

## แนวทางการประยุกต์ใช้หลักฆราวาสธรรม ในการทำงานของบุคลากร สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

An Application of Gharavasa-Dhamma of Personals Working  
Information Technology Service Center, Chiang Mai University

สุภาพ สติธิพานิช

Suphap Sittiphanit

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Chiang Mai Campus

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาบริบทการทำงานของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักฆราวาสธรรมในการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มย่อย

ผลการวิจัย พบว่า บริบทการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นองค์กรที่มีการกึ่งมุ่งเน้นให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา บุคลากร ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และงานการเรียนการสอนในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ

แนวทางการประยุกต์ใช้หลักฆราวาสธรรมในการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้นำเอาวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมร่วม ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อทราบบริบทและปัญหาในการทำงานของบุคลากร พร้อมทั้งวิเคราะห์หลักฆราวาสธรรม 4 สำหรับเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา

พันธกิจที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยสนับสนุนพันธกิจ ส่วนใหญ่ยึดหลักขันธ์ 5 ความอดทน เนื่องจากมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กรที่มีพฤติกรรมแตกต่างกัน บุคลากรต้องจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการด้วยความอดทน

**คำสำคัญ:** การประยุกต์; หลักฆราวาสธรรม; บุคลากร

## Abstract

This article aims to: 1) study the context of the office of information technology services. 2) to study the application of Gharavāsa-dhamma in the work of the personnel of the Information Technology Services Section, Chiang Mai University. This research was conducted qualitative research Collected data from main contributors by in-depth interview and group discussion.

The research found that the work context of the personnel of the Information Technology Services Center, Chiang Mai University. The organization is dedicated to providing academic information technology services to students both internal and external of the university so as to be able to apply information technology to benefit the operation and teaching at all levels to be effective.

Guidelines for the application of Gharavasa-Dhamma to the work of personnel in Information Technology Services affair, the researcher brings the vision, mission and values together in organization management for understanding the context and problems in the work of personnel. As well as analyzing the four Gharavasa-Dhamma for a problem solution.

The research also found the mission is to provide information technology and mission support. Most tolerance is due to the coordination with outsiders organizations with different behaviors. Personnel must deal with patient complaints with patience.

**Keywords:** An application; Gharavasa-Dhamma; Personnel

## บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันเกิดการพัฒนาระบบก้าวกระโดด ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สังคมเป็นกลุ่มคน

ที่อยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ มีวัฒนธรรมเดียวกัน อยู่ภายใต้เงื่อนไข ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด การเปลี่ยนแปลงในสังคมมนุษย์ย่อมเกิดจากมนุษย์ พระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่า สังขารทั้งหลายไม่เที่ยง (กาญจนา พิมพ์สุข, 2556) มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอนิจจัง เฉกเช่นสรรพสิ่งทั้งโลกมนุษย์ย่อมจะมีการเปลี่ยนอยู่เสมอ สังคมมนุษย์ก็ย่อมมีการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดจากการรับรู้ของบุคคล ด้วยภาวะความกดดันจากภายนอกและภายใน ตลอดจนการถูกบังคับและปัจจัยทางวัฒนธรรม ดังเห็นได้จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ (พระครูสุตธรรมวิสุทธิวีระชัย จิตฺตโม, 2556) ส่งผลให้การดำเนินชีวิต และความเป็นอยู่ของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การสื่อสารที่ไร้ขีดจำกัด ความรู้ที่มาจากแหล่งต่างๆ ทั่วทุกมุมโลก การก้าวสู่การแข่งขันพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีอย่างรุนแรง นำไปสู่การเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน เพื่อมุ่งแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง และพรรคพวก มากกว่าการคำนึงถึงประโยชน์โดยรวม ถึงขั้นคิดคดโกง เบียดเบียน หรือที่เรียกว่าฉ้อราษฎร์บังหลวง (พระครูประดิษฐ์สมณคุณ, 2556)

บริบทของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย บุคลากรทางการศึกษา มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา บุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งพัฒนาระบบสารสนเทศ บริการข้อมูลสารสนเทศ และสนับสนุนการพัฒนาสารสนเทศสู่ชุมชนภายนอก โดยเป็นหน่วยงานเชิงรับ รองรับอารมณ์ของผู้ที่ต้องการให้เป็นไปตามความประสงค์ของผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ มีบุคลากรบางกลุ่มที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบต่อภารกิจของทั้งองค์กร ความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สนับสนุนการปฏิบัติงาน เรียกว่า ต่างฝ่ายต่างก็ทำงานของตนเอง โดยมีโอกาสน้อยนักที่จะมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้คนรอบข้างอย่างที่ควรจะเป็น บุคลากรมาจากต่างถิ่น ต่างที่ ต่างวัย ต่างสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม จะเกิดอะไรขึ้นหากบุคลากรเหล่านี้มาพบเจอกันในองค์กรเดียวกันแต่ต่างทัศนคติ ต่างอารมณ์ ต่างต้องรับผิดชอบต่อภารกิจของตนเอง ภาวะอารมณ์ส่งผลกระทบต่อการทำงานในองค์กรอย่างมาก กล่าวคือ คนบางคนมีภารกิจความจำเป็นหรือความเครียดทางครอบครัว ความกังวลในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือแม้แต่ค่าใช้จ่ายในครอบครัว บางคนขุนเคืองมาจากการเดินทางต้องเผชิญต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ มากมาย เช่น การจราจร ผู้คนรอบข้างที่เห็นแก่ตัว อากาศที่รู้สึกร้อน แสบ เกิดภาวะทางอารมณ์ที่ขุ่นมัว ไม่สามารถควบคุมสติให้ทำงานบรรลุผลสำเร็จได้ หรือแม้กระทั่งภาระหน้าที่ในองค์กรมีมากมายไม่สามารถแก้ไขหรือดำเนินงานให้เสร็จทันตามกำหนดเวลาได้ ก็เกิดภาวะอารมณ์

ที่ไม่พึงพอใจ เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือ ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานให้สำเร็จ ก็เกิดภาวะขุ่นเคืองใจ คับแค้นใจ แต่ไม่มีทางออกสำหรับการแก้ไขปัญหาวะอารมณ์ของตนเอง โดยมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน (บดีนทร์ วิจารณ์, 2552) เพื่อลดปัญหาดังกล่าว ควรที่จะต้องพัฒนาคนพร้อมกัน เพื่อฝึกการควบคุมอารมณ์ ควบคุมสติ ตั้งมั่นจดจ่ออยู่กับการทำงานด้วยความตั้งใจ งานก็จะสำเร็จตามเป้าหมาย และช่วงระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งการอยู่ร่วมกันจำเป็นจะต้องพึ่งพากัน อาศัยซึ่งกันและกัน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งการทำงานเป็นทีม จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยการสื่อสารทั้งทางวาจาหรือทางภาษา ซึ่งปัจจุบันมีการใช้เครื่องมือสื่อสารแทนคำพูด แม้กระนั้น เราคนหากมีการพูดคุยกันก็เกิดปัญหาการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน เข้าใจผิดในการกระทำบางประการของเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดปัญหาบางประการดังกล่าว

ดังนั้น จึงพิจารณาเห็นว่า หลักคำสอนของพระพุทธศาสนาจะช่วยแก้ไขภาวะอารมณ์ที่มากกระทบ ให้บุคคลสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข การดำรงชีวิตตามแนวทางวิถีพุทธในทางพระพุทธศาสนา พระพุทธเจ้าได้ทรงตรัสหลักธรรมอันจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามหลักพุทธธรรม 3 หมวด ได้แก่

1) หลักขรราวาสธรรม 4 อันได้แก่ สัจจะ (ความซื่อสัตย์) ทมะ (ความข่มใจ) ขันติ (ความอดทน) จาคะ (ความเสียสละ) (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 15 ข้อ 246: 353; เล่ม 25 ข้อ 311: 361)

2) หลักสังคหวัตถุ 4 ประการ ได้แก่ ทาน (การให้) ปิยวาจา (การพูดไพเราะ) อัตถจริยา (การสงเคราะห์ผู้อื่น) สมณัตตา (การประพฤติอย่างสม่ำเสมอ) (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 11 ข้อ 140: 167; เล่ม 21 ข้อ 32: 42)

3) หลักพรหมวิหาร 4 ได้แก่ เมตตา (ความปรารถนาให้ผู้อื่นได้รับสุข) กรุณา (ความปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์) มุทิตา (ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี) อุเบกขา (การรู้จักวางเฉย) (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 11 ข้อ 305: 275)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น หลักพุทธธรรมที่เหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการแก้ไขปัญหาวะอารมณ์ คือ หลักขรราวาสธรรม ซึ่งหากนำหลักขรราวาสธรรมมาเป็นเครื่องมือแล้ว คาดว่า น่าจะสร้างโอกาสในการพัฒนางาน พัฒนาอารมณ์ของคน และประกอบจิตใจให้บุคคลในองค์กรประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีที่ควร ทั้งในการดำเนินชีวิตในครอบครัว และการอยู่ร่วมกันในสังคมคนทำงาน ที่สำคัญหลักขรราวาสธรรมในพระพุทธศาสนาเป็นหลักแห่ง

ปัญญา ที่มุ่งเน้นให้มนุษย์โลกครองชีวิตของตนเองรวมถึงผู้คนรอบข้างได้อยู่ร่วมกันอย่างสันติยิ่งขึ้น หลักธรรมของบุคลาการทุกคนที่อาศัยความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน จะใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติตนต่อกัน อยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข (ประครอง พงษ์ชนะ, 2556) รวมถึงการดำเนินชีวิตทั้งทางครอบครัว และการทำงาน จะเป็นไปตามขั้นตอน และทำให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ตามหลักการแห่งพระพุทธศาสนาต้องดำเนินตามหลักธรรมาสน์ 4 ที่เป็นคุณสมบัติของผู้ที่สามารถสร้างเกียรติยศ สร้างปัญญา สร้างทรัพย์สมบัติ และสร้างบุญญาติมิตรให้เกิดขึ้นได้สำเร็จด้วยกำลังความเพียรของตน (พระธรรมโกศาจารย์, 2559) หลักธรรมาสน์ 4 ในพุทธศาสนาที่ไม่เพียงแต่เป็นแนวทางที่จะนำไปปฏิบัติกับคนในสังคมที่เราอาศัยอยู่ด้วย สามารถนำไปฝึกฝนพัฒนาตัวเอง เพื่อให้สังคมมีความสุข และเต็มไปด้วยความรักที่มอบให้กัน

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของพื้นฐานความเป็นอยู่ทางครอบครัวที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร และส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงาน จึงใคร่สนใจที่จะศึกษาวิเคราะห์หลักธรรมาสน์ 4 เพื่อหาแนวทางการประยุกต์ใช้ในการทำงานของบุคลากรของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นองค์กรชั้นนำด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์โดยรวมต่อทั้งตัวบุคคล และต่อองค์กรโดยรวม

## ผลการวิจัย

1. บริบทการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2525 ภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการบริหารเป็นไปตามสายบังคับบัญชา แบ่งเป็น 5 ฝ่าย 1 ศูนย์ ได้แก่ ฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ สำนักงานสำนัก และ ศูนย์นวัตกรรม การเรียนรู้ นอกจากนี้ ยังได้แบ่งงานสนับสนุนออกเป็น 2 งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป และงานบริการและประกันคุณภาพ มีบุคลากรปฏิบัติงานจำนวนทั้งสิ้น 87 คน (ณ กันยายน 2559) เป็นองค์กรที่มีภารกิจมุ่งเน้นในการให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา บุคลากร ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนสนับสนุนงานการเรียนการสอนในทุกระดับโดย

เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การเผยแพร่ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการดำเนินงานทั้งด้าน Hardware และ Software ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมีเป้าหมายสู่มาตรฐานกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง บุคลากรมีความตั้งใจ ปฏิบัติงานสนองต่อภารกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ยังขาดการปฏิสัมพันธ์ ความผูกพันต่อกันและกัน การทำงานร่วมกันยังไม่เป็นไปในทิศทางหรือหลักแห่งการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข แม้ได้จัดกิจกรรมสนับสนุนด้านคุณธรรมจริยธรรมรวมถึงการจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านการส่งเสริมตามหลักพระพุทธศาสนาแล้วก็ตาม กล่าวคือ หลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรมแต่ละโครงการแล้ว องค์กรไม่มีกระบวนการติดตามอย่างเป็นรูปธรรม บุคลากรขาดแรงจูงใจในการประพฤติปฏิบัติ ส่งผลบุคลากรไม่มีการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและไม่มีแรงจูงใจในการประพฤติปฏิบัติงานให้สำเร็จ

2. แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากข้อมูลบริบทในการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานตั้งรับ ปฏิบัติงานภายใต้พันธกิจและนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาต้องเทคโนโลยีให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการให้บริการตามมาตรฐานสากล พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่และแผนพัฒนาการศึกษา ซึ่งมีพันธกิจ 3 ด้าน อันได้แก่

- 1) จัดให้มีระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีเพื่อการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายและการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 2) พัฒนาระบบฐานข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ และให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
- 3) พัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

จากภารกิจดังกล่าว บุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ จำเป็นที่ต้องมีหลักธรรมสำหรับจัดการกับปัญหาต่างๆ ในองค์กร รวมถึงสามารถขจัดภาวะทางอารมณ์ที่มารบกวน และหลักธรรมที่จะสามารถขจัดภาวะทางอารมณ์ได้ คือ หลักธรรมาภิบาล 4 ซึ่งประกอบไปด้วย หลักสัจจะ หมายถึง ความซื่อสัตย์ หลักทมะ หมายถึง การข่มใจ หลักขันติ หมายถึง ความอดทน หลักจาคะ หมายถึง ความเสียสละ โดยเห็นว่า หลักธรรมาภิบาล 4 ไม่

เพียงแต่การแก้ไขปัญหาในที่ทำงานเท่านั้น ยังเป็นการแก้ไขปัญหาทางครอบครัว และสังคม ได้อีกด้วย ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลด้านหลักฆราวาสธรรมในพระพุทธศาสนา ศึกษาบริบทการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัย พบว่า แนวทางการใช้หลักฆราวาสธรรมในการทำงานของบุคลากรสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

ด้านการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที ระบบเครือข่ายและการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีฝ่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแล ประกอบด้วย การพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายไร้สาย การให้บริการระบบงานโครงสร้างพื้นฐานไอที (IT Infrastructure) เป็นบริการหลักที่นับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการเชื่อมต่อเครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อเข้าใช้งานระบบงาน ข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และเชื่อมต่อภายนอกมหาวิทยาลัย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไอทีจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว นอกจากนี้ ภารกิจดังกล่าวข้างต้น เป็นงานบริการ ที่ต้องให้ระบบต่างๆ มีความเสถียรสามารถใช้งานหรือให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง หากระบบเครือข่ายพบปัญหาจะต้องสามารถแก้ไขให้ระบบที่ล้มเหลวสามารถใช้งานได้ปกติภายในระยะเวลาอันสั้น เนื่องจาก หากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่สามารถใช้งานได้แล้ว ทุกสถานที่ทุกคนทั้งนักศึกษา บุคลากร และผู้ใช้บริการระบบงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยจะได้รับความเสียหาย มีข้อร้องเรียนจากหลากหลายกลุ่มคน หลากหลายช่องทาง ทั้งโทรศัพท์มาต่อว่า โพสต์แสดงความคิดเห็นที่ใช้อารมณ์ตัดสิน ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายนี้ จำเป็นต้องใช้หลักฆราวาสธรรมในการทำงานดังนี้

หลักขันติ (ความอดทน) อย่างสูงที่จะตรากตรำจากการทำงาน จะต้องไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคจากภาระกิจที่เร่งรัด เพราะต้องดูแลระบบเครือข่ายทั้งมหาวิทยาลัยซึ่งมีพื้นที่ให้บริการเป็นบริเวณกว้าง ทั้งจากฝั่งคณะแพทยศาสตร์ ฝั่งแม่เหียะ คณะอุตสาหกรรมเกษตร แม้กระทั่งวิทยาเขตศรีบัวบาน จังหวัดลำพูน

หลักหมะ (การข่มใจ) ในกรณีที่มีผู้มาร้องเรียน วิจัยการทำงาน มีภาวะอารมณ์ขุ่นเคือง หรือแม้แต่ขณะที่มีงานเร่งด่วน ก็ใช้หลักหมะในการข่มใจไม่ให้ละเลยหน้าที่

หลักจาคะ (ความเสียสละ) เพราะนอกจากการทำงานปกติในเวลาราชการ

แล้ว ยังต้องมาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรือแม้กระทั่งกลางคืน ซึ่งบุคลากรหลายคนมีครอบครัว มีภาระในการรับ-ส่งบุตรหลาน กรณีอุปกรณ์โครงข่ายคอมพิวเตอร์มีปัญหา เช่น ระบบ Server down จำเป็นต้องได้รับแก้ไขโดยเร่งด่วนดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานจะระดมกันเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา และจะต้องแก้ไขระบบ Server ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุด เรียกว่า มีความเสียสละความสุขส่วนตัว เพื่อประโยชน์โดยรวมต่อมหาวิทยาลัย

ด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและข้อมูลสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ และให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศรับผิดชอบการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภายใต้โครงการ “พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : CMU MIS” ข้อมูลมีความเชื่อมโยงกันในทุกๆ ระบบงาน บริหารจัดการระบบสารสนเทศในรูปของ BI (Business Intelligent) ตลอดจนพัฒนาศูนย์สู่ความเป็น Data Center สู่ความเป็นเอกภาพของฐานข้อมูลสารสนเทศของทั้งมหาวิทยาลัย ภารกิจนี้ บุคลากรจะต้องพัฒนาระบบตามนโยบายมหาวิทยาลัยและพัฒนาระบบตามข้อตกลงความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก จำเป็นต้องอาศัยแนวคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบระบบงานให้ตรงตามความต้องการ บุคลากรมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์และระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งหลักธรรมที่ควรนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน คือ

หลักสัจจะ (ความซื่อสัตย์) คือ จำเป็นต้องรักษาสัจจะวาจา เนื่องจากการส่งมอบงานจะมีระยะเวลาที่กำหนดแน่นอน ดังนั้น หากมีกำหนดเวลาที่จะต้องส่งมอบงานให้แก่หน่วยงานใด ก็จะต้องทำงานนั้นให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา เป็นต้น

หลักทมะ (การข่มใจ) เพราะจะต้องรู้จักข่มอารมณ์ หากมีหน่วยงานเจ้าของมาเร่งการทำงานให้แล้วเสร็จ ผิดแผนจิตใจให้หนักแน่นที่จะออกแบบพัฒนาระบบงานตามที่ได้รับ Requirement ระงับอารมณ์ จากเพื่อนร่วมงานที่เอาแต่ใจตนเอง เช่น บางคนคลายเครียดด้วยการฟังเพลง เดินเล่น ทำให้เสียสมาธิในการทำงาน ไม่รู้ความเอาแต่ใจตนเองหากมีเพื่อนร่วมงานปฏิบัติตนที่กระทำการอันไม่พึงประสงค์ และจะต้องมีสติสัมปชัญญะอยู่เสมอเพื่อผลสำเร็จของงานตามเป้าหมาย การอยู่ร่วมกันในสังคม เป็นเรื่องที่ต้องปรับตัวเข้าหากัน เนื่องจากแต่ละคนต่างมาจากพื้นฐานชีวิตและประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันออกไป หลักธรรมในข้อ ทมะ จึงเป็นการฝึกข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบุคคลพวกร่วมของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับนิสัยและอัธยาศัยให้กลมกลืนประสานเข้าหากันได้ นอกจากนี้ การมีภาวะอารมณ์จาก

สภาพแวดล้อมทางครอบครัว จะต้องรู้จักบังคับ ข่มอารมณ์ ข่มใจ ใช้ปัญญาในการตัดสินใจ หลักขันติ (ความอดทน) ในการทำงานหนัก อดทนต่อการอาการป่วยไข้แต่ก็ต้องมาทำงานเพราะงานเร่งด่วน อดทนต่อความเจ็บใจเพื่อถูกนิทาว่าร้าย ไม่แสดงออกทางกิริยาวาจาของเพื่อนร่วมงาน

หลักจาคะ (ความเสียสละ) อย่างสูง เพราะการทำงานที่มีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก จะต้องเสียสละเวลา และความสุขส่วนตัว หรือแม้แต่ภารกิจส่วนตัวเพื่อไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ เช่น การไปประชุมเพื่อศึกษา Requirement การไปประชุมส่งมอบงาน หรือแม้แต่การไปนำเสนอเพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานให้ตรงตามความต้องการ เป็นต้น

ด้านการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาและศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ รับผิดชอบออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พัฒนาระบบบริหารจัดการและบริหารกระบวนการเรียนรู้ออนไลน์ (Knowledge Creator : KC) ผลิตสื่อออนไลน์คุณภาพสูง (High Quality Online Course) พัฒนาศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ รูปแบบ Learning Innovation Center ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 นอกจากนี้ ได้การพัฒนาเว็บไซต์ให้แก่นมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำรายการถ่ายทอดกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภารกิจนี้เป็นอีกภารกิจหนึ่งที่สำนึกฯ จะต้องดำเนินงานให้สอดคล้องตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นการผลิตสื่อการเรียนการสอน ทุกคณะหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับจัดการเรียนการสอน นอกจากนี้ ได้ออกแบบพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้แก่หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องของการผลิตสื่อที่มีคุณภาพสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดในการสร้างสื่อการเรียนการสอนของตนเอง บุคลากรในฝ่ายอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพื่อปรึกษาหารือ การผลิตสื่ออาศัยงานด้านกราฟิกเข้าช่วยเสริม อาศัยองค์ความรู้จากอาจารย์เจ้าของรายวิชา ซึ่งหลักธรรมที่จะประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านนี้คือ

หลักสัจจะ (ความซื่อสัตย์) ตรงต่อเวลาในการนัดหมายอาจารย์เพื่อมาถ่ายทำสื่อการเรียนการสอน มีความจริงใจที่จะทำหน้าที่ของฝ่ายผลิตให้มีคุณภาพ โดยคณาจารย์หรือนักศึกษาสามารถนำสื่อไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความจริงใจที่จะประสานความร่วมมือในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

หลักทมะ (การข่มใจ) กรณีที่มีการนัดหมายอาจารย์มาถ่ายทำสื่อฯ แต่อาจารย์

มีการกิจเร่งด่วนไม่สามารถมาตามกำหนดเวลาได้ บุคลากรต้องรู้จักข่มใจ ระวังอารมณ์ ไม่โกรธ ผิดบังคับจิตใจ ลดกิเลสและความถือตัวตน

หลักขันติ (ความอดทน) กรณีที่มีสื่อการสอนที่จำเป็นจะต้องสร้างให้แล้วเสร็จทัน การเปิดสอนในหลักสูตรเป็นจำนวนหลายรายวิชาพร้อมกัน บุคลากรจะต้องมีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงออกถึงกิริยาอันไม่เหมาะสม เข้มแข็ง ขยันหมั่นเพียรกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการผลิตสื่อ

หลักจาคะ (ความเสียสละ) บุคลากรที่รับผิดชอบในการกิจนี้ มีการติดต่อประสานงานและออกไปถ่ายทำสื่อนอกสถานที่หรือการทำข่าวสารผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยหรือของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้ง หากต้องไปปฏิบัติงานถ่ายทำสื่อนอกสถานที่และล่วงเลยเวลาทำงานปกติ บางครั้งถึงกลางคืน จึงต้องมีหลักธรรมในด้านความเสียสละเป็นคุณธรรมประจำใจ คือ จะต้องเสียสละเวลาเพื่องานสำเร็จลุล่วง เสียสละกำลังทรัพย์กรณีที่ต้องเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว เสียสละกำลังกายกรณีที่ต้องขนย้ายอุปกรณ์การถ่ายทำสื่อ เป็นต้น

นอกจากภารกิจทั้ง 3 ด้านที่ได้ประยุกต์ใช้หลักฆราวาสธรรม 4 ในการทำงาน ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีหน่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ฝ่ายเทคนิคและปฏิบัติการ รับผิดชอบดูแลระบบเครือข่ายภายในสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมถึงการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง ติดตั้งอุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์ขององค์กร และการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อการซ่อมบำรุง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายนี้ จำเป็นต้องใช้หลักฆราวาสธรรมในการทำงานดังนี้

หลักสัจจะ (ซื่อสัตย์) กรณีที่มีผู้แจ้งอุปกรณ์ชำรุดเสียหาย ฝ่ายดังกล่าวจะทำหน้าที่ประเมินความเสียหายและแจ้งบริษัท ร้านค้า เพื่อทำการประเมินราคา เจ้าหน้าที่จะต้องมีความซื่อสัตย์ในการวินิจฉัยในการซ่อมแซมอุปกรณ์ตามราคาที่เหมาะสม ไม่นำวัสดุอุปกรณ์เหลือใช้หรืออุปกรณ์สำรองไปใช้ในกิจการส่วนตัว

หลักหมะ (การข่มใจ) ในกรณีที่มีการตรวจพบอุปกรณ์ชำรุดเสียหายและดำเนินการซ่อมบำรุงตามขั้นตอน ซึ่งจะต้องได้รับการอนุมัติเป็นไปตามขั้นตอน จะต้องรู้จักใจเย็น ระวังอารมณ์ไม่ให้หุนเหิงกรณีที่มีการอนุมัติล่าช้า

หลักขันติ (ความอดทน) อดทนต่อความลำบากในงานที่ซ่อมแซมด้วยความยากลำบาก เช่น ท่อน้ำประปาแตก หลังคารั่ว เป็นต้น อดทนต่อความเจ็บใจ หากมีบุคคลร้องเรียนการปฏิบัติงานด้วยวาจาที่ไม่เหมาะสม

หลักจาละ (ความเสียสละ) บุคลากรในหน้าที่นี้ จะต้องรู้จักการเสียสละความสุขส่วนตัว เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขสบาย ได้แก่ ซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศ ซึ่งจะต้องขึ้นไปที่สูงเพื่อทำการซ่อมบำรุง ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความเย็นสบาย เป็นต้น

อีกหนึ่งหน่วยสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ สำนักงานสำนัก ทำหน้าที่เป็นหน่วยสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานคุณภาพ บริการด้านการให้ความรู้ การบริการวิชาการแก่ชุมชน ตลอดจนบริหารจัดการศูนย์สอบมาตรฐานวิชาชีพ บริการวิชาการแก่องค์กร หน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ กรณีที่มีหน่วยงานเข้าศึกษาดูงาน สนับสนุนการจัดกิจกรรมทุกประเภทขององค์กร บุคลากรในหน่วยนี้ จำเป็นต้องอาศัยหลักธรรมในการทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลมาจากครอบครัวต่างกัน วิทยุติ คุณวุฒิ ต่างกัน และงานสนับสนุนจำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานกันเพื่อการให้บริการของสำนักฯ มีประสิทธิภาพ หลักฆราวาสธรรมเป็นหลักธรรมที่ใช้ควบคุมภาวะอารมณ์ของคนกลุ่มนี้คือ

หลักสัจจะ (ซื่อสัตย์) เนื่องจากเป็นหน่วยที่มีความรับผิดชอบสูงในเรื่องของการเงิน บัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง การให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการห้องประชุม จึงต้องอาศัยหลักความซื่อสัตย์ จริงใจต่อการให้บริการลูกค้า เต็มใจให้บริการ โปร่งใส เป็นธรรม ซื่อสัตย์ต่อเวลาในการปฏิบัติงานให้ตรงตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งหากล่าช้าจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

หลักทมะ (การข่มใจ) กรณีเกิดภาวะอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจกับวาจาที่ไม่เหมาะสม ข่มอารมณ์ในภาวะที่ถูกต่อว่า ตำหนิ นินทา การติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ติดต่อประสานงานกับผู้มาขอใช้บริการ ต้องรู้จักข่มอารมณ์ไม่ให้มีความโกรธ โมโห ปล่อยวาง และตั้งสติ เพื่อการให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างมีประสิทธิภาพ ฝึกฝนตนเองเกี่ยวกับการยังยั้งจิตใจไม่ให้ลุ่มหลงสิ่งล่อใจ ทำให้เกิดภาวะหนีสิน เกิดปัญหาทางการเงิน ส่งผลให้เกิดความเครียด ความละเลยงานในความรับผิดชอบ ดังนั้น จึงรู้จักข่มใจไม่ได้ผลในสิ่งล่อใจทั้งหลาย กำจัดกิเลส ภาวะเศร้าหมองในจิตใจ ทำให้ใจให้ร่าเริงแจ่มใส เพื่อต้อนรับผู้มาเยือนด้วยความปลอดโปร่ง

หลักขันติ (ความอดทน) ในกรณีที่มีงานสะสมเข้ามาหลากหลายเรื่องราว แต่ละเรื่องต้องมีการประสานงาน แจ้งข่าวสาร สรุปรงาน ซึ่งล้วนแต่ต้องอาศัยความอดทน อดกลั้น อดทนต่อคำพูดเสียดสี อดทนต่อการถูกตำหนิว่ากล่าว หรือบางครั้งมีการสื่อสารขององค์กรที่ผิดพลาดถูกตำหนิว่ากล่าว อดทนต่อภาระงานที่ค่อนข้างยากและไม่พึงประสงค์ อดกลั้นต่อคำพูดของลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ต้องการสนองตอบต่อความต้องการของตน

หลักจากะ (ความเสียสละ) เนื่องจากหน่วยนี้ ทำหน้าที่เป็นหน่วยสนับสนุน จึงต้องใช้หลักแห่งความเสียสละสูง ซึ่งจะประยุกต์หลักจากะในกรณีที่ผู้มาขอใช้บริการนอกเหนือจากภาระหน้าที่ มีน้ำใจในการรับโทรศัพท์แทนเพื่อนร่วมงาน มีการแบ่งปันความรู้ แบ่งปันสิ่งของโดยใช้ทรัพยากรร่วมกัน แม้จะมีภาระงานอันหนักหน่วง แต่หากเพื่อนร่วมงานมีงานเร่งด่วนขอความร่วมมือขอความช่วยเหลือจะต้องเสียสละตรงนี้เพื่อร่วมมือร่วมใจในการทำหน้าที่ นอกจากนี้ หน่วยงานนี้ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีครอบครัว มีการะรับผิดชอบการดูแลบิดา มารดา ผู้สูงอายุ แต่หากมีภาระงานนอกเวลาราชการจะต้องเสียสละ มีน้ำใจ ในการช่วยเหลืองานอย่างเต็มกำลัง บุคลากรบางคนมีบุตรธิดาที่ยังเล็กและอยู่ระหว่างเรียน หากมีงานส่วนรวมเพื่อจัดกิจกรรมภายในสำนักฯ ก็จะต้องมีส่วนร่วมและร่วมมือกันอย่างเต็มที่ เพื่อการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานต่อไป

ฆราวาสธรรมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการต่อยอดเพื่อเผยแพร่ให้กับองค์กรอื่นๆ ต่อไป

## บรรณานุกรม

- กาญจนา พิมพ์สุข. (2556). การประยุกต์ใช้หลักสารานุกรม 6 ในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระครูสุตธรรมวิสุทธิ (วีระชัย จตฺตมโณ). (2556). การศึกษาวิเคราะห์หลักขันติในการดำเนินชีวิตของชาวตำบลท่าม่วง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระครูประดิษฐ์สมณคุณ. (2556). การนำหลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2552). ชุดเครื่องมือการพัฒนองคการ ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: วิชั่นพริ้นท์แอนด์มีเดีย.
- ประครอง พงษ์ชนะ. (2556). การบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.