

บทที่ ๔

แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงานของบุคลากร สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การวิจัยเรื่อง แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล จาก พระไตรปิฎก และจากเอกสาร หนังสือ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาล ศึกษา สภาพปัญหาการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งหากพิจารณาบริบทการบริหารจัดการจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม พบว่า มีการบริหารจัดการตามสายการบังคับบัญชา ขับเคลื่อนการทำงานที่มุ่งเน้นการสนับสนุนนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อประมวผลทางความคิดในการ บริบทของสำนักฯ เป็นภารกิจที่ส่งเสริมมหาวิทยาลัยในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย พัฒนาระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย บริการและสนับสนุนการพัฒนาสารสนเทศสู่ชุมชน นอกจากนี้ ได้มีภารกิจเพื่อสนองตอบต่อภารกิจทั้งองค์กรภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยในด้านการนำเทคโนโลยี และสารสนเทศไปใช้ในหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร คือ ความเป็นมาตรฐานสากล ความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากชุมชนอย่างต่อเนื่อง

จากวิสัยทัศน์ ความว่า “เป็นศูนย์กลางแห่งการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับรองมาตรฐานสากล” โดยมีพันธกิจรองรับ ๓ ด้าน ได้แก่

๑) การจัดให้มีระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีเพื่อการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย และการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

๒) พัฒนาระบบฐานข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ และให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๓) พัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑

ทั้งนี้ มีการทำงานเพื่อสนับสนุนในแต่ละพันธกิจ ซึ่งได้กำหนดเป็นค่านิยมในการทำงานร่วมกัน ๔ ประการ คือ

๔.๑ ด้านความคิดแปลกใหม่ (นวัตกรรม) และสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางาน และการเรียนรู้ (Innovative)

๔.๒ ด้านการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน ร่วมมือ ร่วมใจและแก้ไข ปัญหาในการทำงานอย่างเป็นระบบ และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน (Team-Driven)

๔.๓ ด้านการเอาใจใส่ในงานบริการ คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นหลัก โดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงาน (Service-Oriented)

๔.๔ ด้านการปรับปรุงด้วยระบบคุณภาพ ตรวจสอบ ประเมิน พัฒนางานและบุคลากร อย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

การดำเนินงานเพื่อสนองตอบต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ สู่ค่านิยม ดังกล่าว พบปัญหาอุปสรรค นานัปการ ดังนั้น เพื่อผลสำเร็จของงาน และคนทำงานอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข จำเป็นต้องอาศัย หลักธรรมในการบริหารงาน บริหารคน และการดำเนินชีวิตทางครอบครัว ซึ่งเป็นพื้นฐานทางสังคม ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรอย่างยิ่ง ผลของการศึกษาวิเคราะห์หลักธรรมที่เรียกว่า หลัก ฆราวาสธรรม ที่ประกอบด้วย ธรรม ๔ ประการ ได้แก่ หลักสัจจะ หมายถึง ความซื่อสัตย์ หลักทมะ หมายถึง การข่มใจ หลักขันติ หมายถึง ความอดทน และหลักจาคะ หมายถึง ความเสียสละ จึงเห็น หลักธรรมที่เหมาะสมกับบริบท เนื่องจากเป็นหลักธรรมที่สามารถจัดอาารมณ ภาวะเศร้าหมองจาก ผลกระทบทางจิตใจ

ค่านิยมองค์กร ๔ ประการดังกล่าว สภาพปัญหาในการทำงาน รวมถึงข้อคิดเห็นของ บุคลากรที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ จึงได้อธิบายถึงกระบวนการทำงานให้บรรลุค่านิยม ๔ ประการ อย่างมีคุณภาพ โดยมีแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักฆราวาสธรรมประกอบการทำงานตามพันธกิจ ดังนี้

๔.๑ ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Innovative)

การใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะและประสบการณ์ทางเทคโนโลยีหรือการจัดการ มา พัฒนาระบบการใหม่หรือบริการใหม่ ปัจจุบันมีความก้าวหน้าในการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนอง ความต้องการของมนุษย์ให้มีความสะดวกสบาย ปลอดภัย Innovative เน้นความคิดที่แปลกใหม่ และ สร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางาน และการเรียนรู้จากที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้นว่าสำนักบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ มีสมรรถนหลัก คือ มีทักษะการคิดวิเคราะห์เพื่อการออกแบบสถาปัตยกรรมด้าน สารสนเทศและการพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักฯ ได้ทำใหมหาวิทยาลัยเป็น Digital University โดยมีส่วนสนับสนุนทำให้ชุมชนในมหาวิทยาลัย มีชีวิตที่สะดวกสบาย ในการใช้เทคโนโลยี เพื่อการ เข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศอย่างสะดวก และรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การ ดำเนินงานภายใต้พันธกิจ ๓ ด้านดังกล่าว ได้แก่

๑) การให้บริการระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีเพื่อการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายและการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย การดูแลระบบเครือข่ายและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแล ประกอบด้วย การพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายไร้สาย การให้บริการระบบงานโครงสร้างพื้นฐานไอที (IT Infrastructure) เป็นบริการหลักที่นับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการเชื่อมต่อเครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อเข้าใช้งานระบบงาน ข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และเชื่อมต่อภายนอกมหาวิทยาลัย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไอทีจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว นอกจากนี้ การกิจดังกล่าวข้างต้น เป็นงานบริการที่ต้องให้ระบบต่างๆ มีความเสถียรสามารถใช้งานหรือให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากระบบเครือข่ายพบปัญหา อาทิ ระบบ Server Down จะต้องสามารถแก้ไขให้ระบบที่ล่มเหลวสามารถใช้งานได้ปกติภายในระยะเวลาอันสั้น เนื่องจาก หากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่สามารถใช้งานได้แล้ว ทุกสถานที่ทุกคนทั้งนักศึกษา บุคลากร และผู้ให้บริการระบบงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยจะได้รับความเสียหาย มีข้อร้องเรียนจากหลากหลายกลุ่มคน หลากหลายช่องทาง ทั้งโทรศัพท์มาต่อว่า การโพสต์ผ่าน Social Network แสดงความคิดเห็นที่ใช้อารมณ์ตัดสิน สร้างความคลาดเคลื่อนในข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากปัญหา Server นอกจากนี้ การเข้าแก้ไขปัญหาไม่เพียงแต่เฉพาะในเวลาทำงานเท่านั้น ยังต้องทำงานแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ แต่บุคลากรบางท่านมีภาระทางครอบครัว มีภาระกิจส่วนตัว ทำให้บุคลากรมีความเครียด เกิดภาวะที่ไม่พึงประสงค์ ส่งผลต่อการทำงานเช่นกัน ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายนี้ จำเป็นต้องมีหลักธรรมที่สามารถจัดภาวะอารมณ์ของบุคลากร ดังนี้

หลักทมะ (การข่มใจ) ขณะแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ Down และกรณีที่มีผู้มาร้องเรียน วิจารณ์การทำงาน มักมีภาวะอารมณ์ขุ่นเคือง หรือแม้แต่ขณะที่การแก้ไขปัญหาจำเป็นต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน ก็ใช้หลักทมะในการข่มใจไม่ให้ละเลยหน้าที่ **โอกาส หมั่นแสน^๑** หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การแก้ไขปัญหาหากต้องมีการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องจะต้องยอมรับฟังเหตุผล ปรับตัวเข้ากับงาน และกรณีมีข้อร้องเรียนขึ้น ร้ายแรง ระวังความรู้สึก โกรธเคือง ไม่แสดงภาวะอารมณ์ให้เห็น สิ่งสำคัญต้องรู้จักตั้งสติและฝึกฝนในการระงับอารมณ์อยู่เสมอ นอกจากนี้ การประสานงานกับ user จะรับฟังปัญหา ฟังด้วยเหตุด้วยผล

^๑ สัมภาษณ์ โอกาส หมั่นแสน, หัวหน้าฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ, ๑๓ มกราคม ๒๕๖๐.

