

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสามัคคีมีความเจริญของหมู่คณะเป็นสิ่งสำคัญ ดังพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙ “ประเทศไหนถ้าประชาชนพลเมืองมีความสามัคคีกลมเกลียวกันดี มีระเบียบวินัย ประเทศนั้นก็เจริญและอยู่ในฐานะดี จึงเห็นได้ว่าความสามัคคีกลมเกลียวกันระหว่างคนในชาติ และความเข้าใจรักษาระเบียบวินัยเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่ง ที่จะช่วยนำประเทศชาติสู่ความวัฒนาถาวร”^๑ Henry Ford กล่าวว่า “Coming together is a beginning. Keeping together is progress. Working together is success. If everyone is moving forward together, then success takes care of itself.” ^๒ แสดงว่าความสามัคคีเป็นสิ่งสำคัญของความสำเร็จของหมู่คณะหรือทีมงาน ทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศ ความสามัคคีเป็นเรื่องที่ทีมงานต้องสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อการทำงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จและสร้างความสุขให้สมาชิกในองค์กร ดังที่พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงตรัสเป็นพุทธศาสนสุภาษิตไว้ว่า “สุขา สงฆสสุ สามัคคี ความพร้อมเพรียงของหมู่คณะนำสุขมาให้”^๓

เนื่องจากในแต่ละองค์กรประกอบด้วยคนหลายคน หลายแผนก หลายหน่วยงาน จึงเป็นธรรมดาที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในการทำงานร่วมกัน ระหว่างตัวบุคคล ระหว่างแผนกและระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ทำให้การประสานงานขาดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ซึ่งสาเหตุความขัดแย้งส่วนมากเกิดจากตัวบุคคลที่ต้องทำงานร่วมกันในทีมงานนั้นๆ ที่ขาดความเข้าใจ

^๑ พระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๙ เนื่องในโอกาสเสด็จฯ ออกให้ประชาชนเฝ้า ณ พระที่นั่งอนันตสมาคม วันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๐๔, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.thaihealth.or.th/Content/21655> [๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๐].

^๒ Ford Conservapedia, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : http://www.conservapedia.com/Henry_Ford [๙ มีนาคม ๒๕๖๐].

^๓ พระราชสุทธินิพนธ์มงคล, บทความความสุข สงฆสสุ สามัคคี ความพร้อมเพรียง ความสามัคคีแห่งหมู่เป็นสุข, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.palipage.com/watam/piyapan4/K00080.htm> [๒๐ เมษายน ๒๕๕๙].

ขาดความรักความเมตตา ขาดการให้อภัยต่อกัน ปัจจัยที่สำคัญเป็นอันดับที่สองที่เป็นตัวแปรในความตั้งใจลาออกจากการงานของบุคลากรคือ มีปัญหาการเมือง มีความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลในทีมงานไม่ว่าจะทำงานในหน้าที่ระดับใดก็ตาม^๔ สาเหตุการเกิดความขัดแย้ง อาจมาจากสาเหตุ ๒ ประการ คือ ๑) ความขัดแย้งทางความคิด (Conflict of Idea) เป็นธรรมดาที่คนเราอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากความแตกต่างทางพันธุกรรมรวมเข้ากับความแตกต่างจากประสบการณ์ และการอบรมที่แต่ละคนได้รับ รวมทั้งพื้นฐานความรู้ ระดับการศึกษา ทักษะคติ ค่านิยม ที่แตกต่างกัน ๒) ความขัดแย้งในผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ปัญหาความขัดแย้งประเภทนี้เป็นปัญหาใหญ่และแก้ไขยาก ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการแก่งแย่งเกี่ยวกับอำนาจ อิทธิพล เงิน ตำแหน่ง ผลประโยชน์ ผลงาน^๕ อันเป็นประเด็นก่อให้เกิดความแตกสามัคคีอย่างรุนแรง หากองค์กรใดมีปัญหาเช่นนี้ ย่อมเป็นอุปสรรคในความก้าวหน้าขององค์กร เพราะคนในองค์กรขาดความร่วมมือร่วมแรงกันเพื่อจะไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จ

