

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่น่าสนใจเพื่อพัฒนาทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการวางแผน การจัดองค์กร การจูงใจ และการควบคุม ทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรวัตถุดิบบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยดี๑ การบริหารจัดการจะมีบทบาทมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันมีองค์กรเกิดขึ้นมากมาย ที่ใดมีองค์กรที่นั่นจะต้องมีการ บริหารจัดการ และในอนาคตที่ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเจริญขึ้นมาก องค์กรก็จะเกิดขึ้นมาก การบริหารจัดการก็จะมีบทบาทมากยิ่งขึ้นเช่นกัน ผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการบริหารงานนับตั้งแต่ระดับครอบครัวไปจนถึงการบริหารประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า 6M^๑ คือ Man หมายถึง บุคลากรผู้ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับระบบงาน Money หมายถึง เงินหรือทรัพย์สินที่มีค่าเป็นเงินของระบบ Material หมายถึง ตัวสินค้าหรือวัสดุที่ใช้ในการผลิตสินค้า Machine หมายถึง เครื่องจักร อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในโรงงานหรือในสำนักงาน Management หมายถึง การบริหารระบบ ซึ่งเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ทำให้ระบบเกิดปัญหา Morale หมายถึงขวัญและกำลังใจของบุคคลในระบบ หรือหมายถึง ค่านิยมของคนที่มีต่อระบบ หรือต่อองค์กรมากกว่า ซึ่งเป็นค่านิยมของคนในระบบที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นค่านิยมของผู้บริโภคหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนให้ระบบอยู่รอด และกระตุ้นใจด้วยวิธีต่าง ๆ

การบริหารจัดการองค์กรเป็นภาระของผู้นำ ที่จะชักนำให้พนักงานในองค์กรร่วมมือร่วมใจกัน ในการจัดการต่าง ๆ Man หรือคนนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ในองค์ประกอบรวมต่าง ๆ เพราะทุกสิ่งทุกอย่างนั้นเกิดขึ้นได้ก็เพราะคนเป็นคนดำเนินการทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการ การวางแผน การดำเนินงาน การดูแล การกำกับ การปรับปรุงงานตลอดจนการบริหารงานต่าง ๆ นั้น ความสำคัญทั้งหลายที่จะเกิดขึ้นโดยเฉพาะความสำเร็จที่เกี่ยวกับคนนั้น จะกล่าวได้ว่าผู้นำเป็นส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญเป็นอันดับแรกต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการ เนื่องจากผู้นำนั้นเป็นศูนย์รวมแห่งพลังทั้งหลายทั้งปวงในองค์กร จึงกล่าวได้ว่าคนเป็นแกนกลางในการใช้อิทธิพลและอำนาจประสานกัน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่องค์กรนั้นตั้งเอาไว้ ผู้นำจึงเปรียบเสมือนแกนนำ หรือหลักชัยที่จะทำให้การดำเนินการและการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานและองค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์

การบริหารเป็นกิจกรรมในการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการวางแผน การจัดองค์กร การจูงใจ และการควบคุม

^๑ พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และ ชลิตา ศรมณี, องค์การและการจัดการในภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๐), หน้า ๑๗.

ทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรวัตถุดิบให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยดี^๒ การบริหารจัดการจะมีบทบาทมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันมีองค์กรเกิดขึ้นมากมาย ที่ใดมีองค์กรที่นั่นจะต้องมีการบริหารจัดการ และในอนาคตที่ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเจริญขึ้นมาก องค์กรก็จะเกิดขึ้นมาก การบริหารจัดการก็จะยิ่งมีบทบาทมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

ถึงแม้ว่าหลักสามัญโดยทั่วไปในการบริหารองค์กรจะเกิดจากการผสมผสานความสามารถของบุคคลหลายฝ่าย ดังเช่นคำกล่าวของ “นงา คองเสรษฐสกุล” (๒๕๔๗) ที่ว่า “ความสามารถขององค์กร มิได้เกิดจากความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หากแต่เป็นการผสมผสานในความสามารถส่วนบุคคล (specialized capabilities) กับความสามารถตามหน้าที่ งาน (functional capabilities) เข้าด้วยกันทำให้เกิดเป็นภูมิความรู้ ภูมิปัญญาและความสามารถ ที่เฉพาะขององค์กร ร่วมกับการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานขององค์กรนั้น ๆ อันนำไปสู่ ความสามารถ และศักยภาพขององค์กร ในการสร้างความได้เปรียบในการทำงานขององค์กรอย่าง^๓ จะเห็นได้ว่า องค์กรทั้งหลายอยู่ได้ด้วยความสามารถอันเกิดจากบุคคลหลายฝ่ายแต่ที่สำคัญที่สุดก็ต้องขึ้นอยู่กับ ผู้นำหรือผู้บริหารหลักขององค์กรนั้น ๆ ว่าจะใช้หลักการหรือ ยุทธศาสตร์ใดมาเป็นแนวทางในการ ดำเนินการเพื่อบริหารองค์กร

