

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์^๑ ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศ หน่วยงาน องค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก ที่รุดหน้าไปอย่างก้าวกระโดด ซึ่ง วรพงษ์ จงอ่อน กล่าวไว้ว่า “ภาคธุรกิจ อุตสาหกรรมจะมีความยากลำบากยิ่งขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันทางการค้าสูงมากขึ้น การผลิตสินค้าเพื่อการส่งออกไปยังต่างประเทศนั้น ต้องประสบปัญหามากมาย มีการกีดกันทางการค้านานาประการ ไม่ว่าจะเป็นการตั้งภาษีสินค้านำเข้าและข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ”^๒ ดังนั้น ภาคอุตสาหกรรมที่ทำการผลิตสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภค ภาคธุรกิจ หน่วยงาน เอกชน ภาครัฐสถานศึกษา หรืองานบริการต่างๆ ต้องศึกษาหาความรู้ ข้อมูล กฎหมาย และข้อกำหนดของระเบียบเพื่อการปฏิบัติ ตามระบบมาตรฐานISO

ISO (International Organization for Standardization) เป็นองค์กรเอกชนระดับนานาชาติว่าด้วยการมาตรฐาน จัดตั้งขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1987 โดยคณะกรรมการเทคนิค (Technical committee) คณะที่ 176 (TC 176) โดยเบื้องต้นคณะกรรมการได้นำมาตรฐานการบริหารคุณภาพของ สหราชอาณาจักรอังกฤษที่ชื่อว่ามาตรฐาน BS 570 เป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อต่างๆในการบริหารคุณภาพ องค์ประกอบขององค์กรประกอบด้วย ประเทศสมาชิกที่มาจากภาคอุตสาหกรรมชั้นนำทั่วโลกประมาณ ๑๐๐ ประเทศ^๓ ฉะนั้น หลายประเทศจึงยึดถือข้อบังคับกำหนดมาตรฐานคุณภาพสินค้าและบริการร่วมกันขึ้นเช่น ISO 9000 ISO 9001 ISO 14000 เป็นต้น ทำให้เห็นว่าเป็นมาตรฐานสินค้ามีใช้การกีดกันทางการค้า ซึ่งมีผลกระทบมากมายต่อ

^๑ คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,สำนักงาน, แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด, ๒๕๔๑), หน้า ๑.

^๒ วรพงษ์ จงอ่อน, “ความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐานบูรณาการ ISO 9001:2000 HACCPและ GMP ของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, ๒๕๕๐), หน้า ๑.

^๓ ปรัชญา ยศพัฒนานนท์,คู่มือการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ, (กรุงเทพมหานคร : สัจจิตวัฒนะ, ม.ป.พ.),หน้า ๑๒.

ผู้ประกอบการส่งออกที่ปรับตัวไม่ทันรวมถึงการพัฒนาเศรษฐกิจภาคอุตสาหกรรมและบริการของไทย

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกขององค์กร ISO โดยมีสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เป็นตัวแทนของประเทศไทยและรับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เข้ามาในประเทศไทยเป็นครั้งแรก เมื่อปี ๒๕๓๔ หลังจากนั้น ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เริ่มเป็นที่รู้จักและนำมาประยุกต์ใช้ในหลายองค์กรภายในประเทศไทย ใน Version ISO 9000:1994 ISO 9001: 2000 ตามลำดับ ปัจจุบันองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน ISO ได้กำหนดมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 เมื่อปลายปี ค.ศ. 2008 (พ.ศ. ๒๕๕๑)^๔ คือระบบการบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ^๕ ISO จึงกลายเป็นเงื่อนไขหรือเป็นข้อกำหนดทางการค้าในการติดต่อธุรกิจระหว่างประเทศ รวมทั้งเป็นใบเบิกทางไปสู่การค้าในระดับสากลที่สามารถใช้ภายในองค์กร โดยมีจุดเน้น ก็คือเพื่อควมมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการคุณภาพมาตรฐาน^๖

คำว่า “คุณภาพมาตรฐาน”^๗ จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจและให้การรับรอง ยืนยันกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ว่าสินค้าและบริการได้มาตรฐานคุณภาพอย่างแท้จริง ในขณะที่เดียวกันภาครัฐ ธุรกิจเอกชน และสถานบริการต่างๆ ไม่เว้นแม้แต่ระบบการศึกษาเองก็ต้องพัฒนาให้สถานศึกษาได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพเช่นกัน ฉะนั้น ในภาคอุตสาหกรรม ธุรกิจและการบริการ ยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ทำให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า สามารถขายสินค้าหรือบริการได้มากขึ้นเป็นที่ยอมรับของคู่ค้าและได้กำไรคือผลตอบแทน^๘ อย่างไรก็ตามการดำเนินกิจการภาคอุตสาหกรรม ธุรกิจ งานบริการทั้งภาครัฐ และเอกชน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใดก็ตาม

^๔ ธนา บุญประสิทธิ์, “การปรับปรุงระบบการตรวจคุณภาพในสายการผลิตของโรงงานผู้ยื่น สำหรับมาตรฐาน มอก. 9000”, วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหกรรม, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๗), หน้า ๑.

^๕ (สมอ.) สำนักงาน, มาตรฐาน:ข้อมูลทั่วไป, พิมพ์ครั้งที่ 13, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, ๒๕๕๑), หน้า ๖.

^๖ www.Stats.in.th.

^๗ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ศ.ดร., เอกสารประกอบการบรรยายการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการประเมินนิมิต, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕.), หน้า ๕.

^๘ คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน, แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา:เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๕.

จะสามารถปฏิบัติให้ได้มาตรฐานคุณภาพนั้น ปัจจัยสำคัญของการบริหารทรัพยากรที่ช่วยในการขับเคลื่อนธุรกิจ คือการบริหารจัดการ มนุษย์ (Man) เงินทุน (Money) วัสดุและวัสดุอุปกรณ์ (Material) ซึ่ง วีระ อัมพันธุ์ เรียกรูปแบบการบริหารจัดการนี้ว่า “๔ M ” และทรัพยากรที่เป็นหัวใจสำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้บริหารจัดการปัจจัยอื่นๆให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้น การบริหาร ก็ต้องมีคุณภาพเช่นกัน ดังที่ Thomas J. Sergiovanni ได้ให้คำจำกัดความการบริหารไว้ว่า คือกระบวนการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๑}

ฉะนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ดังที่ L.Byars,Leslie W.Rue ^{๑๑} กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมต่างๆที่ถูกออกแบบขึ้นเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของDubrin J,Andrew และ Duane Ireland ^{๑๒}กล่าวว่า กระบวนการอย่างเป็นทางการขององค์กรเพื่อให้การใช้ทรัพยากรมนุษย์เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการทำการควบคุมให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ จันทวรรณ เปรมประภา^{๑๓} กล่าวว่า กระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องคนในองค์กร เพื่อให้ได้คนดี มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และมีสิ่งจูงใจให้บุคคลเหล่านั้นพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร

^๑ วีระ อัมพันธุ์, **พุทธธรรมกับการบริหารบุคคล**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: เอรวันการพิมพ์, ๒๕๒๖), หน้า ๑.

^{๑๑} Thomas J. Sergiovanni, Martin Burlingame, Fred D. Coombo, and Paul W. Thurston, **Education Governance and Administration** (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc., 1980), p.5. อ้างใน ศศ.ดร.สุพล สุขะพรหม และคณะ **”ทฤษฎีองค์กรและการจัดการเชิงพุทธ,”** พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า ๔๒.

^{๑๑} L.Byars, Leslie W. Rue, **Human Resource Management**. 7 th. ed, Singapore: Mc Graw Hill, 2004, p. 21. อ้างใน พ.ต.ท.ดร.ศิริพงษ์ เสภาชน, **”การบริหารทรัพยากรมนุษย์”** พิมพ์ครั้งที่ ๔ (ฉบับปรับปรุง), (กรุงเทพมหานคร: ไทยร่มเกล้า, ๒๕๕๓), หน้า ๒๓-๒๔.

^{๑๒} Dubrin J. Andrew and Duane Ireland, **Management And organization**, 2nd ed., (Ohio: South Western Publishing Co., 1993), p.4. อ้างใน ศศ.ดร.สุพล สุขะพรหม และคณะ **”ทฤษฎีองค์กรและการจัดการเชิงพุทธ,”** พิมพ์ครั้งที่ ๑, หน้า ๔๒.

^{๑๓} จันทวรรณ เปรมประภา, “ความคิดเห็นของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อบทบาทการบริหารทรัพยากรมนุษย์: ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย”, **วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, (ภาควิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๑๕๔๘),** หน้า ๑๑.

ฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ^{๒๐} แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาจริยธรรมที่สำคัญคือการพัฒนาจิตใจ (Spiritual Development) ซึ่งเป็นกระบวนการในการสร้างจิตสำนึกที่ดี มีความตระหนัก ความพยายาม มีความรับผิดชอบ รู้จักแยกแยะสิ่งที่ควรกระทำและไม่ควรกระทำด้วยตนเองอย่างถาวรให้เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล แต่ในปัจจุบันนี้เราจะพบว่าทรัพยากรมนุษย์ที่เข้าสู่แรงงานยังมีศักยภาพ หรือ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงคุณธรรมจริยธรรม เพื่อการพัฒนาตนเอง องค์กรและสังคม ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของภาคธุรกิจที่มุ่งหวังไว้

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จะเห็นว่า ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานธุรกิจด้านอุตสาหกรรมในสังคมโลกปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นผลผลิตที่มีคุณภาพเพียงอย่างเดียว แต่นัยทางพุทธศาสนาการพัฒนามนุษย์นั้นมิได้เน้นการพัฒนาเฉพาะด้านกายเท่านั้น ยังได้พัฒนาทางด้านจิตใจด้วยเพื่อให้เป็นมนุษย์ที่ดีมีคุณธรรม ที่พร้อมด้วยศีล สมาธิและปัญญา ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษา ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ปรากฏในพระพุทธรูปศาสนากับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 มีนัยด้านใดบ้าง และสามารถนำหลักธรรมคำสอนมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 ได้อย่างไรบ้าง เพื่อให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในบริษัท กลอนกิจ อินเตอร์เทรด จำกัด เป็นคนดีและมีคุณภาพ สามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้นและได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 ได้เป็นอย่างดี

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามพุทธศาสนา

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008

๑.๒.๓ เพื่อบูรณาการหลักธรรมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามนัยพุทธศาสนา มาพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์สู่ระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008

^{๒๐} ชัยวัฒน์ ฝ่องจิต, “ความต้องการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 กรณีศึกษาบริษัท สตีลเวิร์ค โปรดักส์ 1994”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (สาขาบริหารธุรกิจ , บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๘), หน้า ๒.

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

สำหรับการวิจัย เรื่อง ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามพระพุทธศาสนาสู่ระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และวิจัยเกี่ยวกับเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยตามลำดับขอบเขตที่วางไว้ ดังต่อไปนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑.๓.๑.๑ ศึกษาหลักธรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพระพุทธเจ้าตามที่ปรากฏในคัมภีร์พระไตรปิฎก อรรถกถา ฎีกา และเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพระพุทธเจ้า ด้านต่างๆ โดยเฉพาะหลักธรรมที่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาจากผลงานวิจัย การบูรณาการหลักธรรมกับการบริหารบุคลากร โดยเลือกลำดับหลักธรรมที่ส่งผลดีต่อการบริหารบุคลากรอันดับแรกๆ และตรงกับความสามารถที่จำเป็นของพนักงานแต่ละกลุ่ม ได้แก่ พรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อิทธิบาท ๔ เป็นต้น

๑.๓.๑.๒ ศึกษา แนวคิด หลักการและข้อกำหนด ของระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 ที่ปรากฏในงานวิจัย และเอกสารวิชาการที่เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของนักวิชาการทั้งฝ่ายตะวันตกและฝ่ายตะวันออก

๑.๓.๑.๓ วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานนโยบาย โครงสร้าง บทบาทหน้าที่และจุดเด่น จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค และความสามารถที่จำเป็นของพนักงานแต่ละฝ่าย ของบริษัท กลอนกิจ อินเตอร์เทรด จำกัด

๑.๓.๑.๔ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปประมวลผลให้เห็นถึงแนวทางการกระบวนกร เพื่อนำหลักธรรมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามพระพุทธศาสนาไปบูรณาการใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 พร้อมนำเสนอแนะสำหรับผู้ประสงค์จะศึกษา ค้นคว้าต่อไป

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านองค์กรที่ศึกษา เฉพาะกรณี บริษัท กลอนกิจ อินเตอร์เทรด จำกัด

๑.๓.๒.๑ กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กรรมการบริษัทฯ ผู้จัดการฝ่าย และหัวหน้าแผนก จำนวน ๕ แผนก ได้แก่ แผนกการตลาด แผนกคลังสินค้าสำเร็จรูปและกระจายสินค้า แผนกวางแผนการผลิต แผนกผลิตสินค้า แผนกออกแบบ (R&D) แม่พิมพ์ แผนกตรวจสอบสินค้า (Quality Control) แผนกจัดซื้อ แผนกบุคคล แผนกการเงิน รวมพนักงานจำนวน ๒๐๐ คน

๒) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กรรมการบริษัทฯ ผู้จัดการแผนกต่างๆ หัวหน้าแผนก และพนักงานแต่ละแผนก โดยใช้วิธีการสุ่มมาจากประชากรในแต่ละแผนก ดังนี้

๒.๑) สุ่มแบบระดับชั้น (Stratified random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด ๖๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของประชากร)

๒.๒) สุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) เพื่อแยกพัฒนาตามบทบาทหน้าที่และความสามารถที่จำเป็น (Necessary Competency) ของกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

๑. กลุ่มผู้บริหาร หมายถึง กรรมการบริษัทฯ ผู้จัดการแผนกต่างๆ และหัวหน้าแผนก จำนวน ๑๐ คน

๒. กลุ่มหัวหน้างาน หมายถึง รองหัวหน้าแผนก พนักงานแผนกบุคคล แผนกจัดซื้อ แผนกการเงิน แผนกคลังสินค้าสำเร็จรูป และแผนกการตลาดทั้งภายในและต่างประเทศ จำนวน ๒๐ คน

๓. กลุ่มพนักงาน หมายถึง พนักงานฝ่ายโรงงานแผนกการผลิต การออกแบบ(R&D) คลังวัตถุดิบ และพนักงานตรวจสอบสินค้า จำนวน ๓๐ คน

๑.๓.๒.๒ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

๑) ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของพนักงาน กระบวนการฝึกอบรมตาม หลักกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามพุทธศาสนาและข้อกำหนด ๖.๒ ทรัพยากรมนุษย์ตาม ระบบ ISO 9001:2008

๒) ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการทดสอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการบูรณาการหลักธรรมเพื่อใช้บริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวพระพุทธรศาสนาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ การบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008

๑.๓.๒.๓ ระยะเวลาศึกษา ระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ – เดือน เมษายน พ.ศ.๒๕๕๕

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ พระพุทธรศาสนา มีหลักธรรม ที่กล่าวถึงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไว้ อย่างไรบ้าง

๑.๔.๒ ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามนัยแห่งพระพุทธรศาสนา ทำอย่างไรบ้าง

๑.๔.๓ ระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 มีแนวคิด หลักการ ความหมาย ประวัติความเป็นมาและข้อกำหนดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างไรบ้าง

๑.๔.๔ มีรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามนโยบายแห่งพระพุทธศาสนามาบูรณาการใช้ในการพัฒนาพนักงานสู่ระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 อย่างไร

๑.๕ สมมุติฐานการวิจัย

ทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทผู้ที่ได้รับการอบรมพัฒนาตามแนวพระพุทธศาสนาจะเป็นบุคคลากรที่มีความสามารถที่จำเป็นตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 และเป็นผู้ที่มีคุณธรรมและจริยธรรมอันดี ในการเป็นทรัพยากรที่ดีขององค์กร

๑.๖ คำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงานอย่างมีศิลปะของผู้บริหาร หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบุคคลากรหรือบุคคลในองค์กร ด้วยการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าทำงานพร้อมทั้งธำรงรักษาและให้การพัฒนาเพิ่มความรู้ ความสามารถ ให้บุคคลากรมีศักยภาพที่เหมาะสมตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่บุคคลากรที่ต้องพึ่งพาจากการร่วมงานในองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

๑.๖.๒ ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท กลอนกิจ อินเตอร์เทรด จำกัด พัฒนาตามหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อธิปไตย ๔ เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นทำงานกับบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๖.๓ กลุ่มบริหาร หมายถึง กรรมการบริษัทฯ ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ และหัวหน้าแผนก

๑.๖.๔ กลุ่มบุคคลากร หมายถึง รองหัวหน้าแผนก พนักงานฝ่ายบุคคล จัดซื้อ การเงิน คลังสินค้าสำเร็จรูป การตลาดทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

๑.๖.๕ กลุ่มโรงงานการผลิต หมายถึง พนักงานฝ่ายโรงงานแผนกการผลิต การออกแบบ (R&D) คลังวัตถุดิบ และพนักงานตรวจสอบสินค้า

๑.๖.๖ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการของกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในกำหนดเวลา และออกแบบมาเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลากรในองค์กร ให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ให้สูงขึ้น และมีพฤติกรรมให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความสามารถที่จำเป็นและบทบาทหน้าที่ของพนักงาน โดยใช้วิธีการฝึกอบรม เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์

๑.๖.๗ ความสามารถที่จำเป็น หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ กลุ่มบริหารใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ กลุ่มบุคลากรใช้หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ กลุ่มโรงงานการผลิตใช้หลักธรรมอิทธิบาท ๔

