

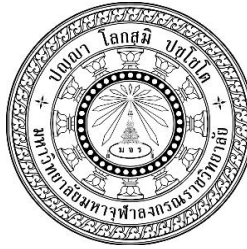


จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ:
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

BUDDHIST INTEGRATIVE SERVICE MIND OF THE PERSONNEL
IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS : SANGHA COLLEGE

นางมานิตา ชูช่วย

ดุขฎฐินิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุขฎฐินิพนธ์
สาขาวิชาพระพุทธรศาสนา
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑



จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ:
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

นางมานิตา ชูช่วย

ดุชนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



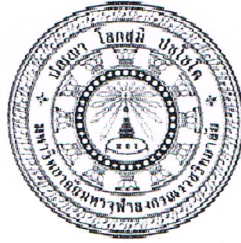
Buddhist Integrative Service Mind of the Personnel in Higher Education
Institutions : Sangha College.

Mrs. Manita Chuchua

A Dissertation Submitted in partial Fulfillment of
The Requirement for The Degree of
Doctor of Philosophy
(Department of Buddhist Studies)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E. 2018

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเรื่อง
“จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์” เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

(พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติ

..... ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.ประเวศ อินทองปาน)

..... กรรมการ

(ผศ. ดร.ศุภกาญจน์ วิชาชาติ)

..... กรรมการ

(ผศ. ดร.ดวงเพชร สมศรี)

..... กรรมการ

(พระราชปริยัติกวี, ศ. ดร.)

..... กรรมการ

(ผศ. ดร.ประพันธ์ ศุภสร)

คณะกรรมการควบคุมคุณสมบัติ

พระราชปริยัติกวี, ศ. ดร.

ประธานกรรมการ

ผศ. ดร.ประพันธ์ ศุภสร

กรรมการ

.....

(นางมานิดา ชูช่วย)

ชื่อผู้วิจัย

- ชื่อคุณนิพนธ์** : จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ:
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์
- ผู้วิจัย** : นางมานิตา ชูช่วย
- ปริญญา** : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (พระพุทธศาสนา)
- คณะกรรมการควบคุมคุณนิพนธ์**
- : พระราชปริยัติกวี (สมจินต์ สมมาปญโญ), ศ.ดร.,
ป.ธ.๙, ศษ.บ. (มัธยมศึกษา), ศศ.ม.(พุทธศาสนศึกษา),
Ph.D. (Pali& Buddhist Studies-BHU. India)
 - : ผศ.ดร.ประพันธ์ ศุภษร, ป.ธ.๗, พธ.บ.(ศาสนา)
ศศ.ม.(พุทธศาสนศึกษา), พธ.ด.(พระพุทธศาสนา)
- วันที่สำเร็จการศึกษา** : ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ข้อ คือ (๑) เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา (๒) เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์ (๓) เพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาทั้งเอกสารและสัมภาษณ์และสรุปผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนาโวหารผลการวิจัยพบว่า

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา คือจิตที่พร้อมให้บริการด้วยความจริงใจ อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการ จนบรรลุเป้าหมายของผู้ให้บริการ เพื่อให้เขาได้รับประโยชน์ให้มากที่สุด มีประสิทธิภาพ ด้วยรอยยิ้มของผู้ให้บริการสร้างประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ทันต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง เกิดความก้าวหน้าในการให้บริการด้วยจิตที่มีเมตตา มีความสุภาพอ่อนโยนยินดีให้บริการด้วยการให้การช่วยเหลือเกื้อกูลต่อผู้ให้บริการอย่างเต็มใจ เต็มความสามารถ

หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ๑) ทาน การให้ ๒) ปิยวาจา การกล่าวคำพูดที่สุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน ๓) อตถจริยา การประพฤติตนเพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น ๔) สมานัตตตา การเป็นผู้มีความประพฤติตนเสมอต้นเสมอปลาย หลักพรหมวิหาร ๔ หลักธรรม ที่ทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ๑) เมตตา ความรักปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุขอย่างบริสุทธิ์ใจ ๒) กรุณา สงสารช่วยเหลือให้ผู้อื่นได้พ้นจากความทุกข์ ๓) มุทิตา พลอยยินดีเมื่อผู้อื่นประสบผลสำเร็จ ๔) อุเบกขา วางเฉย มีความยุติธรรมวางใจเป็นกลางไม่มีอคติ

บูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมโดย ๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักสมานัตตตาและอุเบกขา การให้ความสำคัญทุกคนอย่างเท่าเทียมกันให้บริการด้วยความยุติธรรมวางใจเป็นกลาง ๒) การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ตามหลักทานและกรุณา การให้บริการคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน ให้บริการอย่างตรงกับความต้องการ

ต้องการของผู้รับบริการ ๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอัตราจริยาและเมตตา การให้บริการที่เกิดประโยชน์ตนและประโยชน์ผู้อื่นจำนวนเพียงพอเหมาะสมปริมาณที่ครบถ้วนมีคุณภาพด้วยเมตตาเป็นคุณธรรมที่มาหล่อเลี้ยงจิตใจในการให้บริการ ๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักสมานัตตตาและกรุณา การให้การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลายไม่ให้ขาดตกบกพร่องมีกรุณาเป็นเครื่องหล่อเลี้ยงในการให้บริการ ๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามหลักปิยวาจาและมุทิตา การกล่าวคำพูด สิ่งที่เกิดความรู้ ความเข้าใจ โดยมีมุทิตาเป็นเครื่องหล่อเลี้ยงจิตให้เกิดความบันเทิงใจด้วยความปรารถนาดี ยินดี ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลการปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น

Dissertation Title : Buddhist Integrative Service Mind of the Personnel in Higher Education Institutions : Sangha College

Researcher : Mrs. Manita Chuchuay

Degree : Doctor of Philosophy (Buddhist Studies)

Dissertation Supervisory Committee :

: Prof.Dr.PhraRajapariyatkavi (Somjin Sammaspañño),
PaliIX, Ed.A., M.A.(Buddhist Studies),
Ph.D.(Pali& Buddhist Studies - BHU. India)

: Asst.Prof.PrapanSupasorn, PaliVII, B.A.(Religion),
M.A.(Buddhist Studies), Ph.D.(Buddhist Studies)

Date of Graduation : November 26, 2018

Abstract

The aims of this research were: 1) to study the service mind of the personnel in higher education institutions; 2) to study the dhamma principles to promote the service mind in the case study of Sangha College; 3) to integrate the service mind of such personnel with the dhamma principles. The qualitative research methodology and fieldwork were used to conduct this study. The data were interpreted by using the descriptive statistics, content analysis, document analysis, interview and content summary. The research results were as follows:

In regards to the service mind of personnel in higher education institutions, service recipients are provided with the honest service and help until they achieved their aims, earned the highest benefits. This effectiveness of service created the service user's impression together with feeling of equal treatment, timing, adequateness and continuity raising the service progress with loving kindness, polite and gentle service and also willingness in helping the service users with their full capacity.

The dhamma principles supporting the service mind were all elements of the IV Sangahavatthu principle (saṅgahavatthu, bases of social solidarity) composed of 1) generosity, 2) kindly speech, 3) rendering services and 4) equal treatment; the Brahmavihara-Dharma (Pāli: brahmavihāra, the sublime states of the mind) composed of 1) *mettā* (loving kindness), 2) *karunā* (compassion), 3) *muditā* (sympathetic joy) and 4) *upekkhā* (equanimity).

The integration of the service mind and dhamma principles can be made by using 1) the principle of the equal treatment and rendering services in providing

the service to all the service users equally; 2) generosity and compassion used for timely service as time is important in the service user needs; 3) equanimity and loving kindness used for providing the beneficial service to oneself and the others adequately and suitably; this is due to the living kindness as the virtue of the service provider; 4) rendering service and compassion for continuous service used to support the continuous and constant service as the compassion is the virtue of the service provider; 5) progressive services should be given based on the principles of kindly speech and sympathetic joy to create knowledge, understanding, goodwill and entertainment. This led to the acceptance in listening to the other suggestions to improve the quality of their work.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ก็เนื่องด้วยได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน เอื้อเพื่อเกื้อกูล เมตตาอนุเคราะห์ จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยขอขอบคุณและอนุโมทนาขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พระราชปริยัติกวี,ศ.ดร. และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภษร ที่ได้เมตตา กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าช่วยตรวจสอบความถูกต้องทั้งด้านภาษา เนื้อหา ระเบียบวิธี และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยทั้งให้ข้อเสนอแนะ และให้การแนะนำตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณคณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านพระพุทธศาสนาที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเนื้อหาและข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ รังษี สุพนธ์ ผศ.ดร.ดวงเพชร สมศรี ดร.วิโรจน์ คัมครอง ดร. มนตรี อีธรรมพิพัฒน์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและขอบคุณ ผู้บริหาร พระอาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยที่ได้อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ประกอบการทำงานวิจัยนี้

ขอกราบขอบคุณพระอาจารย์ทุกรูป และคณาจารย์บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ประสิทธิภาพการ และประสบการณ์ รวมถึงให้ความเมตตา เอื้อเพื่อ ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจ และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา คุณความดี การทำประโยชน์ใดๆ อันเกิดจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาเป็นกตเวทิตาคุณแด่มารดา บิดา ญาติกา สายโลหิต มิตรสหายผู้เป็นที่รัก เพื่อนสหธรรมิกร่วมชั้นเรียนทั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์ ที่เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุกๆเรื่องรวมทั้งผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

นางมานิตา ชูช่วย
๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ญ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๕
๑.๓ ขอบเขตการวิจัย	๖
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๗
๑.๕ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๗
๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๙
๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย	๑๙
๑.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๒๓
๑.๙ ประโยชน์ที่ได้รับ	๒๓
บทที่ ๒ จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา	๒๔
๒.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการ	๒๔
๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา	๕๐
๒.๓ แนวคิดบุคลากรผู้ให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา	๕๗
๒.๔ จิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	๖๐
๒.๕ จิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย	๖๘
๒.๖ สรุปจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา	๗๗
บทที่ ๓ หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา:	๗๘
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์	
๓.๑ แนวคิดและคำสอนเกี่ยวกับจิตบริการ	๗๘
๓.๒ หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการทางพระพุทธศาสนา	๘๘

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๓.๓ ตัวอย่างบุคคลที่มีจิตบริการในพระพุทธศาสนา	๑๔๓
๓.๔ สรุปหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา	๑๔๘
บทที่ ๔ บุรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม	๑๔๙
๔.๑ วิเคราะห์สภาพจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา	๑๔๙
๔.๒ วิเคราะห์หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษาหาวิทยาลัยสงฆ์	๑๕๒
๔.๓ บุรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม	๑๕๙
๔.๔ องค์ความรู้จากการวิจัย	๑๖๙
๔.๕ สรุปบุรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม	๑๗๕
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	๑๗๗
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๗๗
๕.๒ อภิปรายผล	๑๘๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๘๕
บรรณานุกรม	๑๘๗
ภาคผนวก	๑๙๔
ภาคผนวก ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	๑๙๕
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๙๙
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๒๐๑
ภาคผนวก ง รูปภาพลงพื้นที่สัมภาษณ์	๒๒๔
ประวัติผู้วิจัย	๒๓๐

สารบัญตาราง

ตารางที่

๑.๑ กลุ่มเป้าหมาย

หน้า

๒๐

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
๑.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๒๓
๒.๑ ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากร	๕๘
๒.๒ ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากร	๕๙
๒.๓ กลุ่มงานสารบรรณกลาง	๖๐
๒.๔ กลุ่มงานสวัสดิการ	๖๑
๒.๕ กลุ่มงานห้องสมุด	๖๒
๒.๖ สำนักทะเบียนและวัดผล	๖๓
๒.๗ ผลของการใช้จิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	๖๕
๒.๘ หลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากร	๖๗
๒.๙ กลุ่มงานสารบรรณกลาง	๖๘
๒.๑๐ กลุ่มงานสวัสดิการ	๖๙
๒.๑๑ กลุ่มงานห้องสมุด	๗๐
๒.๑๒ กลุ่มงานทะเบียนและวัดผล	๗๑
๒.๑๓ ด้านจิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	๗๓
๒.๑๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ ส่งเสริมจิตบริการ	๗๕
๒.๑๕ หลักพรหมวิหาร ๔ ส่งเสริมจิตบริการ	๗๖
๔.๑ ด้านทานมาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ	๑๕๓
๔.๒ ด้านปิยวาจามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ	๑๕๓
๔.๓ ด้านอติจริยามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ	๑๕๔
๔.๔ ด้านสมานัตตมาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ	๑๕๕
๔.๕ ด้านเมตตามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ	๑๕๖
๔.๖ ด้านกรุณามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ	๑๕๗
๔.๗ ด้านมุทิตามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ	๑๕๘
๔.๘ ด้านอุเบกขามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ	๑๕๙
๔.๙ องค์ความรู้เรื่องจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์	๑๗๐
๔.๑๐ จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ	๑๗๓

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

ดุชนิพนธ์ฉบับนี้อ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยระบุ เล่ม/ขอ/หนา เช่น ที.ม.(ไทย) ๑๐/๑๗๙/๑๒๗ หมายถึง สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรค ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎกเล่มที่ ๑๐ ข้อที่ ๑๗๙ หน้า ๑๒๗

คัมภีร์อรรถกถา อ้างอิงจาก คัมภีร์อรรถกถาภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยระบุ เล่ม/ขอที่/หนา

ก. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

พระสุตตันตปิฎก

ที.ม.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ปา.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฏิกวรรค	(ภาษาไทย)
ม.ม.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มัชฌิมปัณณาสก์	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปญจกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.สတ္ตก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย สัตตกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.อัฐก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย อัฐกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.นวก.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย นวกนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.สุ.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย สุตตนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ชา.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ชาดก	(ภาษาไทย)

พระอภิธรรมปิฎก

อภิ.วิ.	(ไทย)	=	อภิธัมมปิฎก วิภังค์	(ภาษาไทย)
---------	-------	---	---------------------	-----------

ข. คำย่อชื่อคัมภีร์อรรถกถา

อรรถกถาพระสุตตันตปิฎก

ขุ.ป.อ.	(ไทย)	=	ขุททกนิกาย สัทธัมมปัปกาสิณี ปฏิสัมภิทามัคค อัฐกถา	(ภาษาไทย)
ขุ.อติ.อ.	(ไทย)	=	ขุททกนิกาย ปรมัตถทีปนี อติวุตตกอัฐกถา	(ภาษาไทย)
ขุ.ชา.อ.	(ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ชาดกอัฐกถา	(ภาษาไทย)

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการเป็นการปฏิบัติการของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ ซึ่งการบริการจะเกิดขึ้นในทันที ที่มีการให้บริการนั้นๆหรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น^๑ ผู้บริหารงานที่ดีจะต้องมีวิธีการบริหารงานที่ทำให้ชนะใจลูกน้อง คุณธรรมสำหรับผู้บริหารงานคือจะต้องมีความหนักแน่นมั่นคงและสามารถเป็นเสาหลักในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกน้องได้ความสามารถในการแบ่งงานให้ลูกน้องทำตามความชำนาญของแต่ละบุคคลและรู้จักกระจายอำนาจให้แก่ลูกน้องได้ช่วยแบ่งเบาภาระของตนเองดังนั้นผู้บริหารงานที่ดีจึงเป็นผู้ที่คอยดูแลภาพรวมในการทำงานของบุคคลในองค์กร^๒ กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจสนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติดูแลให้ความสะดวกต่างๆ กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ^๓กิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการ ที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^๔การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อกับผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลายให้ผู้รับบริการได้รับความช่วยเหลือ เป็นการกระทำที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรม โดยแสดงออกในลักษณะของคำพูดน้ำเสียงสีหน้าแววตาทริยาท่าทางโดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผล

^๑วิฑูรย์ สิมะโชคดี, **คุณภาพคือความอยู่รอด**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๐๒.

^๒พระมหาวิมลชัย วชิรเมธี (ว.วชิรเมธี), **คนสำราญงานสำเร็จ**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๐), หน้า ๒๕ - ๓๒.

^๓ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔**, (กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๖๔๗ - ๖๘๒.

^๔Groonroos, C., **Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington: Lexington Books, 1990), p. 99.

และแปรผลได้ทันทีอย่างรวดเร็วเป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของผู้บริการ การบริการจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกมาด้วยอารมณ์ของความรู้สึก ความปรารถนาและค่านิยมเป็นสิ่งที่ผู้บริการได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ การช่วยเหลือเพื่อนุเคราะห์หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำต่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^๕

การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ หลักการให้บริการจะสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักโดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็ไร้ค่า การบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพของการให้บริการ คือ คำนึงถึงความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเพราะการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลงานไม่ว่าผู้บริการจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ปฏิบัติอย่างถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนจะต้องสนองตอบความต้องการและความสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความเหมาะสมแก่สถานการณ์ก็มีความสำคัญต่อการให้บริการ การบริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาก็เป็นสิ่งสำคัญ^๖

การบริการเป็นการเชื่อมโยงระบบการทำงานขององค์กรในทุกๆ องค์กร ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องมีจิตที่เสียสละในการบริการ การให้บริการจึงถือว่าเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ หากในองค์กรผู้ให้บริการไม่มีจิตบริการที่ดี ไม่มีคุณธรรมประจำใจในการให้บริการก็จะทำให้การบริการมีปัญหา เช่น การที่ผู้ให้บริการมักชอบใช้คำพูดว่า “ไม่ใช่หน้าที่” “ไม่ใช่เวลา” “ไม่ใช่สถานที่” เป็นการแสดงให้ผู้รับบริการเห็นว่าไม่พร้อมที่จะให้บริการ การกล่าวคำพูดและน้ำเสียงแสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ ก่อให้เกิดการไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้รับบริการ การไม่รับผิดชอบต่องานต่อความต้องการของผู้รับบริการ การไม่คิดจะทำงานอะไรนอกเหนือจากงานที่ทำอยู่ตลอดจนการเลือกปฏิบัติ โดยจะเลือกให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลที่รู้จักคุ้นเคยก่อน การไม่มีความยินดี ไม่กระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ในการให้บริการจึงทำให้เกิดความเสียหายต่องานบริการ เป็นการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ การให้บริการที่ไม่มีความเป็นจิตบริการจะทำให้ประสิทธิภาพในองค์กรลดน้อย ถอยลง ขาดความเชื่อถือจากผู้รับบริการ

พนักงานมหาวิทยาลัย หรือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา คือ บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการในสถาบันอุดมศึกษา โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดิน หรือเงินรายได้ของสถาบันอุดมศึกษา ในอดีตมีการกำหนดให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการในสถาบันอุดมศึกษา มีสถานะเป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา เมื่อ พ.ศ.

^๕สมชาติ กิจยรรยง, *พุทธวิธีครองใจลูกค้า*, (กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๐.

^๖สมิต สัจฉกร, *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗๓ - ๑๗๔.

๒๕๐๗ ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๔๒ คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้จัดจ้างพนักงานทดแทนอัตราข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการออกนอกกระบบในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยให้ได้รับเงินเดือนเพิ่มที่มากกว่าข้าราชการ โดยมีอัตราในการจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย เพิ่มขึ้น ๑.๗ เท่า สำหรับข้าราชการ สาย ก. และเพิ่มขึ้น ๑.๕ เท่าสำหรับข้าราชการ สาย ข. และ สาย ค. ตามข้อเสนอของคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐโดยพนักงานมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท เช่นเดียวกับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ตำแหน่งวิชาการ ซึ่งทำหน้าที่สอนและวิจัยตำแหน่งประเภทผู้บริหารตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ และตำแหน่งประเภททั่วไป^๗

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย^๘ เป็นมหาวิทยาลัยสงฆ์แห่งคณะสงฆ์ไทยเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงของคณะสงฆ์ ซึ่งสมเด็จพระบวรราชเจ้า สมเด็จพระพรหมมหาราชญาณิ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงสถาปนาขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๔๓๒ มีชื่อเดิมว่า "มหาธาตุวิทยาลัย" และมีพระบรมราชโองการเปลี่ยนนามใหม่ว่า "มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย" เมื่อ วันที่ ๓๓ กันยายน พ.ศ. ๒๔๓๙ โดยมีพระราชประสงค์จะให้เป็นอนุสรณ์เฉลิมพระเกียรติยศของพระองค์สืบไป