ภายใต้สภาพการณ์ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ของโลกยุคเศรษฐกิจใหม่ (new economy) โดยเฉพาะกระแสโลกาภิวัตน์ การแข่งขันอย่างเข้มข้นในตลาดการค้าเสรีโลก จากการเข้ามาใหม่ของผู้ประกอบการรายใหม่ การแข่งขันผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และ การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาของเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร ส่งผลกระทบทำให้ องค์กรทั้ง ภาครัฐและเอกชน ต้องประสบกับความไม่แน่นอนเพิ่มมากขึ้น สินค้าและบริการมีให้ เลือกมากขึ้นจึง ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันสูงขึ้น ผู้บริหารหรือผู้นำขององค์กรจำเป็นต้อง พัฒนาสร้าง ความสามารถขององค์กรให้มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว ตอบสนองต่อการ ผันแปรอย่างรวดเร็วท่ามกลางปัจจัยที่เป็นแรงกดดัน และคงไว้ซึ่ง ความสามารถในการแข่งขันเพื่อ ความอยู่รอดอย่างยั่งยืนในระยะยาว สามารถผูกมัดจิตใจของคนในหน่วยงาน องค์กร

การประปานครหลวง ได้กำหนดให้โครงการปรับปรุงระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นโครงการในยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. ฉบับที่ ๓/๒๕๕๕-๒๕๕๙) โดยมีการทบทวนและ ปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ใน ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ กปน. ได้มีการปรับปรุงระบบฯ สอดคล้องกับมาตรฐานระบบความต่อเนื่อง ทางธุรกิจ (มอก. ๒๒๓๐๑-๒๕๕๕) ที่กำหนดโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับ ISO ๒๒๓๐๑ โดยประกอบไปด้วยการจัดทำนโยบายและกรอบการบริหาร ความต่อเนื่องทางธุรกิจ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ การประเมินความเสี่ยง ทบทวนและ บูรณาการแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ของกระบวนการ ทางธุรกิจที่สำคัญให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

^๒ เสนาะ ดีเยาว์, **หลักการบริหาร**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๑.

^๓ นงา คองเสรษฐสกุล, **บทบาทผู้นำกับการสร้างความสามารถในองค์กร**, วารสารวิชาการ, (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๗), หน้า ๘๓-๘๗.

การประปานครหลวง ให้บริการงานประปาที่มีมาตรฐานคุณภาพคุ้มค่า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้นั้น ส่วนหนึ่งนโยบายการบริหารงานขององค์กรก็มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมองค์กรให้สามารถสร้างความมั่นใจ คงไว้ซึ่งความมั่นคงในการให้บริการกับลูกค้า

ดังนั้นความสำคัญของการประปาและความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต ถือว่าเป็นการขยายและการให้บริการของรัฐไปสู่ประชาชนในลักษณะของการผูกขาดโดยรัฐ น้ำนั้นถือว่ามีความสำคัญมากสำหรับสิ่งมีชีวิต และน้ำเป็นสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่อทุกชีวิต ฉะนั้นเพื่อจะให้องค์กรดำเนินไปอย่างยุติธรรม ผู้บริหารของการประปานครหลวง ภาค ๑ จะพยายามบริหารจัดการเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด และการประปาได้รับประโยชน์เช่นกัน แนวทางที่จะทำให้การประปานครหลวงดำเนินไปได้ด้วยดี ผู้บริหารงานของต้องนำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาบูรณาการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร

ในพระพุทธศาสนา พระพุทธเจ้าในฐานะทรงเป็นผู้นำบริษัท ๔ ทรงบริหารกิจการของคณะสงฆ์ด้วยหลักธรรมหลายอย่าง สำหรับผู้ภักดีจิตใจของคนในหน่วยงาน องค์กร พระพุทธเจ้าทรงแสดงสังฆัตถุ ๔ ไว้ในพระสูตรตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค มี ๔ ประการ คือ ทาน การให้ , ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ วาจาเป็นที่รัก, อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ และสมานัตตา การวางตนสม่ำเสมอ^๔ ซึ่งพระดำรัสหมายถึงการให้เพื่อส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจ ในการทำงานอย่างเป็นกัลยาณมิตรของผู้บริหาร หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคีประกอบด้วย ๑) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา ๒) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคีเกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ๓) อตถจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม ๔) สมานัตตา คือ ทำตัวให้เสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอ กัน ไม่เอาเปรียบ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^๕

ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลายๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและที่ไม่ดีที่เกิดขึ้น คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ (Achievement) การยอมรับ (Recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัทและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงื่อนไข และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน Herzberg ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or maintenance factors)

^๔ ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๓/๒๕๕.

^๕ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), **ธรรมบุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจใคร่ที่จะศึกษา การบูรณาการหลักสังคหวัตถุกับบริหารการ ประปานครหลวง ภาค ๑ เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร พนักงานในองค์กร ให้มี ประสิทธิภาพอย่างมีคุณภาพ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่อง บูรณาการหลักสังคหวัตถุกับ การบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้ง ๓ ข้อ เพื่อศึกษา หลักสังคหวัตถุในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท เพื่อศึกษาการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ และเพื่อ บูรณาการหลักสังคหวัตถุในการบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ อันจะเป็นข้อมูลนำเสนอเป็น วิทยานิพนธ์ที่เป็นองค์ความรู้ทางพระพุทธศาสนา ซึ่งยังไม่มีการศึกษาวิเคราะห์สรุปไว้เป็นงานวิจัย อย่างเป็นทางการ ผู้วิจัยจึงต้องการค้นคว้าและนำเสนอในเรื่องนี้

๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย

- ๑.๒.๑ เพื่อศึกษาหลักสังคหวัตถุในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท
- ๑.๒.๒ เพื่อศึกษาการบริหารงานการประปานครหลวง ภาค ๑
- ๑.๒.๓ เพื่อบูรณาการหลักสังคหวัตถุในการบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

- ๑.๓.๑ สังคหวัตถุในพระพุทธศาสนาเถรวาทเป็นอย่างไร
- ๑.๓.๒ การบริหารงานการประปานครหลวง ภาค ๑ เป็นอย่างไร
- ๑.๓.๓ การบูรณาการหลักสังคหวัตถุในการบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ เป็นอย่างไร

๑.๔ ขอบเขตในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่อง บูรณาการหลักสังคหวัตถุกับบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ นี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังต่อไปนี้

- ๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหาในพระพุทธศาสนาเถรวาท

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและคุณค่าของสังคหวัตถุ ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตา ในพระพุทธศาสนาเถรวาท และการ บริหารงานของผู้บริหารงานการประปานครหลวง ภาค ๑ ใน ๒ ด้าน คือ ๑) ด้านบริหารบุคลากร ๒) ด้านการบริหารงบประมาณ ๓) ด้านการบริหารงานทั่วไป ๔) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ๕) ด้านให้บริการประชาชน ๖) ด้านจริยธรรม

- ๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเอกสาร

ผู้วิจัยจะศึกษาจากพระไตรปิฎก อรรถกถา ฎีกาหนังสือวิชาการทาง พระพุทธศาสนาอื่นๆ และจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยจะศึกษาเนื้อหาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเขียนโดยบุคลากรทางด้านการบริหารทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีชื่อเสียง มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในสังคมไทยปัจจุบัน นอกจากนี้จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารของผู้ทรงคุณวุฒิทางพระพุทธศาสนาและผู้บริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ จำนวน ๑๐ ท่าน เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นองค์ประกอบในการบริหารตามหลักพระพุทธศาสนาจากประสบการณ์ตรง

- ๑) พระเมธีวชิรสร, ผศ.ดร., (สุเทพ ปสิวิโก)
- ๒) ศาสตราจารย์ (พิเศษ) อติศักดิ์ ทองบุญ ราชบัณฑิต
- ๓) ผศ.ดร.มนตรี สิริโรจนานนท์
- ๔) ผู้ช่วยผู้ว่าการการประปานครหลวง ภาค ๑
- ๕) ผู้จัดการการประปานครหลวง สาขา สุขุมวิท
- ๖) ผู้จัดการการประปานครหลวง สาขา พระโขนง
- ๗) ผู้จัดการการประปานครหลวง สาขา สมุทรปราการ
- ๘) ผู้อำนวยการกองรายได้การประปานครหลวง สาขา สุขุมวิท
- ๙) ผู้อำนวยการกองธุรกิจการบริการการประปานครหลวง สาขา

สุขุมวิท

- ๑๐) ผู้อำนวยการกองบริการการประปานครหลวง สาขา สุขุมวิท

๑.๔.๔ สรุปและนำเสนอ

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ จึงขอกำหนดความหมายแห่งศัพท์เฉพาะที่จะใช้ในงานวิจัยนี้ ดังนี้

๑.๕.๑ หลักสังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนให้เกิดความสามัคคี ประกอบด้วย (๑) ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ (๒) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ (๓) อตถจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ (๔) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอกับต่อคนทั้งหลาย

๑.๕.๒ กัลยาณมิตร หมายถึง ผู้แนะนำ สั่งสอน ที่ปรึกษา เพื่อที่คบหา และบุคคลผู้แวดล้อมที่ดี ความรู้จักเลือกเสวนาบุคคลหรือเข้าร่วมอยู่กับท่านผู้ทรงคุณ ทรงปัญญา มีความสามารถ ซึ่งจะช่วยเหลือ สนับสนุน ชักจูง ชี้ช่องทาง เป็นแบบอย่าง ตลอดจนเป็นเครื่องอุดหนุนเกื้อกูลแก่กัน ให้ดำเนินก้าวหน้าไปด้วยดีในการศึกษาอบรม การครองชีวิต การประกอบกิจการและธรรมปฏิบัติ

๑.๕.๓ การบูรณาการ หมายถึง การนำหลักพุทธธรรม มาบูรณาการเพื่อการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งการให้บริการประชาชน การพัฒนางานในหน้าที่ การส่งเสริมองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ และความมั่นคงให้กับชีวิต

๑.๕.๔ ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่ายทุกแผนก ในองค์การการประปา นครหลวง ภาค ๑ ซึ่งประกอบด้วย สาขาสุขุมวิท สาขาพระโขนง และสาขาสุมทราปรการ

๑.๕.๕ องค์การการประปานครหลวง ภาค ๑ หมายถึง การประปานครหลวง ภาค ๑ ได้แก่ ๑) สาขาสุขุมวิท ๒) สาขาพระโขนง และ ๓) สาขาสุมทราปรการ ซึ่งให้บริการประชาชนในเรื่องการให้บริการและอำนวยความสะดวกเรื่องน้ำประปาแก่ประชาชน

