ่ายล่วงหน้าให้กับพนักงานที่มาขอเบิก-จ่าย และ 5. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษที่เพิ่มเติมเข้ามาของหน่วยงานหรือองค์กร หรือของผู้บริหารจะต้องเอื้อ ในเรื่องของการขอความร่วมมือให้พนักงานธุรการช่วยประสานงาน หรือ ขอความช่วยเหลือในเรื่องของการติดตามงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการติดตามความคืบหน้าของเอกสารที่พนักงานหลักดำเนินการสามารถทราบได้ว่าอยู่ที่ไหน อย่างไร ใช้เวลาเท่าไร และช่วยเหลือในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น⁷ จะเห็นว่า การปฏิบัติงานธุรการปัญหาเกิดจาก 1. ระดับผู้บริหารหากไม่เห็นความสำคัญของงานธุรการ การแก้ไขในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการสำเร็จโดยราบรื่นจะทำให้ได้ยาก จะเกิดปัญหามาก 2. ผู้บริหารต้องสร้างกิจกรรมที่จริงจัง และสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งพนักงานธุรการ 3. พนักงานธุรการจะต้องเรียนรู้ระบบงานให้เข้าใจ 4. หน่วยงานหรือองค์กรจะต้องสนับสนุนงบประมาณเพื่อจะได้นำมาใช้ในหน้าที่ของพนักงานธุรการ 5. พนักงานธุรการจะต้องปรับตัวและต้องเรียนรู้เทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดด ดังนั้น งานธุรการ งานสารบรรณ งานพัสดุและครุภัณฑ์ งานการเงิน และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานธุรการข้างต้นดังกล่าวเป็นปัญหาที่หลากหลายมาก

กล่าวได้ว่าการที่จะมีรูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการเป็นการส่งเสริมสมรรถนะที่จะต้องมีการบูรณาการหลักธรรมในพระพุทธศาสนา นำมาใช้ในการส่งเสริมสมรรถนะอย่างเป็นระเบียบระบบไปสู่เป้าหมาย เพื่อให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานธุรการ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) พ.ศ.2553 ที่นำมาเป็นแนวทางเปรียบเสมือนถนนของการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานธุรการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้ การศึกษา การฝึกอบรม และการส่งเสริมทักษะต่าง ๆ พร้อมทั้งนำคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของข้าราชการในตำแหน่งพนักงานธุรการที่อยู่ในคู่มือของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) 2553 ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ มาเป็นต้นแบบในการรูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานธุรการของพนักงานธุรการอันนำไปสู่การพัฒนาของ

⁷ บริษัท ไทโรคมานาคแห่งชาติ จำกัด (มหาชน), “หน้าที่การปฏิบัติงานของส่วนงานต่าง ๆ”, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://www.ntplc.co.th/about-nt/organizational-structure>. [16 ธันวาคม 2566].



องค์การให้มีมาตรฐานบริการประชาชน ภาครัฐ และภาคธุรกิจ^๘ ให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการได้มาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่าสืบต่อไป