เมื่อขาดความสามัคคีในองค์กร บรรยากาศในองค์กรก็ไม่ก่อให้เกิดความอยากทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมลดลง คุณภาพงานก็ไม่ดี ส่งผลให้ผลประกอบการขององค์กรลดลง องค์กรไม่สามารถจ่ายผลตอบแทนที่ดีให้แก่ทีมงานได้ และไม่สามารถพัฒนาองค์กร เมื่อเป็นเช่นนี้พนักงานในทีมงานย่อมขาดขวัญกำลังใจ เกิดความท้อแท้และขาดความกระตือรือร้นในหน้าที่การงานของตนเอง หรือบางคนเลือกที่จะลาออกจากการงาน ทีมงานที่ดีเป็นปัจจัยส่งเสริมให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้อย่างยั่งยืน หากองค์กรยังประสบปัญหาบุคลากรทำงานไม่นาน อัตราการเข้า-ออกสูง (Turnover Rate)^๖ ต้องสรรหาบุคลากรใหม่ จึงเป็นภาระของแผนกบุคคล และเป็นต้นทุนงานขององค์กรเพราะการรับพนักงานใหม่ จัดเป็นการลงทุนในการสร้างบุคลากร ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรและฝึกอบรมค่อนข้างสูง พนักงานที่เข้ามาใหม่ ยังขาดความชำนาญและขาดประสบการณ์ ทำให้งานไม่มีคุณภาพ เพราะคุณภาพของงานขึ้นกับคุณภาพของคน ปัญหาแต่ละประเด็น ยังส่งผลให้เกิดปัญหาอื่นคล้าย

^๔ ชลภัตสรณ์ ศรีวรรณธรรมา, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน : กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าบริโภคแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร, **บทความดุขบัญญัติ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร**, Veridian E-Journal, ฉบับภาษาไทยสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน ๒๕๕๘): ๑๘๕ - ๒๐๐.

^๕ จุไร ชื่นประเสริฐ, **มนุษย์สัมพันธ์**, (กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ลักษณ์ ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๔๐), (อัดสำเนา).

^๖ Beck R. C. , “Applying Psychology understanding people” , Wak Forest University. @ 1982 by Prentice-Hall, Inc. (Englewood Cliffs, N.J. 07632, Printed in The United States of America), copy.

ใยมะม่วง เช่น เมื่อเกิดความขัดแย้งในองค์กรย่อมส่งผลให้ทีมงานขาดกำลังใจหรืออาจคิดลาออกจากงาน ปัญหาความขัดแย้งในทีมงานเป็นอุปสรรคในการพัฒนาองค์กร ความขัดแย้งภายในทีมงานส่งผลให้ผลประกอบการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย พนักงานที่เข้าใหม่ขาดประสบการณ์ ย่อมส่งผลให้คุณภาพงานที่ไม่ดี พนักงานที่ขาดประสบการณ์เป็นอุปสรรคในการพัฒนาองค์กร เมื่อองค์กรไม่สามารถพัฒนาย่อมส่งผลให้คุณภาพงานไม่ดี ซึ่งเป็นปัญหาต่อเนื่องวนเวียนไปเช่นนี้ เป็นต้น

การเสริมสร้างให้บุคลากรในทีมเกิดความสามัคคีกันเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น พบว่าหลักสารานุกรม ๖ เป็นพุทธวิธีที่สามารถนำมาใช้ในการอยู่ร่วมกันให้เกิดความรัก ความสามัคคี ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันและพร้อมที่จะให้อภัยกัน^๗ การขับเคลื่อนงานให้สำเร็จจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญที่ตัวบุคลากร เพราะปัจจัยสำคัญที่เรียกว่า “คน หรือ ทรัพยากรบุคคล (Human Resource)” จัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในทุกองค์กร หลักการบริหารการผลิต 4M^๘ ซึ่งประกอบด้วย ทรัพยากรสำคัญ ๔ อย่างคือ ๑) Man-บุคลากร ๒) Money-เงิน ๓) Material-วัตถุดิบ และ ๔) Management-การบริหารจัดการ การบริหารคน เป็นเรื่องที่บริหารจัดการยาก เพราะคนเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีจิตใจ ความคิด จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกที่แตกต่างกัน และการทำงานใดๆ ให้สำเร็จก็หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่คนจะต้องทำงาน ต้องประสานงานกับผู้อื่น ประคัลภ์ ปันพลึงกูร^๙ สรุปเกี่ยวกับการออกแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ประกอบด้วย ๑) ต้องหาและทำงานที่ตนเองรักและชอบ ๒) คนทำงานมักรักความเป็นอิสระ และเมื่อได้รับอิสระตามที่ตนต้องการ ก็จะสร้างผลงานที่ดีได้ ๓) คนทำงานมักเชื่อว่าความล้มเหลวเป็นเรื่องปกติ ๔) คนทำงานไม่เชื่อเรื่องของระบบการทำงานที่เป็นขั้นเป็นตอนเกินไปจนขาดความยืดหยุ่น ๕) คนทำงานมองว่าตนเองมีประโยชน์ต่อองค์กร ๖) พวกเขาเชื่อเรื่องของการแบ่งปันในสังคมออนไลน์ และ ๗) พวกเขาเชื่อเรื่องการแข่งขัน และผลของงานมากกว่าเรื่องอื่น