๑.๖ ทบทวนเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยศึกษาข้อมูลที่เป็นหลักฐานจาก พระไตรปิฎก อรรถกถา ฎีกาอนุฎีกา ปกรณวิเสสเป็นลำดับ และจากเอกสารที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ศึกษาค้นคว้าแล้วเผยแพร่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ในเบื้องต้นผู้วิจัยได้สำรวจเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ก. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑.๖.๑ สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) สังคหวัตถุ เป็นหลักคุณธรรมในศาสนาพุทธ มีความหมายว่า ช่วยเหลืออุดหนุน วัตถุความช่วยเหลือที่ทำให้รักใคร่นับถือ กลมเกลียวกัน ต้องพฤติกรรมตามหัวข้อทั้ง ๔ นี้เสมอไป ได้แก่ ๑. ทาน ให้ปันสิ่งของ ๆ ตนแก่ผู้ที่ควรให้ปัน ๒. ปิยวาจา เจรจาว่าจาที่อ่อนหวาน ๓. อัตถจริยา ประพฤติสิ่งที่ประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔. สมานัตตตา ความเป็นคนมีตนเสมอ ไม่ถือตัว คุณทั้ง ๔ อย่างนี้ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้^๖

๑.๖.๒ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ได้กล่าวถึงหลักสังคหวัตถุธรรม คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนให้เกิดความสามัคคี ประกอบด้วย ๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา ๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม ๓. อัตถจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาละช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม ๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทันต่อคนทั้งหลาย^๗

๑.๖.๓ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้กล่าวถึงทฤษฎีการบริหาร สำหรับผู้บริหารการประปานครหลวง ให้สามารถเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาไว้ ดังนี้ การบริหารจะประสบความสำเร็จหรือไม่มีหลายปัจจัย ที่จะส่งเสริมและช่วยให้การบริหารจัดการประสบความสำเร็จได้ นักวิชาการได้นำ

^๖ สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน) , สังคหวัตถุ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหา มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๒๘), หน้า ๑๑.

^๗ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมานุญชีวิต พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

หลักการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า 6M มาประยุกต์ใช้ในมาศึกษาวิเคราะห์หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้นำกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ควบคู่กัน ที่เรียกว่า 6M นั้น ประกอบด้วย ๑) ด้านการบริหารบุคลากร (Man) ๒) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ๓) ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ๔) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) ๕) ด้านการให้บริการประชาชน (Market) ๖) ด้านจริยธรรม (Morality)^{๘๘}

๑.๖.๔ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวถึง การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น ว่ากระบวนการหรืออาจเรียกว่า กรอบแนวคิดนี้ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ รวมทั้งได้นำไปใช้และอ้างอิงกันพอสมควร และที่สำคัญ คือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างตรงประเด็น ครอบคลุมและกว้างขวางในหลายสถานการณ์^{๘๙}

๑.๖.๕ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้กล่าวถึงการบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย กระบวนการบริหารเกิดได้หลายแนวคิด เช่น โพสด์คอร์บ (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของลูเธอร์ กุลลิค (Luther Gulick) และลินดอล เออร์วิก (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร ๗ ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารตามแนวคิดของเฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย ๕ ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค์ (POCCC)^{๙๐}

๑.๖.๖ William Ouchi, ได้กล่าวถึงทฤษฎีของการบริหาร คือ ทฤษฎี Z โดยหลังจากการศึกษาการบริหารของธุรกิจญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา และได้ทำการประสมประสานกัน โดยมีแนวคิดด้านการบริหารดังนี้ ๑) การจ้างงานระยะยาว ๒) การตัดสินใจเป็นเอกฉันท์ ๓) ความรับผิดชอบเฉพาะบุคคล ๔) การประเมินผลและการเลื่อนตำแหน่งแบบค่อยเป็นค่อยไป ๕) การควบคุมในตัวเองไม่เป็นการบังคับโดยมีการวัดผลอย่างชัดเจนและเป็นทางการ ๖) เส้นทางอาชีพแบบเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับปานกลาง ๗) มีความเกี่ยวข้องในลักษณะครอบครัว^{๙๑}

๑.๖.๗ เสนาะ ดีเยาว์ ได้กล่าวถึงหลักการบริหาร และหลักสำคัญของการบริหาร ๕ ลักษณะ คือ ๑) การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน หมายความว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคม คือ อาศัยกลุ่มคนที่รวมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบให้สำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือของบุคคลอื่น มิฉะนั้นจะทำงานไม่สำเร็จ

^{๘๘} วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การวิจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์, อ่างแล้ว, หน้า ๑๔๖-๑๔๗.

^{๘๙} ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, ๒๕๔๔), หน้า ๑๒๓.

^{๙๐} วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น: สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย, (กรุงเทพมหานคร: โพธิ์เพช, ๒๕๔๕), หน้า ๓๙.

^{๙๑} William Ouchi, *Organization and Management*, (Eaglewood Cliffs: Prentice Hill, 1971), p. 283.

สาระสำคัญของการบริหารในข้อนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความเป็นผู้นำและสามารถทำงานเป็นทีมได้ มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้หากมีการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ และมีความสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ ๒) การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การต้องอาศัยความร่วมมือกันของคนทุกคนจึงจะทำให้สำเร็จลงได้ ๓) การบริหารเป็นการสมดุลงระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายความว่า ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ หมายความว่า ทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด ทำให้ได้ทั้งสองอย่างคือ งานบรรลุผลตามที่ต้องการและการใช้ทรัพยากรต่ำสุดจึงเป็นความสมดุลงระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ๔) การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่าเราอาศัยในโลกที่มีทรัพยากรจำกัด ดังนั้นการบริหารกับเศรษฐศาสตร์จึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด เศรษฐศาสตร์เป็น การศึกษาถึงการกระจายการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างไร ส่วนผู้บริหารในองค์การจะต้องผลิตสินค้าและบริหารให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ๕.การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถคาดคะเนเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น^{๑๒}

๑.๖.๘ พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) กล่าวถึงการบริหารเป็นวิธีการทำให้ งานสำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น (Getting things done through other people) และกล่าวว่าหน้าที่ของ ผู้บริหารเป็นกรอบในการพิจารณาของผู้บริหารให้สำเร็จ มี ๕ ประการ ตามคำย่อภาษาอังกฤษว่า “POSDC” ดังนี้ คือ P คือ Planning หมายถึง การวางแผน เป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เพื่อความสำเร็จที่จะตามมาในอนาคต ผู้บริหารที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร O คือ Organizing หมายถึง การจัดองค์กร เป็นการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกและสาย บังคับบัญชาภายในองค์กร มีการแบ่งงานกันทำและการกระจายอำนาจ S คือ Staffing หมายถึง งานบุคลากร เป็นการสรรหาบุคลากรใหม่ การพัฒนา บุคลากรและการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน D คือ Directing หมายถึง การอำนวยการ เป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดการดำเนินการตามแผน ผู้บริหาร ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและต้องมีภาวะผู้นำ C คือ Controlling หมายถึง การกำกับดูแล เป็นการ ควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กร รวมทั้งกระบวนการแก้ปัญหาภายในองค์กร^{๑๓}

๑.๖.๙ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ ได้กล่าวถึงทฤษฎีการบริหารเป็นความเชื่อทาง ศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (Administrative) นักวิชาการได้กำหนดหลักการในการบริหาร จัดการขึ้น ๑๔ ประการ เป็นส่วนประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหาร จัดการ ดังนี้

๑.การแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) ๒.อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ๓.การมีผู้บังคับบัญชาคนเดียว (Unity of Command) ๔.สายการ

^{๑๒} เสนาะ ตีแยว, **หลักการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๑-๒.

^{๑๓} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีในการบริหาร**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๓-๕.

บังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่ (Line of Authority) ๕.การรวมอำนาจ (Centralization) ๖.การมีเป้าหมายเดียวกัน (Unity of Direction) ๗.หลักความเสมอภาค (Equity) ๘.การออกคำสั่ง (Order) ๙.ความคิดริเริ่ม (Initiative) ๑๐.ความมีระเบียบวินัย (Discipline) ๑๑.ค่าตอบแทน (Remuneration of Personnel) ๑๒.ความมั่นคงในงาน (Stability of Tenure of Personnel) ๑๓.ผลประโยชน์ส่วนตัวมีความสำคัญน้อยกว่าผลประโยชน์ขององค์การ (Subordination of individual interests to the common interest) ๑๔.ความสามัคคี (Spirit de corps)^{๑๔}

๑.๖.๑๐ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ว่า “องค์ประกอบของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ ๒ ปัจจัย คือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factor) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) มีดังนี้

๑. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานและความสำเร็จก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มี ๕ ชนิด คือ ๑) ความสำเร็จของงาน (Achievement) ๒) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ๓) ลักษณะงาน (Work itself) ๔) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ๕) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement)

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) ทำงาน และทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้ความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดขึ้นในการทำงาน 11 ประการ คือ ๑) เงินเดือน (Salary) ๒) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) ๓) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with peers) ๔) สถานะของอาชีพ (Status) ๕) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relation with superior) ๖) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company policy and administration) ๗) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation with peers) ๘) สภาพการทำงาน (Working conditions) ๙) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) ๑๐) ความมั่นคงในงาน (Job security) ๑๑) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical)^{๑๕}

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๖.๑ ปชาบดี แยมสุนทร ได้วิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การส่งเสริมความผูกพันตามหลักสังคหวัตถุธรรมของแรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กลยุทธ์การส่งเสริมความผูกพันต้องครตามหลักสังคหวัตถุธรรม ประกอบด้วย ๑) ทาน ได้แก่ องค์กรควรมีการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างลักษณะงานอยู่เป็นประจำ การจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ เพื่อสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงาน ๒) ปิยวาจา ได้แก่ มีการจัดระบบสื่อสารประชาสัมพันธ์ อย่างทั่วถึงและชัดเจน ๓) อตถจริยา ได้แก่ การจัดโครงสร้างเพื่อส่งเสริมระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ การ

^{๑๔} ฟาโย, อังโน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ ทฤษฎีองค์การ: ฉบับมาตรฐาน, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, ๒๕๔๕), หน้า ๖๘-๖๙.

^{๑๕} เฮิร์ซเบิร์ก, The Motivation to Work, อังโน นวลจันทร์ เภสัชกร “ความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐), หน้า ๑๘.