งานธุรการเป็นการปฏิบัติงานในลักษณะของการปฏิบัติงานในลักษณะซ้ำ ๆ และต้องมีกระบวนการหลายขั้นตอน การจะให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลจะต้องใช้หลักอิทธิบาท 4 มาเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน โดยมีจุดตั้งต้นการปฏิบัติงานธุรการเริ่มจากฉันทะ คือความรัก ความพอใจ ความชอบ ในการปฏิบัติงานธุรการ ที่มีการทำงานละเอียดอ่อน มีการทำซ้ำ ๆ และหลายหลายขั้นตอน มีฉันทะอย่างเดียวยังเป็นจุดเริ่มต้น ก็ยังต้องมี วิริยะ คือความเพียรในการปฏิบัติงาน ต้องไม่เกียจคร้าน ทุ่มเทกำลังกายในการเรียนรู้และทำงาน มีจิตตะคือจิตที่ฝึกฝน ทุ่มเท จิตตะเป็นกำลังใจ การปฏิบัติงานธุรการจึงต้องประกอบด้วยความรัก กำลังกาย และกำลังใจที่พร้อมจะปฏิบัติงานธุรการแล้ว ในการปฏิบัติงานจะต้องมีวิมังสา คือความไตร่ตรอง สุขุม และรอบครอบประกอบด้วยจึงจะทำให้การปฏิบัติงานธุรการจึงจะสำเร็จได้ผลการทำงานที่มีประสิทธิผลที่ดีอย่างแน่นอน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดหัวข้อการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการเชิงพุทธบูรณาการ” ในการปฏิบัติงานธุรการของพนักงานธุรการให้สอดคล้องตอบรับตามกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.566-2570) ข้อ 2.4 เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงานธุรการ โดยนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่ว่าด้วยเรื่อง อิทธิบาท 4 ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา นำมาปฏิบัติควบคู่กับการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ เพื่อให้การปฏิบัติงานธุรการสามารถปรับตัวทำงานให้ทันกับระบบงานที่พัฒนาในระบบดิจิทัลอย่างก้าวกระโดดและตอบรับนโยบายของภาครัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม ได้นำมาให้บริการแก่ประชาชน ภาครัฐ และภาคธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ ให้มีความรู้ในด้านของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ตามที่กำหนดสมรรถนะตามคู่มือของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.) พ.ศ.2553 ให้หาความรู้ในเรื่องที่ต้องรู้ในการปฏิบัติงานธุรการ มีทักษะ มาเกี่ยวหนุน สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิผลทั้งระบบ^๙ นำมาเป็นเครื่องมือเชิงบูรณาการ โดยผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ที่จะศึกษางานวิจัยดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ
2. เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่สามารถนำมาใช้การส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานธุรการ

^๘ ศศิวิมล สังขเนตร, “การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด”, **บทความวิจัย** การศึกษาอิสระของนักศึกษาโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563), บทที่ 2, หน้า 2.

^๙ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), **คู่มือสมรรถนะหลัก คำอธิบาย และตัวอย่าง พฤติกรรมบ่งชี้**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท พี.เอ.สียิ่ง จำกัด, 2552), หน้า 3.



3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานธุรการตามแนวพุทธบูรณาการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเป็นการวิจัยแบบเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีศึกษาเอกสารและการวิจัยภาคสนาม เก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก และใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่อนำเสนอผลการศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา จากนั้นกำหนดเป็นกรอบปัจจัยที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2. สร้างแบบสัมภาษณ์ตามกรอบปัจจัยที่กำหนด เพื่อนำไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนร่วมกับการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการเชิงพุทธบูรณาการ เพื่อนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาพร้อมทั้งรับข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 3. ปรับปรุงเครื่องมือในการวิจัยและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนที่ 5. นำเครื่องมือที่ผ่านการแนะนำและผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 6. นำแบบสัมภาษณ์ไปสอบถามสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แล้วนำผลที่ได้มาเรียบเรียงปรับปรุงแก้ไขและนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำข้อมูลไปใช้ต่อไป

ขั้นตอนที่ 7. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ในเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ พบว่า **สมรรถนะ** หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้พนักงานธุรการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า มาจากสมรรถนะ 5 ข้อ ดังนี้

1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นให้ดีหรือให้เกินมาตรฐาน

2.บริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการ

3.การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจ การใฝ่รู้

4.การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง การดำรงตนประพฤติปฏิบัติตนในวิธีแห่งความดี ความถูกต้อง และ

5.การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้พนักงานธุรการมีสมรรถนะตามเกณฑ์มาตรฐานหรือสูงกว่า



2. เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่สามารถนำมาใช้การส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานธุรการ พบว่า หลักอภิชาติบาท 4 เป็นเครื่องให้ถึงความสำเร็จที่มุ่งหมาย โดยสามารถแยกได้ ดังนี้

1. **ฉันทะ** คือ ความพอใจและรักที่จะทำงานนั้น ๆ
2. **วิริยะ** คือความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง อดทนทำงาน
3. **จิตตะ** คือความตั้งใจมั่นและมีจิตที่ฝึกฝนในการทำงาน ไม่ฟุ้งซ่าน
4. **วิมังสา** คือ ความไตร่ตรอง สุขุม รอบคอบในงานที่ทำ อันเป็นหลักพุทธธรรมที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ

3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานธุรการตามแนวพุทธบูรณาการ พบว่า รูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานธุรการตามแนวพุทธบูรณาการ

เริ่มจากการพัฒนา (D-Development) โดยการปรับตัว ใฝ่รู้ เรียนรู้ เพิ่มทักษะการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

มีการสร้างแรงจูงใจ (M-Motivation) ผู้บริหารให้โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คำชื่นชมและให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา

ตามด้วยการประเมินผล (E-Evaluation) การปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ

รูปแบบ D - M - E จะเกิดการสร้างบรรยากาศให้มีความสุขในที่ทำงานให้เกิดขึ้น การปฏิบัติงานธุรการเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการได้สำเร็จอย่างแน่นอน

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ พบว่า แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติการของพนักงานธุรการเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการเป็นงานที่ช่วยสนับสนุนงานหลักให้สำเร็จ จึงถือว่าเป็นฟันเฟืองที่สำคัญ ที่ช่วยในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย หลักสำคัญที่ช่วยในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการประกอบด้วย ดังนี้ มีการกำหนดเป้าหมายการลดระยะเวลาการทำเอกสาร ลดจำนวนข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัดว่าได้มีการทำเอกสารที่ได้ภายในหนึ่งวัน หรือกำหนดเปอร์เซ็นต์ความถูกต้องของข้อมูล และมีการสื่อสารเป้าหมายให้การปฏิบัติงานของพนักงานธุรการให้มีการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการพัฒนาความรู้ โดยมีการจัดอบรมให้พนักงานธุรการเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการและสนับสนุนให้พนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่นอ่านหนังสือ ดูวิดีโอ หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เป็นต้น อีกทั้งมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานธุรการได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กัน มีการสร้างแรงจูงใจโดยมีการให้รางวัลแก่พนักงานธุรการที่ปฏิบัติงานได้ดี มีการชื่นชมและให้กำลังใจเมื่อทำงานได้ผลดี มีการสร้างสภาพแวดล้อม บรรยากาศ สถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศที่เป็นมิตร สนุกสนาน และมีความสุข ให้โอกาสพนักงานธุรการเลื่อนขั้นเมื่อมีความสามารถและมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น ส่งเสริมให้พนักงานธุรการเข้าร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และมอบหมาย



งานที่ทำทลาย เพื่อให้มีการพัฒนาศักยภาพ การให้คำปรึกษาและแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล สังขเนตร ได้ให้ความหมายสมรรถนะ เป็นการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด กล่าวข้อเสนอแนะ 1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2. ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการของระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้นำที่มีคุณภาพ คุณธรรม และมีจริยธรรม 3. ควรจัดให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ และการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 4. ควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาอุปกรณ์ และสอดคล้องกับจรรยาบรรณ เมืองเจริญ, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และ จันทนา แสนสุข ได้ให้ความหมายสมรรถนะ ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขายจากการวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถนะพนักงานขายโดยมุ่งเน้นถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่ากับธุรกิจ และหากพนักงานขายได้รับการพัฒนาทักษะให้มีความรู้ ความสามารถที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ประกอบด้วย การพัฒนาเพื่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน การจัดการเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ การพัฒนาความสามารถในการขายตามมาตรฐาน การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์เพื่อการจัดการธุรกิจ และการสร้างความรู้สึกรักเป็นเจ้าของธุรกิจ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ของความสามารถในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขายให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ทางการตลาด และความสำเร็จของธุรกิจ โดยองค์การจึงต้องมุ่งเน้นเป็นปัจจัยการมุ่งเน้นทางการตลาดเพื่อการขับเคลื่อนธุรกิจ และการจัดการความเสี่ยงยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสามารถในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขายเพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขันในสถานการณ์ในปัจจุบันได้

2. ศึกษาหลักพุทธธรรมการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ จากการศึกษา พบว่า หลักธรรมที่สำคัญที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ เป็นการช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายในการปฏิบัติงานธุรการ ประโยชน์ของหลักอริยสัจ 4 ฉันทะ คือ ความพอใจและรักที่จะทำงานนั้น ๆ ทำให้พนักงานธุรการปฏิบัติงานด้วยความพอใจและรักแล้ว ย่อมมีความสุขและปฏิบัติงานด้วยความมีระเบียบ เรียบร้อย วิริยะ คือความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง อดทนทำงาน เมื่อมีความเพียรก็ทำให้พนักงานธุรการปฏิบัติงานสำเร็จ ไม่ล่าช้า จัดลำดับความสำคัญได้อย่างดี จิตตะ คือความตั้งใจมั่นและมีจิตที่ปักใฝ่ในการทำงาน ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่เกียจคร้าน วิมังสา คือ ความไตร่ตรอง สุขุม รอบคอบในงานที่ทำ พนักงานธุรการปฏิบัติงานตั้งใจตรวจสอบความถูกต้องด้วยก่อนนำเอกสารทุกฉบับเสนอส่งต่อผู้บังคับบัญชา พนักงานธุรการจะนำแนวทางการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงให้การปฏิบัติงานของพนักงานธุรการลดเวลา ลดการผิดพลาด ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย



ของอนัญญา นิตยโชติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยนิตโซอิ จำกัด เชิงพุทธบูรณาการ” กล่าวไว้ว่า อิทธิบาท 4 เป็นแนวทางการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรนำหลักพุทธ ธรรมนี้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานองค์กร และเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับ พนักงานทุกคนในองค์กรทำงานให้ประสบความสำเร็จ องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า ความพอใจรักใคร่ในงาน จะทำให้พนักงานทุกคนรักในงานที่ทำ การสร้างจิตใต้สำนึกจะทำให้ทุกคนตั้งใจ ทำงานเพราะมีความรักในงาน มีความเพียรพยายามให้งานสำเร็จไม่ ท้อถอย ฝ่าฟันอุปสรรคไปได้ แม้จะมีปัญหาด้วยความเพียร ความเอาใจใส่ในงาน ผลงานจะออกมาดี ถ้าบุคลากรทุกคน ถูกปลุกฝังให้เอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีการตรวจสอบติดตามงานจะทำให้ผลสำเร็จของ งานเป็นที่น่าพึงพอใจไม่ผิดพลาด สอดคล้องกับ มาริสา นวลโย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พุทธบูรณาการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทสยาม ที.เอ็ม.ซี แมนูแฟคเจอร์ จำกัด” กล่าวไว้ว่า ธรรมะเกี่ยวกับ มรรค 8 ภavana 4 อิทธิบาท 4 พบว่าพนักงานมีความสุขมากขึ้นมีการ ให้อภัย โกรธน้อยลง หงุดหงิดน้อยลง มีเมตตาและยิ้มแย้มอารมณ์ดี อยากแบ่งปันน้ำใจ และ เสียสละมาก ขยันทำงาน ทำให้ผลผลิตของการประกอบการค่อนข้าง ดีขึ้นตามลำดับ ลดอัตรา งานเสีย เนื่องจากพนักงานมีสมาธิ สุขภาพกาย และสุขภาพจิตดี มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เนื่องจาก สามารถมองเห็นความสำคัญของการประหยัด ลด การเสกพบายมุข เช่น เหล้า บุหรี่ อยากมีความมั่นคง มีการรักษาศีลตามกำลังสติและกำลังปัญญา มีการ บริจาคทานช่วยเหลือสังคม ทุกคนมีความสุขมากขึ้น ทั้งนี้ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในทุก ๆ ด้าน ผู้บริหาร ตั้งแต่ หัวหน้างานขึ้นไป จนถึงผู้บริหารระดับสูง ก็ได้รับการอบรมความรู้ด้านพุทธธรรมและ ถือปฏิบัติ พร้อม ๆ กันกับพนักงานทำให้พนักงานมีกำลังใจและเห็นเป็นแบบอย่าง ระดับบริหารได้มากล่าว แשרประสบการณ์ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ผลผลิตของงาน หรือกิจกรรมอื่น ๆ กับ พนักงานตาม วันนัดพบ การที่บริษัทจัดกิจกรรมทางพระพุทธศาสนาบูรณาการรวมกับการ ศาสตร์สมัยใหม่ทำให้เป็น ผลลัพธ์อย่างชัดเจน