๑.๖.๘ มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่ดีเป็นหลักเกณฑ์ขึ้นสำหรับเปรียบเทียบ

๑.๖.๙ ISO 9000 หมายถึง เป็นมาตรฐานสากลสำหรับการบริหารในองค์กรที่นำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยสามารถนำไปใช้ทุกองค์กร ทุกขนาด ทั้งอุตสาหกรรม การผลิตและการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะ ISO 9001:2008 คือ ระบบการบริหารคุณภาพ เกี่ยวกับข้อกำหนด ๖.๒ ด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้ ณ ปัจจุบัน

๑.๖.๑๐ การบูรณาการ หมายถึง การนำหลักธรรมมาใช้ร่วมกัน มาผสมผสานกันเป็นแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง องค์กรและสังคม ตามความเหมาะสมของบริบท

๑.๖.๑๑ ข้อกำหนด หมายถึง ความต้องการหรือความคาดหวังที่ระบุไว้ทั้งส่วนที่เป็นข้อผูกมัดหรือข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติในองค์กร เช่น ข้อกำหนดการบริหารจัดการคุณภาพ

๑.๖.๑๒ คุณภาพ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มความสามารถและมีความเสมอต้นเสมอปลาย

๑.๖.๑๓ จริต หมายถึง ความประพฤติซึ่งหนักไปทางใดทางหนึ่ง อันเป็นปกติประจำอยู่ในสันดาน พื้นเพของจิต อุปนิสัย พื้นนิสัย แบบหรือประเภทใหญ่ๆแห่งพฤติกรรมของคน ด้วยความประพฤติเรียกว่า จริยา บุคคลผู้มีความประพฤติอย่างนั้นๆ เรียกว่า จริตได้แก่ รากจริต โทสจริต โมหจริต สัทธาจริต พุทธิจริต และวิตกจริต

๑.๖.๑๔ ความสามารถที่จำเป็น หมายถึง ความรู้ทักษะ ทักษะคติ พฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ที่จำเป็นต้องเพิ่มพูนหรือเปลี่ยนแปลงให้กับบุคลากร ให้ถึงระดับที่จะมีความสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่ควรจะเป็น

๑.๗ ทบทวนเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๗.๑ กมล ฉายาวัณณะ^{๒๐} กล่าวถึง การดำเนินกรรมวิธีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ในหนังสือเรื่อง บริหารคนและงานตามหลักการของพระพุทธเจ้า สรุปใจความได้ว่า

^{๒๐}กมล ฉายาวัณณะ, บริหารคนและงานตามหลักการของพระพุทธเจ้า, (นนทบุรี : ชบา พับลิชชิ่ง เวิร์กส จำกัด, ๒๕๔๕), หน้า ๑๐๒-๑๐๓.

เรียบง่าย กระชับรัดกุม ตรงประเด็นสามารถจัดการแก้ปัญหาการบริหารได้ทุกอย่างอย่างได้ผลมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะทุกระบวนการความคิดของพระองค์เป็นระบบและสมเหตุสมผล ดังนี้^{๒๔}

๑) พระพุทธเจ้าทรงประกาศศาสนาด้วยพระปรีชาสามารถและพระกุศโลบายอันแยบยลลึกซึ้ง ยุทธวิธีของพระองค์นั้นเมื่อเทียบเคียงแล้วแสดงว่าทฤษฎีการบริหารเชิงยุทธวิธีของตะวันตกมาสอดคล้องกับวิธีการของพระพุทธเจ้าโดยมีข้อสงสัยทั้งวิธีการของพระพุทธองค์มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

๒) ตามหลักการวิเคราะห์สภาพขององค์กร (SWOT Analysis) ของตะวันตกแยกการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมออกเป็นวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อหาโอกาสและภัยอันตราย และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน พระพุทธเจ้าทรงวิเคราะห์โดยรวมทุกสภาพแวดล้อมในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจำแนกสภาพแวดล้อมออกเป็น ๓ กลุ่มคือ สภาพแวดล้อมทางศาสนา สภาพแวดล้อมทางการเมืองการปกครองและสภาพแวดล้อมทางสังคม พระพุทธเจ้าทรงทราบจุดแข็ง จุดอ่อน ภัยอันตรายและโอกาสช่องทางได้เป็นอย่างดี

๓) กระบวนการคิดออกมาเป็นทฤษฎีระหว่างตะวันตกกับพระพุทธเจ้าแตกต่างกัน ตะวันตกเป็นสามัญชนทั่วไปคิดตั้งทฤษฎีจากปัญญาคือความรู้ ๒ ประการได้แก่ จินตามยปัญญา และ สุตมยปัญญาจึงเป็นการตั้งสมมุติฐานแล้วคิดหาวิธีการไปสู่เป้าหมาย โดยคาดคะเนว่าจะต้องเป็นไปตามนั้น ซึ่งไม่แน่นอน แต่พระพุทธเจ้าทรงคิดค้นทฤษฎีจากภาวนามยปัญญา ได้ผ่านการทดลองปฏิบัติการจนเห็นผลมาแล้วจึงทรงนำมาประมวลสรุปเป็นทฤษฎี

๔) ยุทธวิธีการประกาศศาสนาของพระพุทธเจ้าทุกขั้นตอนสามารถนำหัวข้อธรรมมาใช้เป็นหลักการคู่กันไปได้อย่างกลมกลืนกล่าวคือ การคิดใช้โยนิโสณมสิการ การตัดสินใจใช้ปริยญา ๓ อริยฐานธรรม ๔ และปัญจธรรม ๓ การใช้แผนโกศล ๓ และสัมปทาน ๔ การบริหารใช้อิทธิบาท ๔ พละ ๔ ทิฏฐธัมมมิกัตถสังวัตตนิกธรรม ๔ ภาวะผู้นำใช้อัตตหิตสมบัติ ปรีทิตปฏิบัติและยุทธการแบบทหารมีออาชีพตามที่ตรัสไว้ในโยชาชีวะสูตร

๕) ยุทธวิธีของพระพุทธเจ้าสามารถบูรณาการออกมาใช้กับการบริหารงานทั่วไปในองค์กรต่างๆในที่นี้แสดงเป็นรูปแบบไว้ ๓ รูปแบบคือ แบบตรีกรรม แบบจตุราริยัสจและแบบรัตนตรัย

^{๒๔} ทรงวิทย์ แก้วศรี, “การศึกษาวิเคราะห์พุทธวิธีในการประกาศศาสนาของพระพุทธเจ้า”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

๑.๗.๕ **เป็รื่อง กิจรต์นักร**^{๒๕} กล่าวถึง SWOT ไว้ในหนังสือการจัดองค์กรและบริหารอุตสาหกรรม ว่า การวิเคราะห์ SWOT จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการทำงานไว้ดังนี้

๑) จุดแข็ง(Strength) หมายถึง การดำเนินการภายในที่องค์กรจะต้องใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารจะต้องวิเคราะห์การดำเนินงานภายในเช่น การจัดคน การเงิน การตลาด การผลิต การวิจัย การพัฒนา เป็นต้น การพิจารณาถึงจุดแข็งเหล่านี้ จะช่วยให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ

๒) จุดอ่อน(Weakness) หมายถึง การดำเนินการภายในที่องค์กรไม่สามารถกระทำได้ดีเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารจะต้องกำหนดกลยุทธ์ที่สามารถพัฒนาจุดอ่อนต่อไป

๓) โอกาส (Opportunities) หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายนอกที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร ผู้บริหารจะต้องคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกได้ เช่น การเงิน การแข่งขัน การตลาด เป็นต้น เพราะโอกาสเป็นสถานการณ์ที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

๔) อุปสรรค (Threats) หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายนอกที่คุกคามต่อการดำเนินงานขององค์กรและเป็นปัญหาวิกฤตที่จะทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น เทคโนโลยี การเมือง เป็นต้น

๑.๗.๖ **พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต)** กล่าวถึงแนวคิดพื้นฐานของพระพุทธศาสนาในการพัฒนามนุษย์ไว้ในหนังสือเรื่อง จะพัฒนาคนกันได้อย่างไร สรุปใจความได้ว่า ในการบริโภคแต่ละครั้งมนุษย์จะต้องรู้คุณค่าที่แท้จริง ปริมาณที่เหมาะสม เพื่อสนองปัญญา ไม่ใช่เพื่อสนองตัณหาจิตใจสอโรยเป็นสำคัญ ดังนั้น ในระบบการศึกษาจะต้องมุ่งพัฒนาปัญญามนุษย์ ไม่ใช่พัฒนาความรู้วอย เช่น การใช้ของจะต้องมุ่งตอบสนองปัญญา พยายามใช้ปัญญาพิจารณาสาระของสิ่งที่จะบริโภคเพื่อหักเหกระแสความคิดออกจากตัณหา ด้วยการพิจารณาและปฏิบัติเช่นนี้ จะทำให้ออกเกิดปัจจัยตัวใหม่สำหรับนำพฤติกรรม คือ ปัญญาหักเหกระแสความคิดออกจากตัณหา ด้วยการพิจารณาและปฏิบัติเช่นนี้ จะทำให้ออกเกิดปัจจัยตัวใหม่สำหรับนำพฤติกรรม คือ ปัญญา^{๒๖}

^{๒๕}เป็รื่อง กิจรต์นักร, การจัดองค์กรและบริหารอุตสาหกรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ธีรต์เวฟ เอ็ดดูเคชัน จำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๕๓-๕๔.