จากสถิติความสุขในการทำงาน ปี ๒๕๕๕ สวนดุสิตโพล รายงานว่า ความสุข-ความทุกข์ที่ได้จากที่ทำงานได้ค่าดังนี้ สามอันดับแรกของความสุขในที่ทำงาน เกิดจาก ๑) ความมีน้ำใจ การร่วม

^๗ ฐธู แยมสรวล, “การประยุกต์หลักสารานุกรมเพื่อสร้างความปรองดองในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาลในโรงพยาบาลบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๙): ๔๗-๕๖.

^๘ อุทัย สติมัน, “วิเคราะห์พุทธวิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์”, รายงานวิจัยโครงการเฉพาะบุคคล, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), (อัดสำเนา)

^๙ สัมภาษณ์ ประคัลภ์ ปันพลึงกูร, กรรมการผู้จัดการ, Think People Consulting (๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๖), [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://www.prakal.wordpress.com>, [๒๒ มกราคม ๒๕๖๐].

แรงร่วมใจกันทำงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันร้อยละ ๗๑.๔๓ ๒) มีเพื่อนที่ดี ได้พบปะสังสรรค์ พูดคุยกัน มีสังคมให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันร้อยละ ๑๖.๗๑ ๓) ได้รับการยอมรับ คำชื่นชมจากผู้ใหญ่หรือเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบความสำเร็จร้อยละ ๑๑.๘๖ และ สามอันดับแรก ของค่าความทุกข์ ที่ได้จากการทำงาน เกิดจาก ๑) ความไม่สามัคคี ทะเลาะเบาะแว้ง อิจฉาริษยา ชิงดีชิงเด่น ถูกนิทาว่าร้ายร้อยละ ๖๑.๒๕ ๒) งานหนัก ไม่มีเวลาให้กับตนเองและครอบครัวร้อยละ ๒๑.๗๘ ๓) ไม่ได้รับความยุติธรรม ถูกเอารัดเอาเปรียบ โดนกลั่นแกล้งร้อยละ ๑๖.๘๗^{๙๐} โดยองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้นก็ยิ่งมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นกฎระเบียบมีมากขึ้น ขั้นตอนและสายการบังคับบัญชาเยื้องมียิ่งมากขึ้น อิสระและความสะดวกต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องลดลงและเกิดความคับข้องใจเบื่อหน่ายต่องานมากขึ้น ซึ่งพบว่า ๒ ประเด็นปัญหาหลักเกิดจาก ปัญหาความขัดแย้งภายในระหว่างพนักงาน และปัญหาที่เกิดจากลักษณะของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นเรื่องของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล^{๙๑} การทำงานให้ประสบความสำเร็จ เราไม่สามารถทำงานนั้นๆ ได้เพียงลำพัง การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ หรือที่เรียกว่า การทำงานเป็นทีม (Teamwork) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

ปัจจุบันค่านิยมของคนรุ่นใหม่ที่สามารถการศึกษาสามารถสร้างความสำเร็จสู่องค์กรทั้งภาครัฐบาลหรือเอกชน ทั้งองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ต่างก็เน้นความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นผลของความสัมพันธระหว่างการสื่อสาร การเปิดกว้างของการยอมรับนวัตกรรม การให้ความร่วมมือของคนในทีมงาน ความซื่อสัตย์ของคนภายในองค์กร ความมั่นใจในผู้นำ การบริหารจัดการทีมงาน ความมั่นใจในเพื่อนร่วมงาน และความเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กรที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเกิดได้จาก ๑) ความคิดที่จะไว้วางใจกัน ที่มีพื้นฐานจากจิตสำนึกที่เข้าใจเรื่องการรู้จักให้อภัย มีความเชื่อมั่น วางใจเคารพในความคิดของกันและกัน ๒) ความเหมาะสมในด้านอารมณ์ที่ปฏิบัติต่อกันที่ต้องเน้นเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ภาพทางอารมณ์ที่ดี^{๙๒} ตามโมเดลสุขภาวะของ Myer, Sweeney, & Witmer (๒๐๐๐) ได้กล่าวถึงการบูรณาการใน ๕ ด้านหลักของสุขภาวะอย่างสมดุล ประกอบหลัก ๕ ด้านคือ ด้านมิตรสัมพันธ์ (Friendship) ด้านความรัก (Love) ด้านจิตวิญญาณ (Spirituality) ด้านการมีทิศทางของตนเองและมีเป้าหมายชีวิต (Self-Direction) ด้านการทำงาน

^{๙๐} ความสุข-ความทุกข์ ของคนไทย ณ.วันนี้ สวนดุสิตโพล, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://dusitpoll.dusit.ac.th/view.php?id=๑๘๒๖> [๒๕ กันยายน ๒๕๕๙].