เพื่อสืบสานพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ด้านการพัฒนาบุคลากรของประเทศให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน มีความสามารถในการรักษา และเผยแผ่พระพุทธศาสนาให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น พระพิมพ์ธรรม (ชื่อย่อฐานทัตตมหาเถร) อธิบติสงฆ์วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ ในสมัยนั้นจึงจัดประชุมพระเถรานุเถระฝ่ายมหานิกาย จำนวน ๕๗ รูป เมื่อวันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๔๙๐ และประกาศให้มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดำเนินการจัดการศึกษาพระไตรปิฎกและวิชาชั้นสูงในระดับมหาวิทยาลัย การจัดการเรียนการสอนช่วง ๒ ทศวรรษแรก ยังไม่ได้รับการสนับสนุนจากคณะสงฆ์และรัฐเท่าที่ควร ทำให้ประสบปัญหาด้านสถานะของมหาวิทยาลัย และงบประมาณเป็นอย่างมาก แต่ก็สามารถจัดการศึกษามาได้อย่างต่อเนื่องจนมหาเถรสมาคมออกคำสั่งเรื่อง “การศึกษาของมหาวิทยาลัยสงฆ์ พ.ศ. ๒๕๑๒” และเรื่อง “สภาการศึกษาของคณะสงฆ์พ.ศ.๒๕๑๒” ส่งผลให้มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมีสถานะเป็นสถาบันการศึกษาของคณะสงฆ์ไทยโดยสมบูรณ์ พ.ศ. ๒๕๒๑ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมีส่วนกลางการจัดการศึกษาอยู่ที่ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ในส่วนของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาของสงฆ์ฝ่ายธรรมยุติกนิกาย ของประเทศไทย ที่จัดการศึกษาในรูปแบบมหาวิทยาลัยพระพุทธศาสนาเป็นสถาบันการศึกษาแห่งแรกที่เริ่มประยุกต์หลักพระพุทธศาสนาให้เข้ากับสังคมสมัยใหม่โดยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยสงฆ์ หนึ่งในสองแห่งของประเทศไทยสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส ซึ่งเป็นพระน้องยาเธอในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีพระดำริจัดตั้ง "มหามกุฏราชวิทยาลัย" เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวขึ้นภายใน วัดบวรนิเวศวิหาร โดยวิธีจัดการศึกษาแบบสมัยใหม่ มีลักษณะ

^๗วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, พนักงานมหาวิทยาลัยไทย, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://th.wikipedia.org>, [๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๑].

^๘มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ประวัติของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.mcu.ac.th>, [๑ ต.ค. ๒๕๕๙].

แตกต่างจากการเล่าเรียนภาษาบาลีตามประเพณีแบบเดิม ในขณะเดียวกัน ก็นำเอาวิธีวัดผลแบบข้อเขียนมาใช้เป็นแห่งแรกของประเทศไทยด้วยปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ย้ายที่ตั้งของมหาวิทยาลัยไปยังตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม^๙

มหาวิทยาลัยสงฆ์ทั้ง ๒ แห่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความสำคัญต่อคณะสงฆ์และเป็นมหาวิทยาลัยที่ผลิตบัณฑิตที่ตอบสนองความต้องการของสังคมโดยบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาเป็นผู้ที่มีความรู้ควบคู่กับความประพฤติที่ดีงาม สามารถช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ ได้จึงทำให้มหาวิทยาลัยทั้ง ๒ แห่งมีชื่อเสียงระดับโลก โดยส่วนงานการจัดการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยได้จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งพนักงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยจำต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานภายในส่วนงานของตนเองและอีกหนึ่งหน้าที่สำคัญของพนักงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทั้ง ๒ แห่ง คือ งานบริการในด้านต่างๆ เช่น งานบริการด้านกิจการนิสิต งานบริการด้านห้องสมุด งานบริการด้านสวัสดิการ งานบริการด้านทะเบียนและวัดผล เป็นต้น ส่วนงานหรือหน่วยงานเหล่านี้จะต้องให้บริการแก่ผู้มารับบริการทั้งภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิต และภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ ประชาชน บุคคลทั่วไปที่สนใจที่จะต้องขอความร่วมมือ ติดต่อประสานงานสื่อสารกับทางมหาวิทยาลัย การให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาทั้ง ๒ แห่งจึงมีความสำคัญอย่างมากถือได้ว่าเป็นชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยซึ่งจำเป็นอย่างมากที่บุคลากรทั้ง ๒ แห่งจะต้องให้บริการแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์**ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน ๒ ลักษณะ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือ^{๑๐}

ในทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมมากมาย ที่สามารถนำมาแก้ไขปัญหาการบริการเพื่อสร้างงานบริการให้มีประสิทธิภาพ สร้างความสุขใจต่อผู้ให้บริการและสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ ในที่นี้ผู้วิจัยได้สนใจหลักพุทธธรรม คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักธรรมพื้นฐานในพระพุทธศาสนา ที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการในชีวิตประจำวันได้ โปเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันสร้างความประทับใจ ทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในชีวิตประจำวัน ท่านพุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึงหลักการบริหารคนว่า การบริหารคนนี้ยังมีสิ่งลึกลับอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจเรา เราไว้ใจเขา เขาไว้ใจเรา เราหวังดีต่อเขาอย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะต่างๆไปเรื่อง สังคหวัตถุ ๔^{๑๑} ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การพูดจาไพเราะการบำเพ็ญประโยชน์การทำความดีให้เป็นเกลอหรือเป็นเพื่อนมากกว่าที่

^๙วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://th.wikipedia.org> [๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๑].

^{๑๐}ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, **สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น**, (กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ – ๗๘.

^{๑๑}พุทธทาสภิกขุ, **บริหารธุรกิจแบบพุทธ**, (กรุงเทพมหานคร: อตัมมโย, มปป.), หน้า ๑๕.

จะเป็นนายหรือเรียกว่าความงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องห่วงเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้ และหลักพรหมวิหารธรรมซึ่งเป็นหลักธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ หลักธรรมข้อนี้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใหญ่ หรือผู้ปกครองที่จำเป็นจะต้องประพฤติปฏิบัติ มี ๔ ประการดังนี้^{๑๒}

๑. เมตตา ความรักใคร่ปรารถนาดีมีไมตรีต่อผู้มารับบริการหรือผู้ต้องการความช่วยเหลือ กล่าวคือ ปรารถนาให้เขาเหล่านั้นมีความสุข

๒. กรุณา ความสงสาร ช่วยเหลือให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่มีความทุกข์ให้พ้นจากทุกข์ ไฟใจในอันจะปลดปล่อยบำบัดความเดือดร้อนของเพื่อนมนุษย์รวมถึงสัตว์ทั้งปวงด้วย

๓. มุทิตา ความเบิกบานพลอยยินดี เมื่อผู้มาขอรับบริการได้รับความช่วยเหลือเกิดความพึงพอใจประสบความสำเร็จในกิจนั้นก็รู้สึกยินดีกับความสำเร็จของเขาเหล่านั้น

๔. อุเบกขา ความวางใจเป็นกลาง การดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา กล่าวคือ มีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง ไม่เข้าเติมเมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จ ทุกข์ พิจารณาเห็นการกระทำของเขาเหล่านั้นตามหลักแห่งกรรม คือการกระทำของเขาเอง ว่าเขาเป็นผู้กระทำขึ้นอันควรได้รับผลดีหรือชั่วสมควรแก่เหตุ

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์ หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาและเพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม ผู้วิจัยเห็นว่า หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีความสำคัญในการพัฒนามนุษย์ โดยเฉพาะการพัฒนาความมีจิตบริการ โดยมุ่งช่วยเหลือ อนุเคราะห์ ผู้ประสบความทุกข์ เพราะหลักธรรมคำสอนขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า เป็นหลักธรรมอันมีคุณค่าและมีความสำคัญเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติสำหรับตนเอง ยังเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้มนุษย์ได้มีการพัฒนาใจให้ได้เป็นทรัพยากรที่สมบูรณ์ จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์เป็นการบูรณาการจิตบริการด้วยหลักพุทธธรรม

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

๑.๒.๓ เพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

^{๑๒}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๒๘/๒๓๒.

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ ๕ ด้าน ได้แก่

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเอกสาร ศึกษาข้อมูลจากพระไตรปิฎก ภาษาบาลีและภาษาไทย คัมภีร์อรรถกถา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำราวิชาการ บทความต่างๆ

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหาในประเด็น ดังต่อไปนี้

- ๑) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการทั่วไป
- ๒) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
- ๓) แนวคิดบุคลากรผู้ให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา
- ๔) หลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการทางพระพุทธศาสนา
- ๕) ความสำคัญของจิตบริการในพระพุทธศาสนา
- ๖) วิธีการนำจิตบริการมาใช้เชิงพุทธบูรณาการ
- ๗) ผลของการใช้จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
- ๘) วิเคราะห์สภาพจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
- ๙) วิเคราะห์หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
- ๑๐) บูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

๑.๓.๓ ขอบเขตกลุ่มเป้าหมาย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในสถานศึกษา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ คือ พนักงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ๑) กลุ่มงานสารบรรณกลาง จำนวน ๓ รูปหรือคน ได้แก่ หัวหน้า ๑ รูปหรือคน ผู้ให้บริการ ๑ รูปหรือคน และผู้รับบริการ ๑ รูปหรือคน
- ๒) กลุ่มงานสวัสดิการ จำนวน ๓ รูปหรือคน ได้แก่ หัวหน้า ๑ รูปหรือคน ผู้ให้บริการ ๑ รูปหรือคน และผู้รับบริการ ๑ รูปหรือคน
- ๓) กลุ่มงานห้องสมุด จำนวน ๓ รูปหรือคน ได้แก่ หัวหน้า ๑ รูปหรือคน ผู้ให้บริการ ๑ รูปหรือคน และผู้รับบริการ ๑ รูปหรือคน
- ๔) กลุ่มงานทะเบียนและวัดผล จำนวน ๓ รูปหรือคน ได้แก่ หัวหน้า ๑ รูปหรือคน ผู้ให้บริการ ๑ รูปหรือคน และผู้รับบริการ ๑ รูปหรือคน

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสถานที่ศึกษาเก็บข้อมูล จำนวน ๒ สถาบัน ดังนี้

- ๑) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่ เดือน กันยายน ๒๕๖๐ ถึง ตุลาคม ๒๕๖๑

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเป็นอย่างไร

๑.๔.๒ หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์เป็นอย่างไร

๑.๔.๓ บุคลากรจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมควรเป็นอย่างไร