^{๒๖}พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต), จะพัฒนาคนกันได้อย่างไร,พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ สุขภาพใจ, ๒๕๔๔), หน้า ๖๐-๖๔.

๑.๗.๗ วิเชียร บุญกล้า^{๒๗} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนคร เขต ๕” ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมมีการใช้หลักพรหมวิหาร ๔

ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้ ด้านมุกตา ด้านเมตตา ด้านอุเบกขา และด้านกรุณา ผลการเปรียบเทียบของการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีการรับรู้ต่อการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ทุกด้านแตกต่างกัน

๑.๗.๘ สุพล เครื่องมะโนรมณ์^{๒๘} ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักพุทธธรรม ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลเกี่ยวกับการใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่ นั้น ผู้บริหารสถานศึกษาได้นำหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ได้แก่ เมตตา กรุณา และมุกตา ไปปฏิบัติงานในสถานศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ขณะที่อุเบกขานั้นถูกนำไปปฏิบัติงานในสถานศึกษาเป็นส่วนน้อย

๑.๗.๘ วิเชียร คังวรัตน์^{๒๙} ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ อยู่ในระดับปานกลาง

^{๒๗} วิเชียร บุญกล้า, “การศึกษาการใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนคร เขต ๕”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

^{๒๘} สุพล เครื่องมะโนรมณ์, “การใช้หลักพุทธธรรมในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๒), บทคัดย่อ.

^{๒๙} วิเชียร คังวรัตน์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้นำท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (รัฐศาสตร์การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), มปน.

๑.๗.๑๐ พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) กล่าวถึงหน้าที่ของนักบริหารไว้ในหนังสือเรื่อง คุณธรรมสำหรับนักบริหาร สรุปใจความ ได้ว่า นักบริหารโดยทั่วไปจะต้องประกอบด้วยหลักสี่หลัก คือ การวางแผนงาน การจัดองค์กร อำนาจการและคอยควบคุมทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรอื่นๆ ให้ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ตรงกับคำจำกัดความที่ว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะแห่งการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น^{๓๐}

๑.๗.๑๑ พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) กล่าวถึงลักษณะผู้นำในหัวใจคน ไว้ในหนังสือเรื่อง พุทธวิธีบริหาร สรุปใจความได้ว่า ลักษณะของผู้นำมีสองประเภท ได้แก่ ผู้นำที่นั้งอยู่บนหัวคน มีลักษณะสวมหัวโขนอยู่ตลอดเวลา และผู้นำที่นั้งอยู่ในใจคนมีลักษณะอ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักพัฒนาธรรมการให้เกิดริคิดคนอื่นในสังคม สำหรับผู้นำที่จะสามารถนำพาองค์กรไปถึงความสำเร็จได้นั้น จะต้องเป็นผู้นำที่รู้จักวางตัวเหมาะสมต่อบุคลากร เพราะการได้รับความยอมรับมากเท่าไร ย่อมแสดงถึงความแน่นอนหนาของฐานอำนาจมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น การแสดงความอ่อนน้อมไม่ใช่เป็นความอ่อนแอ แต่เป็นความอ่อนโยนที่ผู้นำควรจะมีสาเหตุสำคัญที่เป็นแรงจูงใจ ให้อุตสาหกรรมในประเทศไทยจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000มาจากการต้องการในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรและระบบการแข่งขันรวมทั้งการนำไปสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งให้เห็นว่าการพัฒนาของระดับคุณภาพในอุตสาหกรรมไทยน่าจะมีแนวโน้มที่ดีขึ้นและนำไปสู่ระบบการจัดการคุณภาพเชิงรวมและองค์กรที่มีคุณภาพระดับโลก(World Class) ได้ในอนาคตแต่พบปัญหาที่เป็นปัจจัยของคนในองค์กรประกอบด้วย ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ การมีส่วนร่วม ความเข้าใจในมาตรฐาน การสนใจ การให้กำลังใจพนักงาน การให้ความรู้ การฝึกอบรม การให้ทุกคนมีส่วนร่วม เป็นต้น^{๓๑}

๑.๗.๑๒ วรภัทร์ ภูเจริญ กล่าวไว้ในคู่มือข้อกำหนด ISO 9001ว่า การจะทำ ISO ขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญ ถ้าไม่สามารถรวมพลังทั้งองค์กรได้ ก็สำเร็จยากมาก เพราะ ISO ต้องทำเป็นทีมไม่สามารถมอบหมายให้คนใดคนหนึ่งทำได้ การฝึกอบรม(Training) ความจำเป็นในการอบรม(Training Need) หมายถึง หัวข้อการฝึกอบรมใดบ้างที่พนักงานต้องการบ้าง หรือองค์กรต้องการฝึกอบรมเพื่อให้ได้สินค้า บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือเพื่อพัฒนาองค์กร โดยองค์กรจัดทำ Training Need โดยใช้แบบสอบถามไปยังหัวหน้า/ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ นำมาสรุปให้ผู้เชี่ยวชาญกำหนด ซึ่งบุคลากรที่มีผลต่อคุณภาพมาก ๆ จะต้องมีการอบรมและทดสอบ

^{๓๐}พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), คุณธรรมสำหรับนักบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๓๕), หน้า ๒-๓.

^{๓๑}พระธรรมโกศาจารย์(ประยูร ธมฺมจิตฺโต), พุทธวิธีบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๕ (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕), หน้า ๒๖-๒๗.

เพื่อให้ได้ตรงตาม Job Specification นั้นๆ องค์กรจึงกำหนดคุณสมบัติของพนักงานว่าต้องผ่านการอบรมอะไรบ้าง^{๓๒}

๑.๗.๑๓ วรพงษ์ จงอ่อน ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐานบูรณาการ ISO 9001:2000 HACCP และ GMP ของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด สรุปโดยย่อ พนักงานมีความพึงพอใจในการนำระบบมาตรฐานบูรณาการมาใช้ในการพัฒนางานของบริษัท^{๓๓}

๑.๗.๑๔ ศิริพงษ์ เสาภาชนกล่าวไว้ในหนังสือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่า ความหมาย ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร ในการบริหารองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่าโดยการเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ให้สูงขึ้น ในองค์กรนั้น แต่เดิมมักใช้คำว่า การบริหารงานบุคคล (Personnel Management) ต่อมาผู้มีผู้นำคำว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) มาใช้แทน

๑.๗.๑๖ สยาม อรุณศรีมรกต กล่าวถึง มาตรฐานไว้ในหนังสือ ISO 14001:2004 มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ว่าเป็นข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งระบุรายละเอียดหรือมาตรฐานที่ใช้เป็นกฎระเบียบหรือแนวทางที่ระบุถึงลักษณะของผลิตภัณฑ์ บริการเพื่อให้แน่ใจว่า ผลิตภัณฑ์ บริการนั้นได้ดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้และทำให้ผลิตภัณฑ์ บริการที่มีอยู่ปัจจุบันมีประสิทธิภาพโดยสรุป ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการดังกล่าว ทำให้ทราบเนื้อหาการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระบบมาตรฐาน ISO 9000:2000 ISO 14001:2004 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ที่มุ่งเน้นศึกษาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามพุทธศาสนา ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 14001:2008 และประยุกต์ใช้หลักธรรมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามนัยพุทธศาสนา

^{๓๒} รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคมและคณะ, การติดตามประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ต่อวิสาหกิจไทย, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๑), หน้า ๓๐.

^{๓๓} วรภัทร์ ภูเจริญ, คู่มือข้อกำหนด ISO ๙๐๐๑, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ ส.ส.ท พ.ศ..๒๕๔๓), หน้า ๑.

ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกัน^{๓๔}

^{๓๓} วรภัทร์ ภูเจริญ, คู่มือข้อกำหนด ISO ๙๐๐๑, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ ส.ส.ท พ.ศ..๒๕๔๓), หน้า ๑.

ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกัน^{๓๔}

^{๓๔} วรพงษ์ จงอ่อน, “ความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐานบูรณาการ ISO ๙๐๐๑:๒๐๐๐ HACCP และ GMP ของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ

มาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 ^{๓๕}

๑.๗.๑๗ ไพฑูรย์ ขุนอาสา^{๓๖}ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา อำเภอมือง จังหวัดอุดรดิตถ์” พบว่า ผู้บริหารโรงเรียน ยังมีความเข้าใจในหลักสังคหวัตถุธรรมไม่ชัดเจนดี จึงไม่สามารถนำหลักสังคหวัตถุธรรมไปใช้ในการบริหารงานได้ครบถ้วนเต็มที่ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมข้อนี้ให้ถูกต้องก่อน จึงจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและก่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริหารงานได้อย่างแท้จริง

๑.๗.๑๘ นางพุกษา พุทธรักษ์^{๓๗} ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลการบริหารจัดการสหกรณ์ทั้ง ๔ ด้าน โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับการบริหารจัดการในด้านทานที่น้อยที่สุดได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง ในการที่จะให้สหกรณ์ ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างพอเพียงได้นั้น เป็นสิ่งที่สามารถทำได้ ถ้า บุคคล ๓ ฝ่ายร่วมมือกัน ดังนี้ สมาชิกของสหกรณ์ มีความสำนึกในการเป็นเจ้าของสหกรณ์ มีความ เชื่อมั่นในสหกรณ์ มีความรักดี ช่วยอุดหนุนกิจการของสหกรณ์ ตลอดจนให้ความร่วมมือแก่ สหกรณ์ด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจต่อสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการ มีความสามัคคีพร้อมเพรียงกัน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนหรือพวกพ้อง ในทางมิชอบ พร้อมทำให้ความเสมอภาคต่อบรรดาสมาชิกโดยทั่วหน้ากัน ยึดถือและปฏิบัติตาม ระเบียบข้อบังคับและกฎหมายสหกรณ์ ผู้จัดการและฝ่ายจัดการ รู้จักงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต อุทิศเวลาให้แก่สหกรณ์ ยกย่องให้เกียรติกับสมาชิกทุกคนด้วยดีทั่วหน้ากัน ด้วยเหตุนี้ถ้าทั้ง ๓ ฝ่าย ทำได้ดังนี้ สหกรณ์ก็จะดำเนินงานไปได้ด้วยดี ประสบผลสำเร็จ เมื่อสหกรณ์ประสบผลสำเร็จแล้ว ความช่วยเหลือและสวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกก็จะมียังพอเพียง

^{๓๕}สยาม อรุณศรีมรดก ,ISO 14001:2004 มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม, (กรุงเทพมหานคร: บางกอกบลิ๊ก, ๒๕๕๑), หน้า ๑๕.

^{๓๖}ไพฑูรย์ ขุนอาสา, “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม, ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา อำเภอมือง จังหวัดอุดรดิตถ์”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๒), บทคัดย่อ.

^{๓๗}นางพุกษา พุทธรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษา สหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), บทคัดย่อ.

๑.๗.๑๕ ค.ต.หญิง ญัฐวีรภัทร์ ถิ่นมีผล^{๓๔} ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

๑. ทักษะของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ในจังหวัดนครปฐม ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ คือ ด้านปียาจา ด้านทาน ด้านสมานัตตดา และด้านอรรถจริยา

๒. การเปรียบเทียบทักษะของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้มีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจุดประสงค์ในการมาติดต่อ ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีทักษะที่ไม่แตกต่างกัน คือ เพศและอายุ

๓. ปัญหา และอุปสรรค การบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่

๓.๑) ปัญหาทางด้านการรับบริการจากตำรวจท่องเที่ยว ที่ไม่สามารถให้บริการติดต่อกครั้งเดียวและแล้วเสร็จได้

๓.๒) ปัญหาการใช้คำพูดในการประสานงานกันเองภายในหน่วยงานไม่ดีเท่าที่ควร

๓.๓) ปัญหาจากรถยนต์สายตรวจไม่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว

๔.) ปัญหาจากการบริการไม่เสมอภาค แนวทางในการปรับปรุง ตามหลักสังคหวัตถุ

๔.๑) ควรปรับปรุงและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถบริการแก่นักท่องเที่ยวแล้วเสร็จภายในการติดต่อกครั้งเดียว เพื่อให้แก่นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ในการบริการของตำรวจท่องเที่ยว

๔.๒) ควรจัดให้มีการเลือกตำรวจดีเด่นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจที่พุดดี ทำดี

๔.๓) ขอรถยนต์สายตรวจเพิ่มเพื่อให้เพียงพอต่อการบริการแก่นักท่องเที่ยว ในการเกิดเหตุแต่ละครั้ง

๔.๔) จัดให้มีการฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกในการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

^{๓๔}ค.ต.หญิง ญัฐวีรภัทร์ ถิ่นมีผล, “ทักษะของนักท่องเที่ยวยชาวไทยต่อประสิทธิภาพการบริหารงานบริการของตำรวจท่องเที่ยว ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,(สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

๑.๗.๒๐ ราชันย์ ธงชัย, พันโท^{๓๕} ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยสถิติอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านทาน เป็นอันดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านปิยวาจา และสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านอัธยาศัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๑.๗.๒๑ นคร วิชัยผิน^{๓๖} การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีแรงจูงใจที่อยากให้มีการนำหลักธรรมในพระพุทธศาสนามาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตประจำวันในประชาชนทุกระดับ โดยเฉพาะระดับผู้นำซึ่งจำเป็นต้องเริ่มต้นตั้งแต่ระดับครอบครัวก่อน เพราะเป็นฐานรากของสังคมประเทศชาติจึงได้ดำเนินการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำสังคหวัตถุ ๔ ข้อ ไปใช้ในชีวิตประจำวันของผู้นำครอบครัว ศึกษาความรู้ ความสนใจ ในหลักธรรมของผู้นำครอบครัว และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสนับสนุนกับการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปใช้ในชีวิตประจำวันของผู้นำครอบครัว ตลอดจนเพื่อทราบข้อเสนอแนะในการใช้สังคหวัตถุ ๔ ในชีวิตประจำวันของผู้นำครอบครัว การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้นำครอบครัวบ้านนาเกลือ หมู่ที่ ๑ จำนวน ๑๓๓ คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบจากทะเบียนราษฎร และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติแบบบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไค-สแควร์

^{๓๕}ราชันย์ ธงชัย, พันโท, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของหน่วยงานสถิติอำเภอเมือง จังหวัดระยอง”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๕๒.

^{๓๖}นคร วิชัยผิน, โครงการวิจัย “การใช้สังคหวัตถุ ๔ ในชีวิตประจำวันของผู้นำครอบครัว หมู่ที่ ๑ ตำบลนาเกลืออำเภอนาเกลือ จังหวัดกาฬสินธุ์”, โครงการวิจัย ,ปีงบประมาณ ๒๕๕๘, โครงการย่อยประกอบการฝึกอบรมรุ่นที่ ๓, (สถาบันวิจัยญาณสังวรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘), บทคัดย่อ.

๑.๘ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาเอกสาร(Documentary Research) และ การศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) โดยมุ่งที่จะศึกษาเรื่อง “ ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตาม หลักพระพุทธศาสนาสู่ระบบการบริหารคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001:2008 ” โดยศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กลอนกิจ อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยได้ ดำเนินการดังรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

๑.๘.๑ การศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร รายงาน และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๘.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑.๘.๓ การสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

๑.๘.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑.๘.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๑.๘.๑ การศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร รายงาน และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๘.๑.๑ การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยดำเนินการ ดังนี้

๑.๘.๑.๑.๑ ศึกษาจากข้อมูลชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources) จาก พระไตรปิฎกภาษาบาลีและภาษาไทยที่เกี่ยวข้องกับหลักธรรมาภิบาลทรัพยากรมนุษย์ในพุทธ ศาสนา เรื่องพรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อิทธิบาท ๔ และจริต ๖

๑.๘.๑.๑.๒ ศึกษาจากข้อมูลชั้นทุติยภูมิ โดยศึกษาจากอรรถกถา ฎีกา อนุฎีกา ปกรณ์วิเสส และตำราอื่นๆ ทั้งเป็นภาษาบาลี ภาษาไทยและเอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับการ บริหารทรัพยากรมนุษย์

๑.๘.๑.๑.๓ ศึกษาข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามระบบการบริหารคุณภาพ มาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๐๘ และเอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑:๒๐๐๘

๑.๘.๑.๑.๔ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานนโยบาย โครงสร้าง บทบาท หน้าที่และจุดเด่น จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค และความสามารถที่จำเป็นของพนักงานแต่ละฝ่าย ของบริษัท กลอนกิจ อินเทอร์เน็ต จำกัด

๑.๘.๑.๑.๕ วิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาตามข้อมูลชั้นปฐมภูมิ และชั้น ทุติยภูมิ

๑.๘.๑.๒ การศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) โดยดำเนินการ ตามลำดับขั้น ดังนี้

๑.๘.๑.๒.๑ ศึกษาเป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามพุทธศาสนา โดยวิเคราะห์หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อิทธิบาท ๔ และจริต ๖ จากพระไตรปิฎก อรรถกถา ฎีกาและเอกสารวิชาการ

๑.๘.๑.๒.๒ ศึกษาเป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามข้อกำหนด ISO ๙๐๐๑:๒๐๐๘ โดยวิเคราะห์ ข้อกำหนด ๖.๒ ทรัพยากรมนุษย์ จากเอกสารทางวิชาการและผลการวิจัย