ไม่โมโหที่ถูก user ต่อว่าด้วยคำพูดที่ไม่เหมาะสม หลักมะ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กรได้เป็นอย่างดี

หลักขันธ์ (ความอดทน) จากการตรากตรำจากการทำงานที่มีอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต ทั้งทางครอบครัวและที่ทำงาน อาทิ กรณีเกิดระบบเครือข่าย Down บุคลากรจะใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาซึ่งใช้ระยะเวลาในการแก้ไขพอสมควร บุคลากรจะต้องไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคจากภาระกิจที่เร่งรัด หากได้รับข้อร้องเรียนที่ทำให้ชุ่นเคืองใจบ้าง ผู้ให้บริการแสดงว่าไม่เหมาะสมบ้าง ผู้บริหารเร่งรัดการทำงานบ้าง สิ่งเหล่านี้ล้วนต้องใช้ความอดทนสูงที่มีต่อภาวะความเจ็บใจ **ถนอมพร เลาหจรัสแสง**^๒ ผู้อำนวยการได้ให้กำลังใจแก่บุคลากรว่า ควรใช้หลักขันธ์ในการทำงานทุกครั้งเมื่อพบเจอกับ อดทนต่อความยากลำบากในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงาน อดทนกับการตรากตรำในการทำงาน พร้อมอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงได้ดี ทั้งนี้ **เบญจพร พงษ์จิตต์ภักดี**^๓ หัวหน้างานได้เสริมข้อคิดเห็นว่า หลักปฏิบัติด้านขันธ์ ความอดทนสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางเพื่อการประยุกต์มาใช้ในการทำงาน กล่าวคือ นวัตกรรมที่คิดสร้างสรรค์ขึ้นมาให้บริการแก่บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการจัดซื้อสูง ความพยายามหาแหล่งทุนสนับสนุน ผู้บริหารต้องมีความอดทนอย่างสูงในความพยายามเหล่านั้นด้วย

หลักจาคะ (ความเสียสละ) เพราะนอกจากการทำงานปกติในเวลาราชการแล้ว ยังต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรือแม้กระทั่งกลางคืน เพราะต้องดูแลระบบ Server ให้สามารถใช้งานตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งบุคลากรหลายคนมีครอบครัว มีภาระในการรับ-ส่งบุตรหลาน กรณีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีปัญหา เช่น ระบบ Server down จำเป็นต้องได้รับแก้ไขโดยเร่งด่วน ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานจะระดมกันเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา และจะต้องแก้ไขระบบ Server ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุด เรียกว่า มีความเสียสละความสุขส่วนตัว เพื่อประโยชน์โดยรวมต่อมหาวิทยาลัย **เดชนะ ลิโรธ** ที่ปรึกษาสำนัก ให้ข้อคิดเห็นว่า คนทุกคนจะต้องมีพื้นฐานความมีน้ำใจ ความเสียสละบ้าง แต่อาจจะยังไม่ทราบว่า มันแฝงอยู่ในหลักธรรมของพระพุทธเจ้า ถึงกระนั้นก็ตาม สิ่งทั้งหลายคนควรยึดถือเป็นหลักประพฤติปฏิบัติอันได้แก่ การรู้จักเสียสละแบ่งปันของให้ผู้อื่น รู้จักมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน นอกจากนี้ หากพบปัญหา Server Down ฝ่ายงานนี้มักจะมีการทำงานทั้งช่วงกลางวัน และวันหยุดราชการ หากเพื่อนร่วมงานไม่สามารถไปรับบุตรหลาน

^๒ สัมภาษณ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ถนอมพร เลาหจรัสแสง, ผู้อำนวยการสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐.

^๓ สัมภาษณ์ คุณเบญจพร พงษ์จิตต์ภักดี, หัวหน้างานการเงินบัญชีและพัสดุ, สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๑๔ มกราคม ๒๕๖๐.

ที่โรงเรียนได้ เพื่อนร่วมงานอีกคนก็จะอาสาไปรับบุตรหลานที่โรงเรียน เรียกว่า มีความเอื้อเพื่อเสียสละแรงกาย แรงใจ แฝงอยู่ในหลักธรรมอีกประการหนึ่งเช่นกัน

๒) ด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ และให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศมีฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ รับผิดชอบการออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภายใต้โครงการ “พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : CMU MIS” ข้อมูลมีความเชื่อมโยงกันในทุกๆ ระบบงาน บริหารจัดการระบบสารสนเทศในรูปของ BI (Business Intelligent) ตลอดจนพัฒนาศูนย์สู่ความเป็น Data Center สู่ความเป็นเอกภาพของฐานข้อมูลสารสนเทศของทั้งมหาวิทยาลัย การกึ่งนี้ บุคลากรจะต้องพัฒนาระบบตามนโยบายมหาวิทยาลัย และพัฒนาระบบตามข้อตกลงความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก จำเป็นต้องอาศัยแนวคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบระบบงานให้ตรงตามความต้องการ บุคลากรมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ และระยะเวลาที่กำหนด จากพันธกิจดังกล่าว บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงาน แต่ขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ขาดการให้ความร่วมมือในกิจกรรมอื่นนอกเหนือจากภาระงานของตน หากความตั้งใจที่จะพัฒนางานไม่เป็นที่พึงพอใจของตนหรือผู้บริหาร หรือผู้ขอรับบริการ จะแสดงกิริยาจากออกมาอย่างไม่เหมาะสม แสดงความเป็นตัวตนของตนเองสูง เชื้อมั่นในตัวเองสูง ไม่รับฟังเหตุผลของกันและกัน ความร่วมมือ ความเอาใจใส่กับเพื่อนร่วมงานไม่มีเท่าที่ควร ภาวะอารมณ์วู่วามเอาแต่ใจตัวเอง ซึ่งหลักธรรมที่ควรนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน คือ

หลักสัจจะ (ความซื่อสัตย์) คือ จำเป็นต้องมีหลักสัจจะ เนื่องจากการส่งมอบงานในภารกิจที่ได้รับมอบหมายจะมีระยะเวลาที่กำหนดแน่นอน ดังนั้น หากมีกำหนดเวลาที่จะต้องส่งมอบงานให้แก่หน่วยงานใด ก็จะต้องทำงานนั้นให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา มีความจริงใจที่จะพัฒนางานตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เต็มประสิทธิภาพ **ถนนพร เลาหจรัสแสง** ผู้อำนวยการให้ข้อคิดเห็นว่า หลักสัจจะ นอกจากจะเกี่ยวข้องกับการทำงานแล้ว ยังต้องเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งต้องอาศัยความจริงใจ หากขาดความจริงใจที่ดีต่อกัน ความซื่อสัตย์ต่อกันแล้ว ก็จะทำให้ความเชื่อมั่น เชื่อถือไม่ได้แม้แต่คนเดียว หรือเมื่อหากมีความจริงใจก็ถือว่าได้รับความไว้วางใจ และจะส่งผลต่อหน้าที่การงานในอนาคตอีกด้วย

หลักทมะ (การข่มใจ) เพราะจะต้องรู้จักข่มอารมณ์ หากมีหน่วยงานเจ้าของมาเร่งการทำงานให้แล้วเสร็จ ผิดแผนจิตใจให้หนักแน่นที่จะออกแบบพัฒนาระบบงานตามที่ได้รับ Requirement ระวังอารมณ์ จากเพื่อนร่วมงานที่เอาแต่ใจตนเอง เช่น บางคนคลายเครียดด้วยการฟังเพลง เดินเล่น ทำให้เสียสมาธิในการทำงาน ไม่วู่วามเอาแต่ใจตนเอง หากมีเพื่อนร่วมงานปฏิบัติหน้าที่กระทำการอันไม่พึงประสงค์ และจะต้องมีสติสัมปชัญญะอยู่เสมอเพื่อผลสำเร็จของงานตามเป้าหมาย การอยู่ร่วมกัน