^{๙๑} ณปภัช นาคเจือทอง, “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๒).

^{๙๒} Musab Isik, M. Kursad Timuroglu, Yussuf Aliyev, “ The Relationship between Teamwork and Organizational Trust” , *International Journal of Research in Business and Social Science*, Vol.4 No.1 2015 ISSN: 2147-4478.

และใช้เวลาว่าง (Work and Leisure)^{๑๓} องค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูงนั้น สภาวะทางจิตใจของบุคลากรหรือสมาชิกของทีมงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อความเข้าใจและต่อพฤติกรรมการร่วมงานในทีม โดยหลักการแล้วทีมจะมีประสิทธิภาพสูงได้ ทุกคนในทีมจะต้องมีความคิด มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้เพราะทัศนคติมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของแต่ละบุคคล ความคิดที่ถูกต้องและทัศนคติที่ดี จะช่วยให้สมาชิกเข้าใจตรงกันว่าการทำงานร่วมกันเป็นทีมนั้นเป็นการที่คนทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอันเดียวกัน แต่การที่จะมีพฤติกรรมดังกล่าวได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ๑) มีผู้นำทีม หรือหัวหน้าทีมที่ดี ๒) สมาชิกของทีมงาน มีความเข้าใจและเพิ่มคุณค่าหรือให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม และ ๓) การจัดการดำเนินงานของทีมและการจัดรูปแบบของทีมอย่างเหมาะสม^{๑๔}

จากงานวิจัยของ Dhurup และ Kabongo พบว่ามีผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของทีมงานกับความรับผิดชอบขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยส่วนประกอบด้วย ๓ ประการคือ ๑) Affective commitment ที่เกี่ยวข้องกับมุมมอง ๓ ด้าน คือ การสร้างอารมณ์ร่วมกันมีความเป็นหนึ่งเดียวของคนในองค์กร ความชัดเจนในบริบทขององค์กร และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ๒) Continuance commitment ความต่อเนื่องของพันธสัญญาที่องค์กรมีให้ ตามทฤษฎี Backer's Side-Bet Theory ที่กล่าวว่า องค์กรต้องพยายามรักษาบุคลากรให้อยู่ยาวนาน เพราะถือเป็นการลงทุนที่ถูกสะสมมาในบุคลากรแต่ละคน หากมีการลาออกจะกลายเป็นการสูญเสียขององค์กร ๓) Normative commitment เมื่อบุคลากรมี Affective commitment ก็จะแสดงแนวโน้มที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปนาน ๆ เหมือนเป็นการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ดังนั้น บุคลากรพันธสัญญาขององค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งสามสิ่งนี้เป็นปัจจัยเสริมสร้างการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเป็นทีมงานที่เข้มแข็งและสร้างงานที่มีคุณภาพ จนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสร้างความมั่นใจและความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ให้แก่บุคลากรในองค์กรได้เป็นอย่างดี ^{๑๕}

^{๑๓} บุญโรม สุวรรณพาหุ, “บทความปริทัศน์” วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ ๑๙, ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม, ๒๕๕๖): ๑๒๘.

^{๑๔} เรื่องเดียวกัน. หน้า ๑๖๑-๑๖๒.

^{๑๕} Dhurup M. Surujlal J. Kabongo D.M., “Finding Synergy Relationships in Teamwork, Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Case Study of a Construction Organization in a Developing Country” 7th International Economics & Business Conference, 5th-6th October 2015, Procedia Economic and Finance, Vaal University of Technology. South Africa, [online], source: <http://www.sciencedirect.com>, corresponding author. Tel. +27 16 950 9500, manilalld@vut.ac.za [February 2, 2017].

ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาและพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามหลักพุทธจิตวิทยา ด้วยการประยุกต์หลักพุทธธรรมกับทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องในการเสริมสร้างความสามัคคีในการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหัวหน้างานในระดับต่างๆ ที่ต้องการสร้างทีมงานที่เข้มแข็ง และสามารถนำไปใช้งานในทุกองค์กรที่สนใจต่อไป เพราะการได้ทำงานที่ถนัด การอยู่ในองค์กรที่ดี การมีเพื่อนร่วมงานดี จะเป็นแรงจูงใจที่ดีในการทำงานอย่างมีความสุข เมื่อมีความสุขในการทำงานบุคลากรเหล่านั้นก็พร้อมที่จะสร้างสรรค์งานคุณภาพเพื่อองค์กร ซึ่งทำให้ได้ประโยชน์ทั้งนายจ้างและลูกจ้างอย่างทัดเทียมกัน ดังพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙ ในการเสด็จออกมหาสมาคมงานพระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๓๐ ความว่า “ความสามัคคีเป็นคุณธรรมสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งหมู่ชนอยู่รวมกันจำเป็นต้องมี ต้องถนอมรักษาและต้องนำมาใช้อย่างสม่ำเสมอ ถ้าแต่ละฝ่ายเข้ามาร่วมกันทำงานด้วยความตั้งใจดีด้วยความสามัคคี ความรู้ความสามารถ และด้วยความคิดที่สร้างสรรค์ งานก็สำเร็จสมบูรณ์ดังตามประสงค์ทุกอย่าง”^{๑๖}

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาแนวคิดทางพุทธจิตวิทยาการสร้างความสามัคคีเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ

๑.๒.๒ เพื่อสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางพุทธจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสามัคคีเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ

๑.๒.๓ เพื่อตรวจสอบความตรงและนำเสนอโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางพุทธจิตวิทยาการสร้างความสามัคคีเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ แนวคิดทางพุทธจิตวิทยาการสร้างความสามัคคีเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วยอะไร

๑.๓.๒ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางพุทธจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสามัคคีเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ มีองค์ประกอบอะไรบ้าง

๑.๓.๓ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางพุทธจิตวิทยาการสร้างความสามัคคีเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ อย่างไร

^{๑๖} อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, อารยะสามัคคี พลัฏฐความสามัคคีบนฐานความดี ความงาม ความจริง, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.kriemgsak.com/node/2364> [๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐].

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางพุทธจิตวิทยาการสร้างควมสามัคคีเพื่อทีมงาน ที่ประสบความสำเร็จ โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อขยายผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Method to Explain Qualitative Results) และใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดล

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเอกสารจากข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา แนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการสร้างควมสามัคคีเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ เอกสาร บทความงานวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีเนื้อหาประกอบด้วย ๑) แนวคิดการสร้างควมสามัคคีตามหลักพุทธศาสนา (ตามหลักสาราณียธรรม และหลักอปริหานิยธรรม) ๒) แนวคิดการสร้างควมสามัคคีตามหลักบริหารบุคคล Theory Z ของ William Ouchi ๓) แนวคิดทฤษฎีจิตวิทยาการสร้างแรงจูงใจ ของ McClelland

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเกี่ยวข้องกับกรณีศึกษาครั้งนี้ ไว้ดังนี้

๑) ตัวแปรแฝงภายนอก ในส่วนของหลักทางพุทธศาสนา จะกำหนดด้วยในเรื่องการสร้างควมสามัคคีตามหลักพุทธศาสนา คือ หลักสาราณียธรรม ๖ กับหลักทฤษฎีการบริหารบุคคล (Human Motivation) Theory Z ของ William Ouchi และทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland ในการบริหารองค์กรที่มีสร้างควมสามัคคีให้คนทำงาน

๒) ตัวแปรแฝงภายใน คือ ทีมงานที่ประสบความสำเร็จ (Successful Teamwork) วัดได้จากหลักอิทธิบาท ๔ คือ (๑) ฉันทะ มีความพอใจในงานที่ทำ (๒) วิริยะ มีความเพียรทำงานให้ดี (๓) จิตตะ มีความมุ่งมั่นทำงานเพื่อความสำเร็จ และ (๔) วิมังสา มีการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ ซึ่งตัวแปรทั้งหมดนี้ อาจมีการปรับปรุงภายหลังจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิในวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๑) ขอบเขตด้านประชากร คือกลุ่มคนในวัยทำงานที่มีอายุระหว่าง ๑๘-๖๐ ปี ทั้งเพศหญิงและชายทุกระดับการศึกษา ทุกสถานภาพการสมรส

๒) การวิจัยเชิงคุณภาพ ในขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งสิ้น ๔ กลุ่ม ประกอบด้วย (๑) ผู้เชี่ยวชาญด้านพุทธศาสนา (๒) ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาองค์กร สังคมและพฤติกรรมศาสตร์ (๓) นักธุรกิจที่มีประสบการณ์ตรงที่