๑.๘.๑.๒.๓ วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท กลอนกิจ อินเตอร์เทค จำกัด จาก โครงสร้างองค์กร แผนพัฒนาของบริษัทฯ โครงการและกิจกรรมที่ปฏิบัติประจำปี Job Description และ SWOT(จุดแข็ง- จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค) เพื่อวางแผนพัฒนาตามจุดแข็งและโอกาสที่ดีของบริษัทฯให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะวางแผนพัฒนาจุดอ่อน ที่เป็นปัญหาและอุปสรรค ของบริษัทที่เน้นตามความสามารถที่จำเป็น(Necessary Competency)ของ ISO 9001:2008 ตามบทบาทหน้าที่และสอดคล้องตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ พรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อิทธิบาท ๔

๑.๘.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑.๘.๒.๑ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการ กรรมการบริหาร หัวหน้าฝ่ายจำนวน ๓ ฝ่าย หัวหน้าแผนก จำนวน ๕ แผนก ได้แก่ แผนกการตลาด แผนกคลังสินค้า สำเร็จรูปและกระจายสินค้า แผนกวางแผนการผลิต แผนกผลิตสินค้า แผนกออกแบบ (R&D) แม่พิมพ์ แผนกตรวจสอบสินค้า (Quality Control) แผนกจัดซื้อ แผนกบุคคล แผนกการเงิน รวมพนักงานจำนวน ๒๐๐ คน

๑.๘.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้จัดการ กรรมการบริหาร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก และพนักงาน ใช้วิธีการสุ่มมาจากประชากรในแต่ละฝ่าย ดังนี้

๑) สุ่มแบบระดับชั้น(Stratified random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด ๖๐ คน^{๔๔} (คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของประชากร)

๒) สุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) เพื่อแยกพัฒนาตามบทบาทหน้าที่และความสามารถที่จำเป็น (Necessary Competency) ของกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

^{๔๔}ที่มา:วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และโดยทั่วไปกลุ่มย่อยที่ใช้ในการทดสอบมักมีจำนวน ๓๐ คน ของ รศ.พวงรัตน์ ทวีรัตน์ , (สำนักงานทดสอบฯ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , ๒๕๓๑), หน้า ๙๓,๒๔๖.

(๑) กลุ่มบริหาร หมายถึง ผู้จัดการ กรรมการบริหาร หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าแผนก จำนวน ๑๐ คน

(๒) กลุ่มหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานฝ่ายบุคคล จัดซื้อ การเงิน คลังสินค้า สำเร็จรูป การตลาดทั้งภายในและต่างประเทศ จำนวน ๒๐ คน

(๓) กลุ่มพนักงาน หมายถึง พนักงานฝ่ายโรงงาน แผนกการผลิต การออกแบบ (R&D) และตรวจสอบสินค้า จำนวน ๓๐ คน

๑.๘.๒.๓ กระบวนการฝึกอบรม พัฒนาตามความสามารถที่จำเป็น (Necessary Competency)แยกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหารใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ กลุ่มบุคลากรใช้หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ กลุ่มโรงงานการผลิตใช้หลักธรรมอิทธิบาท ๔ โดยใช้วิธีการรับฟังหลักธรรม การปฏิบัติธรรมสติปัญญา ๔ และจริต ๖ การเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านศาสนาและสังคม ใช้ระยะเวลาในพัฒนา ๓ เดือน

๑.๘.๒.๔ ทดสอบความรู้ (Pre-test) และ (Post-test) ด้านหลักธรรม การปฏิบัติธรรมและการปฏิบัติงานด้วยตนเองและผู้บังคับบัญชา

๑.๘.๒.๕ วิเคราะห์ผลจากการอบรม/พัฒนาของกลุ่มบริหาร กลุ่มหัวหน้างาน กลุ่มพนักงานว่ามีการพัฒนาตนเองตามผลทดสอบ (Pre-test) และ (Post-test)

๑.๘.๒.๖ นำผลการวิเคราะห์ ไปใช้ประยุกต์ในการพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๑.๘.๓ การสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

๑.๘.๓.๑ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านISO 9001:2008 จากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมปัญหามาใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการสร้างเครื่องมือ

๑.๘.๓.๒ สร้างเครื่องมือโดยใช้ข้อมูลจากข้อ ๓.๓.๑. เป็นแนวทางและนำมาสร้างเครื่องมือ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยดำเนินการ แบ่งออกเป็น ๔ ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ ๑ แบบทดสอบความรู้หลักธรรม พรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ อิทธิบาท ๔ Pre-test และ Post-test ประกอบด้วย ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ประกอบด้วยข้อมูลสถานภาพทั่วไปจำนวน ๗ ข้อเป็นการตอบแบบคำร้อยละ

ตอนที่ ๒ ประกอบด้วยหัวข้อรายการด้านความรู้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔

สังคหวัตถุ ๔ อิทธิบาท ๔ หลักธรรมละจำนวน ๒๐ ข้อเป็นการตอบแบบคำร้อยละ

ฉบับที่ ๒ แบบทดสอบการปฏิบัติธรรม Pre-test และ Post-test ประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานการปฏิบัติธรรม ๕ ข้อ เป็นการตอบแบบคำ
ร้อยละ

ตอนที่ ๒ แบบวิเคราะห์คัดแยกจิต ประกอบด้วยหัวข้อของกลุ่มรายการที่เป็น
บุคลิกลักษณะของผู้มีจิตทั้ง ๖ จิต จำนวน ๖ หัวข้อ คือ ก ข ค ง จ และฉ โดยให้กลุ่ม
บุคลิกลักษณะที่ตรงกับตนเองมากที่สุด เพียงหัวข้อเดียว เป็นการตอบแบบคำร้อยละ

ตอนที่ ๓ ประกอบด้วยหัวข้อรายการด้านความรู้ปฏิบัติธรรมจำนวน ๒๐ ข้อเป็น
การตอบแบบคำร้อยละ

ฉบับที่ ๓ แบบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง ก่อนและหลังการปฏิบัติธรรม
ประกอบด้วยหัวข้อรายการด้านบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งงาน ตามระบบการบริหารคุณภาพ
มาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๔ ระดับ คือ
ดีมาก ดี พอใช้ ปรับปรุง มี ๓ ชุด

ชุดที่ ๑ กลุ่มบริหาร จำนวน ๘ ข้อ

ชุดที่ ๒ กลุ่มหัวหน้างาน จำนวน ๖ ข้อ

ชุดที่ ๓ กลุ่มพนักงาน จำนวน ๘ ข้อ

ฉบับที่ ๔ แบบประเมินการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ก่อนและหลังการปฏิบัติ
ธรรมประกอบด้วยหัวข้อรายการด้านทรัพยากรมนุษย์ตามข้อกำหนด ๖.๒ ของระบบการบริหาร
คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 จำนวน ๑๓ ข้อเป็นการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
Scale) มี ๔ ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ ปรับปรุง

๑.๘.๓.๓ ผู้วิจัยได้เลือกเครื่องมือที่มีผู้จัดทำไว้แล้ว ดังนี้

๑) แบบทดสอบความรู้หลักธรรม ด้านพรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ และการปฏิบัติ
ธรรม จากแบบทดสอบรายจุดประสงค์การเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
ของคณั ไชโยธาและเอกรินทร์ สัมहाศาล^{๔๕}

๒) แบบทดสอบความรู้หลักธรรม ด้านอิทธิบาท ๔ จากแบบทดสอบรายจุดประสงค์การ
เรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ของอัมชา ก.บัวเกษตร

^{๔๕}คณั ไชโยธา เอกรินทร์ สัมहाศาล,แบบทดสอบประเมินผลรายวิชาพระพุทธศาสนาหลักสูตร
มัธยมศึกษาตอนต้นพุทธศักราช๒๕๒๑ (ฉบับปรับปรุงพ.ศ.๒๕๓๓), กรุงเทพมหานคร:อัครเจริญทัศน์
,๒๕๓๓), หน้า ๓๐-๓๖.