๑.๕ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๕.๑ จิตบริการ หมายถึง จิตที่พร้อมให้บริการด้วยความจริงใจ อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการ จนบรรลุเป้าหมายของผู้ให้บริการ เพื่อให้เขาได้รับประโยชน์ให้มากที่สุด มีประสิทธิภาพ ด้วยรอยยิ้มของผู้ให้บริการสร้างประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ทันต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง เกิดความก้าวหน้าในการให้บริการด้วยจิตที่มีเมตตา มีความสุภาพอ่อนโยนยินดีให้บริการด้วยการให้การช่วยเหลือเกื้อกูลต่อผู้ให้บริการอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ

๑.๕.๒ บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา ๒ แห่ง คือ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่นิสิต ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนงานของ กลุ่มงานสารบรรณกลาง กลุ่มงานห้องสมุด กลุ่มงานทะเบียนและวัดผล และกลุ่มงานสวัสดิการ ได้แก่

๑) บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด ด้วยความรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพจากหน่วยงาน ขององค์กรในสถาบันอุดมศึกษา ๒ แห่ง ผ่านช่องทางกลุ่มงานต่างๆของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒) ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิตและบุคคลภายนอกที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรในสถาบันอุดมศึกษา ๒ แห่ง ผ่านช่องทางกลุ่มงานต่างๆของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๑.๕.๓ สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง สถาบันการศึกษาสงฆ์ที่เปิดดำเนินการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา ๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๑.๕.๔ หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ หมายถึง หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการให้บริการ โดยในที่นี้ผู้วิจัยได้ยกมา ๒ หลักธรรมที่มีความสอดคล้องและส่งเสริมจิตบริการ ได้แก่

๑) หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้บุคลากรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขโดยการสงเคราะห์ อนุเคราะห์ ช่วยเหลือให้ซึ่งกันและกัน ได้แก่ ๑. ทาน คือ การให้

เสียสละ การเอื้อเฟื้อ แบ่งปัน ของๆ ตน เพื่อประโยชน์แก่ผู้อื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว ๒. ปิยวาจา คือ การกล่าวคำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เห็นประโยชน์ ด้วยความมีมิตรไมตรีปรารถนาดีต่อกัน ๓. อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การบำเพ็ญประโยชน์สิ่งใดที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อื่นหรือสำหรับสังคม ก็เต็มใจช่วยเหลืออย่างเสมอภาค ๔. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอประพฤติตนเสมอต้นเสมอปลาย วางตนให้เข้ากับผู้อื่นได้หากมีบางอย่างที่เข้ากันไม่ได้ต้องสมานสามัคคี ปรับเปลี่ยนปรับปรุงให้เข้ากันได้ ทั้งด้านพฤติกรรมและความคิดเห็น จิตบริการที่ดีจะสามารถนำมาส่งเสริมงานบริการสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

๒) หลักพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของคนในองค์กร ครอบครัว และสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข เป็นหลักธรรมที่ประเสริฐสำหรับผู้บริหารหรือผู้ปกครอง ซึ่งประกอบด้วย ๑. เมตตา รักใคร่ ปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุขอย่างบริสุทธิ์ใจ ๒. กรุณา สงสาร ช่วยเหลือ ปรารถนาให้ผู้อื่นได้พ้นจากความทุกข์ ๓. มุทิตา พลอยยินดี เมื่อผู้อื่นได้รับความสุขหรือประสบผลสำเร็จ และ ๔. อุเบกขา วางเฉย ไม่ดีใจหรือเสียใจ เมื่อผู้อื่นถึงภัยพิบัติ โดยที่เราช่วยเหลืออย่างสุดความสามารถแล้ว หลักธรรมนี้หากผู้ให้บริการได้ยึดถือและปฏิบัติแก่ผู้มารับบริการ ผู้รับบริการจะรู้สึกมีความสุข ประทับใจ ยินดี ที่จะมาขอรับบริการอีกครั้งต่อไป

๑.๕.๕ จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หมายถึง การนำแนวคิด ทฤษฎีจิตบริการตามศาสตร์สมัยใหม่ และหลักพุทธธรรม มาเติมเต็มในจุดบกพร่อง เสริมจุดแข็งในจุดที่เด่นและผสมผสานกับกระบวนการทำงานของบุคลากร ในสถาบันอุดมศึกษาจนเกิดองค์ความรู้ที่ผ่านการรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิจนสามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการ ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาในประเด็น ๕ ด้าน ตามแนวคิดของ John D. Millett (จอห์น ดี มิลเลทท์) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๑๓}

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หลักในการทำงานด้านจิตบริการ ผู้ให้บริการต้องมีหลักสมานัตตตาและอุเบกขา ความวางใจเป็นกลางซึ่งตรงกับคุณธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (Timely Service) หลักในการทำงานด้านจิตบริการ ผู้ให้บริการต้องมีหลักทานและกรุณา จิตบริการจะต้องมองว่าการให้บริการต่อผู้รับบริการนั้นต้องมีความตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษา จะถือว่าไม่มี

^{๑๓} Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397 – 400.

ประสิทธิผลเลยถ้าไม่ทันต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่ประทับใจแก่ผู้รับบริการจิตบริการที่ให้บริการจะสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการได้ด้วยการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หลักในการทำงานด้านจิตบริการ ผู้ให้บริการต้องมีหลักอรรถจริยาและเมตตา การสงเคราะห์ จิตบริการจะต้องมองว่าการให้บริการต่อผู้รับบริการนั้น ต้องรู้จักความเพียงพอ จิตบริการต้องคำนึงถึงจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความพอเหมาะพอควร Millett เห็นว่า จิตบริการอย่างเพียงพอจะมีความหมายเลย ถ้าการให้บริการที่ไม่เพียงพอสถานที่ให้บริการมีความไม่เหมาะสม สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หลักในการทำงานด้านจิตบริการผู้ให้บริการต้องมีหลักสมานัตตตาและกรุณา ความเสมอต้นเสมอปลาย จิตบริการจะต้องมองว่าการให้บริการต่อผู้รับบริการนั้น ต้องคำนึงถึงสิ่งการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จิตบริการต้องคำนึงถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย บริการต่ออย่างไรก็ให้ดียังนั้นไม่ให้ขาดตกบกพร่อง ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง เสมอมาและต่อเนื่องกับทุกคน และที่สำคัญไม่ควรมัวติดกับผู้นับบริการ คือไม่ลำเอียงในการให้บริการ ลำเอียงเพราะรัก ลำเอียงเพราะหลง ลำเอียงเพราะเกลียด และลำเอียงเพราะกลัวควรปราศจากอคติทั้ง ๔ อย่างนี้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หลักในการทำงานด้านจิตบริการผู้ให้บริการต้องมีหลักปิยวาจาและเมตตา การกล่าวสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ให้ความรู้ความเข้าใจ ต้องยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีความเจริญก้าวหน้า การปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการเป็นสิ่งสำคัญ การกล่าวคำพูดที่ดีสามารถสร้างพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้เพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการให้บริการต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากกว่าเดิม

๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยได้บรรลุวัตถุประสงค์ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

๑.๖.๑ ศุภนิธย์ โชครัตนชัย ได้ให้คำจำกัดความของจิตบริการไว้ว่า “จิตบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตน เพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้จิตบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นธรรมและ

ความเสมอภาค ซึ่งการบริการจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการกล่าวคือ ถ้าเป็นจิตบริการที่ดีเมื่อให้บริการแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเกิดทัศนคติที่ดี^{๑๔}

๑.๖.๒ สมิต สัจฉกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับจิตบริการไว้ว่า จิตบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของจิตบริการเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของ สีหน้า แววตา กริยา ท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ จิตบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกความเชื่อและค่านิยมเป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ^{๑๕}

๑.๖.๓ สมชาติ กิจยรรยง ได้กล่าวว่า จิตบริการมีความสำคัญเพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้นต้องมาจากตัวบุคคล โดยต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่ทำให้ชนะใจผู้ใช้บริการ จึงถือได้ว่า การบริการที่ดีและมีคุณภาพมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้การให้บริการนั้นสามารถกระทำได้ทุกขณะของการรับบริการ ทั้งช่วงก่อนขอใช้บริการ ระหว่างบริการ และหลังการใช้บริการโดยเป็นการบริการจากตัวบุคคลทุกๆ ระดับในองค์กรรวมถึงผู้ขอรับบริการขององค์กรนั้นๆ ด้วย ทั้งนี้จิตบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อันจะส่งผลในการขอใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า จิตบริการอาจจะทำได้ในหลายรูปแบบ ดังนี้ การต้อนรับด้วยการเอาใจใส่ การให้บริการทางการพูดคุย ให้กำลังใจ การบริการจำหน่ายสินค้าโดยสร้างความเชื่อถือ การให้บริการในร้านค้าหรือในสำนักงาน การให้บริการหลังการขายด้วยการใส่ใจดูแลรับผิดชอบ การให้บริการสำหรับการดูแลความปลอดภัย และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในองค์กรนั้น^{๑๖}

๑.๖.๔ วารัญญา ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม ได้กล่าวไว้ในจิตวิทยาพุทธศาสนาว่า คำสอนของพระพุทธเจ้าทั้งหมดรวมศูนย์ที่กระบวนการจิตของคน พระพุทธเจ้าทรงใช้ระเบียบวิธีการพินิจภายในจิตของพระองค์ และสังเกตพฤติกรรมของคนอื่นแล้วเอาข้อเท็จจริงมาประกอบเป็นพุทธจิตวิทยา จิตบริการซึ่งมีลักษณะคล้ายเป็นจิตวิทยาที่ใช้ได้ทุกยุคทุกสมัย แม้เวลาจะล่วงเลยมาถึง ๒๕๐๐ ปีเศษแล้วก็ตาม พุทธศาสนาเริ่มด้วยการวินิจฉัยว่า คนเป็นอินทรีย์พลวัตรที่ดิ้นรนโลดแล่นไป เพื่อหาวัตถุและเหตุการณ์มาสนองตัณหาและความอยากต่างๆ และความอยากนี้เองที่ผลักดันให้คนปรุงแต่งพฤติกรรมนานาชนิด พุทธศาสนาสอนให้คนรู้วิธีต่างๆ ที่จะปรับปรุงตนหาให้พอเหมาะพอดีกับเงื่อนไขและสภาวะแห่งสิ่งแวดล้อม จิตบริการไม่เน้นให้คนเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมให้เหมาะแก่ตัณหา เพราะตัณหาของคนนั้นยากที่จะจำกัดขอบเขตได้จิตวิทยาก็เช่นกันคือ พยายามหาแนวทางที่จะให้คนปรับปรุงพฤติกรรมต่างๆ ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมมากกว่าที่จะให้เปลี่ยนแปลง

^{๑๔} ศุภณิตย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^{๑๕} สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ - ๑๔.