เกี่ยวข้องกับงานบริหารทรัพยากรบุคคล เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ และมีอายุของกิจการยาวนานกว่า ๑๐ ปี และ (๔) ผู้บริหารองค์กรตามแนววิถีพุทธ จำนวนรวม ๑๓ ท่าน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ กรุงเทพมหานคร เลือกเฉพาะบริษัทเอกชน โดยคัดเลือกบริษัทที่ประกอบอาชีพที่เป็นสัมมาทิฐิ คือ ให้บริการผลิต จำหน่ายสินค้า หรือบริการที่ไม่เป็นอบายมุข และ ดำเนินกิจการมานานกว่า ๑๐ ปีขึ้นไป ทั้งนี้ในองค์กรต้องประกอบด้วยหน่วยงานหลายแผนก และมีพนักงานส่วนมากขององค์กรเป็นคนที่มียุ่่งานมาก

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางพุทธจิตวิทยาการสร้างความสำเร็จเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

๑.๖.๑ ความสามัคคี (Unity) หมายถึง ความพร้อมเพรียง ความกลมเกลียวเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ มีความเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กร มีการร่วมแรงร่วมใจทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย บุคลากรทุกหน้าที่มีความยินดีและเต็มใจช่วยเหลืองานกัน แม้มิใช่หน้าที่ของตน โดยคำนึงถึงความสำเร็จในภาพรวม ความสามัคคีที่แสดงออกทางกาย คือ การช่วยเหลือในการทำหน้าที่การงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดโดยไม่เกี่ยงงานกัน ความสามัคคีที่แสดงออกทางใจ คือ การเคารพซึ่งกันและกัน ถ้อยทีถ้อยอาศัยแม้อาจจะมีความเห็นที่แตกต่างกัน แต่มีน้ำใจอยากช่วยเหลือเกื้อกูล เพื่อให้เกิดความสำเร็จของงานในภาพรวม มีความเข้าใจอันดีของคำว่า ความมีน้ำใจ มีอหิยาภัยของการรู้หน้าที่อย่างมีความรับผิดชอบ รู้จักกล่าวคำ “ขอบคุณ” ทุกครั้งที่ได้รับความช่วยเหลือแม้เรื่องเล็กน้อย และกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เมื่อตนเองเป็นผู้กระทำผิด และยินดีปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นอีกต่อไป

๑.๖.๒ ความสามัคคีตามหลักพุทธศาสนา ประกอบด้วยหลักสาราณียธรรม และอปริหานิยธรรม หมายถึง บุคคลที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ ที่สามารถสร้างความสามัคคีในการทำงานเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ๑) ความมีเมตตา คือ มีความปรารถนาให้เพื่อนร่วมงานเป็นสุข หวังดีและจริงใจต่อกันเสมอ รู้จักถนอมน้ำใจกัน ไม่คิดว่าตนเก่งกว่าใคร ไม่ดีกว่า ไม่เหนือกว่าใคร มีจิตใจอ่อนโยน ยินดีแนะนำเพื่อนร่วมงานที่อาจมีความสามารถน้อยกว่า

ด้วยความยินดี และยินดีหากเพื่อร่วมงานจะได้รับคำชื่นชม ๒) การถ้อยทีถ้อยอาศัย คือ การพูดจา สื่อสารกันด้วยถ้อยคำสุภาพ มีสัมมาคารวะตามวัยวุฒิ คุณวุฒิ มีมารยาทในการขอความช่วยเหลือ หรือมอบหมายงานให้ทำ เป็นคนรักษาคำพูด ๓) การมีเป้าหมายเดียวกัน คือ มีความเข้าใจว่า เป้าหมายในการทำงานคืออะไร เข้าใจนโยบายรวมขององค์กร จึงเกิดการร่วมแรงร่วมใจกันเพื่อทำงานนั้นๆให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการประชุมพร้อมกัน เลิกประชุมพร้อมกัน จึงรับทราบ เป้าหมายถูกต้องตรงกันทุกงาน ๔) การเห็นคุณค่าของงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ คือ รู้ซึ่งว่า นอกจากการทำงานคือการสร้างรายได้แล้ว ยังภาคภูมิใจในผลของงาน ที่สร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า และผู้มีพบเห็น ทำให้ตนเองที่เป็นผู้ทำงานนั้นๆ มีความสุข และ ๕) การมีความเคารพซึ่งกันและกัน คือมีสัมมาคารวะ รู้จักให้เกียรติ เคารพผู้ที่มีฐานะสูงกว่า ในด้านคุณวุฒิ วัยวุฒิ ประสบการณ์ แม้แต่ การสั่งงานลูกน้องในทีมงาน ก็ยังให้เกียรติ พูดจาสุภาพไม่วดอ้างอำนาจของตน