ในสังคม เป็นเรื่องที่ต้องปรับตัวเข้าหากัน เนื่องจากแต่ละคนต่างมาจากพื้นฐานชีวิต และประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันออกไป **เบญจพร พงษ์จิตต์ภักดี** ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การทำงานทุกเวลาและทุกสถานการณ์ และเมื่อมีปัญหากระทบต่อจิตใจเราในสถานการณ์ที่การทำงานก็อาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในองค์กร ฝึกตัวเองด้วยการปรับตัว เพราะเหตุว่า คนที่มาอยู่ร่วมกันนี้ย่อมเป็นธรรมดาที่จะมีพื้นฐานนิสัยใจคอต่างๆ ไม่เหมือนกัน แม้แต่ตัวเราเองคนเดียวนี้ ก็ยังเปลี่ยนแปลงต่างกันไปได้ บางทีแค่ช่วงเวลาเดียวหนึ่งก็เปลี่ยนไป ซึ่งก็เรียกว่าแปลกเพราะมีการขัดใจตัวเองก็ได้ด้วย ยิ่งมีตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป อากาการกิริยา วาจา การประพฤติปฏิบัติ ความมีตัวตน ความเป็นตัวตนของคนในองค์กรก็จะแปลกๆ ไปเป็นธรรมดา ยังมีความยึดถือในสิ่งที่เป็นตัวเป็นตนของตนเองอยู่ จึงต้องมีหลักทမ်းนี้ไว้ฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากหลักธรรมในข้อทမ်း เป็นการฝึกข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบุคคลพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับนิสัย และอธยาศัยให้กลมกลืนประสานเข้าหากันได้ นอกจากนี้ การมีภาวะอารมณ์จากสภาพแวดล้อมทางครอบครัว จะต้องรู้จักบังคับ ข่มอารมณ์ ข่มใจ ใช้ปัญญาในการตัดสินใจ ก็จะส่งผลให้ภาวะอารมณ์เย็นลงได้

หลักขันธ์ (ความอดทน) ในการทำงานยากลำบากและเป็นงานค่อนข้างใช้ความสามารถอย่างสูงในการพัฒนาระบบงานให้ผู้คนใช้งานเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีหลักยึดด้านความอดทน ได้แก่ การทำงานอาจจะมีการเจ็บไข้ได้ป่วย แต่ภาวะงานเร่งด่วน จึงต้องอดทนต่ออาการป่วยใช้อดทนต่อความเจ็บใจเมื่อถูกนิทาว่าร้าย และไม่แสดงออกทางกิริยา วาจา **เดชนะ สิโรรส^๔** ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า กรณีมีอาการมากกระทบใจ ทำให้เกิดอาการหงุดหงิด หรือได้รับในสิ่งที่ผิดไปจากที่คาดหวังไว้ หรือไม่ได้ตั้งใจ ก็ให้มีความอดทน ได้แก่ อดทนต่อความตรากตรำกับงานหนัก อดทนต่อความเจ็บใจที่ถูกกล่าว อดทนต่อความเจ็บปวดทางกาย คือการป่วยไข้ นอกจากนี้ การส่งมอบงานในระยะเวลาที่กำหนด เป็นความกดดันอย่างหนึ่ง ที่ต้องทำให้เสร็จและส่งตามเวลา จะต้องอดทนอย่างสูงในการที่จะไม่ย่อท้อ ไม่หงุดหงิด อดทนต่อการตรากตรำของงานที่มีมาก และเร่งด่วน เราจะต้องฟันฝ่าอย่างน้อยก็ต้องเจอสิ่งกระทบกระทั่งต่างๆ ในภาวะและสถานการณ์ต่างๆ ต้องมีความเข้มแข็ง โดยมีจิตใจที่อดทนจึงจะทำให้ผ่านพ้นอุปสรรคไปได้

หลักจาคะ (ความเสียสละ) เพราะการทำงานที่มีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกหรือต่างจังหวัด จะต้องรู้จักเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวหรือแม้แต่องานกิจส่วนตัวเพื่อไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ เช่น การไปประชุมเพื่อศึกษา Requirement การไปประชุมส่งมอบงาน หรือแม้แต่องานไปนำเสนอเพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานให้ตรงตามความต้องการ ซึ่งเป็นหน่วยงานต่างจังหวัด

^๔ สัมภาษณ์ เดชนะ สิโรรส, ที่ปรึกษา สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๑๒ มกราคม ๒๕๖๐.

เป็นต้น หลักของความเสียสละที่เป็นคำคมประจำใจของ **เดชนะ ลิโรรส** กล่าวไว้ว่า “เมื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ควรเป็นผู้ได้รับคนสุดท้าย และเป็นผู้ให้คนแรกเสมอ” นอกจากนี้ การส่งมอบงานในระยะเวลาที่กำหนด เป็นความกดดันอย่างหนึ่ง หากเพื่อนร่วมงานทำงานไม่แล้วเสร็จที่คาดว่าจะไม่ทันส่งงานตามกำหนดเวลา หรือเป็นงานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ ก็จะต้องเสียสละเวลาของตนเอง มาช่วยเพื่อนทำงานให้แล้วเสร็จ ไม่คิดเล็กคินน้อย แบ่งปันและแชร์ประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง

๓) พัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษ

ที่ ๒๑ พันธกิจด้านการผลิตสื่อการเรียนการสอน หรือ Smart Learning & Smart Classroom ห้องเรียนอนาคต มีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาและศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ รับผิดชอบออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาระบบบริหารจัดการและบริหารกระบวนการวิชาออนไลน์ (Knowledge Creator : KC) ผลิตสื่อออนไลน์คุณภาพสูง (High Quality Online Course) พัฒนาศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ รูปแบบ Learning Innovation Center ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ นอกจากนี้ ได้การพัฒนาเว็บไซต์ให้แก่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำรายการถ่ายทอดกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภารกิจนี้เป็นอีกภารกิจหนึ่งที่สำนึกฯ จะต้องดำเนินงานให้สอดคล้องตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บุคลากรในฝ่ายอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพื่อปรึกษาหารือ การผลิตสื่ออาศังานด้านกราฟิกเข้าช่วยเสริม อาศัยองค์ความรู้จากอาจารย์เจ้าของรายวิชา

การประสานงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสื่อที่มีคุณภาพ ผ่านกระบวนการมาหลากหลายรูปแบบ รวมถึงผ่านปัญหาอุปสรรคต่างๆ การแก้ไขเป็นทั้งความง่ายและความยากในหน่วยงานนี้ ดังคือ การบันทึกสื่อรายวิชา จะต้องมีการประสานงานกับอาจารย์ประจำรายวิชา บางครั้ง การนัดหมายพบข้อผิดพลาดในการสื่อสาร การนัดหมายถูกเลื่อน ถูกยกเลิก ทั้งๆ ที่เตรียมความพร้อมครบถ้วนแล้ว การเตรียมงานถ่ายทำสื่อ อาศัยการขนย้ายอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ไปยังสถานที่ถ่ายทำ ผ่านสภาพอากาศที่ไม่เอื้ออำนวยเช่น ท่ามกลางแดดร้อน เป็นต้น การออกแบบสื่อการเรียนโดยใช้ความเชี่ยวชาญทางกราฟิก ความเชี่ยวชาญในด้านการออกแบบ Story Board ที่มีความละเอียดค่อนข้างสูง พบปัญหาการออกแบบไม่ตรงตามความต้องการของอาจารย์ผู้สอน มีการเพิ่มเติมข้อมูลอยู่เสมอ ทำให้มีการแก้ไขบ่อยครั้ง เพื่อให้ตอบสนองการใช้งานมากที่สุด บุคลากรมีความท้อแท้ต่ออุปสรรคที่ต้องแก้ไขการออกแบบสื่อสำหรับให้บริการด้านการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ซึ่งหลักธรรมที่จะประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านนี้คือ

หลักสัจจะ (ความซื่อสัตย์) ความจริงใจเป็นรากฐานของการดำเนินชีวิต ต้องมีในตัวบุคคลทุกคน เมื่อเริ่มด้วยความจริงใจ ความซื่อสัตย์ก็จะตามมา เมื่อมีความจริงใจแล้ว ก็จะแสดงออกมาให้เห็นทั้งทางวาจาจริง กระทำจริง หรือ พากะไรออกไปก็ให้ทำตามทีพูด ไม่ใช่ปล่อยให้ลืมหืมหรือปล่อยเลย

ตามเลย^๕ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลาในการนัดหมายอาจารย์เพื่อมาถ่ายทำสื่อการเรียนการสอน มีความจริงใจที่จะทำหน้าที่ของฝ่ายผลิตให้มีคุณภาพ โดยคณาจารย์หรือนักศึกษาสามารถนำสื่อไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความจริงใจที่จะประสานความร่วมมือในการการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