^{๑๖} สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

สิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับธรรมชาติของคนในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นมีปรากฏทางจิตวิทยา ๒ อย่างที่ควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้นคืออารมณ์และเขว้าปัญญา การกระทำทั้งทางกายและทางวาจาจิตบริการจะสำเร็จได้ก็มาจากจิตเป็นใหญ่ในการสั่งการ การกระทำทุกรูปแบบจึงประทับสั่งสมไว้ในการรับรู้ของจิต เรียกว่า การสั่งสม ด้วยเหตุนี้ทางพุทธศาสนาจึงเน้นในเรื่องกุศลกรรมและอกุศลกรรม อันมีผลสืบเนื่องต่อวิถีชีวิต ทั้งในอดีตปัจจุบันและอนาคต ซึ่งมีผลส่งถึงกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้^{๑๗}

๑.๖.๕ ส่งศรี กิตติรักษ์ตระกูล ได้ให้ความหมายว่า จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ประกอบด้วย กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ และทักษะการแก้ปัญหา โดยใช้ระบบครอบครัวเสมือนที่มุ่งประโยชน์ส่วนรวมของครอบครัวและนำไปสู่การพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาอย่างเป็นองค์รวม ระบบครอบครัวสามารถพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการด้วยการจัดการและการวางแผนที่ดี การสนับสนุนเชิงนโยบายการมีส่วนร่วม ความมุ่งมั่นและความเข้มแข็ง การขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมการสร้างความเป็นกัลยาณมิตร การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กรและรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจน การเสริมสร้างให้ผู้บริหารองค์กรมีความตระหนักและมีแรงบันดาลใจพัฒนาแบบองค์รวม มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ และมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์การถ่ายทอดนโยบายยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม ผู้เรียนให้มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เน้นการจัดการศึกษาแบบบูรณาการ ในการจัดการเรียนการสอนในแต่ละวิทยาลัยการจัดระบบการสร้างพันธมิตรเครือข่ายร่วมกัน เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การกำหนดกลไกการประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม^{๑๘}

๑.๖.๖ จำนงค์ อติวัฒนสิทธิ์ ได้กล่าวไว้ในสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์ว่า ความมีจิตบริการ มุ่งให้ความช่วยเหลือ ควรวีตหลักศีลเป็นบรรทัดฐานทางสังคมอย่างหนึ่ง กล่าวคือ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการควบคุมกายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงามและการรักษาสังคมให้เป็นปกติ โดยการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของสังคม การที่สังคมจะมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าไปได้ก็โดยอาศัยศีลเป็นบรรทัดฐานแรก การพัฒนาจิตบริการเป็นพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลให้ดีขึ้นจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลปฏิบัติตามศีล ในระดับบุคคลเป็นการบริการเกี่ยวกับการดูแลให้ความช่วยเหลือ เป็นความประพฤติที่ดี ความมีระเบียบ วินัย ความสุจริต ทางกายวาจาและอาชีวะ ซึ่งเป็นพื้นฐานแห่งความสงบสุขในทางจิตใจ การรักษาศีลในระดับสังคมมี ๓ ระดับ คือ ๑) ระดับลป คือ จิต ไม่เบียดเบียนกัน ได้แก่ การไม่ทำให้คนอื่นได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเจ็บปวด ๒) ระดับบวก คือ จิตช่วยเหลือรับใช้บริการเป็นประโยชน์แก่สังคม ๓) ระดับดุลยภาพ คือ จิตระดับที่แทรกอยู่ตรงกลางระหว่างสองระดับแรก เป็นระดับแห่งระเบียบวินัย เป็นระดับแห่งการพัฒนาความประพฤติที่ดีงาม ระดับการสร้างความสุขจิต กาย วาจา การสร้างสัมพันธ์ไมตรีที่ดีทางสังคม การไม่

^{๑๗} วาริญา ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม, จิตวิทยาพุทธศาสนา, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๖๒.

^{๑๘} ส่งศรี กิตติรักษ์ตระกูล, “การพัฒนาแบบเครือข่ายจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของวิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก”, วารสารกองการพยาบาล, ปีที่ ๓๘ ฉบับที่ ๑ มกราคม – เมษายน ๒๕๔๔.

เปิดเผยประทุษร้ายคนอื่นและการฝึกอบรมตนในสัมมาชีพ ด้านพุทธศาสนาพิจารณาว่า สังคมจะมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าไปได้ก็โดยอาศัยศีลเป็นบรรทัดฐานแรก การมีจิตบริการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลให้ดีขึ้น ข้อนี้จะทำได้โดยการส่งเสริมบุคคล ให้ปฏิบัติตามศีล กล่าวคือ ศีลจะส่งเสริมให้บุคคลมีจิตบริการด้วยการปฏิบัติต่อกันตามระเบียบวินัย มีความประพฤติทางกายและวาจาที่ดีงาม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น^{๑๙}

๑.๖.๗ ศิโรรัตน์ แสงเนตร ศึกษาเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักธุรกิจสยามสแควร์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ๒๕๐ คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่าปัจจัยด้านอายุสถานภาพการศึกษาตำแหน่งงานและระดับรายได้ไม่มีผลต่อจิตสำนึกในการให้บริการแต่อย่างใดและในการวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานที่มีจิตสำนึกในการให้บริการสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการดีกว่าพนักงานที่มีจิตสำนึกในการบริการ^{๒๐}

๑.๖.๘ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง ลักษณะของจิตบริการสรุปความได้ว่าจิตบริการ คือ การกระทำที่เสียสละเพื่อส่วนรวมว่า “จิตบริการ” ซึ่งตรงกับหลักธรรมที่เรียกว่า วัชฌิ เรียกเต็มว่า อริยวัชฌิ แปลว่า หลักธรรมเจริญอย่างอริยะซึ่งแสดงว่า พุทธศาสนิกชนมีความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติและมีความหวังว่าจะเข้าถึงจุดหมายของพระพุทธศาสนาหลักความเจริญที่ว่านี้มี ๕ ประการ คือ ๑.ศรัทธา ๒.ศีล ๓.สุตะ ๔.จาคะ และ๕. ปัญญา กล่าวโดยสรุป “จิตบริการ” เป็นลักษณะทางจิตของบุคคลที่ประกอบด้วย ความมีน้ำใจที่เสียสละแรงกายแรงใจ สติปัญญา เพื่อบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งคุณสมบัติของพระพุทธเจ้า คือ ต้นแบบจิตบริการที่ดีเป็นผู้มีทัศนคติที่ดีมีพรหมวิหารและสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี มีบทบาทในการให้คำปรึกษาและแนะนำในกิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์ จิตบริการจะมีวิสัยทัศน์มองการไกลรู้จักคบคิดคิดเป็นคิดถึงสาเหตุทั้งต้นเหตุปลายเหตุและวิธีแก้ไขของเหตุนั้นๆ ปัญหานั้นๆ งานนั้นๆ สามารถเชื่อมโยงไปสู่ชีวิตประจำวันได้หรือไม่หรือตลอดทั้งหน้าที่การทำงานหรือการกระทำที่มีผลกระทบระยะสั้นระยะยาวแค่ไหนแม้แต่ปัญหาอื่นๆ ลักษณะเช่นนี้คือคุณสมบัติของจิตบริการ^{๒๑}

๑.๖.๙ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของจิตบริการว่า เป็นการพัฒนาตนเองให้มีความเก่งกล้าสามารถในการทำงานนั้นนอกจากจะเกิดผลภายนอก เช่น อาจจะได้ผลตอบแทนหรือได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนระดับงานแล้ว ก็มีผลที่แน่นอนภายในตัวเอง ไม่ว่าภายนอกเราจะได้รับผลตอบแทนหรือไม่ก็ตามแต่ในตัวเราเรารู้ก็ คือ การที่เรามีความขำขันขำนุกขำมากขึ้นทำ

^{๑๙}จันทน์ อติวัฒน์สิทธิ์, สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕), หน้า ๖๓ - ๖๔.

^{๒๐}ศิริรัตน์ แสงเนตร, "จิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักธุรกิจ สยามสแควร์, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป: มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๕, หน้าบทคัดย่อ.

^{๒๑}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), ธรรมมบุญชีวิต: พุทธจริยธรรมเพื่อชีวิตที่ดีงาม (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๗), หน้า ๓๕ - ๓๙.

อะไรได้ดีขึ้นเขาจะมีผลตอบแทนให้หรือไม่ก็ตาม แต่เรารู้สึกในตัวเองของเรา เราทำไปแล้ว เราก็สบายใจ อิ่มใจของเรา ถ้ารู้สึกว่าเวลาทำอะไรแล้ว เราทำได้ดีขึ้นนี้ คือ การพัฒนาตนเองขอให้เรามีความภูมิใจสบายใจในตัวได้ทันที ไม่ต้องรอให้คนอื่นเขามาให้ผลตอบแทน เช่น เราทำงานเกี่ยวกับงานช่วยเหลือ ดูแล ทำงานเพื่อส่วนรวมของสังคม^{๒๒}ซึ่งพระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้อธิบาย เกี่ยวกับอรรถหรือประโยชน์ ดังนี้

๑) อัตตัตถะ ประโยชน์ตน คือการบรรลุจุดหมายแห่งชีวิตตน ได้รับประโยชน์ ๓ คือ ทิฐุธรรมิกัตถะ สัมปรายิกัตถะ และปรมัตถะ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเอง เป็นผลที่เกิดกับตน โดยเฉพาะ เน้นการพึ่งตนเองได้ในทุกระดับ เพื่อไม่ต้องเป็นภาระผู้อื่น หรือถ่วงหมู่คณะและเพื่อความเป็นผู้พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น บำเพ็ญกิจต่างๆ อย่างได้ผลดี คุณธรรมที่เป็นแกนนำเพื่อการบรรลุประโยชน์ตนนี้ คือ ปัญญาและบำเพ็ญไตรสิกขา ในแง่ของการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

๒) ปัตถะ ประโยชน์ผู้อื่นหรือประโยชน์ท่าน คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลสนับสนุนผู้อื่น ให้บรรลุประโยชน์ หรือเข้าถึงจุดหมายแห่งชีวิต คือ ทิฐุธรรมิกัตถะ สัมปรายิกัตถะ และปรมัตถะ ประคับประคองให้เขาสามารถพึ่งตนเองได้ เช่นเดียวกับตน จึงนับเป็นการทำประโยชน์แก่ผู้อื่น ผลเกิดขึ้นกับคนอื่นนอกจากตัวเรา