๑.๖.๓ การบริหารองค์กรที่เอื้อให้เกิดความสามัคคีในการทำงานเป็นทีม หมายถึง เน้นการจ้างงานระยะเวลายาวขึ้น แต่ไม่ได้ต้องจ้างกันตลอดชีวิตแบบระบบของญี่ปุ่น เน้นความผูกพัน คนในองค์กรต้องซื่อสัตย์ต่อกัน ต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และต้องมีความใกล้ชิดเป็นกันเองเสมือน พี่น้อง หรือคนในครอบครัว เป็นการสร้างให้องค์กรเปรียบเสมือนบ้านหลังที่ ๒ ที่พนักงานมาทำงาน แล้วมีความสุข อยากที่จะมาทำงาน

๑.๖.๔ ความสามัคคีตามหลักการบริหารบุคคลตาม Theory Z ของ William Ouchi ปัจจัยองค์ประกอบที่อำนวยความสะดวกการสร้างสามัคคีในทีมงานได้ง่าย ประกอบด้วย ๑) การเลือกคน ให้เหมาะกับงาน คือ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด คุณสมบัติ และมีใจรักในงานของคนๆนั้นหรือตามหลักการบริหารคนของทางตะวันตกมักเรียกว่า Put the right man on the right job ๒) การปกครองทีมงานเหมือนพี่น้อง คือ การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ขององค์กร เหมือนการอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัว ลูกน้อง เกิดจากคำว่า ลูก+น้อง คือการทำงานที่ดูแล กัน เหมือนพี่ปกครองน้อง หรือดูแลกัน เหมือนลูก เหมือนน้อง ให้ความรู้สึกว่า องค์กร เปรียบเหมือน บ้าน เหมือนครอบครัว เพื่อนร่วมงานรักกันเสมือนเขาเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน ๓) การสร้าง ความรู้สึกว่าเขาคือเจ้าของกิจการ คือ การสร้างความรู้สึกว่าเมื่อใดที่องค์กรอยู่ได้ พวกเขาที่เป็น พนักงานก็อยู่ได้และมีชีวิตมั่นคงได้ การใช้ของ ใช้วัสดุอุปกรณ์ การใช้งบประมาณและทรัพยากรของ องค์กร จะใช้อย่างรู้คุณค่า รู้จักรักษาของ ไม่ทิ้งขว้าง และเป็นห่วงเป็นตากอยห่วงใยใส่ใจผลประโยชน์ ของกิจการนี้เป็นเสมือนกิจการของพวกเขาเองเช่นกัน สร้างให้มีความรู้สึกของความเป็นเจ้าของ (Sense of belonging)

๑.๖.๕ ความสามัคคีตามหลักจิตวิทยาการสร้างแรงจูงใจของ McClelland หมายถึง การสร้างแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพ ผู้นำควรมีทั้งการให้รางวัล และการทำโทษ การที่ผู้นำจัดรางวัล หรือผลตอบแทนพิเศษให้แก่พนักงานในลักษณะเป็นทีม เน้นเป็นทีมงานจะได้ผลตอบแทนสูงกว่าการ

ทำงานแบบรายบุคคล จัดว่าเป็นการกระตุ้นจากต้นทาง คือนโยบายของผู้บังคับการที่เน้นความสำคัญ ของการทำงานเป็นทีม ให้ประสบความสำเร็จเป็นหมู่คณะ

๑.๖.๖ ทีมงานที่ประสบความสำเร็จ (Successful Teamwork) หมายถึง ทีมงานที่สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สามารถวัดผลได้จากหลักอิทธิบาท ๔ คือ บุคลากรที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ทีมงานเกิดความสำเร็จ สามารถสรุปได้เป็นประเด็นดังต่อไปนี้ ๑) รักในงานที่ทำ (ฉันทะ) คือ ทีมงานแสดงออกด้วยการใส่ใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ รู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานเป็นทีม และทำแล้วเป็นสุขใจ ๒) ร่วมกันแก้ปัญหา (วิริยะ) คือ มีความพยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จด้วยความพยายาม มีความตั้งใจทำ กล้าที่จะเดินทางด้วยความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย แม้จะพบอุปสรรคก็ไม่ท้อถอย อาศัยความพากเพียรเป็นที่ตั้ง ๓) มุ่งมั่นในความสำเร็จ (จิตตะ) คือ มีความตั้งตรงต่อวิสัยทัศน์การเดินทางสู่ความสำเร็จ เช่นเดียวกับการตีกอล์ฟ จะต้องเล็งไปที่ธง อันหมายถึงเป้าหมายของการเดินทางของลูกกอล์ฟ และ ๔) พัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น (วิมังสา) คือ มีการพัฒนาการทำงาน ทักษะ การคิด ฝีมือ ความรู้ความสามารถ ไม่ให้หยุดอยู่กับที่ เพราะตระหนักอยู่เสมอว่า โลกมีการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในเรื่องเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไปไม่หยุดยั้ง การค้นคิดเครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นคนทำงานจึงต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