หลักทมะ (การข่มใจ) จาริตา ประทีปะเสน ให้สัมภาษณ์ว่า กรณีที่มีการนัดหมายอาจารย์มาถ่ายทำสื่อฯ แต่อาจารย์มีการกิจเร่งด่วนไม่สามารถมาตามกำหนดเวลาได้ บุคลากรต้องรู้จักข่มใจ ระวังอารมณ์ ไม่โกรธ ฝึกบังคับจิตใจ ลดกิเลสและความถือตัวตน ทั้งนี้ บุคลากรควรยึดหลักหลักทมะ (การข่มใจ) ในประเด็นของการทนเจ็บใจ มีความอดกลั้น เข้มแข็ง หากมีการประสานงานที่ผิดไปจากที่คาดหวัง เช่น มีผู้กล่าวหา เข้าใจผิดในการประสานงาน ทำให้งานคลาดเคลื่อนไปจากที่คาดหวัง เมื่อมีอารมณ์ใด ๆ มากกระทบ ก็ไม่แสดงออกมา แต่จะสามารถฝึกฝนได้ ซึ่งผู้บริหารองค์กรนี้ก็มีความพยายามเป็นตัวอย่างให้แก่บุคลากรและเมื่อมีอารมณ์ขึ้นเคืองมากกระทบ หรือมีอารมณ์อันไม่พึงประสงค์ก็มักจะเรียกสติกลับมาได้

หลักขันติ (ความอดทน) จาริตา ประทีปะเสน ให้ข้อคิดเห็นในหลักขันติว่า กรณีที่มีสื่อการสอนที่จำเป็นจะต้องสร้างให้แล้วเสร็จทันการเปิดสอนในหลักสูตรเป็นจำนวนหลายรายวิชาพร้อมกัน บุคลากรจะต้องมีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงออกถึงกิริยาอันไม่เหมาะสม เข้มแข็ง ขยันหมั่นเพียร กับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการผลิตสื่อ ควรมีการประยุกต์ใช้หลักขันติ (ความอดทน) ในการทำงานทุกเวลาและทุกสถานการณ์ในการทำงาน มักจะใช้ในช่วงการทำงานที่มีสถานการณ์ความเครียดสูง งานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือมีอุปสรรคเกิดขึ้น รู้จักอดทนอดกลั้นในการตัดสินใจ อดทนต่อความกดดัน ในสิ่งอันไม่พึงประสงค์ อดทนต่ออุปสรรคในการทำงาน อดทนต่ออุปสรรคและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน รู้จักอดทนอดกลั้นต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและช่วยกันแก้ไขปัญหาให้สำเร็จ ควรพูดคุยกันด้วยเหตุผล

หลักจาคะ (ความเสียสละ) จาริตา ประทีปะเสน ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า บุคลากรที่รับผิดชอบในการกิจนี้ มีการติดต่อประสานงานและออกไปถ่ายทำสื่อนอกสถานที่หรือการทำข่าวสารผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยหรือของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้ง หากต้องไปปฏิบัติงานถ่ายทำสื่อนอกสถานที่และล่วงเลยเวลาทำงานปกติ บางครั้งถึงกลางคืน จึงต้องมีหลักธรรมในด้านความเสียสละเป็นคุณธรรมประจำใจ คือ จะต้องเสียสละเวลาเพื่องานสำเร็จลุล่วง เสียสละกำลังทรัพย์ภรณ์ที่ต้องเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว เสียสละกำลังกายภรณ์ที่ต้องขนย้ายอุปกรณ์การถ่ายทำสื่อ เป็นต้น นอกจากนี้ หลักแห่งความเสียสละ จะต้องคำนึงถึงภาพรวมของงานและผลความสำเร็จของงานมากกว่า

^๕ สัมภาษณ์ จาริตา ประทีปะเสน หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา, สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๑๘ มกราคม ๒๕๖๐.

คำนึงถึงแต่งงานของตนเอง ในที่นี้หมายถึงให้ช่วยเหลือกันทำงานให้สำเร็จ แบ่งปันสิ่งของเช่น ให้ยืม กล้องถ่ายทำวิดีโอ ให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา หรือแม้แต่รถยนต์ส่วนบุคคลเพื่อสนับสนุนการและ ประกอบการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ต่อไป

๔.๒ ด้านการทำงานเป็นทีม (Team-Driven)

การให้บริการไอทีสำหรับบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนนโยบายมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ด้านการให้บริการไอทีมุ่งเน้นสำหรับ บุคลากรและนักศึกษาจำนวนรวมทั้งสิ้นกว่า ๔๐,๐๐๐ คน เพื่อให้มีทรัพยากรทั้งทางด้านซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการร่วมมือกัน ประสานสัมพันธ์กัน ระดมความคิดเห็น ร่วมกันจัดทำแผน ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน และรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านไอทีของมหาวิทยาลัยในภาพรวม สำนักฯ ได้มีความร่วมมือกันทำงานแต่ละพันธกิจโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการรองรับการดำเนินงาน ซึ่งบ่อยครั้งที่ทำให้ความขัดแย้งทาง ความคิด ต่างคนต่างคิดว่าตนเองถูก แนวคิดแปลกใหม่ของแต่ละคนแต่ละวัยต่างกัน ความรู้ความ ชำนาญต่างกัน เกิดข้อพิพาท กระทั่งเลยเถิดในการให้ความร่วมมือในที่สุด ส่งผลให้การดำเนินงานไม่ ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น จึงได้นำหลักขรรวาวาธรรม ๔ เป็นแนวทางในการ ประยุกต์ใช้ ดังนี้ การดำเนินงานภายใต้พันธกิจ ๓ ด้านดังกล่าว ได้แก่

หลักสัจจะ ความซื่อสัตย์ จริงใจต่อกัน **เบญจพร พงษ์จิตต์ภักดี** ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า คนเรา อยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะจะต้องไม่ตำหนิ นินทาลับหลัง พูดตรงไปตรงมา พูดเรื่องที่ดีของกันและกัน มองข้ามสิ่งที่เป็นขยะทางความคิด ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ฟังผู้อื่นด้วยความคิดที่เป็นสุนทรีย สนทนา ไม่มีความขัดแย้งทางความคิด ไม่ตัดบท ไม่ตำหนิในความคิดของผู้อื่น มีความรักและเห็นอก เห็นใจซึ่งกันและกัน งานก็ราบรื่นและประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ ควรใช้หลักสัจจะในการทำงานเป็น ฐานสำคัญที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือครอบครัว หากเรามีความจริงใจต่อผู้อื่น หรือองค์กรแล้ว ก็จะได้รับความจริงใจกับมา นอกจากนี้ หากขาดหลักสัจจะในการดำเนินชีวิตและ การทำงาน ไม่มีความรับผิดชอบ เป็นคนไร้ความสามารถในการทำงาน ชีวิตไร้คนรักจริง มีแต่คนไม่ เชื่อถือ

หลักทมะ การข่มใจ กรณีการทำงานเป็นหมู่คณะ ความขัดแย้งทางความคิดย่อมเกิดขึ้นทุก ขณะ ความต่างทางวัยวุฒิ คุณวุฒิ ย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน **ภาณุ ปิ่นมาศ** ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ความข่มใจ กรณีที่ความโกรธ โกรธ หลง เข้าครอบงำ อาศัยการพัฒนาทางด้านจิตใจ การรู้จักบังคับ ควบคุมจิตใจและอารมณ์ตนเอง ปรับพฤติกรรมให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม หากบุคลากรสำนักบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศมีหลักทมะสูง ก็จะสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี หรือหากบุคลากร

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีลักษณะต่ำก็จะพบปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์หรือเรียกง่าย ๆ ว่ามีอีคิว (EQ) ต่ำนั่นเอง การอยู่ร่วมกันในสังคมจะต้องรู้จักปรับตัวเข้าหากันและกัน ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีทิฐิ ไม่ยอมเข้าใจและปรับตัวเข้าหากันก็จะทำให้ความสัมพันธ์ไม่ราบรื่นได้ ไม่มีศัตรู ไม่มีความแค้นกับใคร สามารถยับยั้งตนเองไม่ให้หลงไปทำผิด เกิดการทะเลาะวิวาทได้ง่าย มักลุ่มหลงในอบายมุข และมักจะทำงานผิดพลาดเสมอ