และนพดล ขวัญชนะภักดี^{๔๖}

๓) แบบสอบถามด้านทรัพยากรมนุษย์ตามข้อกำหนด ๖.๒ ของระบบการบริหาร
คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 ของปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล^{๔๗}

๔) นำเครื่องมือไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและ
แก้ไขเพื่อให้ได้คำตอบที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้นเป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
โดยวิธีตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา

๕) นำเครื่องมือที่ได้แก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้
(Tryout) กับบุคลากร ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐ คน เพื่อพิจารณาความเป็นปรนัยของ
เครื่องมือ ด้านเนื้อหา ความเหมาะสม รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่จะมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความ
สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC⁺ (Statistical Package for Social
Science) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๕ ๖) นำเครื่องมือมาปรับปรุง แล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบพิจารณาจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บและรวบรวมข้อมูล

๑.๘.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑.๘.๔.๑ นำหนังสือ ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ในการทำวิจัยจากบัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเสนอต่อผู้บริหาร บริษัท กลอนกิจ อินเตอร์เท
รค จำกัด เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ๑.๘.๔.๒ ผู้วิจัยได้เก็บและรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเอง
และได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากบุคลากรบริษัท กลอนกิจ อินเตอร์เทรค จำกัด ทุกคนให้ความ
ร่วมมือ และส่งกลับคืน ๑๐๐%

๑.๘.๔.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๑๔ พฤษภาคม-๑๔ สิงหาคม พ.ศ.
๒๕๕๔

๑.๘.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๑.๘.๕.๑ การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งการ
วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

^{๔๖} อัมชา ก.บัวเกษตรและนพดล ขวัญชนะภักดี, แบบทดสอบประเมินผลรายวิชาพระพุทธศาสนา
หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้นพุทธศักราช ๒๕๒๑ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๓๓), กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนา
พานิช, ๒๕๓๓), หน้า ๔๑-๔๔.

^{๔๗} ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, ISO 9001:2008 กับการบริหารงานบุคคลและฝึกอบรม,
(กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, ๒๕๕๒), หน้า ๕๓-๕๕.

๑.๘.๕.๒ หาค่าร้อยละของการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยการประเมินตนเอง และแบบสัมภาษณ์

๑.๘.๕.๓ หาค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแบบประเมินการปฏิบัติงาน

๑.๘.๕.๔ วิเคราะห์ข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นเพิ่มเติม

๑.๘.๕.๕ ประมวลผลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC⁺ (Statistical Package for Social Science)

การพิจารณาการให้คะแนนคำตอบเกี่ยวกับคะแนน Pre-test และ Post-test โดยกำหนดคะแนนเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

๐-๕.๕๕	หมายถึง	ต้องปรับปรุง
๖-๑๐.๕๕	หมายถึง	พอใช้
๑๑-๑๕.๕๕	หมายถึง	ดี
๑๖-๒๐	หมายถึง	ดีมาก

การพิจารณาคะแนน Pre-test และ Post-test ในมิติของมีพัฒนาการคือ คะแนน Post-test สูงกว่าคะแนน Pre-test = ๐.๐๕

การพิจารณาการให้คะแนนคำตอบเกี่ยวกับการปฏิบัติธรรมและคะแนน Pre-test และ Post-test เป็นค่าร้อยละ

๐.๐๐ - ๔๕.๕๕	หมายถึง	ต้องปรับปรุง
๕๐.๐๐ - ๖๔.๕๕	หมายถึง	พอใช้
๖๕.๐๐ - ๘๕.๕๕	หมายถึง	ดี
๘๐.๐๐ - ๑๐๐	หมายถึง	ดีมาก

อนึ่ง การให้คะแนนคำตอบในแบบประเมินเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๔ ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้

๑	หมายถึง	ต้องปรับปรุง
๒	หมายถึง	พอใช้
๓	หมายถึง	ดี
๔	หมายถึง	ดีมาก

การพิจารณาค่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประเมินการปฏิบัติงานในระดับดีมาก ดี พอใช้และ ต้องปรับปรุง พิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนดังนี้^{๔๔}

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๐.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึงต้องปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง พอใช้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๐๐ หมายถึง ดีมาก

๑.๘.๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย จากสูตรดังนี้

๑.๘.๖.๑ หาค่าร้อยละ (Percentage) จากสูตรดังนี้

ร้อยละของรายการใด =

$$\frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ของรายการทั้งหมด}} \times 100$$

๑.๘.๖.๒ หาค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) จากสูตรดังนี้^{๔๕}

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต

$\sum fX$ = ผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

N = จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

^{๔๔}บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๐๐.

^{๔๕}ชูศรี วงศ์รัตนะ, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๐), หน้า ๔๒.

๑.๘.๖.๓ หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากสูตรดังนี้^{๕๐}

$$S.D = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \frac{(\sum fx)^2}{N^2}}$$

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx^2$ = ผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสองของคะแนน

$\sum fx$ = ผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

N = จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

๑.๘.๖.๔ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จากสูตรดังนี้^{๕๑}

$$t = \frac{P\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-P^2}}$$

t = ค่าของการแจกแจง

P = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

N = จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

๑.๘ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๘.๑ ทำให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจหลักกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามพุทธศาสนา

๑.๘.๒ ทำให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ ข้อกำหนด ด้านทรัพยากรมนุษย์ของระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008

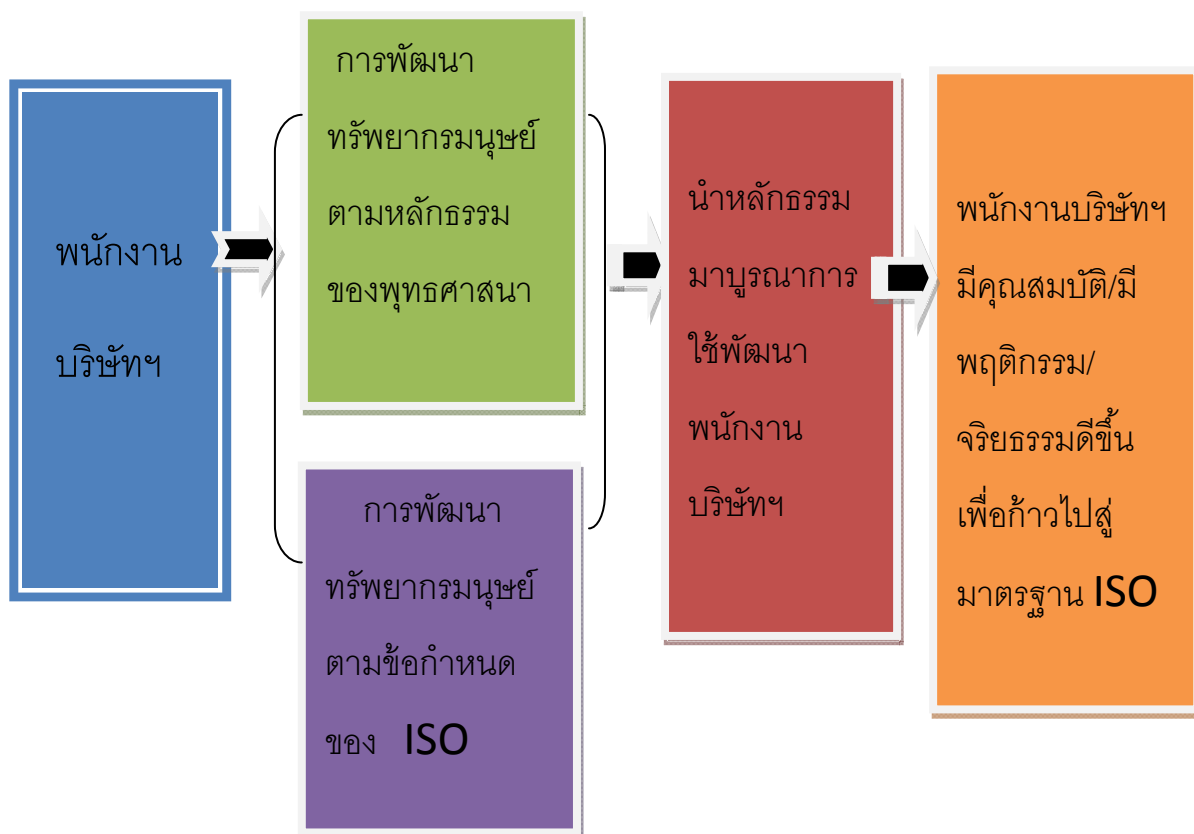
๑.๘.๓ ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์หลักกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามพุทธศาสนา เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008

๑.๘.๔ ทำให้ได้แนวทางในการบูรณาการหลักกรรมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008

^{๕๐}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๔.

^{๕๑}พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : เจริญผล, ๒๕๓๑), หน้า ๑๕๓.