๑.๖.๗ ปัจจัยที่มีผลต่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของทีมงานนอกจากปัจจัยความสามัคคี ปัจจัยสำคัญ ๔ ประการ ที่จัดเป็นนิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้ที่ส่งผลให้โมเดลงานวิจัยนี้ดูสมบูรณ์และมีประโยชน์ ในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ๑) การมีผู้นำที่ดี คือ เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่ดีในการพัฒนาคน และพัฒนางานควบคู่กันไป หมายถึงส่งเสริมให้ทำงานเก่ง มีทักษะที่ดี มีอนาคตก้าวหน้า ในขณะเดียวกันก็มีการพัฒนาจิตใจ ศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรมควบคู่กันไป แนะนำให้มีเมตตาระหว่างเพื่อนร่วมงาน แนะนำแต่สิ่งที่ดีมีประโยชน์ มีความเที่ยงตรง ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ พิจารณาคนที่ผลงาน เมื่อมีความสำเร็จเกิดขึ้นก็ชื่นชมยกย่องว่าเป็นความสำเร็จของทีมงาน ไม่ใช่เป็นความสำเร็จของบุคคล หรืออ้างว่าเป็นความสำเร็จเพราะตนเองที่เป็นผู้นำที่ดี ๒) คุณภาพ การเลือกคนเข้าทำงานของแผนกบุคคล คือ การสรรหาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเลือกคนที่มีทฤษฎีสามัญญตา หรือการมีความเห็นตรงกัน การมีความเคารพกัน สามารถทำงานด้วยกันได้ การสื่อสารการทำงานเป็นทีม สามารถติดต่อประสานงานกันได้สะดวกมากขึ้น การเลือกคนที่มีทักษะที่ต่างกันแต่สามารถเสริมจุดอ่อนของกันและกันได้ ๓) การมีระเบียบวินัยในองค์กร คือ ในองค์กร ควรมีระเบียบการบริหารจัดระบบการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความชัดเจนของอำนาจการตัดสินใจในสายงาน (Line of Authority) แนวทางความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Career Path) ที่ชัดเจน มี นโยบายการทำธุรกิจ มีเป้าหมายการทำงานที่แน่นอน และถ่ายทอดให้ทีมงานรับทราบและเดินตาม

แนวนโยบายไปในทางเดียวกัน และ ๔) ความเป็นกัลยาณมิตรต่อกัน คือคนในทีมงานด้วยกันทำงานด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ถ้อยทีถ้อยอาศัย หวังดีและแนะนำสิ่งที่มีประโยชน์ ตักเตือนกันในเรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงด้วยความหวังดี มีความอดทนในความแตกต่างทางความคิดและการกระทำที่ตนเองไม่เห็นด้วย และเปิดใจรับฟังเหตุผลของกันและกันเสมอ มีความรักผูกพันไม่ทิ้งกัน เมื่อได้สิ่งที่ดีก็จะแบ่งปันกัน เมื่อต้องทำงานหนักเหน็ดเหนื่อยก็ยินดีที่จะเหนื่อยด้วยกัน และยินดีเมื่อเพื่อนร่วมงานได้ดีจะร่วมแสดงมุทิตาจิตด้วยอย่างจริงใจ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบแนวคิดทางพุทธจิตวิทยาการสร้างความสำเร็จเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ ที่สามารถนำไปพัฒนารอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางพุทธจิตวิทยาการสร้างความสำเร็จ เพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ

๑.๗.๒ ทำให้ได้องค์ประกอบของตัวแปรที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของโมเดลทางพุทธจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสำเร็จเพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ

๑.๗.๓ ทำให้ได้โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางพุทธจิตวิทยาการสร้างความสำเร็จ เพื่อทีมงานที่ประสบความสำเร็จ ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทีมงานในองค์กรต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของทีมงานต่อไป