สร้างมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสมกับสภาพองค์กร ๔) สมานัตตา ได้แก่ การบริหารจัดการลักษณะงานและองค์กรอย่างชัดเจน และยอมรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการปฏิบัติงาน^{๑๖}

๑.๖.๒ วิบูลย์ กุลกนิษฐ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ : กรณีศึกษา บมจ. ธนาकरกรุงไทย จังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของ บมจ.ธนาकर กรุงไทย จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านปิยวาจา ด้านทาน ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ ๔ ของ บมจ.ธนาकरกรุงไทย จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้า มีความพึงพอใจแตกต่างกันได้แก่ การศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ลูกค้า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ได้แก่ เพศ และอายุ^{๑๗}

๑.๖.๓ ไพฑูรย์ ขุนอาสา วิจัยเรื่อง “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตร” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียน ยังมีความเข้าใจในหลักสังคหวัตถุธรรมไม่ชัดเจนดี จึงไม่สามารถนำหลักสังคหวัตถุธรรมไปใช้ในการบริหารงานได้ครบถ้วนเต็มที่ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมข้อนี้ให้ถูกต้องก่อน จึงจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและก่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริหารงานได้อย่างแท้จริง^{๑๘}

๑.๖.๔ นายปริษา ทิศรอด วิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กับองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านสมานัตตตา ด้านอรรถจริยา ด้านปิยวาจาและด้านทาน

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าผูกพันในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ การนึกถึงบริษัทในทางที่ดี ความภูมิใจในงานที่ทำและความปรารถนาที่จะอยู่กับบริษัท

^{๑๖} ปชาบดี แยมสุนทร, “กลยุทธ์การส่งเสริมความผูกพันตามหลักสังคหวัตถุธรรมของแรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต*, รวมบทคัดย่อและองค์ความรู้หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (คณะสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชมหาวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๙๔.

^{๑๗} วิบูลย์ กุลกนิษฐ, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการตามแนวสังคหวัตถุ:กรณีศึกษา บมจ. ธนาकरกรุงไทย จังหวัดนครปฐม”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชมหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๑๓๓ .

^{๑๘} ไพฑูรย์ ขุนอาสา, “ผู้บริหารกับการใช้สังคหวัตถุธรรม : ศึกษากรณีผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตร”, *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๒), บทคัดย่อ.

การปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่ การฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยียังมีน้อย พนักงานระดับปฏิบัติการยังไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายต่างๆของบริษัทฯ ยังไม่มีค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการแก่ครอบครัวพนักงาน การปรับเลื่อนตำแหน่งพนักงานยังไม่มีชัดเจน การทำงานเป็นทีมมีน้อยและกฎระเบียบของบริษัทบางข้อทำให้พนักงานเกิดความตึงเครียด

ส่วนด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ควรเปิดหลักสูตรอบรมด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ควรรับฟังปัญหาและแนวทางแก้ไขจากพนักงานเพิ่มขึ้น ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของบริษัท ควรตั้งมาตรฐานในเรื่องผลตอบแทนการปฏิบัติงาน(โบนัส)ของพนักงาน ควรให้ค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการแก่ครอบครัวของพนักงาน ควรมีสวัสดิการพิเศษให้แก่พนักงานมากกว่าลูกจ้างทั่วไป ควรเพิ่มกิจกรรมที่ทำร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในบริษัทฯ และพนักงานควรสร้างความเป็นกันเองระหว่างการทำงาน^{๑๙}

๑.๖.๕ พระสมศักดิ์ สนทนาใจ (สนธิกุล) ได้กล่าวถึง การพัฒนาที่ยั่งยืนไว้ในงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธตามแนวของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต)” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า แนวความคิดที่มองมนุษย์แยกต่างหากจากธรรมชาติและถือว่ามนุษย์เป็นผู้ที่จะพิชิตครอบครองจัดการกับธรรมชาติแนวคิดที่ผิดพลาดเพราะมองความผิดพลาดเพราะมองความสัมพันธ์ของมนุษย์ สังคม และธรรมชาติเป็นกระบวนการและเป็นการแยกส่วน แนวคิดของตะวันตกจึงสร้างปัญหาแก่มนุษย์ สังคม และธรรมชาติที่ดำเนินมาจนถึงจุดติดตันหาทางออกไม่ได้ ความคิดตะวันออกเป็นแนวคิดที่แก้ปัญหาและให้คำตอบกับโลกปัจจุบันได้ ทั้งทางด้านมนุษย์ สังคมและธรรมชาติ แวดล้อม^{๒๐}

๑.๖.๖ พระยุทธภูมิ ธมมธโร (สังชาติ) ได้วิจัยเรื่องการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชนในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ปัญหาอุปสรรคการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ปัญหาที่สำคัญได้แก่ องค์การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ค่าเช่า ไม่ต่อเนื่องขาดการสานต่อ ไม่

^{๑๙} นายปรีชา ทิศรอด, “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ กับองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ (๒).

^{๒๐} พระสมศักดิ์ สนทนาใจ (สนธิกุล) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธตามแนวของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต)”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๖.