หลักขันธ์ (ความอดทน) การทำงานเป็นหมู่คณะ รับฟังเสียงข้างมาก กรณีความคิดเห็นขัดแย้ง บุคคลจะต้องไม่เอาแต่ใจตนเอง การหาหรือในที่ประชุมควรรับฟังผู้อื่นในเวลาที่ต้องตัดสินใจงานต่างๆ **สายใจ ใจเย็น**^๒ ให้ข้อคิดเห็นว่า ควรมีการประยุกต์ใช้หลักขันธ์ (ความอดทน) ในการทำงานทุกเวลาและทุกสถานการณ์ในการทำงาน มักจะใช้ในช่วงการทำงานที่มีสถานการณ์ความเครียดสูง งานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือมีอุปสรรคเกิดขึ้น กล่าวคือ บุคคลจะต้องอดทนต่อคำพูดของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจจะขัดกับความรู้สึก อดทนต่องานที่ต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ การเตรียมจัดกิจกรรมซึ่งต้องอาศัยกำลังกาย กำลังใจที่มีความอดทนสูง **สุวิน ค้อมคำพันธ์** ให้ข้อคิดเห็นว่า จะต้องรู้จักอดทนอดกลั้น อดทนต่อความกดดัน ในสิ่งอันไม่พึงประสงค์ อดทนต่ออุปสรรคในการทำงาน อดทนต่ออุปสรรคและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันเป็นทีม รู้จักอดทนอดกลั้นต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและช่วยกันแก้ไขปัญหามาให้สำเร็จ อดทนต่อวาทะที่ไม่เหมาะสมกับทีมงาน ซึ่งควรพูดคุยกันด้วยเหตุผล

หลักจาคะ (ความเสียสละ) การทำงานเป็นทีม เป็นหมู่คณะ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบทีมดำเนินงาน หรือคณะกรรมการต่างๆ เช่น คณะกรรมการแข่งขันกีฬา คณะกรรมการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น **สุวริย์ วงษ์ชัยภวัฒน์** ให้ข้อคิดเห็นว่า สถานการณ์ที่จะต้องให้หลักธรรมดังกล่าว ได้แก่ การเสียสละเวลาในการสำรวจพื้นที่ เสียสละเวลาในการติดต่อประสานงานนอกเวลา เสียสละแรงกายแรงใจ ในการสร้างสรรค์กิจกรรม และเสียสละกำลังทรัพย์ (ตามความเหมาะสม) แบ่งปันสิ่งของให้ที่ทำงาน หรือแม้กระทั่งแบ่งปันสิ่งของให้เพื่อนร่วมงานที่ขาดสิ่งนั้นสิ่งนี้ เสียสละความสุขสบายในการเตรียมงาน เตรียมกิจกรรมต่างๆ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม นอกจากนี้ **เบญจพร พงษ์จิตต์ภักดี** ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันในสังคมที่ต้องอาศัยความร่วมมือกัน บุคลากรต้องเสียสละทั้งกำลังกาย กำลังทรัพย์ อุทิศเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลัง การทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ หากขาดหลักความเสียสละ งานจะสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ยากยิ่ง ทั้งนี้ การทำงานร่วมกันเป็นทีม ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบคณะกรรมการ หรือทีมงานที่ได้รับมอบหมายบุคคลจะต้องให้ความสำคัญกับทีมงานและเสียสละอย่างสูงเพื่อนำเกม นำกิจกรรมแต่ละ

^๒ สัมภาษณ์ สายใจ ใจเย็น, งานบุคคล สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๑๔ มกราคม ๒๕๖๐.

ด้านตามพันธกิจ อย่างน้อย เสียสละเวลาเข้าร่วมประชุมหารือ เสียสละกำลังกายในการเข้าร่วมจัดเตรียมกิจกรรม เป็นต้น

๔.๓ ด้านการเอาใจใส่ในงานบริการ (Service-Oriented)

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน่วยงานทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า เอาใจใส่ในงานบริการต่างๆ ของสำนักฯ มีบุคลากรในหน่วยงานทั้งสิ้น ๒๓ คน การเตรียมความพร้อมในการให้บริการลูกค้าที่มาขอใช้บริการหลักต่างๆ ของสำนักฯ อาทิ การให้บริการห้องประชุม อบรม ตลอดจนจัดโครงการฝึกอบรมสัมมนาภายใต้พันธกิจ ซึ่งหัวใจสำคัญของงานบริการที่มีประสิทธิภาพ

๑) การเตรียมความพร้อมโดยการประชุมแบบ Stand-up Meeting

สำนักฯมีการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนโดยจัดให้มีการประชุมในทุกเช้าของทุกวันทำการ เรียกเป็นที่เข้าใจว่า “Stand-up Meeting” โดยเริ่มประชุมตั้งแต่เวลา ๐๘.๔๕ น. และใช้ระยะเวลาประชุมเพียง ๑๕ นาที โดยมีบุคลากรหน่วยสนับสนุนเข้าร่วมฟังข่าวสารกิจกรรมของสำนักฯ จำนวนประมาณ ๓๐ คน เพื่อให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสำนัก โดยกติกาของการ Stand-up Meeting คือ การยืนคุยกันเพื่อรับทราบ/แจ้งข่าวสารกิจกรรมประจำวัน ประจำสัปดาห์ ที่ผ่านมา พบปัญหา บุคลากรเข้าร่วมการ Stand-up Meeting ไม่พร้อมเพรียงกัน บางคนขาดความร่วมมือ ขาดความเสียสละในการเข้าร่วมประชุม จะมุ่งแต่ทำงานของตนที่โต๊ะทำงาน หรือบางครั้งบางคนก็มีการนั่งฟังบ้าง ไม่ให้ความเอาใจใส่และไม่ให้ความสำคัญกับการ Stand-up Meeting เท่าที่ควร

ในการนี้ ได้มีการนำหลักธรรมมาประกอบกระบวนการ Stand-up Meeting คือ หลักขรवासธรรม ซึ่งหลังจากที่ทุกคนได้เข้ารับฟังการบรรยายเรื่อง “ขรवासธรรมนำสู่ความสุขความสำเร็จ” เมื่อวันที่ ๖ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๐ การ Stand-up Meeting มีการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลของการใช้หลักขรवासธรรม จำแนกได้ดังนี้

หลักสัจจะ บุคลากรในหน่วยสนับสนุนให้ความร่วมมือ เสียสละเวลาอันมีค่าในการทำงานมาเย็นประชุม กระตือรือร้นที่จะมาเย็นฟังข่าวสารด้วยความเต็มใจ และตั้งใจเข้าร่วมประชุมในเวลา ๐๘.๔๕ น. เรียกว่ามีการนำหลักสัจจะ ความจริงใจที่จะให้ความร่วมมือกันเอง และไม่ทำให้บุคคลมาทำงานสายเนื่องจากการประชุมเริ่ม ๐๘.๔๕ น. จึงต้องมีการลงบันทึกเวลามาทำงานไม่เกิน ๐๘.๔๕ น. เพราะเป็นเวลาประชุมนั่นเอง ซึ่งก็ตรงกับหลักความซื่อสัตย์ต่อตนเอง โดยไม่ทราบว่าได้ใช้หลักธรรมนี้แล้วโดยไม่รู้ตัว ซึ่งสอดคล้องกับสุวิน ค่อมคำพันธ์^๗ ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีความซื่อสัตย์

^๗ สัมภาษณ์ สุวิน ค่อมคำพันธ์ บุคลากรฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๑ มกราคม ๒๕๖๐.