๓) อุภยัตถะ ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย คือ ประโยชน์ร่วมกันของตนเองและผู้อื่น กล่าวคือ ทิฐุธรรมิกัตถะ สัมปรายิกัตถะและปรมัตถะ ได้เกิดขึ้นในสังคมโดยรวม โดยเฉพาะสภาพแวดล้อม และความเป็นอยู่ที่เอื้ออำนวยแก่การปฏิบัติเพื่อบรรลุอัตตัตถะและการบำเพ็ญปัตถะของทุกๆ คน คุณธรรมที่เป็นแกนนำให้บรรลุจุดหมายนี้ คือ วินัย และความสามัคคี

ประเภทของประโยชน์ ๓ อย่าง หรืออรรถประโยชน์ คือ

- ๑) ทิฐุธรรมิกัตถะ คือ ประโยชน์ปัจจุบัน หรือจุดหมายขั้นต้น
- ๒) สัมปรายิกัตถะ คือ ประโยชน์ภพหน้า เป็นประโยชน์ด้านคุณค่าของชีวิต
- ๓) ปรมัตถะ คือ ประโยชน์อย่างยิ่งหรือประโยชน์สูงสุดเป็นประโยชน์เป็นสาระแท้จริงของชีวิต^{๒๓}

๑.๖.๑๐ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง ลักษณะของจิตบริการในอีกลักษณะหนึ่งว่าจุดสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหา คือ ความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตที่แยกต่างหากจากกัน และที่สัมพันธ์กันระหว่างกรรม(การกระทำ)จึงขอให้พิจารณาให้ผลของกรรมโดยแบ่งเป็น ๔ ระดับ คือ

๑) ระดับภายในจิตใจ ท่านว่า กรรมทำให้เกิดผลภายในจิตใจมีการสั่งสมคุณสมบัติ คือ กุศลธรรมและอกุศลธรรมคุณภาพและสมรรถภาพของจิตมีอิทธิพลปรุงแต่งความรู้สึกนึกคิด ความโน้มเอียงความนิยมชมชอบและความสุขความทุกข์ เป็นต้น

๒) ระดับบุคลิกภาพ ท่านว่า กรรมทำให้เกิดผลในด้านการสร้างเสริมนิสัยปรุงแต่งลักษณะความประพฤติการแสดงออกจากท่าทางการวางตนปรับตัวอาการตอบสนองความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคนอื่นและต่อสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมต่างๆไปอย่างไรบ้างการให้ผลระดับต่อเนื่อง

^{๒๒}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), งานเพื่อความสุขและแก่นสารของชีวิต, (โรงพิมพ์ลักษณ์ กรุงเทพฯ: ธรรมสภา), ๒๕๕๒, หน้า ๒.

^{๒๓}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), หน่วยการศึกษาที่ ๓ คุณค่าและความหมายของชีวิต, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.kroobannok.com, [๑๗ ก.ย. ๒๕๕๘].

ออกมาจากระดับหนึ่งและมีขอบเขตคาบเกี่ยวกันแต่แยกพิจารณาเพื่อให้มองเห็นแง่มุมของการให้ผลชัดเจนยิ่งขึ้น

๓) ระดับวิถีชีวิตของบุคคล ท่านว่า กรรมชักนำความเป็นไปในชีวิตของบุคคลทำให้เขา รับประสบการณ์ที่น่าปรารถนาและไม่น่าปรารถนาประสบผลตอบสนองจากภายนอกพบความเสื่อม ความเจริญความล้มเหลวความสำเร็จลาภยศสุขสรรเสริญและความสูญเสียต่างๆที่ตรงข้าม ซึ่งรวมเรียกว่าโลกธรรมทั้งหลายอย่างไรบ้างผลระดับนี้อาจแยกมองได้ ๒ ด้านคือ ๑. ผลสนองจาก ปัจจัยด้านอื่นๆ ของสภาพแวดล้อมที่นอกจากคน ๒. ผลสนองจากปัจจัยด้านบุคคลอื่นและสังคม

๔) ระดับสังคม ท่านว่ากรรมที่บุคคลและคนทั้งหลายกระทำมีผลต่อความเป็นไปของ สังคมอย่างไรบ้างเช่นทำให้เกิดความเสื่อมความเจริญความรุ่มเย็นเป็นสุขความทุกข์ยากเดือดร้อน ร่วมกันของมนุษย์ทั้งหลายรวมทั้งผลจากการที่มนุษย์กระทำต่อสภาพแวดล้อมอื่นๆ แล้วย้อนกลับมา หาตัวมนุษย์เอง^{๒๔}

๑.๖.๑๑ พัฒนอร์ ธรปิณณะเศรษฐ์ ศึกษาเรื่องทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขต อุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ^{๒๕} พบว่ากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขต อุตสาหกรรมภาคกลาง ที่มีความแตกต่างกันด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน มีทัศนคติต่อการ เสริมสร้างจิตบริการที่แตกต่างกัน ทั้งยังควรมีการส่งเสริมด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม และเห็นควรศึกษาด้านความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำ ผลมา ปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการและการพัฒนาบุคลากรในอนาคต

๑.๖.๑๒ จานงค์ ทองประเสริฐ ได้กล่าวถึง ลักษณะของจิตบริการ โดยสรุปความได้ว่า เมื่อมนุษย์พัฒนาทั้งด้านจิตใจบุคลิกภาพวิถีชีวิตบุคคลและสังคมไปพร้อมๆ กันกลยุทธ์เชิงรุกใน การพัฒนาหรือพุทธศาสนบัตินิตได้แสดงบทบาทของความเป็นจิตบริการแบบเต็มตัว คือ หน้าที่ ของพุทธศาสนบัตินิตไว้ว่าหน้าที่โดยตรงพระสงฆ์หรือพุทธศาสนบัตินิตนั้นมีบัญญัติไว้ว่าเป็น ผู้ให้ธรรมทานธรรมทานคือ การให้ธรรมะโดยความหมายว่าเป็นการพยายามชี้แจงแนะนำในเรื่อง หลักความดีงามหรือหลักการที่จะช่วยให้มนุษย์ได้ประสบสิ่งที่ดีงาม สามารถแก้ไขปัญหาคือเป็นความ ทุกข์ความขัดข้องต่างๆในฐานะที่เป็นสถานเช่นนี้ย่อมมีความเกี่ยวข้องกับสังคมอยู่ในตัวหรือจะว่า เกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลาที่ทำได้โดยมีบทบาทในทางสังคมเองบ้างพฤติกรรมกิจกรรมและกิจกรรมต่างๆ ของพระสงฆ์ จะส่งผลกระทบกระเทือนต่อสังคมเพราะฉะนั้นพระสงฆ์หรือพุทธศาสนบัตินิต จากอดีตจนถึงปัจจุบันจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและมีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของสังคมแห่ง มวลมนุษย์ทั้งทางด้านศีลธรรมจรรยาและกิจกรรมทางโลกทางธรรมพุทธศาสนบัตินิตได้รับการ เคารพนับถืออย่างสูง เพราะพุทธศาสนบัตินิตมีหน้าที่ให้บริการด้านอื่นๆอีกมากมายเป็นกลไกของ รัฐบาลเข้าไปให้บริการเพื่อเป็นศูนย์กลางพระพุทธานุภาพแบบบูรณาการกับศาสตร์สมัยใหม่พัฒนา

^{๒๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ, พิมพ์ครั้งที่๑๑, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑๘๗ - ๑๘๘.

^{๒๕} พัฒนอร์ ธรปิณณะเศรษฐ์, ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อ การเสริมสร้างจิตบริการ, วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๕๒, หน้าบทคัดย่อ.

จิตใจและสังคมให้เกิดขึ้นภายในชุมชนเพื่อให้สังคมเกิดความมั่นคงและมีความอยู่เย็นเป็นสุขในการดำเนินชีวิตในสังคมสืบไป^{๒๖}

๑.๖.๑๓ วุฒิพร ศิริพวงศ์ ศึกษาเรื่อง จิตบริการของพนักงานศูนย์บริการทีโอที อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำนวน ๓๘๔ คน พบว่า เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อจิตบริการของพนักงานศูนย์บริการทีโอที อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อจิตบริการของพนักงานศูนย์บริการทีโอทีอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านสถานที่ อยู่ในระดับดีมาก รองลงมา ด้านบุคลิกภาพการแต่งกายและด้านการบริการการชาย^{๒๗}

๑.๖.๑๔ รมย์ฤดี เวสน์ ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน พบว่า พนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการ ด้านการพัฒนาตนเองกลุ่มทดลองมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มควบคุมในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ดังนี้ คือ ด้านความรู้งานสายการบิน^{๒๘}

๑.๖.๑๕ พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การบริหารงานบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การมีส่วนร่วม พฤติกรรมการปฏิบัติงาน การบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ^{๒๙}

๑.๖.๑๖ พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ได้อธิบายถึงการมีจิตบริการ คือ การประพฤติดุประโยชน์ หมายถึง การช่วยเหลือเกื้อกูลกันด้วยน้ำใสใจจริง ด้วยความปรารถนาดีต่อกัน การบำเพ็ญประโยชน์แก่ส่วนรวม โดยไม่หวังผลประโยชน์ส่วนตน รวมถึงการชวนช่วยช่วยเหลือผู้อื่นให้สำเร็จประโยชน์ตามที่เขาร้องขอ การบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้อื่น แก่ส่วนรวมได้กำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังปัญญา กำลังความคิด กำลังบุญบารมี เป็นต้น ซึ่งเป็นไปโดยชอบ ถูกต้องคลองธรรม ทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น^{๓๐}

^{๒๖}จำนงค์ ทองประเสริฐ, “พุทธจักรโลกร่มเย็นดับเชื้อได้ด้วยศาสนา”, วารสารพุทธจักร, ปีที่ ๖๔ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๕๓), หน้า ๓๖ - ๓๘.

^{๒๗}วุฒิพร ศิริพวงศ์, “จิตบริการของพนักงานศูนย์บริการทีโอที อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง), ๒๕๕๔, หน้าบทคัดย่อ.

^{๒๘}รมย์ฤดี เวสน์, “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๕๔, หน้าบทคัดย่อ.

^{๒๙}พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์, “ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา), ๒๕๕๔, หน้าบทคัดย่อ.

^{๓๐}พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), ภาษารธรรม ๙, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.buddhavihara.de, [๑๗ ก.ย. ๒๕๕๘].