เข้าถึงปัญหา ใช้งบประมาณไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน แบ่งปันผลประโยชน์ไม่ทั่วถึงกัน เห็นแก่พวกพ้อง เลือกลปฏิบัติ เด็กสตรีขาดการส่งเสริมด้านการศึกษาและอาชีพเสริม การเข้าไปใช้บริการเกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เหมาะสม ถ้อยคำวางตัวไม่เป็นกันเองกับประชาชน^{๒๑}

๑.๖.๗ พระณปวร โสสิตรมโม (โทวาท) วิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีนอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีนอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ปัญหาที่สำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจ ไม่เอาใจใส่คนไข้เท่าที่ควร และไม่คอยรับฟังอาการของผู้ป่วย เกิดการเข้าใจผิดกัน เนื่องจากการพูดที่ไม่เข้าใจกัน และการกระทบกระทั่งกันทางด้านวาจา ขาดการแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน และเจ้าหน้าที่มักจะทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนเอง บางครั้งไม่ยอมรับคนไข้ต้องรอเจ้าหน้าที่แผนกนั้นมาก่อน จึงเกิดความล่าช้าในการดูแลรักษาประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เห็นประชาชนผู้ให้บริการด้อยกว่าตนเอง และให้ดูแลผู้ป่วยเสมือนการดูแลญาติผู้ใหญ่ของตน เจ้าหน้าที่ควรมีความอดทนต่อคำพูดที่ไม่สุภาพของผู้ใช้บริการ และแนะนำการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพไพเราะน่าฟัง เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในการดูแลรักษาอาการเจ็บป่วย และวิธีการดูแลสุขภาพตนเองอย่างถูกวิธี และเจ้าหน้าที่ควรมีการต้อนรับผู้มาใช้บริการ และอธิบายขั้นตอนต่างๆ ให้เข้าใจ ระหว่างรอเจ้าหน้าที่แผนกนั้นมาทำงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง^{๒๒}

๑.๖.๘ ดาบตำรวจสมปอง ขวัญพุทธโธ วิจัยเรื่อง “การบริหารงานของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์ โดยการประยุกต์หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔” ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ๑) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการตำรวจยศชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่ในฝ่ายอำนวยการ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐ ๒) จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารงานของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์ โดยการประยุกต์หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๕ และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่าการบริหารงานของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์ โดยการประยุกต์หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ๓) ข้อเสนอแนะในการบริหารงานของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์ โดยการประยุกต์หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ พบว่าควรสร้างความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อ

^{๒๑} พระยุธภูมิ ธรรมโร (สังชาติ), “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามความคิดเห็นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ(๒).

^{๒๒} พระณปวร โสสิตรมโม (โทวาท), “การบริหารงานของศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภาค ๖ จังหวัดนครสวรรค์ โดยการประยุกต์หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ (๑-๒).

ความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมให้ทุกคนมีความรู้เพิ่มเติม ให้คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และปลูกฝังหลักธรรมให้ข้าราชการตำรวจได้ยึดเหนี่ยวสำหรับปฏิบัติงาน^{๒๓}

๑.๖.๙ นายวีระ อ่ำบัว วิจัยเรื่อง “ทัศนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ๑. ประชาชนมีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (๓.๖๐) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนะต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (๓.๗๑) ในด้านสมานัตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (๓.๔๐) ด้านทาน (การให้) ๒) เปรียบเทียบทัศนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ จำแนกตาม เพศ, อายุ, รายได้, สถานภาพ พบว่า ประชาชนมีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ตามสังคหวัตถุ ๔ โดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้^{๒๔}

๑.๖.๑๐ นางรภัสสา พานิกุล วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี มีสถานโสด เป็นลูกจ้าง มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า ๗,๐๐๐ บาท และมีประสบการณ์ในการใช้บริการเพียง ๑ ครั้ง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยาและด้านสมานัตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน

^{๒๓} ดาบทารวจสมปอง ขวัญพุทโธ, “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 กับองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ(๒).

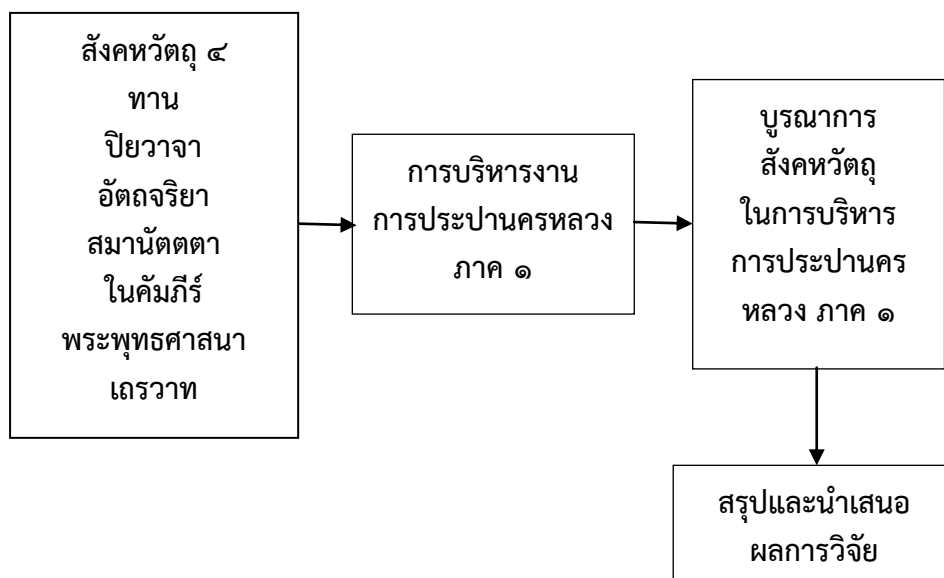
^{๒๔} นายวีระ อ่ำบัว , “ทัศนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานครตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ (๒).