หน้าที่ คือ มีหน้าที่อะไรก็ให้ตั้งใจทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง ความจริงใจต่องาน เช่น รับปากว่าจะทำงานชิ้นนี้ให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ก็ต้องทำให้สำเร็จตามกำหนดเวลา ซื่อสัตย์ต่อเวลา เช่น ไม่โกงเวลางาน (มาสาย กลับก่อน) เป็นต้น โอกาส همینแสนมุ่งมั่นเรื่องการรักษาระเบียบวินัย เคารพกติกาด้วยความจริงใจ ซื่อสัตย์ต่องานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ บุคลากรควรแสดงความจริงใจต่อกัน เช่น ไม่พูดอย่าง ทำอย่าง คิดอย่าง (จริงใจทั้งต่อหน้าและลับหลัง)

หลักทมะ คือ การข่มใจ เนื่องจากการประชุมบางครั้ง บุคคลถูกพาตึงถึงข้อผิดพลาดและถูกตำหนิในข้อผิดพลาด ก็จะรู้จักข่มอารมณ์ไม่ให้โมโห ไม่ให้โกรธ และนำไปปรับแก้ไขพฤติกรรมของตนเอง การ Stand-up Meeting เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้การฝึกฝนในการควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี บุคลากร **เบญจพร พงษ์จิตต์ภักดี** ให้ข้อคิดเห็นว่า ใช้ในกรณีที่ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับฟังเหตุผล กรณีมีข้อร้องเรียนขั้นร้ายแรง และเมื่อมีสิ่งนี้มากระทบอารมณ์ที่ทำให้รู้สึกโกรธจะข่มใจไม่ให้แสดงออก และสิ่งสำคัญกรณีที่ทีมงานเร่งด่วน และด่วนทุกงานที่ได้รับมา ก็จะระงับสติอารมณ์ไม่ค่อยได้ ดังนั้น จึงต้องใช้หลักทมะอยู่อย่างสม่ำเสมอและตลอดเวลาเพื่อฝึกฝนตนเอง นอกจากนี้ยังได้แชร์องค์ความรู้ของการใช้ทมะว่า เป็นการใช้ในการควบคุมอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ โดยการข่มใจ ใช้หลักของความสงบ ไม่ให้เกิดอารมณ์ที่เป็นตัวอย่งที่ไม่ดี หลักปฏิบัติทมะนี้ อาศัยการฝึกฝน พัฒนา ศึกษา และเรียนรู้ ปฏิบัติจนเป็นนิสัย เริ่มด้วยการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม ปรับตัวเข้ากับบุคคลรอบข้าง เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว ตลอดจนปรับตัวเข้ากับงาน เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หลักขันติ ความอดทน บุคลากรจะมีความอดทนต่อการยืนประชุม อดทนต่อคำพูดที่ไม่อยากฟัง อดทนต่อคำเสียดสีของผู้ร่วมงาน กรณีที่มีความจำเป็นต้องฟังให้จบ มีภารกิจที่จะต้องทำโดยด่วน แต่การประชุมไม่จบ จึงต้องอาศัยความอดทนอดกลั้น ที่จะไม่หนีออกจากการประชุม Stand-up Meeting ซึ่งก็เป็นผลมาจากการให้บุคคลนำหลักธรรมนี้ไปใช้ทั้งสิ้น **จาริตา ประทีปะเสน** ได้แสดงข้อคิดเห็นว่า จะต้องใช้หลักขันติในกรณีที่มีอารมณ์มากกระทบกับจิตใจ ทำให้อารมณ์หงุดหงิด และได้รับสิ่งที่ผิดไปจากที่คาดหวังเอาไว้ หรือไม่ตั้งใจเรานั้นเอง จริงๆ ความอดทนมีอยู่ในบุคคลอยู่แล้ว แต่จะต้องรู้จักฝึกและสู้ต่อปัญหาอุปสรรคต่างๆ ไปได้ ซึ่งก็อาศัยหลักของความอดทนอย่างสูง

หลักจาคะ หรือ ความเสียสละ มีความสำคัญยิ่งต่อการ Stand-up Meeting และทำให้การ Stand-up Meeting มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ ความเสียสละเวลาเพื่อเข้าร่วมรับฟังในที่ประชุม เพราะถ้าบุคคลไม่เสียสละเวลาร่วมประชุม การประชุมนั้นก็ไม่มีจุดหมาย และการให้บริการลูกค้าก็จะไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ มีการเสียสละทรัพยากรส่วนตัวโดยมีโอกาสดำเนินการ เนื่องจากมีกิจกรรมให้ร่วมทำบุญในเวที Stand-up Meeting อีกด้วย เดชนะ สีโรรส^๔ ได้ให้ข้อคิดอันเป็น

^๔ สัมภาษณ์อาจารย์เดชนะ สีโรรส, ที่ปรึกษาสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ, ๑๒ มกราคม ๒๕๖๐.

ประโยชน์ต่อทุกคนว่า ด้านหลักจากจะ หรือความเสียสละ คือ “เมื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ควรเป็นผู้ได้รับคนสุดท้าย และเป็นผู้ให้คนแรกเสมอ” เป็นที่ใช้ยึดถือและปฏิบัติมาโดยตลอด นอกจากความเสียสละ ยังต้องมีความรักที่จริงใจ มีความปรารถนาดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคน แล้วสิ่งที่เรียกว่าความสุขที่แท้จริงจะปรากฏขึ้นเอง

๒) การจัดกิจกรรมสัมมนา

สำนักฯ มีพันธกิจในการให้บริการทางวิชาการหลากหลายโครงการ ขอยกตัวอย่างพอสังเขปเพื่อให้ทราบถึงแนวทางการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีการสื่อสารในการทำงานของบริการ โดยโครงการสัมมนาประจำปีของสำนักฯ ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ได้แก่ การสัมมนาด้าน e-Learning Day เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนพันธกิจด้านการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการลูกค้าตามค่านิยมองค์กร (Service Oriented) ซึ่งการจัดสัมมนา e-Learning Day มีกระบวนการตั้งแต่การเตรียมประสานงานก่อนการจัดสัมมนา การดำเนินงานสัมมนา และสรุปผลประเมินผลหลังการจัดสัมมนา การประสานงาน จำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลประกอบการจัดงาน อาทิ รูปแบบการจัดสัมมนา รูปแบบการจัดบรรยายบนเวที รายชื่อวิทยากรรายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา การจัดทำคำกล่าวรายงาน ประวัติวิทยากร รูปแบบการลงทะเบียน การเตรียมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในห้องสัมมนา ค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการ ตลอดจน ของที่ระลึกสำหรับผู้ร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งการประสานงานที่หลากหลายนี้ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรหลายฝ่ายร่วมมือกันในการทำงาน

จากการประสานงานที่หลากหลายรูปแบบ มักจะมีความคลาดเคลื่อนในด้านการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน การสื่อสารไม่ครบถ้วน ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน มีการปรับเปลี่ยนข้อมูลอยู่เสมอเกิดความล่าช้าในการประสานงาน ส่งผลให้การดำเนินงานโครงการขาดประสิทธิภาพ และ

การนำหลักทฤษฎีการสื่อสารมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานโครงการสัมมนา e-Learning Day จำแนกได้ดังนี้

หลักสัจจะ (ความซื่อสัตย์) การจัดกิจกรรมโครงการสัมมนา บุคลากรจำเป็นต้องมีความซื่อสัตย์ ความจริงใจ **ถนอมพร เลหาจรัสแสง** ได้กล่าวว่า ควรใช้หลักสัจจะในการทำงานตลอดเวลา โดยเฉพาะเวลาที่ไม่มีความใคร่ครวญการทำงาน ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและทำให้สำเร็จตรงตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ควรนำหลักสัจจะมาใช้ในการติดต่อประสานงานกัน หมายถึงจริงใจต่องาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พูดจริง และต้องทำได้จริง ทำให้ผู้ที่เราประสานงานด้วยมีความเชื่อมั่นในความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ละเลย ทิ้งงาน หากรู้สึกท้อในการร่วมงานซึ่งไม่เพียงแต่จะใช้เฉพาะงานเท่านั้น ยังสมควรที่ทุกคนจะต้องมีและถือเป็นแนวปฏิบัติในการดำรงชีวิตประจำวัน

หลักทมะ (การข่มใจ) จากการประสานงาน การสื่อสารทางวาจา ที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ ควร รู้จักข่มอารมณ์ไม่ให้แสดงออกทางกิริยา วาจา ที่อาจจะไม่เหมาะสม หากงานไม่มีประสิทธิภาพ เท่าที่ควร จะส่งให้ถูกวิจารณ์ ข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาร่วมงานที่ไม่ยอมเข้าใจ ก็ควรระงับความรู้สึก ยึดมั่นใจใสในการพบปะผู้มาใช้บริการ รวมถึง การปรับตัวในสถานการณ์สิ่งแวดล้อม ณ ขณะนั้น ดัง ข้อคิดของของ **ภาณุ ปิ่นมาศ**^๔ ได้กล่าวว่า จะใช้หลักทมะ (การข่มใจ) กรณีที่โดนว่ากล่าว ตักเตือน ในสิ่งที่ได้กระทำผิด จะต้องมีความทนเจ็บใจ มีความอดกลั้น เข้มแข็ง เมื่อมีอารมณ์ใด ๆ มากระทบ ก็ ไม่แสดงออกมา