๑.๑๐ กรอบความคิดที่ ๑ (Conceptual Framework)



รูปที่ ๑.๑

พนักงานบริษัท คือ บุคลากรของ บริษัท กลอนกิอินเตอร์เทรด จำกัด ที่ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้จัดการแผนก หัวหน้าแผนก และพนักงานทั่วไปรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตาม หลักธรรมของพระพุทธศาสนา เป็นการนำแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และหลักธรรมของ พระพุทธศาสนา มาใช้พัฒนาบุคลากรในองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามข้อกำหนด ISO ข้อกำหนดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ ISO ข้อ ๖.๒.๒ ว่าด้วยเรื่องความสามารถที่จำเป็นต่อ ความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ โดยมีการนำองค์ความรู้จากการอบรม หรือการปฏิบัติมา บูรณาการใช้เพื่อการบรรลุผลตามความสามารถที่จำเป็น

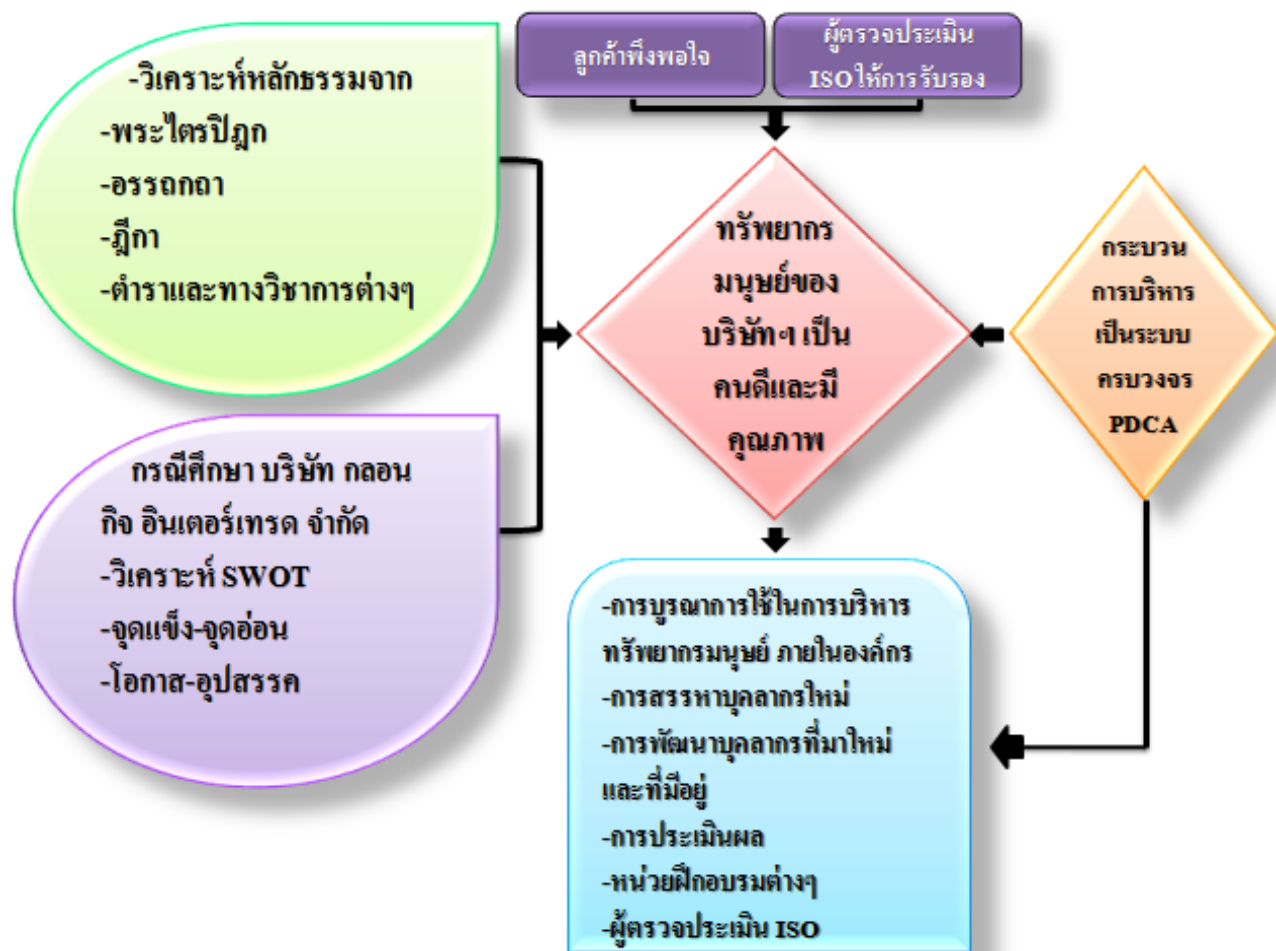
๒.๑๑ กรอบความคิดที่ ๒ (FLOW CHART)



รูปที่ ๑.๒

การอบรมพัฒนาทรัพยากรของพระพุทธศาสนาเป็นการพัฒนาทั้งทางจิตและทางกาย เพื่อให้มนุษย์เป็นผู้มีศีล เจริญสมาธิและเกิดปัญญา โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ ให้มนุษย์เข้าสู่กระแสพระนิพพาน ส่วนการอบรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO นั้น คือ การอบรมให้บุคคลากรสร้างระบบของคุณภาพมาตรฐานและพัฒนาให้บุคคลากรมีความสามารถในการบริหารงานและสามารถผลิตสินค้าได้มาตรฐานตามความต้องการของลูกค้า

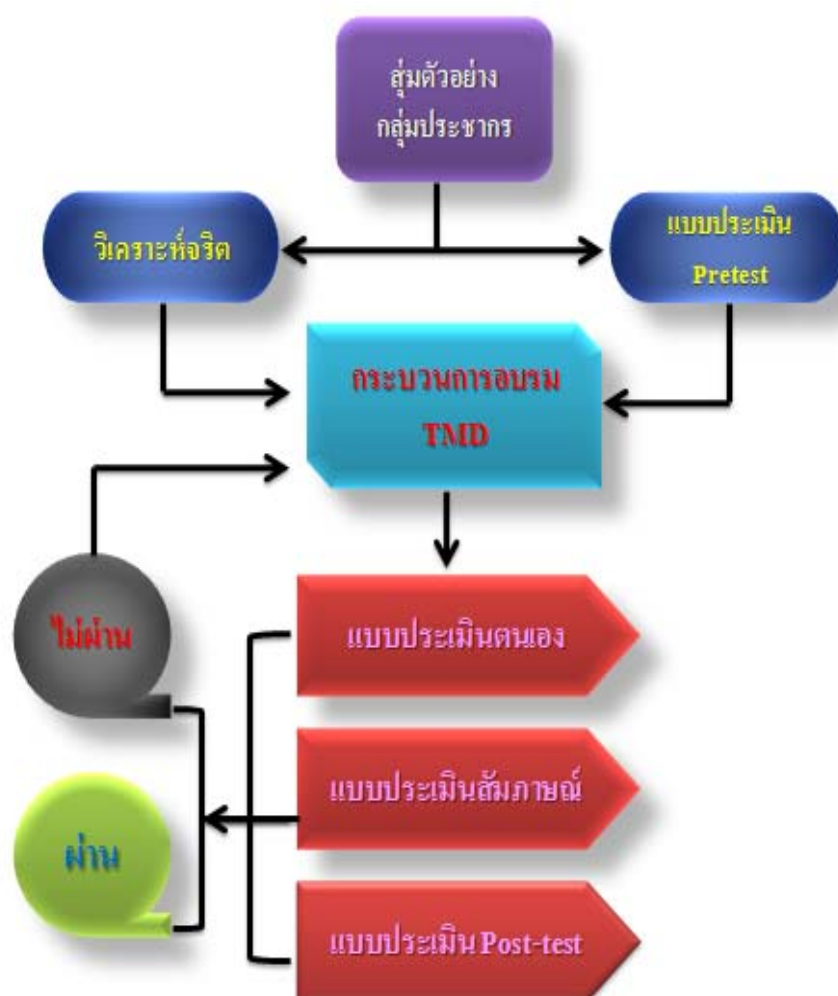
๒.๑๒ กรอบความคิดที่ ๓



รูปที่ ๑.๓

ศึกษาและวิเคราะห์หลักธรรมจากพระไตรปิฎกอรุณกถา ฎีกาและเอกสารของ พระพุทธศาสนาและตารางเอกสารทางวิชาการของการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับตำรา และเอกสารทางวิชาการของการบริหารตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำการ วิเคราะห์ SWOT เพื่อหาจุดอ่อนของบริษัท กลอนกิจ อินเตอร์เทรด จำกัด เพื่อทำการอบรมบริหาร มาตรฐาน ISO 9001:2008 และวิเคราะห์หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ สังคหวัตถุ ๔ และอิทธิบาท ๔ มา บูรณาการเพื่ออบรมพัฒนา บุคลากรโดยใช้กระบวนการบริหาร PDCA

๒.๑๓ กรอบความคิดที่ ๔



รูปที่ ๑.๔

ตัวอย่างกลุ่มประชากร คือการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรแบบง่ายจากจำนวนประชากรทั้งหมด

วิเคราะห์จิต คือการคัดแยกจิตของกลุ่มประชากรที่สุ่มได้

แบบประเมิน Pre-Test คือการออกแบบประเมินกลุ่มประชากรตัวอย่างที่สุ่มได้ให้ตอบแบบสอบถามก่อนเข้ารับการอบรมพัฒนาและปฏิบัติธรรม

กระบวนการการอบรม TMD คือแบบวิธีการในการอบรมพัฒนากลุ่มประชากรตัวอย่างโดยใช้ เทคนิค (T) การบริหารจัดการ (M) และหลักธรรมพระพุทธศาสนา (D) มาอบรมพัฒนาประชากรกลุ่มตัวอย่าง

แบบประเมิน Post-Test คือแบบสอบถามที่ให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างตอบภายหลังการปฏิบัติธรรม