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕^{๒๕}

ส่วนในงานวิจัยนี้ จะมีความแตกต่างกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากที่พบทวนมา โดยผู้วิจัยจะได้ศึกษาเรื่อง บุรณาการหลักสังคหวัตถุกับทฤษฎีการบริหารเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นกัลยาณมิตรของผู้บริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ เพื่อศึกษาหลักสังคหวัตถุ และหลักกัลยาณมิตรในคัมภีร์พระพุทธานุสาเถรวาท เพื่อศึกษาทฤษฎีการบริหารเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นกัลยาณมิตรตามหลักสังคหวัตถุ และเพื่อบุรณาการหลักสังคหวัตถุในการบริหารเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นกัลยาณมิตรของผู้บริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอวิเคราะห์และสรุปประเด็นต่อไป

๑.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุรณาการหลักสังคหวัตถุกับทฤษฎีการบริหารเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นกัลยาณมิตรของผู้บริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ โดยหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาที่กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการบุรณาการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารการประปานครหลวงดังนี้ ดังนี้



^{๒๕} นางรภัสสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางานกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), บทคัดย่อ.

๑.๘ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “บูรณาการหลักสังคหวัตถุกับบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑” เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

๑.๘.๑ ศึกษาหลักสังคหวัตถุ ๔ และกัลยาณมิตรที่จะมาใช้บูรณาการการบริหารงานการประปานครหลวง ภาค ๑ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประเด็นดังต่อไปนี้ ความหมายและความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ องค์ประกอบของสังคหวัตถุ ๔ คือ ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อตถจริยา ๔) สมานัตตา ประโยชน์ของสังคหวัตถุ ๔ และหลักกัลยาณมิตรที่สนับสนุนสังคหวัตถุ ๔ องค์ประกอบของกัลยาณมิตร ประโยชน์ของกัลยาณมิตร คุณค่าของกัลยาณมิตร และกัลยาณมิตรตามทัศนะของผู้รู้ทางพระพุทธศาสนา

ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลในพระไตรปิฎก หนังสือ ตำรา งานวิจัย และเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ และกัลยาณมิตร มาใช้บูรณาการการบริหาร งานการประปานครหลวง แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เรียบเรียง นำเสนอผลงานวิจัยเรื่องหลัก สังคหวัตถุ ๔ และกัลยาณมิตร ที่จะนำมาใช้บูรณาการกับการบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ ไว้ในบทที่ ๒

๑.๘.๒ ศึกษาการบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประเด็นดังต่อไปนี้ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน รูปแบบการบริหารองค์กรของการประปานครหลวง ประวัติความเป็นมาของการประปานครหลวง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและยุทธศาสตร์การบริหาร โครงสร้างการบริหารการประปานครหลวง การบริหารงานของการประปานครหลวง ภาค ๑ ปัญหาและอุปสรรคการบริหารงานการประปานครหลวง ภาค ๑ ๑) ด้านบริหารบุคลากร ๒) ด้านการบริหารงบประมาณ ๓) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ๔) ด้านการให้บริการประชาชน และ ๕) ด้านจริยธรรมการดำเนินงานของการประปานครหลวง แนวคิดการบริหารองค์กรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ และแนวคิดหลักกัลยาณมิตรในการบริหารองค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากตำรา หนังสือ เอกสารราชการ วิทยานิพนธ์ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ จากหน่วยงานของการประปานครหลวง จากนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์ เรียบเรียงและนำเสนอผลงานวิจัยเรื่องการบริหารงานการประปานครหลวง ภาค ๑ ไว้ในบทที่ ๓

๑.๘.๓ ศึกษาการบูรณาการหลักสังคหวัตถุกับการบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ เป็นขั้นตอนการบูรณาการที่จากการนำผลการศึกษาจากขั้นตอนในหัวข้อ ๑.๘.๑ และ ๑.๘.๒ มาศึกษาวิเคราะห์ตามแนวคิดและวิธีการ รวบรวมผลการศึกษา และจัดผลการศึกษา นำมาเรียบเรียงเป็นการบูรณาการการบริหารการประปานครหลวง และอภิปรายผลการวิจัย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการศึกษาขั้นต่อไป

ความรู้ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการสังคหวัตถุ ๔ และกัลยาณมิตร และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากนักวิชาการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักวิชาการทางศาสนา ๔ รูป/คน ผู้บริการการประปานครหลวง จำนวน ๖ คน

จากนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์ เรียบเรียงและนำเสนอผลงานเพื่อจัดทำผลการวิจัย เรื่องบูรณาการหลักสังคหวัตถุกับการบริหารการประปานครหลวง ภาค ๑ ไว้ในบทที่ ๔

๑.๘.๔ การสรุปผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยที่ได้ นำมาสรุปผลการศึกษาวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทั้ง ๓ ข้อ ที่ได้ตั้งไว้ตามลำดับ และนำเสนอสรุปผลการวิจัย องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย และข้อเสนอแนะไว้ในบทที่ ๕

๑.๙ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๙.๑ ทำให้ทราบหลักสังคหวัตถุในพระพุทธศาสนาเถรวาท

๑.๙.๒ ทำให้ทราบการบริหารงานการประปานครหลวง ภาค ๑

๑.๙.๓ ได้องค์ความรู้เรื่องบูรณาการหลักสังคหวัตถุในการบริหารการประปานครหลวง

ภาค ๑