๔.๔ ด้านการปรับปรุงด้วยระบบคุณภาพ Continuous Improvement)

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินงานพัฒนาระบบคุณภาพการดำเนินงาน ภายในองค์กร ตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีการจัดระบบประกันคุณภาพ โดยใช้ เกณฑ์ตามแนวทางที่เรียกว่า CMU EdPex “Education Criteria for Performance Excellence” หรือ “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” เป็นกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เกณฑ์ EdPEx คือ กรอบ ที่ทำให้มอง/คิดและบริหารองค์กรเชิงระบบ ช่วยในการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและยั่งยืน จาก จุดเน้นหลัก ประกอบด้วย การจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์แนวทาง CMU EdPEx การเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน ประกอบด้วย การแต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินงานด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จัดทำกระบวนการภายในให้ สอดรับการแนวทาง EdPex ประชุมเตรียมพร้อมในการดำเนินงาน ประกอบด้วย การ Pre Audit การปรับปรุงกระบวนการภายใน การสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากร และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในองค์กรอย่างทั่วถึง ซึ่งหลังจากที่ได้จัดทำรายงานการประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายในเสร็จสิ้น ได้จัดให้มีการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการจากภายนอก ตรวจสอบและให้ ข้อเสนอแนะในการนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าว อาศัย แนวคิด ความร่วมมือจากหลายฝ่าย รวมถึงการให้ความสำคัญกับพัฒนาคุณภาพงาน ดังนั้น ได้นำหลัก ธรรมาสรรพ ๔ มาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการทำงานของบุคลากร ดังนี้

หลักขันติ ความหมายว่า ความอดทน อดกลั้น ได้แก่ ความอดทนต่อการดำเนินงานตาม ขั้นตอนของการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งมีหลากหลาย กระบวนการแต่ละกระบวนการมีปริมาณงานที่ต้อง

^๔ สัมภาษณ์ คุณภาณุ ปิ่นมาศ, หัวหน้าฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๑๙ มกราคม ๒๕๖๐.

อาศัยเอกสาร หลักฐาน พร้อมทั้ง สร้างกลไกในการทำงานคุณภาพขึ้น **สุวิน ค้อมพันธ์** ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า บุคลากรมีความอดทนอย่างสูงในการประสานงานกับบุคคลหลายฝ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานทางคุณภาพ บางครั้ง เกิดความขัดแย้ง บางงานหาเอกสารได้ยาก หาเอกสารไม่พบ เป็นต้น ซึ่งอาจจะมี ความขัดแย้งแตกต่าง มีอุปสรรคปัญหา แม้แต่บางครั้งอาจมีการทะเลาะกัน มีปากเสียง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับการนำเสนอคณะกรรมการฯ บุคคลจึงต้องมีความอดทน ไม่ว่าจะโดยการกระทำหรือคำพูด ก็ควรรู้จักอดกลั้นระงับใจ ไม่ก่อเหตุให้เรื่องลุกลามกว้างขยายต่อไป ถ้าระงับห้ามใจไม่ได้ ก็จะไม่สามารถอยู่รวมกันได้ นอกจากนี้ การสร้างคุณภาพงานให้เกิดขึ้นกับองค์กรโดยใช้เกณฑ์ CMU EdPex ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องใหม่สำหรับบุคลากรในองค์กร จึงต้องอดทนที่จะศึกษาเกณฑ์ อดทนที่จะต้องประสานงานกันบ่อยขึ้น บุคลากรบางคนไม่เข้าใจกระบวนการดำเนินงาน บ้างก็หวั่นเอกสาร บ้างไม่ให้ความร่วมมือ บ้างก็ไม่ให้ความสำคัญ สิ่งเหล่านี้ คณะกรรมการดำเนินงานจะต้องอดทนอย่างสูงในการประสานงานเพื่อกระบวนการที่มีคุณภาพและประโยชน์โดยรวมขององค์กร

การปฏิบัติตามหลักขันติ ทำให้อดทนต่ออุปสรรคและปัญหาต่างๆ ได้ ทำงานได้ดีเป็นที่พึง และหลักของครอบครัวได้ เป็นที่พึ่งให้คนอื่นที่เดือดร้อนได้ ทำให้ไม่มีเรื่องทะเลาะวิวาทกับคนอื่น ตรงกันข้าม หากขาดหลักขันติการดำเนินชีวิต ไม่สามารถอดทนต่ออุปสรรคปัญหาต่างๆ แล้ว การทำงานก็จะไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ไม่เจริญก้าวหน้าทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน

หลักจากะ ความเสียสละ ทั้งเสียสละเวลา เสียสละทรัพย์สินส่วนตนเพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยรวม **ภาณุ ปิ่นมาศ** ให้ข้อคิดเห็นว่า ควรรู้จักแบ่งปันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และอยู่บนพื้นฐานของความเต็มใจ มีน้ำใจให้แกกันและกัน เอื้อเฟื้อกันและกัน สละความสุขส่วนตัว ไม่คับแคบ ไม่เห็นแก่ตัว และรวมถึงการให้อภัยด้วย ซึ่งเป็นอีกหนึ่งที่มีความสำคัญมาก เรียกได้ว่า เป็นการให้ที่มีค่าสูงที่สุดเลยทีเดียว การให้อภัยแสดงไม่ตรีจิตเรื่องความจริงใจ ไม่โกรธ ไม่เคียดแค้น อีกทั้งยังเป็นการแสดงออกถึงการยอมรับในความผิดพลาด ความแตกต่างที่อาจเกิดขึ้น ไม่คิดแค้น ไม่เอาคืน **จาริตา ประทีปะเสน** ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า หากบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หลักจากะมาใช้ในการดำเนินชีวิตจะทำให้เป็นคนน่าเชื่อถือ เป็นสุข มีเพื่อนที่ดี เนื่องจากจิตใจมีความสุข ทำให้มีมิตรมากกว่าศัตรู ประสานงานกับบุคคลใดก็ราบรื่นในทุกๆด้าน

การดำเนินงานด้านคุณภาพเป็นงานที่อาศัยความร่วมมือของบุคลากรทุกคน ดังนั้น บุคลากรจึงต้องมีจิตบริการ เสียสละในการให้ความร่วมมือ กระบวนการคุณภาพเป็นกระบวนการที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร บุคลากรมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ อาศัยความเสียสละ ร่วมมือกัน ระดมกำลังกาย กำลังแรงใจ ทำความเข้าใจ หมั่นศึกษาและเพิ่มพูนทักษะในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพอย่างพากเพียร และตั้งใจอย่างสูงสุดในการให้ทั้งแรงใจ แรงใจ ทั้งนั้น บุคคลจะต้องรู้จักเสียสละ ได้แก่ เสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อมาทำความเข้าใจกับกระบวนการคุณภาพ เสียสละกำลังกาย ในการปรับปรุงสถานที่ เก็บกวาด สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กร ค้นคว้าหาเอกสารหลักฐานเพื่อการ

ตรวจประเมินที่มีประสิทธิภาพ ศึกษาเอกสารหลักฐานเพื่อการเตรียมงานตรวจสอบจากคณะกรรมการ เป็นต้น

สรุปแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงาน

ภายใต้พันธกิจหลักของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ การดำเนินงานตามค่านิยมองค์กร สู่ความเป็นมาตรฐาน และความยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนดขึ้น มุ่งเน้นความเป็นหนึ่งในด้านการพัฒนา และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรที่อยู่ในองค์กรนี้ มีภารกิจค่อนข้างหนัก เพราะต้องก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ผลงานอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้ใช้บริการที่เป็นชุมชนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวนมาก หรือแม้แต่การทำงานร่วมกันในองค์กรเพื่อสนับสนุนพันธกิจต่างๆ การอยู่ร่วมงานในองค์กรนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยหลักธรรมพื้นฐาน ซึ่งเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของคนดี มีศีลธรรม ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อองค์กร ไม่เบียดเบียนผู้อื่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อดทน และเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มุ่งแต่ผลประโยชน์เข้าใส่ตัว เบียดเบียนองค์กร เบียดเบียนเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะทางกาย หรือหมายเอาทรัพย์สินของผู้อื่น หรือแม้กระทั่งการใช้เวลางานมาทำงานส่วนตัว นี่ก็ถือได้ว่าเป็นการเบียดเบียนองค์กรทางหนึ่งด้วยเช่นกัน คิดง่ายๆ ว่า หากบุคลากรในองค์กรมีประมาณ ๑๐๐ คน แต่ละคนมุ่งผลประโยชน์ส่วนตน คิดคดโกง องค์กรจะเติบโตได้อย่างไร มองไปถึงประเทศชาติด้วยยิ่งต้องป้องกันมิให้เกิดขึ้น แม้องค์กรเราจะเป็นองค์กรเล็กๆ ก็ตาม ปัญหาใหญ่ก็อาจจะตามมา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องยึดหลักความซื่อสัตย์มาใช้ในองค์กร

ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า การนำหลักธรรมาภิบาล ๔ ไปใช้ในการทำงานตามหลักสัจจะ (ความซื่อสัตย์) คือ ความจริงใจต่อหน้าที่ มีหน้าที่อะไรก็ทำหน้าที่นั้นให้ดีที่สุด ซื่อตรงต่อความดี คือ จะทำอะไรก็ตาม จะต้องมีความซื่อสัตย์อยู่เสมอ ไม่ทำให้คนอื่นได้รับความเดือดร้อน จริงใจต่อการทำงาน คือ ได้รับมอบหมายงานอะไรมาก็ตั้งใจทำให้ดีที่สุด จริงใจต่อบุคคล คือ คบกับใคร ก็ต้องมีความจริงใจต่อคนอื่นอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช้คบเพื่อหวังผลประโยชน์ ความจริงใจกับเวลาได้แก่ การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์และคุ้มค่า

การพัฒนาทางด้านจิตใจโดยยึดหลักทมะ ที่แปลว่า ความข่มใจ กรณีที่ความโกรธ โกรธหลง เข้าครอบงำ อาศัยการรู้จักบังคับ ควบคุมจิตใจและอารมณ์ตนเอง ปรับพฤติกรรมให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม หากกลุ่มบุคคลมีหลักทมะสูง ก็จะสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี หรือหาก มีหลักทมะต่ำก็จะพบปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์หรือเรียกว่าง่าย ๆ ว่ามีอีคิว (EQ) ต่ำนั่นเอง การอยู่ร่วมกันในสังคมจะต้องรู้จักปรับตัวเข้าหากันและกัน ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีทิฐิ ไม่ยอมเข้าใจและปรับตัวเข้าหากันก็จะทำให้ความสัมพันธ์ไม่ราบรื่นได้ ไม่มีศัตรู ไม่มีความแค้นกับใคร สามารถยับยั้งตนเอง

ไม่ให้หลงไปทำผิด เกิดการทะเลาะวิวาทได้ง่าย มักกลุ่มหลงในอบายมุข และมักจะทำงานผิดพลาดเสมอ

การใช้ชีวิตอยู่รวมกันในองค์กรนั้น อาจ会有ความขัดแย้งแตกต่างทั้งด้านอุปนิสัย สิ่งแวดล้อมทางครอบครัว การอบรมเลี้ยงดู รวมถึงประสบการณ์ได้สั่งสมมา บางครั้งมีอุปสรรคหรือปัญหามาให้แก้ไข แม้แต่บางครั้งอาจมีการทะเลาะกัน ไม่ว่าจะโดยการกระทำหรือคำพูด ก็ควรรู้จักอดกลั้นระงับใจ ไม่ก่อเหตุให้เรื่องลุกลามกว้างขยายต่อไป ถ้าระงับห้ามใจไม่ได้ ก็จะสามารถอยู่รวมกันได้ การปฏิบัติตามหลักขันธ์ ทำให้อดทนต่ออุปสรรคและปัญหาต่างๆ ได้ ทำงานได้ดีเป็นที่พึ่ง และหลักของครอบครัวได้ เป็นที่พึ่งให้คนอื่นที่เดือดร้อนได้ ทำให้ไม่มีเรื่องทะเลาะวิวาทกับคนอื่น ตรงกันข้าม หากขาดหลักขันธ์การดำเนินชีวิต ไม่สามารถอดทนต่ออุปสรรคปัญหาต่างๆ แล้ว การทำงานก็จะไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ไม่เจริญก้าวหน้าทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน

หลักจากะ ที่แปลว่า ความเสียสละ เป็นสิ่งจำเป็นและคำสำคัญสำหรับการทำงานร่วมงานในองค์กร ซึ่งหมายถึงการเสียสละทั้งเวลา เสียสละทรัพย์สินส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยรวม องค์กรแห่งนี้ พันธกิจที่เน้นจุดเด่นทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีให้ก้าวล้ำทันเหตุการณ์ ควรรู้จักแบ่งปันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และอยู่บนพื้นฐานของความเต็มใจ มีน้ำใจให้แกกันและกัน เอื้อเฟื้อกันและกัน สละความสุขส่วนตัว ไม่คับแคบไม่เห็นแก่ตัว และรวมถึงการให้อภัยด้วย ซึ่งเป็นอีกหนึ่งที่มีความสำคัญมาก เรียกได้ว่า เป็นการให้ที่มีค่าสูงที่สุดเลยทีเดียว การให้อภัยแสดงไมตรีจิตเรื่องความจริงใจ ไม่โกรธ ไม่เคียดแค้น อีกทั้งยังเป็นการแสดงออกถึงการยอมรับในความผิดพลาด ความแตกต่างที่อาจเกิดขึ้น ไม่คิดแค้น ไม่เอาคืน หากบุคคลนำหลักจากะมาใช้ในการดำเนินชีวิตจะทำให้เป็นคนน่าเชื่อถือ เป็นสุข มีเพื่อนที่ดี เนื่องจากจิตใจมีความสุข ทำให้มีมิตรมากกว่าศัตรู ประสานงานกับบุคคลใดก็ราบรื่นในทุกๆ ด้าน

หลักขรवासธรรม ๔ นี้ เป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ที่ไม่เพียงแต่เป็นแนวทางที่จะนำไปประพฤติปฏิบัติกับบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เท่านั้น ยังสามารถนำหลักขรवासธรรมไปฝึกฝน พัฒนาตนเอง และนำมาใช้ในการทำงานหรือการดำรงชีวิตประจำวันได้ ด้วยเหตุที่ขรवासธรรม เป็นหลักธรรมสำหรับชีวิตครอบครัว หากครอบครัวมีความซื่อสัตย์ต่อกัน จะทำให้ครอบครัวอยู่อย่างปกติสุข รู้จักประหยัดและข่มใจกรณีมีแรงจูงใจมากกระทบในทางลบ ใช้ความอดทน อดกลั้นต่อความยากลำบาก และมีน้ำใจให้กันและกัน เชื่อว่า องค์กรนั้น จะมีความสุข บุคลากรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยนำมาใช้กับชีวิตประจำวันได้ไม่เพียงแต่จะนำมาใช้เฉพาะการทำงานเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิต มีคุณธรรมประจำใจ และมีหลักธรรมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ก็จะสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขมากยิ่งขึ้น

องค์กรโดยผู้บริหาร บุคลากร ควรนำหลักธรรมาธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวในชีวิตการทำงานประจำวัน องค์กรก็จะสามารถพัฒนาหรือดำเนินต่อไปได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด การใช้สติ สมาธิ ในการทำงานในบทบาทของตน เป็นสิ่งที่พึงกระทำเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ควรให้ความรู้ หนุนฝึกฝนและอบรมให้แก่บุคลากรเพื่อให้เข้าใจหลักธรรม โดยเฉพาะหลักธรรมาธรรม ๔ เพื่อเข้าใจวิธีการดำรงชีวิตให้เกิดความสุขทั้งทางครอบครัวและที่ทำงาน ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรที่จะยึดหลักธรรมาธรรมในการทำงานอย่างจริงจัง สร้างพื้นฐานของสถาบันครอบครัวให้แข็งแรง ซึ่งนับเป็นรากฐานสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากความรัก ความอบอุ่นของครอบครัวส่งผลให้สุขภาพจิตที่ดีที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน