การทำงานบริการด้วยแนวคิดหลักธรรมในพุทธศาสนา

นักรบ นาคสุวรรณ์*

อาจารย์ประจำศูนย์บริหารธุรกิจและศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี

*Corresponding Author Email: Nakrob.na@dtc.ac.th

Received: August 1, 2024; Revised: October 22, 2024; Accepted: November 13, 2024

บทคัดย่อ

การให้บริการที่ดีควรมีคุณภาพที่สูงและเป็นไปตามหลักการของธุรกิจบริการนั้น เช่น ความรู้ของผู้ให้บริการ การให้บริการที่เป็นมิตรและสุภาพ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมถึงการช่วยเหลือลูกค้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การให้บริการที่ดีต้องเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจกับลูกค้าทั้งก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการและหลังรับบริการ การเลือกใช้แนวคิดหรือหลักการให้บริการมีส่วนช่วยยกระดับการบริการได้ บทความนี้ขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีในการที่จะประยุกต์ใช้กับงานบริการได้อีกแนวทางหนึ่งเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริการให้มีความสมบูรณ์และพร้อมตอบสนองต่อผู้รับบริการให้มากที่สุด คือ หลักธรรมทางพุทธศาสนา ได้แก่ หลักอิทธิบาท 4 การเตรียมพร้อมก่อนทำงานบริการ ประกอบด้วย ฉันทะ ความพอใจ วิริยะ ความเพียรหาความรู้ จิตตะ ความเอาใจใส่ในงาน และวิมังสา ความมีสติปัญญาในการให้บริการ หลักพรหมวิหาร 4 ขั้นตอนและการให้บริการอย่างประทับใจ ประกอบด้วย เมตตา ความห่วงใยผู้รับบริการ กรุณา เสนอสิ่งดี ๆ ให้กับผู้รับบริการ มุทิตา ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ และอุเบกขา ความเสมอภาคในการให้บริการ และ สังคหวัตถุ 4 การอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของทีมงานผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ทาน การให้สิ่งดี ๆ กับผู้ร่วมงาน ปิยวาจา พูดจาดีกับผู้ร่วมงาน อัตถจริยา ช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและสมานัตตา ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลายกับผู้ร่วมงาน

คำสำคัญ: งานบริการ หลักธรรมทางพุทธศาสนา ผู้รับบริการ

The Application of Buddhist Principles in Hospitality

Nakrob Narksuwan*

Lecturer, Center for Business Administration and General Studies, Dusit Thani College

*Corresponding Author Email: Nakrob.na@dtc.ac.th

Received: August 1, 2024; Revised: October 22, 2024; Accepted: November 13, 2024

Abstract

Providing good service requires high quality and adherence to the principles of the service industry, such as the knowledge of service providers, friendly and polite service, quick and appropriate responses to customer needs, and helping customers resolve any issues that arise. Good service must focus on building good relationships and trust with customers before, during, and after the service. Adopting service concepts or principles can help elevate the service quality. This article proposes concepts and theories that can be applied to services to enhance its completeness, meeting the needs of customers. These principles are the Buddhist teachings that includ the Four Foundations for Accomplishment (Iddhipada 4) - Chanda (Aspiration), Viriya (Effort), Citta (Attention), and Vimamsa (Investigation), the Four Sublime States (Brahmavihara 4) - Metta (Loving-kindness), Karuna (Compassion), Mudita (Sympathetic Joy), and Upekkha (Equanimity), as well as the Four Principles of Social Harmony (Sangahavatthu 4) - Dana (Giving), Piyavaca (Pleasant Speech), Atthacariya (Beneficial Conduct), and Samanattata (Evenness). Integrating these principles into service work aims to enhance service quality and satisfaction for both customers and service providers.

Keywords: Service work, Buddhism principles, Service recipients

บทนำ

“การบริการที่ดี” เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่ให้บริการเฉพาะเจาะจง เช่น ร้านอาหาร ร้านสปา ร้านซักรีด เป็นต้น หรือธุรกิจที่ให้บริการหลากหลายหรือครบวงจร เช่น โรงแรม บ้านพัก ท่องเที่ยว เป็นต้น ถ้าธุรกิจเหล่านี้มีระบบการบริการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ รูปแบบการให้บริการ เอกลักษณ์ที่แสดงความร่วมมือร่วมใจในการบริการของพนักงาน ถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของงานบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เกิดภาพลักษณ์ที่สง่างามขององค์กรและรายได้จากการให้บริการที่ดีตามมา ดังนั้น “การบริการที่ดี” จึงเป็นสิ่งที่พึงประสงค์และความต้องการสูงสุดขององค์กรด้านการให้บริการและอาจเป็นมาตรฐานในการบริการ ที่มีประสิทธิภาพที่เป็นที่ประทับใจของลูกค้ามากที่สุด (Naksuwan, 2016)

ปัจจุบันองค์กรหรือธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ มีการแข่งขันที่สูงมากไม่ว่าจะเป็นรูปแบบหรือขั้นตอนวิธีการในการให้บริการ ดังนั้นองค์กรหรือธุรกิจการให้บริการจึงเริ่มหันมาพัฒนารูปแบบและขั้นตอนในการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ เพื่อให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ และต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบ วิธีการและลักษณะการบริการและของตนเสมอเพื่อทันต่อคู่แข่งทางธุรกิจด้วย ดังนั้น การให้บริการที่ดีต้องประกอบด้วยการวางแนวคิด หลักการและแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เป็นรูปแบบมาตรฐานในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด และที่สำคัญต้องวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านบริการด้วย ไม่ว่าจะเป็นคุณสมบัติ การเรียนรู้ การปฏิบัติและการทำงานกับผู้อื่นได้ Nernhad, Pisaipan, Rongmuang (2020) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรในงานบริการนั้นอย่างแรกต้องพัฒนาให้มีคุณสมบัติของการบริการที่ ดี ประการแรกต้องมีจิตบริการ หมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ประการที่สอง มีความรักความชอบในงานบริการอย่างจริงจัง ประการที่สาม สามารถรับคำสั่งคนอื่นหรือมีใจรักในการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างไม่มีเงื่อนไข และประการสุดท้ายต้องเป็นคนที่รับอารมณ์ของผู้คนที่มีความหลากหลายในทุกมิติได้อย่างดี

หลักธรรมในพุทธศาสนาถือเป็นหลักการหรือแนวคิดที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรด้านบริการได้ มีบทความวิชาการเรื่อง หลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชน โดยการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการอนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคี เชื่อมความสัมพันธ์ ผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้ ซึ่งสามารถนำความหมายของหลักธรรมบางประการ เช่น การอนุเคราะห์มาตอบความต้องการของประชาชนที่มารับบริการได้ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการอย่างมาก การให้บริการตามหลักธรรมนี้เหมาะสำหรับงานให้บริการของภาครัฐและเอกชน “(Phakdeesaen S., Sriprawat A., Muangkliang W. and Kotchai T., (2020)” จากงานวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่านอกจากการใช้หลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เหมาะสมก็สามารถนำมาเป็นหลักในการทำงานบริการหรืองานอื่น ๆ ได้ดีเช่นกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดแสดงให้เห็นว่าการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาใช้ในการทำงานบริการนับได้ว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จในการให้บริการมากขึ้น ดังนั้น บทความนี้ต้องการจะนำเสนอหลักธรรมในพุทธศาสนาบางหลักธรรม ได้แก่ อิทธิบาท 4 พรหมวิหาร 4 และสังควัตถุ 4 เพิ่มเติม เป็นหลักธรรมที่ง่ายและไม่ซับซ้อนจนเกินไป เพื่อใช้เป็นหลักหรือทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรและองค์กรด้านการให้บริการทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงนำมาใช้เป็นหลักในการทำงานของบุคลากรด้านบริการได้ดีขึ้น ซึ่งบุคลาการด้านการให้บริการสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมตัวเองในการทำงานบริการ วิธีการให้บริการ และการทำงานเป็นทีมได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์กรให้ประสบความสำเร็จต่อไปได้ในอนาคต

1. ความหมายของหลักธรรมในพุทธศาสนา

ศาสนาพุทธเปนศาสนาที่มีหลักธรรมคำสอนหลากหลายที่สามารถนำมาปรับในช่วงชีวิตผู้ที่นับถือที่นับถือศาสนาพุทธได้โดยเฉพาะคนไทยที่มีศาสนาพุทธเป็นศาสนาประจำชาติ พระสัมมาสัมพุทธเจาไดให้หลักธรรมคำสอนมาตั้งแต่โบราณกาล และมีการเก็บรวบรวมหลักธรรมคำสอนไวในพระไตรปฎก เพื่อเป็นหลักฐานหรืออ้างอิงได้ของพุทธศาสนิกชน หัวใจของพระพุทธศาสนา คือ การทำความดี ละเวนความชั่ว และทำจิตใจใหบริสุทธิ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนที่พึงมี ศาสนาพุทธเป็นศาสนาที่เนนในเรื่องของการนำหลักธรรมไปประพฤติปฏิบัติในการดำเนินชีวิตส่วนตัวและการทำงานให้เปนไปอยางราบรื่น

หลักธรรมในพระพุทธศาสนา หมายถึง หลักธรรมที่ใช้ในการปฏิบัติตนเพื่อใหเกิดความรู้แจ้งเห็นจริงชัดเจนโดยใช้สติและปญญา โดยมีผลปลายทางคือการพ้นทุกข์ หลักธรรมในพระพุทธศาสนาหลายหลักธรรมสามารถนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตและการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สอนให้ระลึกถึงความดีงาม ความสามัคคี ความเสียสละ ความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก เป็นต้น ซึ่งหลักธรรมเหล่านี้สามารถทำให้การใช้ชีวิต การทำงาน การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุขได้ สอดคล้องกับ Suaykakhaw (n.d.) ได้อธิบายไว้ว่า หลักธรรม หมายถึง หลักคำสอนทางศาสนาที่เป็นความจริงและมั่นคงเป็นความดีงามและความถูกต้อง จำเป็นสำหรับชีวิตทุกคน เมื่อทุกคนนำไปปฏิบัติจะส่งผลให้เกิดความดีงามในชีวิตและสมาชิกในสังคมสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า หลักธรรมในพระพุทธศาสนา คือ แนวทางหรือแนวคิดในการดำเนินชีวิตและการทำงานของคนทั่วไปที่นับถือศาสนาพุทธ มีขั้นตอนและวิธีการในการทำความเข้าใจและการปฏิบัติ และเปนสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจในยามที่จิตใจไม่ปกติ แต่ปลายทางของคำสอนของหลักธรรมในพุทธศาสนา คือ การใช้ชีวิตอย่างถูกต้อง รู้จักการเสียสละ มีความอุตสาหะอดทนตอความยากลำบาก และควบคุมความรู้สึกนึกคิดของบุคคลให้เกรงกลัวต่อการกระทำที่ไม่ดีด้วย รวมไปถึงการอยู่รวมกันอยางสงบสุขในสังคม ส่วนการนำหลักธรรมในพุทธศาสนาไปบูรณาการในการทำงานนั้นต้องดูว่าหลักธรรมนั้นเหมาะสมกับงานประเภทใด หรือสถานการณ์หรือเหตุการณ์ในขณะนั้นหรือไม่ ถ้าเหมาะสมก็จะก่อกอให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดได้

สำหรับหลักธรรมในศาสนาพุทธที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานบริการทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจง ผู้เขียนขอเสนอหลักธรรมในพุทธศาสนาที่ประกอบด้วย หลักพรหมวิหาร 4 หลักอิทธิบาท 4 และหลักสังควัตถุ 4 มีรายละเอียดดังนี้

1. หลักพรหมวิหาร 4

พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ โดยพระพรหมคุณาภรณ์ (Payutto, P.A., 2016) ได้ให้ความหมายของ พรหมวิหาร 4 ว่า ธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ, ธรรมประจำใจอันประเสริฐ, หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์, ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติ จึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจด และปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ หลักพรหมวิหาร 4 ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา หลักพรหมวิหาร 4 มีรายละเอียดดังนี้

1) เมตตา หมายถึง ความรักใคร่ คือ ปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า

2) กรุณา หมายถึง ความสงสาร คือ คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันจะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์

3) มุทิตา หมายถึง ความยินดี คือ ในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตผ่องใสบันเทิง กอปรด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอ ต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุข เจริญงอกงามยิ่งขึ้นไป

4) อุเบกขา หมายถึง ความวางใจเป็นกลาง คือ อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราชั่ง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดี

หรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมที่จะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ เพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้ว เขาสมควรรับผิดชอบตนเอง หรือเขาควรได้รับผลอันสมกับความรับผิดชอบของตน

2. หลักอิทธิบาท 4

พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ โดย พระพรหมคุณาภรณ์ (Payutto, P.A., 2016) ได้ให้ความหมายของอิทธิบาท 4 ว่า “คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ, คุณเครื่องสำเร็จประสงค์, ทางแห่งความสำเร็จ หลักอิทธิบาท 4 ประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา หลักอิทธิบาท 4 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ฉันทะ ความพอใจ คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้น

2) วิริยะ ความเพียร คือ ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ท้อถอย

3) จิตตะ ความคิด คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและสิ่งนั้นด้วยความคิดเอาจิตฝักใฝ่ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย

4) วิมังสา ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น

3. หลักสังคหวัตถุ 4

พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ โดยพระพรหมคุณาภรณ์ (Payutto, P.A,. 2016) ได้ให้ความหมายของสังควัตถุ 4 ว่า “เรื่องสงเคราะห์กัน, คุณเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้” หลักสังควัตถุ 4 ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา หลักสังควัตถุ 4 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ทาน หมายถึง การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน, สละให้ปันสิ่งของของตนเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น

2) ปิยวาจา หมายถึง วาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน สมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

3) อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

4) สมานัตตตา หมายถึง ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอกันในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

หลักคำสอนของพระพุทธศาสนาที่ยกมาข้างต้น ส่วนใหญ่มุ่งเน้นเรื่องการพ้นทุกข์ โดยสอนให้รู้จักทุกข์และวิธีการดับทุกข์ จนเห็นตามความเป็นจริงว่าสรรพสิ่งในธรรมชาติเป็นไปตามกฎแห่งกรรม ในงานบริการและการให้บริการก็เปรียบเสมือนการเกิดทุกข์อย่างหนึ่ง เพราะเมื่อลูกค้าเข้ามารับบริการ ลูกค้าเกิดความทุกข์เพราะความต้องการ ดังนั้นเราต้องหาวิธีในการดับหรือให้พ้นทุกข์นั้น หลักธรรมที่ยกมาทั้ง 3 หลักธรรม ได้แก่ หลักสังควัตถุ 4 หลักอิทธิบาท 4 และหลักพรหมวิหาร 4 สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการและการให้บริการได้ เช่น การเตรียมความพร้อมในการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการและการอยู่ร่วมกันเพื่อสร้างงานบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อทำตามปรารถนาอย่างถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการหรือดับทุกข์ความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม

2. ความหมายของการทำงานบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง “ (ก). ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี (น). การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ” (Royal

Academy. 2013) ที่ยกมาแสดงให้เห็นว่า การบริการที่ดีเป็นสิ่งส าคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ และเมื่อผู้รับบริการมีความพอใจก็จะต้องกลับมารับบริการอีกในครั้งต่อไป

การบริการ คือ กิจกรรมที่มีเจตนาให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการสร้างความพึงพอใจและส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า การบริการนั้นมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจ ขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการ ในธุรกิจนั้นๆ เช่น การบริการในสายงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม การบริการในสายงานด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ การบริการในสายงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม การบริการในสายงานด้านการเงินและการลงทุน และอีกมากมาย การบริการ สามารถมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าได้ซึ่งอาจส่งผลต่อการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการในอนาคตด้วย (www.funcrowd.co.th., 2024)

กิจการการให้บริการในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ ในแต่ละรูปแบบก็มีรายละเอียดของงานบริการเป็นแนวให้ปฏิบัติแตกต่างไปในแต่ละองค์กร ส่วนผู้ที่ให้บริการของแต่ละองค์กรควรมีมาตรฐานเดียวกัน คือ มีแนวคิดหรือพื้นฐานความรักความชอบในงานบริการของตนจากภายในใจก่อน ส่วนรายละเอียดเรื่องอื่น ๆ สามารถศึกษาจากภายนอกได้ เช่น การศึกษา ประสบการณ์ การฝึกอบรม การแนะนำจากผู้รู้ กฎระเบียบต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรจะประสบความสำเร็จได้จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการควบคู่ไปด้วย

สรุปได้ว่า การบริการ คือ การทำตามการร้องขอของผู้รับบริการหรือทำให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจสูงสุด โดยอาจมีหรือไม่มีผลตอบแทนก็ได้ การให้บริการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายสำคัญของผู้ให้บริการทุกประเภท คือ สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในกับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ และผู้ให้บริการก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน เพราะผู้รับบริการเป็นบุคคลที่จะได้รับผลกระทบโดยตรงหากผู้ให้บริการไม่มีใจรักบริการและความเชี่ยวชาญในการบริการ ดังนั้นการพัฒนาการบริการให้ประสบความสำเร็จ ส่งเสริมรายได้และสร้างความมั่นคงได้ต้องหาหลักการหรือแนวทางที่เหมาะสมมาปรับใช้ในงานบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก

ประเภทของการบริการ

การบริการเป็นกิจกรรมที่มีความหลากหลายและมีลักษณะเฉพาะตามแต่ละสายงาน และในการให้บริการก็มีลักษณะและรูปแบบที่ต่างกันไปด้วย สามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้ (www.funcrowd.co.th., 2024)

1) การบริการท่องเที่ยว การพาไปชมความสวยงานในสถานที่ต่าง ๆ เช่น โบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เป็นต้น

2) การบริการโรงแรมและที่พัก การให้บริการที่พักในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท โฮสเทล และบ้านพักเช่าสั้น ๆ ซึ่งอาจมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเสริมต่าง ๆ ให้เลือก

3) การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ และบาร์ ที่นำเสนอเมนูอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายให้นักท่องเที่ยวเลือกสั่ง

4) การบริการขนส่ง ได้แก่บริการขนส่งสาธารณะ หรือบริการขนส่งส่วนตัว เช่น แท็กซี่ บริการรถส่วนตัว และบริการรถเช่า สำหรับการเดินทางระหว่างสถานที่ต่าง ๆ

5) การบริการด้านการเงิน ธนาคารและการลงทุน การบริการด้านการเงินและการลงทุนเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพย์สิน และการให้คำปรึกษาทางการเงินในหลายรูปแบบ

6) การบริการด้านการศึกษา การบริการด้านการศึกษาเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในด้านต่าง ๆ แก่นักเรียนหรือผู้เรียนทุกช่วงวัย

7) การบริการด้านการแพทย์และสุขภาพ การบริการด้านการแพทย์และสุขภาพเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นในการป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพของคนในสังคม การบริการด้านนี้มีหลายประเภทตามความเชี่ยวชาญและความต้องการของผู้รับบริการ

8) การบริการด้านการสื่อสาร การบริการด้านการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งข้อมูลและการติดต่อกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม โดยใช้เทคโนโลยีและโครงสร้างใน การสื่อสาร

9) การบริการด้านการขายและการตลาด การบริการด้านการขายและการตลาดเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นในการสร้างความต้องการ และส่งเสริมการซื้อขายสินค้าหรือบริการของธุรกิจ

10) การบริการด้านเทคโนโลยี กลุ่มของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา การพัฒนา การสนับสนุน และการบำรุงรักษาเทคโนโลยีให้กับองค์กร กิจการ หรือบุคคลซึ่งอาจจะมีการใช้งานเทคโนโลยีที่หลากหลาย

11) การบริการด้านการบริหารจัดการ กลุ่มของกิจกรรม บริการ และขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การประสานงาน และการควบคุมทรัพยากรขององค์กรหรือกิจการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายชัดเจน และสามารถปรับตัวตามสภาวะตลาดและความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า ประเภทของงานบริการมีมากมายและหลากชนิดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ดังนั้น รูปแบบในการให้บริการหรือตอบสนองผู้รับบริการจะแตกต่างกันไป ผู้ทำงานให้บริการต้องทำการศึกษาและข้อมูลขั้นตอนวิธีการ ความพอใจของผู้รับบริการ ให้ถี่ถ้วนและชัดเจนเพื่อให้งานบริการเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการมากที่สุด

องค์ประกอบของการบริการที่ดี

ในการบริการที่ดีนั้นต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ในการบริการนั้น ๆ ซึ่งในงานบริการแต่ละประเภทต่างก็มีองค์มีองค์ประกอบที่แตกต่างกันไปไม่มากก็น้อย แต่องค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการ มีดังนี้ (www.funcrowd.co.th., 2024)

1) ต้องการเข้าใจความต้องการหรือคำร้องขอของผู้รับบริการ การจะให้บริการที่ตอบสนองผู้รับบริการอย่างดีต้องเริ่มจากการเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2) ทราบวิธีการให้บริการ งานบริการแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันทั้งรูปแบบ ขั้นตอน ต้องมีการการจัดทำแผนการบริการให้เหมาะสม การให้บริการที่มีคุณภาพจะช่วยเพิ่มความมั่นใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อธุรกิจ

3) ทบทวนวิธีการปฏิบัติการให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความรู้ความสามารถของพนักงาน และเพิ่มความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

4) เอาใจใส่ลูกค้าเสอมต้นเสมอปลาย การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการในความเต็มใจในการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญในการให้บริการ โดยการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ น่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5) ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นเสมอเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการให้บริการของเราตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน

การให้บริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ และในการให้บริการที่ดีให้ระลึกไว้เสมอว่าต้องมีความตั้งใจและความพร้อมในการให้บริการเสมอ เมื่อผู้รับบริการเห็นการให้บริการแบบนี้ก็จะมีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีกครั้งและอาจมีการบอกต่อไปยังผู้รับบริการท่านอื่นให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์มาจัดการงานบริการให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความมีใจรักงานบริการการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของงานบริการและการทำงานบริการเป็นทีมจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ

บุคลากรด้านงานบริการทุกระดับรวมทั้งองค์การหรือหน่วยการบริการทุกประเภท เพราะถ้ามีองค์ประกอบดังนี้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการได้

การประยุกต์ใช้หลักธรรมในพุทธศาสนากับผู้ทำงานบริการ

“ความเจริญในการทำงาน... 'ความเจริญของคนทั้งหลาย ย่อมเกิดมาจากประพฤติชอบและการหาเลี้ยงชีพชอบเป็นหลักสำคัญ ผู้ที่จะสามารถประพฤติชอบ และหาเลี้ยงชีพชอบได้ด้วยนั้น ย่อมจะมีทั้งวิชาความรู้ ทั้งหลักธรรมทางศาสนา เพราะสิ่งแรกเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับใช้กระทำการทำงาน สิ่งหลัง เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับส่งเสริมความประพฤติและการปฏิบัติงานให้ชอบ คือ ให้ถูกต้องและเป็นธรรม” พระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 พระราชทานแก่ครูโรงเรียนราษฎร์สอนศาสนา อิสลาม 4 จังหวัดภาคใต้จังหวัดปัตตานี 24 สิงหาคม 2519 (www.dmcr.go.th,. 2024)

จากพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร เรื่อง หลักของการทำงาน ได้ทรงแสดงให้เห็นว่า การทำงานทุกอย่างต้องมีวิชาความรู้ในการทำงานให้ออกมาตามความมุ่งหมายถูกต้อง ประการถัดไป คือ ต้องมีหลักธรรมทางศาสนา เพื่อส่งเสริมหรือควบคุมความประพฤติของคนทำงาน ให้ทำงานด้วยถูกต้อง ไม่เบียดเบียนหรือทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ทั้งนี้เมื่อประกอบด้วยปัจจัยทั้ง 2 ประการ งานที่จะมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

Kaewya A., Pontin P., and Panyaweeratad N., 2024) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวทางการประยุกต์หลักพุทธธรรมกับการให้บริการของเจ้าหน้า ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อัตถจริยา 4) สมานัตตตา ในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้หลักธรรมสังควัตถุ 4 ผ่านคุณภาพการบริการ เป็นหลักธรรมที่ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ประทับใจ มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น จากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า หลักธรรมในพระพุทธศาสนาถ้านำมาใช้ในงานบริการอย่างถูกต้องและสอดคล้องกับรูปแบบงานบริการนั้น ผลที่ตามมาก็ประสบความสำเร็จในการให้บริการได้ และถ้าได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นไปอีกงานก็จะประสบความสำเร็จมากขึ้นด้วย

งานทุกอย่างมีรายละเอียดและวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน เช่น งานขาย งานราชการ งานบริการ เป็นต้น ในบทความนี้จะกล่าวถึงงานบริการซึ่งมีความหลากหลายในงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานบริการในโรงแรม งานบริการในร้านอาหาร งานบริการในศูนย์สุขภาพ เป็นต้น หลักธรรมทางพุทธศาสนาที่จะกล่าวดังต่อไปนี้มาปรับเป็นแนวคิดหรือแนวทางที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ทำงานบริการนำมาใช้ในการประมาณตนเอง การปฏิบัติต่อผู้รับบริการและการอยู่ร่วมกันกับผู้ที่ทำงานบริการเหมือนกัน ดังต่อไปนี้

1. อิทธิบาท 4 : เตรียมความพร้อมก่อนทำงานบริการ

KhamChaiyaphum P., Onthaisong S. and Nueangkratok N. (2021). ได้สรุปไว้ว่า หลักอิทธิบาท 4 “เป็นหลักธรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือประกอบกิจการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเป็นการปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ ความพึงพอใจ มีการใช้สติปัญญาจะก่อให้เกิดความสำเร็จในงาน” จากข้อความนี้ถ้านำมาประยุกต์มาใช้ในงานบริการ หมายถึงการทำงานบริการต้องมีรัก ความสบายใจ ความพร้อม และใช้สติปัญญาในการทำงานบริการให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านให้บริการทราบว่าตนเองว่ามีใจรัก มีความขยันหมั่นเพียร มีความรับชอบ มีความพอใจและใช้สติและปัญญาในงานบริการหรือไม่ หลักธรรมอิทธิบาท 4 ที่ประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา สามารถนำมาเป็นแนวหรือ

ข้อสนับสนุนประกอบว่าผู้ให้บริการตนเองมีความพร้อมในการทำงานบริการหรือเหมาะสมกับงานบริการเพียงไหนเพื่อส่งต่อความสำเร็จในงานบริการ ตามรายละเอียดดังนี้

1) ฉันทะ ในงานบริการ หมายถึง ความรัก ความพอใจ ผู้ทำงานบริการมีความพอใจและรักในงานบริการหรือไม่ เพื่อจะให้ทราบว่าพอใจหรือไม่ตนเองต้องไปทำงานด้านบริการสักระยะหนึ่ง ลองพิจารณาตนเองว่ามีความพอใจ หรือศรัทธางานที่ต้องให้บริการคนอื่นหรือไม่ และมีความสุขกับงานที่ต้องรับคำสั่งจากผู้รับบริการหรือไม่ ทนต่อความหลากหลายอารมณ์ทั้งดีและไม่ดีของผู้รับบริการได้หรือไม่ ต้องพิจารณาตนเองให้ดีว่าสามารถตอบคำถามจากที่กล่าวมาข้างต้นได้ไหม ต้องพิจารณาความพอใจในงานบริการด้วยตนเองอย่างถี่ถ้วนอย่าให้คนอื่นเป็นผู้ตัดสิน ถ้าตนเองสามารถตอบได้ก็จะมีผลต่อการทำงานด้านบริการในอนาคตได้

2) วิริยะ ในงานบริการ หมายถึง การหาความรู้ในงานที่รักหรือพอใจ ผู้ที่จะทำงานบริการต้องมีความขยันเพียรหมั่นหาความรู้ในงานที่ตนเองพอใจหรือรัก พัฒนาตนเองหมั่นฝึกตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีความรู้ในงานบริการมากขึ้น มีความกระฉับกระเฉง รวดเร็ว ฝึกความอดทนต่องานที่หนักได้ เมื่อมีความเพียรศึกษาหาความรู้และฝึกฝนอย่างดี การทำงานด้านบริการก็มีความชำนาญ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) จิตตะ ในงานบริการ หมายถึง ความเอาใจใส่และรับผิดชอบในงาน ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีจิตใจหรือสมาธิจดจ่อเอาใจใส่ต่องานบริการที่ทำ รวมถึงมีความรอบคอบและความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ หลักธรรมนี้เป็นการบอกตนเองว่าเมื่อตนเองรักและชอบในการบริการแล้ว ผ่านการฝึกฝนด้านวิชาการและการปฏิบัติแล้วก็ต้องนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและตนเองอย่างสูงสุด การทำงานต้องมีการเอาใจใส่โดยเต็มกำลังความสามารถ ดูแลให้บรรลุความต้องการของผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ แต่อย่าแสดงความเอาใจใส่เพื่อคิดหาผลประโยชน์ หรือไปต่อรองกับลูกค้าเพื่อรับผลประโยชน์เพิ่มเติม หรือละเลยการทำงานบริการที่จริงใจไป

4) วิมังสา ในงานบริการ หมายถึง การมีสติในการทำงาน การทำงานบริการนั้นทำด้วยความรักไม่พอแต่ต้องใช้สติและปัญญาในการทำงานด้วย ไม่ใช้อารมณ์ของตนเองเป็นใหญ่ สามารถอดทนอดกลั่นกับอารมณ์ของลูกค้าและแก้ไขปัญหาด้วยสติและปัญญา งานบริการไม่มีวันสิ้นสุด แม้ว่าเราทำได้ดีสักเพียงใดก็อาจจะมีเหตุการณ์เฉพาะหน้าขึ้นมาให้ต้องแก้ไข เสมอ ผู้ให้บริการต้องมีสติปัญญาพร้อมแก้ไขเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุผล เพื่อไปสู่ผลสำเร็จที่วางไว้ เมื่อมีความผิดพลาดก็นำมาเป็นบทเรียน ทดลองทำใหม่เพื่อแก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นผลดีก็นำมาพิจารณาว่าจะนำไปเพิ่มเติมในงานบริการของตนอย่างไรให้ดีขึ้นต่อไป

สรุปได้ว่าหลักธรรมอิทธิบาท 4 คือ หลักธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย คือ ฉันทะ พิจารณาก่อนว่ามีความพอใจหรือรักในงานบริการ วิริยะ เพียรหาความรู้ในงานของตน เพราะงานบริการไม่เคยหยุดนิ่ง จิตตะ มีความเอาใจใส่ในงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง เพราะความสำเร็จของงานบริการคือลูกค้าพอใจสูงสุด และวิมังสา การใช้สติและปัญญาในการแก้ไขการทำงานบริการ ไม่ใช้อารมณ์ส่วนตัวอาจจทำให้เสียหายกับตนเองและองค์กรได้

2. พรหมวิหาร 4 : การให้บริการแบบผู้รับบริการประทับใจ

Suaykakhaw. (n.d.) ได้สรุปหลักธรรมพรหมวิหาร 4 ไว้ว่า “พรหมวิหารธรรมเป็นหลักธรรมอันประเสริฐ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรต้องปฏิบัติเพราะเป็นหลักแห่งการสงเคราะห์บุคคล โดยการให้ทานเป็นวัตถุสิ่งของและการประพฤติตนต่อกันในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน เพราะความเมตตาเป็นเครื่องค้ำจุนโลกให้อยู่ปกติสุข” จากข้อความนี้ถ้า นำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง หลักในการครองใจผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการให้พอใจที่สุด มีความประทับใจกลับไป โดยผ่านขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ หลักพรหมวิหาร 4 ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา สามารถนำมาเป็นแนวหรือข้อสนับสนุนถึงหลักการปฏิบัติต่อผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ

เมื่อผู้รับบริการพอใจก็จะทำให้ผู้ทำงานให้บริการทำงานอย่างมีความสุขและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ ซึ่งจะเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) เมตตา ในงานบริการ หมายถึง การแสดงความเห็นใจและสงสารผู้รับบริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการเปรียบเสมือนผู้ที่กำลังได้รับทุกข์ เช่น ทุกข์จากความหิว ทุกข์จากความไม่สบายตัว ทุกข์จากความต้องการความสะดวกสบายบางอย่าง เป็นต้น ดังนั้นเราที่เป็นผู้ให้บริการต้องเห็นใจและพร้อมที่จะทำให้ผู้รับบริการเหล่านี้คลายทุกข์และได้รับความสุขในเบื้องต้นก่อน สิ่งที่เราสามารถแสดงความเมตตาเพื่อคลายทุกข์ผู้รับบริการ ได้แก่ การกล่าวคำต้อนรับอย่างจริงใจ เอาใจใส่และห่วงใย ยกตัวอย่างเช่น ร้านอาหาร ซึ่งธรรมชาติของลูกค้าที่มาร้านอาหารส่วนมากมีความหิวเป็นพื้นฐาน เราต้องทำให้ลูกค้าคนนั้นคลายจากความหิวซึ่งเป็นความทุกข์เบื้องต้นก่อน โดยการการต้อนรับทักทายด้วยความยิ้มแย้ม การมีเครื่องดื่มต้อนรับ ที่เสริฟ์ให้กับผู้ที่มาใช้บริการตั้งแต่เดินเข้ามา (Welcome drink) เชิญไปนั่งที่โต๊ะ เป็นต้น การต้อนรับที่ดีจะช่วยให้ลูกค้าคลายทุกข์และมีความสุขได้ไม่มากก็น้อยก่อนที่จะดำเนินการต่อไป หลักเมตตาในงานบริการนี้ก็จะก่อให้เกิดเป็นความสัมพันธ์ที่ดีที่จะช่วยส่งเสริมให้การบริการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2) กรุณา ในงานบริการ หมายถึง การเลือกรูปแบบ ข้อเสนอดี ๆ ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด กล่าวคือการนำเสนอสิ่งดี ๆ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ รูปแบบการบริการหรือขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความสุขมากที่สุด ยกตัวอย่าง ร้านอาหาร เมื่อเราเมตตาทำให้ผู้รับบริการพ้นทุกข์ในช่วงแรกจากการต้อนรับที่ดีแล้ว ขั้นต่อไปต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขเพิ่มขึ้น คือ เมื่อผู้รับบริการไปที่โต๊ะอาหาร นำรายการอาหารมาให้เลือก แนะนำรายการอาหารที่อร่อยของร้าน รับรายการอาหารที่สั่ง นำอาหารมาบริการให้ตามที่สั่งไป สอบถามความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้องทำทุกอย่างที่กล่าวมาด้วยเต็มใจและรวดเร็วโดยมีสีหน้าที่ยิ้มแย้มและท่าทางที่กระฉับกระเฉง ทุกข์ที่เกิดขึ้นจากความหิวก็จะบรรเทาเบาบางลงไปได้อีกมาก เมื่อมีรูปแบบหรือข้อเสนอดีในการตอบสนองความต้องการหลายแบบผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

3) มุทิตา ในงานบริการ หมายถึง การแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยความเต็มใจจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความสุขเพิ่มไปกับการให้บริการ ต้องสอบถามผู้รับบริการอยู่เสมอว่าต้องการอะไรเพิ่มเติม หรือคอยสังเกตดูว่าผู้รับบริการควรได้รับอะไรเพิ่ม เช่น จานชาม กระดาษชำระ เป็นต้น เท่านี้ผู้รับบริการก็จะมีความสุข เราผู้ให้บริการก็ยินดีในความสุขนั้นด้วย ยกตัวอย่าง ร้านสุกี้หม้อไฟ เมื่อลูกค้าเข้ามาแล้ว มีการต้อนรับ การนำเสนอรายการอาหารแล้ว เมื่อนำอาหารมาเสริฟ์ ช่วงที่ลูกค้ากำลังรับประทาน ผู้ให้บริการต้องคอยเอาใจใส่ เช่น เติมน้ำซุป เติมน้ำจิ้ม เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสุขในการรับประทาน เมื่อผู้รับบริการพอใจในการบริการที่รวดเร็ว เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างดีจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการมากขึ้นด้วย ผู้ให้บริการจะมีความสุขไปกับความพอใจของผู้รับบริการด้วย

4) อุเบกขา ในงานบริการ หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคและอดทนต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ดี กล่าวคือ เป็นการปฏิบัติที่ไม่เลือกให้บริการคนใดคนหนึ่งหรือตามความพอใจของผู้ให้บริการ และต้องอดทนอดกลั้นต่ออารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ของผู้รับบริการบางรายด้วยความเป็นกลาง ยกตัวอย่าง ผู้รับบริการคนไหนมาถึงก่อนต้องได้รับบริการก่อน ไม่เลือกให้บริการตามความพอใจ มีความอดทนอดกลั้นต่ออารมณ์ผู้รับบริการ ไม่มีอารมณ์ร่วมต่อการยั่วยุให้แสดงอารมณ์หรือคำพูดที่ไม่ดีออกมาต่อหน้าผู้รับบริการ ให้คิดเสียว่ารับฟังเพื่อให้ผู้รับบริ การได้ระบายทุกข์ออกมาเพื่อที่จะหาทางแก้ต่อไป การใช้หลักธรรมนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในส่วนของผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจเมื่อเห็นความเสมอภาคในการได้รับบริการรวมไปถึงความถูกต้องในการได้รับบริการด้วย ในส่วนของ

ผู้ให้บริการก็จะทำงานได้สบายใจขึ้น ทำงานไปตามลำดับและขั้นตอนได้อย่างเต็มที่ เป็นการฝึกการเป็นผู้ฟังที่ดี ฝึกการอดทนอดกลั้นจากเหตุการณ์การให้บริการที่ไม่เป็นที่ประทับใจได้

สรุปได้ว่าหลักธรรมพรหมวิหาร 4 ในงานบริการ คือ การครองใจผู้รับบริการให้ประทับใจที่สุด ประกอบด้วย เมตตา การต้อนรับขับสู้ด้วยมิตรไมตรี ให้เกิดความผ่อนคลาย กรุณา การหาข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ที่สุดแก่ผู้รับบริการ มุทิตา ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นก่อนหรือหลังให้บริการ และสุดท้าย อุเบกขา การบริการที่เสมอภาค ไม่เลือกชนชั้นวรรณะ และ การรับฟังลูกค้าอย่างสงบในกรณีที่เกิดความผิดพลาดจากการให้บริการ นำความผิดพลาดที่เกิดมาปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป

3.สังควัตถุ 4 : การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสันติสุขของผู้ทำงานบริการ

Phakdeesaen S., Sriprawat A., Muangkliang W. and Kotchai T. (2020). ได้สรุปหลักธรรมสังควัตถุ 4 ไว้ว่า “เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งไว้เพื่อการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างความสามัคคี เชื่อมความสามัคคีผูกมิตรไมตรีในหมู่คณะหรือสังคมไว้ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคล” จากข้อความนี้ถ้านำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการ คือ การอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของกลุ่มผู้ทำงานให้บริการ งานการให้บริการส่วนมากเป็นการให้บริการแบบครบวงจรต้องมีการทำงานมากกว่า 2 คนขึ้นไป ดังนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจซึ่งกันและกัน ประสานงานและทำงานร่วมกันเป็นทีม เช่น งานโรงแรม ต้องมีพนักงานเปิดประตู พนักงานต้อนรับ พนักงานขนของ พนักงานแม่บ้าน เป็นต้น เป็นต้น ซึ่งเป็นการให้บริการตามลำดับขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ 1 งาน จึงต้องทำงานเป็นทีมเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทั้งหมด หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่เหมาะสมสำหรับการทำงานร่วมกัน ประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อัตถจริยาและสมานัตตา นำมาเป็นแนวคิดและเป็นข้อสนับสนุนถึงหลักการอยู่ร่วมกันของผู้ทำงานบริการ เพื่อให้ผู้ทำงานให้บริการทำงานอย่างมีความสุข ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ทาน ในงานบริการ หมายถึง การแสดงถึงความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เรื่อง ๆ ต่างต่อผู้ร่วมงาน เช่น การสอนงานต่อพนักงานใหม่ การพูดชมเชย การพูดให้กำลังใจ การเตือนด้วยความหวังดี หรือ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโอกาสหรือได้รับการร้องขอโดยไม่หวังผลตอบแทน เมื่อใช้หลักธรรมนี้องค์กรจะเกิดความสุข พนักงานให้ความเคารพนับถือกัน เชื่อใจและไว้วางใจกัน ส่งผลต่องานบริการก็จะราบรื่นที่เกิดจากการเอื้ออาทรระหว่างกันของพนักงาน

2) ปิยวาจา ในงานบริการ หมายถึง การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว การพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และจริงใจต่อกัน ในการทำงานบริการร่วมกันต้องอาศัยความรวดเร็วและแม่นยำ ทำให้ต้องมีการประสานงานกันหรือพูดจากันมากขึ้น ถ้าการประสานงานหรือพูดกันแต่ละครั้งไม่มีปิยวาจาเลย นอกจากงานจะเสียแล้วความสัมพันธ์ระหว่างกันก็จะเสียไปด้วย ดังนั้นการพูดสนทนากับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานต้องระลึกเสมอว่าต้องพูดหรือเจรจากันด้วยไมตรีและความปรารถนาดีแม้จะอยู่ในอารมณ์แบบใด การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน เป็นการสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น หรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานจะง่ายขึ้น

3) อัตถจริยา ในงานบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แบ่งปัน ตามกำลังของตน เพราะการทำงานบริการร่วมกันต้องช่วยเหลือกันด้วยกำลังกาย กำลังความคิด และกำลังใจ กล่าวคือ การช่วยเหลือส่งเสริมระหว่างเพื่อนร่วมงานให้มีความรู้ในการทำงานที่ถูกต้อง ให้ประพฤติดี มารยาทดี ให้มีความเสียสละ ซึ่งการประพฤติปฏิบัติดังกล่าวนี้ ทำให้งานบริการที่รับผิดชอบมีความคล่องตัว คนที่ทำงานเกิดความสุข องค์กรพัฒนาต่อไปได้รวดเร็ว

4) สมานัตตา ในงานบริการ หมายถึง เสมอต้นเสมอปลาย ในที่นี้หมายถึงการทำสิ่งดี ๆ ต่อกัน ผู้ที่ทำงานร่วมกันต้องปฏิบัติต่อกันกับเพื่อนร่วมงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่เอาเปรียบ ร่วมเผชิญและแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยกันด้วยความเต็มใจ หลักธรรมนี้จะทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ ร่วมมือกันอย่างจริงใจ

สรุปได้ว่าสังคหวัตถุ 4 ในงานบริการ คือ การอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขในกลุ่มผู้ทำงานให้บริการ ประกอบด้วย ทาน คือ การแสดงความมีน้ำใจ ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยความไพเราะและจริงใจต่อกัน อัตถจริยา คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลและสมานัตตา คือ ความเสมอต้นเสมอปลาย การใช้หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นแนวทางในการทำงานผลที่ตามมา คือ การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกัน ก่อให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น ความสามัคคี การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพราะงานบริการถ้ามีความสามัคคีของผู้ให้บริการแล้วสิ่งที่ลูกค้าได้รับคือการบริการที่เป็นเลิศนั่นเอง

กรณีตัวอย่าง : การประยุกต์หลักธรรมในพุทธศาสนากับการให้บริการ

การทำงานด้านบริการนั้นต้องมีการพบปะกับผู้คนจำนวนมาก การเกิดการปะทะสังสรรค์กันไม่ว่าจะเป็นเรื่องดีหรือเรื่องไม่ดีนั้นต้องเกิดขึ้นอยู่ทุกวัน แต่ถ้ามีหลักหรือแนวทางให้ยึดถือปฏิบัติงานบริการก็จะง่ายขึ้น หลักธรรมทางพุทธศาสนาเป็นหลักธรรมที่น่าสนใจและพบว่าสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริง ๆ ทั้งในชีวิตส่วนตัวและในการทำงานบริการได้จริง บทความได้นำกรณีตัวอย่างการทำงานให้บริการของเด็กหนุ่มชาวศรีลังกาคนหนึ่งมีอาชีพขายดอกไม้ โดยนำเรื่องราวของเขามาใส่หลักธรรมทางพุทธศาสนาที่นำเสนอในบทความนี้ ได้แก่ อิทธิบาท 4 พรหมวิหาร 4 และสังคหวัตถุ 4 พบว่าหลักธรรมดังกล่าวสอดคล้องและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานบริการได้ดี ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

“ดิลิป มาดูชานกา” ชายหนุ่มชาวศรีลังกา อาศัยอยู่ที่เมืองคอตมาเล (Kotmale) เป็นเมืองบนเนินเขา ครอบครัวของเขามีด้วยกัน 6 คน ประกอบด้วย พ่อ แม่ พี่สาว 2 คน และยาย ครอบครัวของดิลิปมีฐานะยากจน ออกจากโรงเรียนเพื่อมาทำงานเป็นเด็กขายดอกไม้หาเงินจุนเจือครอบครัว เขาทำอาชีพนี้มาเกือบ 10 ปีแล้ว ปัจจุบันเขาอายุ 17 มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 30,000 รูปี (ราว 3,600 บาท) โดยเขาจะนำดอกไม้ที่ขึ้นอยู่บนเขามาทำเป็นช่อ แล้วเอาไปขายให้รถนักท่องเที่ยวที่ขับผ่านไปมา ถนนสายนี้ตัดผ่านเนินเขา ไร่ชา และมีโค้งมากมาย เขาจะไปดักรอตามริมทางพร้อมดอกไม้ในมือ ที่ผ่านมาดอกไม้ของเขาไม่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยว แต่เขาไม่เคยย่อท้อ เขาวิ่งข้ามเขาลัดเลาะไปตามพุ่มไม้เพื่อจะไปโผล่ตรงโค้งข้างหน้า ดักรอให้รถคันเดิมเห็นอีกครั้ง เพื่อเปลี่ยนใจพวกเขา เขาจะโผล่ออกมาตรงข้างทาง ชูช่อดอกไม้พร้อมรอยยิ้ม ทั้งที่หายใจหอบเหนื่อยแต่รอยยิ้มไม่เคยหายไปจากใบหน้า เขาไม่เคยขวางรถคันไหนให้หยุด เขาแค่วิ่งไปดักรอข้างทางเท่านั้น เดือนเมษายน 2024 คือวันเปลี่ยนชีวิตของเขา เมื่อมีรถทัวร์บรรทุกนักท่องเที่ยวจีนขับผ่านมา คนบนรถสังเกตเห็นเขาโผล่ออกมาตรงจุดแรกพร้อมดอกไม้และรอยยิ้ม แต่รถทัวร์ขับผ่านไป ยังไม่มีใครสนใจดอกไม้ของเขา เขาไม่ยอมแพ้ วิ่งขึ้นเขาไปตามทางลัด แล้วไปโผล่ตรงโค้งหน้าเป็นจุดที่ 2 ชูดอกไม้และรอยยิ้มอีกครั้ง แต่ก็ยังไม่มีใครสนใจ ดิลิปวิ่งขึ้นเขาอีกครั้งเพื่อไปโผล่ยังจุดที่ 3 และ 4 อย่างไม่รู้เหน็ดเหนื่อย คนบนรถทั้งสงสารทั้งประทับใจในความพยายาม จึงบอกให้รถทัวร์จอดตรงจุดที่ 5 นี่คือโชคที่ไม่ได้มาบ่อย ๆ นักท่องเที่ยวบนรถช่วยกันซื้อดอกไม้ของเขาจนหมด และถ่ายคลิปมาโพสต์ใน Douyin เป็นติ๊กต็อก (TikTok) ซึ่งเป็นแอพพิเคชั่นที่เป็นบริการเครือข่ายสังคมของจีน ก่อนจะขึ้นรถไปบนรถ เขาถอดรองเท้าก่อนขึ้นไป เผยรอยยิ้ม และขาดของอย่างสุภาพอ่านโยน ปรากฏว่าคลิปนี้ไวรัลในจีนสุด ๆ มียอดวิวถึง 150 ล้านวิว คนจีนประทับใจในความมุ่งมั่นและรอยยิ้มที่บริสุทธิ์ของเขา คนจีนบอกว่า พวกเขาจ่ายเงินนี้ไม่ใช่เพราะดอกไม้แต่เพราะการทำงานหนัก พลังบวกที่มีชีวิตชีวา ความอุตสาหะพยายาม และทัศนคติของเขาที่มีต่อลูกค้า เขากลายเป็นทูตท่องเที่ยวโดยไม่รู้ตัว เขาได้ส่งสารที่ทรงพลังไปถึงคนทั่วโลก คนจีนแห่กันไปเที่ยวศรีลังกาเพียงเพื่อจะได้ซื้อดอกไม้และถ่ายรูปกับดิลิป หลังจากนั้นเขาได้รับน้ำใจจากคนจีนนำข้าวของเครื่องใช้ อาหาร เสื้อผ้า รองเท้า โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ ไปให้องค์กรต่าง ๆ ในจีนเดินทางไปดูความเป็นอยู่ของเขา เชิญเขามาเป็นแขกรับเชิญในรายการต่าง ๆ ความช่วยเหลือเหล่านี้ยังเผื่อแผ่ไปถึงเพื่อนร่วมอาชีพของเขาด้วย” (www.kapook.com., 2024)

จากเรื่องของ ดิลิป จะเห็นว่า เขามีความพยายามและมุ่งมั่นในการทำงานของเขาให้ประสบความสำเร็จแม้จะต้องประสบความยากลำบากขนาดไหน และที่สำคัญที่ ดิลีป แสงออกมาทุกครั้งที่เขาขายดอกไม้ คือ “รอยยิ้ม” ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการให้บริการ ดิลิป ทำงานด้านบริการของเขาอย่างเต็มที่จนประสบความสำเร็จในเวลาต่อมา ถ้าเราจะนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เสนอในบทความนี้เปรียบกับการทำงานของเขา มีรายละเอียดดังนี้

หลักอิทธิบาท 4 ธรรมแห่งความสำเร็จในงานบริการ ดีลิปมีความรักความพอใจในงานบริการอย่างจริงใจ เขาเลือกที่จะขายดอกไม้ตั้งแต่อายุ 10 ปี ตอนนี้เขามีอายุ 17 ปี เขามีความรักและแน่ใจในตนเองพอใจที่จะขายดอกไม้ หาดอกไม้ที่สวยงามมาขาย ไม่ย่อท้อต่อการขายแม้จะขายได้บ้างไม่ได้บ้าง ซึ่งสอดคล้องกับหลักอิทธิบาท 4 คือ มีความรักและพากเพียรในขายการสินค้าอย่างชัดเจน และตั้งใจจะทำการขายดอกไม้กับลูกค้าให้ดีที่สุดผ่านการพัฒนาขั้นตอนการขายต่าง ๆ มีสติและความคิดในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

หลักธรรมพรหมวิหาร 4 หลักการครองใจลูกค้า ดิลิป ได้พัฒนาวิธีการขาย กล่าวคือ จากขายอยู่กับที่เพียงอย่างเดียวเขาเปลี่ยนไปวิ่งไปขายตามจุดต่าง ๆ ระหว่างทางที่รถนักท่องเที่ยวผ่านไป เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เห็นตัวเขาพร้อมสินค้าในมือของเขาตลอดเวลา พยายามปรับปรุงสินค้าคือดอกไม้ที่สวยขึ้นมีสีสันมากขึ้นเพื่อขาย การเสนอขายสินค้าผ่านรอยยิ้ม ความสุภาพในการขาย เช่น การถอดรองเท้าก่อนขึ้นรถทัวร์ สอดคล้องกับหลักพรหมวิหาร 4 คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นรอยยิ้ม การเสนอสิ่งดี ๆ ที่สร้างความสุข ความสุภาพต่อลูกค้า

หลักธรรมสังควัตถุ 4 การช่วยเหลือเกื้อกูลกันเพื่อความสำเร็จของทีม ในเรื่องนี้ ดิลิป อาจจะคิดไม่ถึงว่าการกระทำของเขาที่ได้รับการเผยแพร่ไปทั่วโลกนั้น เป็นการช่วยให้ผู้อื่นที่ขายดอกไม้เหมือนเขาได้รับผลประโยชน์ไปด้วยจากการทำให้เกิดการท่องเที่ยวที่มากขึ้นและขายสินค้าได้มากขึ้น สอดคล้องในหลักสังคหวัตถุ 4 คือ การช่วยสงเคราะห์เกื้อกูลคนอาชีพเดียวกันให้ขายสินค้าได้มากขึ้นจากการประพฤติและปฏิบัติที่ดีของตน

สรุปในกรณีของ “ดิลิป” เป็นการสะท้อนถึงการให้บริการที่ดี เมื่อเรารักที่จะทำงานแล้วต้องไม่ยอมแพ้ง่าย ๆ มีความเพียร ความเอาใจใส่ หาขั้นตอนหรือวิธีการการให้บริการที่ดีมากขึ้น และส่งประโยชน์ต่อผู้ร่วมงานในอาชีพเดียวกัน ซึ่งตรงกับหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่ได้นำเสนอไปข้างตน ดังนั้นในการปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นลองนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาและแนวทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมไปพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของบุคลากรและองค์กรการบริการ ซึ่งอาจเป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและธุรกิจที่เกี่ยวกับบริการให้เจริญเติบโตยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคตได้



ภาพที่ 1 ดิลิป มาดูชานกา ชายหนุ่มชาวศรีลังกา

บทสรุป

การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากต่อธุรกิจการบริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นที่ชื่นชมจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้า และช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจของเราให้ดีขึ้น การบริการที่ดียังสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้อีกด้วย การบริการลูกค้าที่ดีไม่เพียงเป็นการสร้างความแตกต่างและทางเลือกให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการค้าและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ ดังนั้น การให้บริการที่ประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานด้านงานบริการต้องมีใจรักการทำงานด้านนี้ เข้าใจลักษณะงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือทำงานเป็นทีมได้ จึงจะทำให้การทำงานด้านนี้มีความสุข และประสบผลสำเร็จ

หลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เหมาะสมกับองค์กรที่ทำงานให้บริการ ที่จะทำให้เกิดการเตรียมความพร้อมการปฏิบัติและการทำงานร่วมกันของบุคลากรที่บทความนี้นำเสนอ ได้แก่ หลักอิทธิบาท 4 คือ การเตรียมความพร้อมในการทำงานบริการ ประกอบด้วย ฉันทะ ความรักความพอใจ วิริยะ ความเพียรในงาน จิตตะ ความเอาใจใส่งาน และวิมังสา คือ การใช้สติปัญญาคิดวิเคราะห์งาน หลักพรหมวิหาร 4 คือ การครองใจลูกค้า ประกอบด้วย เมตตา ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความสุข กรุณา หาวิธีการให้ผู้รับบริการมีความสุข มุทิตา เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการให้มีความสุขเพิ่มขึ้น และอุเบกขา ยอมรับคำติหรือคำชมจากผู้รับบริการด้วยความเป็นกลาง สุภาพและใจเย็น และ หลักสังคหวัตถุ 4 คือ วิธีการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ประกอบด้วย ทาน คือ การให้ความช่วยเหลือ ปิยวาจา พูดกันด้วยความสุภาพและจริงใจ อัตถจริยา ความร่วมมือร่วมใจกัน และ สมานัตตา คือ ความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติต่อกัน ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้หลักธรรมในพุทธศาสนาที่ยกมาทั้งหมด ต้องเลือกดูให้เหมาะสมกับองค์กรหรือลักษณะงานที่ใช้ ยกตัวอย่างงานวิจัยของ Phanpi P., Chuenchom P., Chanchin K. and Ayucharoen R. (2018) เรื่อง การนำหลักธรรม สังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริการ : กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่นำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้ในส่วนงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งถือได้ว่าเลือกได้อย่างเหมาะสม เพราะ ในหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มีบางข้อที่เหมาะสมใช้ในการต้อนรับหรือให้บริการลูกค้าเช่น ปิยวาจา คือ พูดจาอย่างไพเราะ สุภาพและเป็นประโยชน์ และ สมานัตตา คือ การให้บริการที่เท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน หลังจากที่พนักงานนำหลักธรรมสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการลูกค้าบนเครื่องบิน ปรากฏว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นและเพื่อเป็นการพัฒนาการบริการต่อไปต้องมีการอบรมพนักงานในเรื่องของการใช้หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

หลักธรรมที่ใช้ในการทำงานสำหรับผู้ให้บริการที่กล่าวมา ได้แก่ อิทธิบาท 4 พรหมวิหาร 4 และสังคมวัตถุ 4 เป็นเรื่องง่าย ๆ ใกล้ตัวที่ผู้ทำงานด้านคนไทยที่นับถือศาสนาพุทธ เพราะเคยรู้เคยปฏิบัติกันมาอยู่บ้างแล้วในสมัยเรียนหนังสือในภาคบังคับในวิชาพุทธศาสนา แต่อาจยังขาดความเอาใจใส่ในการศึกษาและการนำไปใช้ หากทุกคนสามารถศึกษาและปฏิบัติหลักธรรมได้พร้อมกับทำหน้าที่ของตนเต็มกำลังความสามารถอย่างสมบูรณ์ โดยเฉพาะต้องรักงานที่ทำ ขยันทำงาน รับผิดชอบงาน และรู้จักไตร่ตรองให้ถี่ถ้วน รวมถึงการให้ การเกื้อกูลกัน และการปฏิบัติต่อคนอื่นเหมือนกับการปฏิบัต่อตนเอง เชื่อว่าบรรยากาศในการทำงานทุกอย่างหรืองานบริการมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

แนวคิดหรือทฤษฎีในการให้บริการมีผู้รู้ด้านการบริการช่วยกันคิดขึ้นมาหลายหลักการเพื่อทำให้การให้บริการนั้นตอบแทนกับผู้รับบริการอย่างสูงสุด หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสามารถเป็นแนวทางหรือหลักการหนึ่งที่นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ หลักธรรมทางศาสนาพุทธที่นำเสนอในบทความนี้ คือ อิทธิบาท 4 พรหมวิหาร 4 และสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นแนวทางการปฏิบัติในการใช้ชีวิตและการทำงานที่พระพุทธเจ้าได้ทรง

สั่งสอนไว้ตามพื้นฐานความจริงของชีวิตในการกระทำทุกอย่าง คือ ทุกอย่างเป็นเหตุและเป็นผลซึ่งกัน ถ้านำมาใช้ในงานบริการจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ไม่เห็นแก่ตัวที่นำมาซึ่งความขัดแย้ง มีความสามัคคีและเมตตา อีกประการหนึ่งหลักธรรมในพุทธศาสนาส่วนใหญ่คนไทยเกือบได้รับการสั่งสอนมาตั้งแต่สมัยเด็ก ดังนั้นจึงเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่ไม่ยากเกินและง่ายต่อความเข้าใจ สามารถนำมาปฏิบัติและประยุกต์ได้อย่างรวดเร็ว

การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาไม่ว่าจะเป็นหลักธรรมบทใดส่วนใหญ่จะมีความหมายและคำอธิบายไว้ให้ การที่องค์กรด้านการให้บริการหรือองค์กรอื่น ๆ จะนำมาใช้ต้องพิจารณาหลักธรรมนั้น ๆ ให้ถ่องแท้ ไม่ว่าจะเป็นด้านความหมายจากการตีความของผู้รู้ ด้านการปฏิบัติหรือขั้นตอนต่าง ๆ และความเหมาะสมกับงานบริการหรือประเภทของกิจการด้วย เพราะงานด้านบริการหรืองานอื่น ๆ จะมีขั้นตอนหรือวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกันไป เมื่อจะนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาไปใช้ต้องเลือกให้เหมาะสม โดยต้องมีการการอบรม การทดลอง และการปฏิบัติ เพื่อเป็นข้อมูลก่อนที่จะนำไปใช้จริง ขอยกตัวอย่าง ร้านอาหาร เหตุเกิดจากความหิวหรือความต้องการของลูกค้า เมื่อลูกค้ามีเหตุแบบนี้ผลที่จะได้ คือ ความอิ่ม ความอร่อยหรือสนองความต้องการของลูกค้าที่ตั้งไว้ ดังนั้นร้านอาหารต้องหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อทำให้ผลตามที่ต้องการไว้ ดังนั้น ควรใช้หลักพรหมวิหาร 4 เพราะ เมื่อลูกค้าเข้ามารับบริการ เพราะมีทุกข์จากความหิวหรือความต้องการเราต้องวิธีในการดับทุกข์ คือ เมตตา ให้การต้อนรับอย่างดี กรุณา เสนอสิ่งที่น่าพอใจ มุทิตา เอาใส่ใจทำให้มีความสุขตลอดเวลา และอุเบกขา อดทนต่อความต้องการของลูกค้า ผลที่ตามมา คือ ลูกค้าได้สิ่งที่ตนเองตั้งความประสงค์มา เป็นต้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาเป็นแนวทางในการทำงาน ประการแรก ช่วยพัฒนาและปรับปรุงการทำงานขององค์กรและบุคลากรให้ประสบความสำเร็จวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ ประการที่สองหลักธรรมทางพุทธศาสนามีพลังช่วยขัดเกลาจิตใจ เพิ่มสติปัญญาและความสำนึกและรับผิดชอบในความดีและละความเลวได้ ทำให้บุคลากรมีความมีการพัฒนาด้านจิตใจ มีศีลธรรมไม่สร้างปัญหาให้ตนเอง องค์กรและสังคม และประการสุดท้ายเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างองค์และบุคลากร ช่วยกันส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความรักในงานบริการและรักองค์กรมากขึ้นด้วย

References

Department of Marine and Coastal Resources. *His Majesty King Rama IX's Royal Speech given to teachers at Islamic religious schools in four southern provinces. Pattani Province (24 August 1976)*. Retrieved from https://www.dmcr.go.th/detailAll/2419/pc/23 Access date 5 July 2024

Funcrowd editorial team. *What is the service? And how important is it in the business world?* Retrieved from https://www.funcrowd.co.th Access date 1 July 2024

Daily News and Weibo, Douyin. Viral video of Sri Lankan flower seller running along the mountain selling to Chinese tour groups, becoming famous, people flock to admire him with deep emotion. Retrieved from https://hilight.kapook.com Access date 1 August 2024

Kaewya A., Pontin P. and Panyaweeratad N. (2023) . Application of Buddhadhamma Principles to Improve Public Service Quality of Mae Taeng District Office, Chiang Mai Province. Journal of Peace Periscope Vol.5 No.1 (January - June 2023) . Mahachulalongkorn rajavidyalaya University

Naksuwan, N. (2016). Service culture. *Dusit Thani College Journal, Year 10, Issue 1, January-June 2016. Bangkok*: Asia Digital Printing Company Limited.

Nernhad, C. Pisaipan, P. and Rongmuang, D. (2020). *Service Mind to Work Excellence: Role of Supportive Staffs.* Journal of Phra Chom Klao College of Nursing, Phetchaburi Province, Year 3, Issue 2, May - August 2020 pages 33-45. Phetchaburi

Phanpi, P. Chuenchom, P. Chanchin, K. and Ayucharoen, R. (2018). Applying Social Solidarity for Service Career Development: Case Study Thai Airways International Public Company Limited. Bangkok: Kasem Bundit University's Students

Phakdeesaen S., Sriprawat A., Muangkliang W. and Kotchai T. (2020). Principles for serving the people. MCU Ubon Ratchathani Journal, Year 5, Issue 3, September-December 2020. Phra Nakhon Si Ayutthaya: Mahachulalongkorn rajavidyalaya University Press.

Payutto, P.A. Somdet Buddhakosajarn (2016). Buddhist Dictionary glossary edition. (38th printing). Bangkok: Plitham Publishing House.

Royal Academy. (2013). Thai dictionary 2011. 2nd printing. Bangkok: Aksorn Charoentat Company.

KhamChaiyaphum P., Onthaisong S. and Nueangkratok N. (2021). The Importance of Applying Buddhist principles in Daily life. *Journal of Social Science for Local Development. Maha Sarakham Rajabhat University, Year 5, Issue 1, January-March 2021.* Maha Sarakham Province: Maha Sarakham Rajabhat University Printing Press.

Suaykakhaw.M. (n.d.). Organizational management principles using Buddhist principles: Manage. yourself, manage people, manage your work. Retrieved from https:// www.onab.go.th Access.