3.รูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการเชิงพุทธบูรณาการ พบว่า มีความสำคัญ ทำให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและองค์กรให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง รูปแบบการส่งเสริมมีหลากหลายรูปแบบ โดยสามารถนำมาใช้ปรับให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร ดังนี้ การพัฒนาความรู้และทักษะให้พนักงานธุรการ โดยจัดให้มีการอบรม สัมมนา ในเทคโนโลยีที่มีการพัฒนา อย่างก้าวกระโดด พร้อมส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานธุรการศึกษาค้นคว้าความรู้ด้วยตนเองจาก หนังสือ, วิดีโอ หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจ โดยการให้รางวัล ชื่นชม ให้แก่พนักงานที่ ปฏิบัติงานได้ดี และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร สนุกสนาน และมีความสุข การให้โอกาส เติบโต ให้มีการเลื่อนขั้นเมื่อมีความสามารถและประสบการณ์เพิ่มขึ้น มีการรับฟังความคิดเห็นของ พนักงานธุรการในการปฏิบัติงาน โดยให้คำปรึกษาและมีการติดตามผลต่อเนื่อง มีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานธุรการอย่างเป็นธรรมและนำผลการประเมินมาเป็นวางแผนพัฒนาพนักงานใน ระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล สังขเนตร ได้ให้ความหมายสมรรถนะ เป็นการพัฒนา



สมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด กล่าวขอเสนอแนะ 1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2. ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการของระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้นำที่มีคุณภาพ คุณธรรม และมีจริยธรรม 3. ควรจัดให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ และการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 4. ควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาอุปกรณ์ซึ่งสอดคล้องกับสภากาชาด, นิพนธ์ วรรณเวช, พงษ์ศักดิ์ รามชมรัตน์ ได้ให้ความหมายสมรรถนะในการศึกษาวิจัยการพัฒนารูปแบบสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมส่งเสริมการปกครอง ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่เป็นสมรรถนะหลัก (Competency) จากแนวคิดของนักวิชาการนำมาผสมผสานเป็นสมรรถนะด้านต่าง ๆ สามารถทำให้การดำเนินงานของผู้บริหารบรรลุเป้าหมายสำเร็จตามที่คาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาสมรรถนะเป็นรายด้าน จะได้ผลออกมา 1. ท้องถิ่น มีรูปแบบสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วยสมรรถนะ 10 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำ การบริหารเชิงกลยุทธ์ ความรู้ ความสามารถในการสื่อสารและการสร้างความพึงพอใจชุมชน คุณธรรมและจริยธรรม เทคโนโลยีและสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการองค์กร การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการทำงานเป็นทีม 2. การประเมินรูปแบบสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า รูปแบบสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถนำไปปฏิบัติได้ในระดับดี และสอดคล้องกับนโยบาย พรหมดำ และภาวิธ รุจาฉันท ได้ให้ความหมายสมรรถนะ จากการได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพครูสำหรับนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพครูวิทยาลัยนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะเชิงวิชาชีพครู เป็นคุณลักษณะพื้นฐานของครูที่จะต้องมี เพื่อทำให้เกิดความสำเร็จในการประกอบวิชาชีพครูได้ทำการศึกษาวิจัยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูในหลายหน่วยงาน ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะและตัวบ่งชี้ของครูไทย โดยแบ่งออกเป็นสมรรถนะหลัก (Core competency) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 2.การบริการที่ดี 3.การพัฒนาตนเอง 4.การทำงานเป็นทีมและ 5.จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู

องค์ความรู้จากการวิจัย

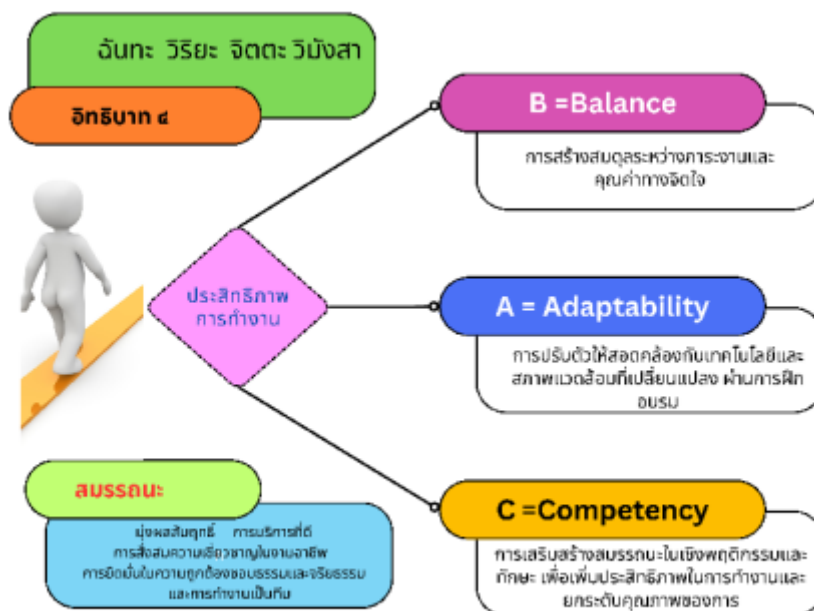
รูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการเชิงพุทธบูรณาการ จากการวิจัยได้องค์ความรู้จากการวิจัยที่ประกอบไปด้วยหลักอิทธิบาท 4 และ หลักสมรรถนะจะทำให้พนักงานธุรการสามารถพัฒนาและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และสภาพแวดล้อมทางการทำงานจากผลการวิจัย ได้นำเสนอ “B-A-C Model” ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานธุรการตามแนวพุทธบูรณาการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. **Balance (B)** – การสร้างสมดุลระหว่างภาระงานและคุณค่าทางจิตใจ โดยใช้หลัก อิทธิบาท 4 เป็นพื้นฐาน



2. **Adaptability (A)** – การปรับตัวให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง

3. **Competency (C)** – การเสริมสร้างสมรรถนะในเชิงพฤติกรรมและทักษะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและยกระดับคุณภาพของการบริหารงานธุรการ



แผนภาพ 1 : รูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการเชิงพุทธบูรณาการ

สรุป

สรุปจากการศึกษารูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการมีการนำหลักอิทธิบาท 4 หลักแห่งความสำเร็จและสมรรถนะ 5 ข้อ มาใช้ในการปฏิบัติงานธุรการ ผลทำให้พนักงานสามารถพัฒนาและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและสภาพแวดล้อมทางการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำวิจัยไปใช้

1) ภาครัฐควรมีนโยบาย การปลูกฝังรูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการ ให้มีการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนให้ชัดเจนและเป็นระบบมาตรฐานเดียวกัน

2) ภาครัฐควรมีนโยบายในการนำแนวทางรูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการนำมาใช้ในการปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการเพื่อให้พัฒนาสังคม และประเทศชาติ



2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาแบบแผนการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้เกิดรูปแบบการส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการที่มีมาตรฐาน ให้พนักงานธุรการขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

2) ศึกษาแบบแผนการส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานธุรการ ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรการในหน้าที่ภายในขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อให้มีการสืบทอดปฏิบัติต่อกัน เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

3) ศึกษาพุทธบูรณาการการส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานธุรการ ในหน่วยงานอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

บริษัท ไทคอมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน), “หน้าที่การปฏิบัติงานของส่วนงานต่าง ๆ”. [ออนไลน์].

แหล่งที่มา: <https://www.ntplc.co.th/about-nt/organizational-structure>. [16 ธันวาคม 2566].

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539.

พรนภัสส์ พรหมณัชิต. พรชนก เกตุกัณฐกร, “แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการของหน่วยแผนวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล”. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2558).

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน) , 2556.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน. (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชุมช่าง จำกัด, 2537).

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). คู่มือสมรรถนะหลัก คำอธิบาย และตัวอย่าง พฤติกรรมบ่งชี้. (กรุงเทพมหานคร: บริษัท พี.เอ.สียิ่ง จำกัด, 2552).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ประกาศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570), (ม.ป.ท.: ม.ป.พ.,2565).

ศศิวิมล สังขเนตร. “การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด”. บทความวิจัย การศึกษาอิสระของนักศึกษาโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563).