๑.๖.๑๗ พระมหาสมปอง ตาลปุตฺโต (นครไธสง) กล่าวว่า การมีจิตบริการ หมายถึง การบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือกันและกันในวงแคบและบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ในวงกว้าง หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนให้คนพัฒนาตน ๒ ด้าน คือ ๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ ๒) ทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่เหมือนคำที่ว่า “อยู่ก็ให้เขาไว้ใจ ไปก็ให้เขาคิดถึง” คนที่ไม่นิ่งดูดายมีอะไรพอที่จะช่วยเหลือคนอื่นและสังคมได้ก็ชวนช่วยช่วยเหลือตามสติกำลังทางพระพุทธศาสนาเรียกว่าคนทำหมู่คณะให้ดังมาอยู่ไหนก็สร้างความเจริญที่นั่น วิธีทำตนให้เป็นประโยชน์และทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ อาจทำได้หลายวิธี เช่น การตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถเป็นบุตรที่ดีของบิดามารดาเป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์ เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติตลอดจนเป็นพุทธศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนา การประพฤติตนเป็นประโยชน์ดูแลช่วยเหลือผู้อื่นมีจิตบริการชวนช่วยเหลือนอกกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่อสังคมเสียสละเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม^{๓๑}

๑.๖.๑๘ นางพรเพชร คำสวัสดิ์ ศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมและจิตบริการ ที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย ผลการวิจัยพบว่า ๑) การทำงานเป็นทีมของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก จิตบริการของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ๒) การทำงานเป็นทีมของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑ ๓) จิตบริการของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑ ๔) จิตบริการด้านความกระตือรือร้น ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการรับฟัง และการทำงาน เป็นทีมด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ ๗๖.๐^{๓๒}

๑.๖.๑๙ มนต์จรัส วัชรสิงห์ ได้ทำวิจัยเรื่อง จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล^{๓๓} ผลการวิจัย พบว่า ๑) จิตบริการ แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสูง ๒) จิตบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ . ๐๑ ๓) แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ๔) จิตบริการด้านมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แรงจูงใจใน

^{๓๑}พระมหาสมปอง ตาลปุตฺโต (นครไธสง), **คำคม เดือนจิต สะกิดใจ**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.dhammadelivery.com, [๑๘ ก.ย. ๒๕๕๘].

^{๓๒}นางพรเพชร คำสวัสดิ์, "การทำงานเป็นทีมและจิตบริการ ที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย", **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ), ๒๕๕๘, หน้าบทคัดย่อ.

^{๓๓}มนต์จรัส วัชรสิงห์, "จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล", **วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๕๘), หน้าบทคัดย่อ.

การทำงานด้านการได้รับการยอมรับ แรงจูงใจ ในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล และจิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดี สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลได้ โดยมีอำนาจ ในการพยากรณ์ได้ร้อยละ ๕๔.๒๐ กำหนดสมการถดถอย คือ ประสิทธิภาพการให้บริการ = . ๓๑๐ (จิตบริการด้านมีสติในการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น) = .๒๔๓ (แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ) = .๑๕๒ (แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน) = .๑๓๘ (จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ) = .๑๑๙ (แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล) = .๑๑๒ (จิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดี)

๑.๖.๒๐ กิตติพร เนาว์สุวรรณ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุพบว่าปัจจัยด้านการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล (Beta = .๔๕๔) และสมรรถนะทางวัฒนธรรม (Beta = .๔๓๓) สามารถทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ร้อยละ ๖๑.๙๐ (adj.R² = .๖๐๙) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๐๑ ดังนั้น วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลาควรร่วมมือกับ เขตบริการสุขภาพที่ ๑๒ จัดอบรมเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมบริการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และสมรรถนะทางวัฒนธรรมให้พยาบาลวิชาชีพในจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างเป็นรูปธรรม^{๓๔}

๑.๖.๒๑ จอห์น ดี มิลเลทท์(John D.Millett) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการมีจิตบริการที่ก่อให้เกิดความประทับใจ ประกอบด้วยจิตบริการ ๕ ประการ คือ

๑) จิตบริการที่ให้บริการอย่างเสมอภาค(Equitable Service) คือ การยึดหลักว่าทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกัน การให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติศาสนาเศรษฐกิจสังคมและการเมืองซึ่งเป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม

๒) จิตบริการที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Tamale Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนผลงานจะดีเลิศเพียงใด หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ถือได้ว่าผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

๓) จิตบริการที่ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสมเช่นบุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆจะต้องมีไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ

๔) จิตบริการที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ ต้องพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลามีการเตรียมตัวอยู่ตลอดเวลาหรือมีการจัดอบรมเพื่อชักจูงความพร้อมความเข้าใจอยู่เสมอเช่นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือพยาบาล

๕) จิตบริการที่ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้าทันสมัยทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการ

^{๓๔}กิตติพร เนาว์สุวรรณและคณะ. "ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชายแดนภาคใต้", งานวิจัยวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี (สงขลาสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข), ๒๕๕๙, หน้าบทคัดย่อ.

ให้บริการให้มีความเหมาะสม กระชับ การลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลงและการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้^{๓๕}

๑.๖.๒๒ ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้กล่าวว่า จิตบริการสร้างความประทับใจของผู้ได้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในจิตบริการของผู้ให้บริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน^{๓๖}

๑.๖.๒๓ พารา สุรามาน ไชแทมล์ และเบอร์รี่ ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารเชิงลึก ในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของจิตบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกลุ่มเป้าหมายได้พบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้รับบริการจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของจิตบริการที่คล้ายๆ กัน

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพ โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของจิตบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ดังนี้

- ๑) ความเชื่อถือ (Reliability)
- ๒) การตอบสนอง (Responsiveness)
- ๓) ความสามารถ (Competence)
- ๔) การเข้าถึงบริการ (Accessibility)
- ๕) การมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy)
- ๖) การสื่อสาร (Communication)
- ๗) ความซื่อสัตย์คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility)
- ๘) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัย เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- ๙) ความเข้าใจ (Understanding)
- ๑๐) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)^{๓๗}

^{๓๕}Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York: McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397-400.

^{๓๖}Hinshaw, A.S. and J.R. Atwood., **A patient satisfaction instrument : Precision try Replication**, (Nursing Research, 1982), pp. 170 – 171.

^{๓๗}Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, Journal of Marketing, Vol.49,1985, pp. 79 –81.

๑.๖.๒๔ คริสเตียน กรูรูส (Christian Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า จิตบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการและหรือผู้ใช้บริการกับองค์กร กับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๓๘}

๑.๖.๒๕ ฟิลลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า จิตบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้^{๓๙}

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่รวบรวมมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่าล้วนมีความสำคัญเกี่ยวกับการมีจิตบริการคือ การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ ความมีจิตบริการที่มุ่งคิดช่วยเหลืออนุเคราะห์บุคคลรอบข้าง ซึ่งรวมถึงการมีคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนความประพฤติที่ดีงามของบุคคลในสังคมประเทศชาติ โดยศึกษาจากเอกสารงานวิจัยต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยเห็นมุมมองและแนวทางในการทำวิจัยว่า หลักพุทธธรรมอันเป็นคำสอนของพระพุทธศาสนาที่มุ่งสอนให้มนุษย์มีความรัก ความเมตตา ความกรุณา ให้ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน เป็นมโนธรรมภายในจิตใจ อันที่จะช่วยส่งเสริมให้จิตบริการเกิดความบริบูรณ์สมบูรณ์ทั้งทางพฤติกรรมและทางจิตใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย ตอบสนองความต้องการของบุคลากร และองค์กรให้ได้รับความสุขเกิดความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ จึงค้นหาแนวทางการบูรณาการหลักพุทธธรรมส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติ ดูแลช่วยเหลือ ผู้มาใช้บริการ ตามความต้องการอย่างมีความสุข ผู้วิจัยเห็นว่าเอกสารและงานวิจัยทั้งหมดนี้เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ เรื่องจิตบริการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเชิงพุทธบูรณาการเป็นอย่างดี

๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย

๑.๗.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาทั้งเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้วิจัยจึงจัดลำดับขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย (Research Process) ตามขั้นตอนดังนี้

๑) การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ศึกษาค้นคว้าหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการในพระพุทธศาสนา จากเอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources) คือ พระไตรปิฎก และชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources) ได้แก่ อรรถกถา ฎีกา ตำรา คู่มือ หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ เพื่อนำข้อมูลมากำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

^{๓๘}Gronroos,C.,ServiceMangement and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition,(Lexington: Lexington Books,1990), p.99

^{๓๙}Kotler,Phillip., Marketing Management: Analysis planning Implementation and Control,8th ed.,Englewood Cliffs, (New Jersey:Prentice – Hall Inc., 1997), p.473.

๒) การเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Research) เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา และเพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม ซึ่งผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลในภาคสนาม ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม

๑.๗.๒ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

๑) ด้านพื้นที่ในการวิจัย ผู้วิจัยได้คัดเลือกสถานที่แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเริ่มเข้าไปสำรวจ โดยมีเกณฑ์กำหนดดังนี้

๑. เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นสถาบันอุดมศึกษาของสงฆ์ จำนวน ๒ สถาบัน ได้แก่ ๑) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๒. เป็นกลุ่มงานอยู่ในมหาวิทยาลัย ๔ กลุ่มงาน ๑. กลุ่มงานสารบรรณกลาง ๒. กลุ่มงานสวัสดิการ ๓. กลุ่มงานห้องสมุด ๔. กลุ่มงานทะเบียนและวัดผล

๒) กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสถาบันอุดมศึกษา ๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตารางที่ ๑.๑ กลุ่มเป้าหมาย

สถาบันอุดมศึกษา	งานสารบรรณ			งานสวัสดิการ			งานห้องสมุด			งานทะเบียน			รวม
	หน.	ปร.	รบ.	หน.	ปร.	รบ.	หน.	ปร.	รบ.	หน.	ปร.	รบ.	
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑๒
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑๒
รวม	๒	๒	๒	๒	๒	๒	๒	๒	๒	๒	๒	๒	๒๔

๑.๗.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยกลุ่ม

การศึกษาวิจัยเรื่อง จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสัมภาษณ์ (Interview Guide) แบบสังเกตการณ์ (Observation) ซึ่งผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย (Research Tool) ในการศึกษาและเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

๑) แบบสัมภาษณ์ (Interview Guide) ผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ (Interview form) เป็นคำถามกำหนดไว้แน่นอน ข้อมูลพื้นฐานบริบททั่วไป โดยสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับจิตบริการ หมายถึง กลุ่มหัวหน้างาน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-Interview) ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติงานจิตบริการ โดยสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

๒) แบบสังเกตการณ์ (Observation) การเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างใส่ใจและมีระเบียบวิธี เพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งอื่น การสังเกตการณ์กำหนดประเภทการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยเฝ้าสังเกตอยู่ภายนอกไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมที่ทำอยู่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสังเกตพฤติกรรมและเหตุการณ์ เพื่อนำมาหาความสัมพันธ์และความหมายของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อศึกษาหรือหาความมีจิตบริการตามที่ต้องการวิจัย ค้นหาประเด็นตามข้อคำถามของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ เพื่อที่จะนำเนื้อหาในการสังเกตการณ์มาใช้งานในการวิเคราะห์และตีความในแต่ละสถาบัน เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์ อย่างเป็นรูปธรรมเพิ่มมากขึ้น

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยจะเริ่มศึกษาจากเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย จากนั้นจะนำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการศึกษาเบื้องต้นมาสร้างกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม

การทดสอบเครื่องมือ การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือด้วยวิธีการนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ เพื่อให้มีความถูกต้องของภาษาและมีความครอบคลุมเนื้อหาให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด

๑.๗.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑) ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยศึกษาค้นคว้าหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการในพระพุทธศาสนาและศึกษาเอกสารที่เป็นข้อมูลชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources) คือพระไตรปิฎกและชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources) ได้แก่ อรรถกถา ฎีกา ตำรา คู่มือ หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ เพื่อนำข้อมูลมากำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

๒) ศึกษาจากการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Study) ผู้วิจัยเข้าศึกษาเชิงลึกในพื้นที่วิจัยกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ สถาบัน สถาบันละ ๔ กลุ่มงาน คือ การปฏิบัติงานให้บริการด้วยจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา โดยการใช้เครื่องมือวิจัยในการเก็บข้อมูลในภาคสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการสังเกตการณ์

๑. การสัมภาษณ์ (Interview Guide) คือ การสัมภาษณ์ที่มีคำถามกำหนดไว้ชัดเจน เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มผู้รู้ปฏิบัติ และผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพระอุปัชฌาย์ในพื้นที่ทำการวิจัย แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้สภาพปัญหาการทำหน้าที่ของพระอุปัชฌาย์ในสังคมไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สัมภาษณ์ด้วยตนเอง

๒. การสังเกตการณ์ (Observation) คือ การลงพื้นที่วิจัยภาคสนามเพื่อทำการเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างใส่ใจ เป็นการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมที่ทำอยู่ เพื่อศึกษาหรือหาความมีจิตบริการตามที่ต้องการวิจัย ค้นหา

ประเด็นตามข้อคำถามของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ เพื่อที่จะนำเนื้อหาในการสังเกตการณ์มาใช้งานในการวิเคราะห์และตีความในแต่ละสถาบัน เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์สงฆ์อย่างเป็นรูปธรรมเพิ่มมากขึ้น

๓. การจดบันทึก (Field Note) โดยดำเนินการบันทึกทุกครั้งพร้อมกับใช้เครื่องมือประกอบการบันทึกข้อมูล เช่น กล้องถ่ายภาพ วีดีโอถ่ายภาพเคลื่อนไหว อุปกรณ์บันทึกเสียง เพื่อช่วยรวบรวมรายละเอียด จากนั้นดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

๑.๗.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จากการสำรวจการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม นอกจากนั้นได้บันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกในลักษณะบรรยาย เพื่อสรุปผลการศึกษา พร้อมกับวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) จัดกลุ่มเอกสารที่จะวิเคราะห์สังเคราะห์ออกเป็นกลุ่มข้อมูลต่างๆ ได้แก่ องค์ความรู้เกี่ยวกับจิตบริการ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ แนวคิดทฤษฎี แลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒) นำข้อมูลจากกลุ่มเอกสารมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา สรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาตามหลักพุทธธรรม

๓) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะที่ได้ นำมาวิเคราะห์ในลักษณะเชิงบรรยาย และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการสร้างข้อสรุป

๔) การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากหัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการ ดังนี้ (๑) แยกประเภทข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั่วไปกับกลุ่มหัวหน้ากลุ่มงาน (๒) ลดทอนข้อมูลโดยการเลือกจับสาระสำคัญปรับให้เข้าใจง่ายและบันทึกในลักษณะการเขียนให้ชัดเจนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย (๓) การจัดระเบียบข้อมูล โดยการจัดข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วลดทอนแล้วให้เป็นกลุ่มหมวดหมู่มีความต่อเนื่องตามลำดับเนื้อที่เกี่ยวข้อง (๔) การสรุปความเห็นการใช้ความหมาย และหาผลข้อมูลเท็จจริงต่างๆ ของข้อมูล

๑.๗.๖ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

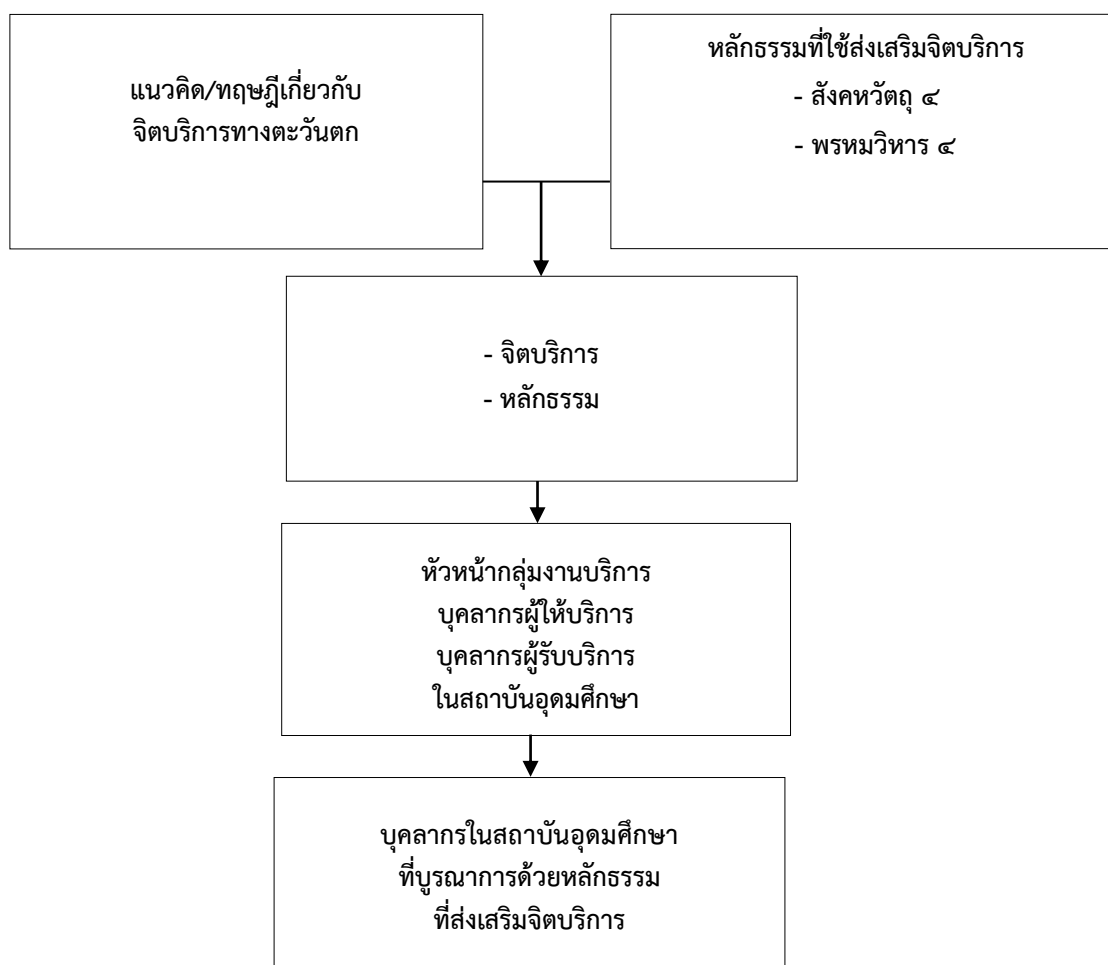
ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามความมุ่งหมายการวิจัยเป็นตามลำดับดังนี้ ประการแรก เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ประการที่สอง เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาและประการที่สามเพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม ซึ่งนำเสนอข้อมูลในลักษณะวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

๑.๗.๗ สรุปผลการวิจัยรูปแบบจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

๑.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าทบทวนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ แล้วผู้วิจัยจึงได้ประมวลแนวคิดและสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

แผนภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย



๑.๙ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๙.๑ ทำให้ทราบจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

๑.๙.๒ ทำให้ทราบหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา:
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

๑.๙.๓ ทำให้ได้องค์ความรู้สำหรับนำไปใช้พัฒนาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
ด้วยหลักพุทธธรรม

บทที่ ๒

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

การศึกษาเรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์” ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์ จากเอกสาร ตำรา วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

- ๒.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการ
- ๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
- ๒.๓ แนวคิดบุคลากรผู้ให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา
- ๒.๔ จิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ๒.๕ จิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการ

จิตบริการเป็นการให้บริการที่ต้องอาศัยจิตใจที่มีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการ โดยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการนั้นผู้วิจัยขอนำเสนอ ดังนี้

๒.๑.๑ ความหมายของจิตบริการ

จิตบริการ หมายถึง จิตอุทิศตนให้กับงานบริการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ยินยอมรับคำแนะนำด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว ครบถ้วนและมีคุณภาพ เพื่อให้งานที่บริการมีคุณค่า มีความสุภาพอ่อนโยนด้วยอาการยิ้มแย้ม จะสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

๑) จิต (Mind)

M (make be live) ความเชื่อ เชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความจริงหรือเป็นสิ่งที่เราไว้วางใจ ความจริงหรือความไว้วางใจที่เป็นรูปของความเชื่อนั้นไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นความจริงที่ตรงตามหลักเหตุผลหรือหลักวิทยาศาสตร์ใดๆการมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงามทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากผู้ให้บริการ

I (insist) ยืนยันและยอมรับ ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ พุดคงคำอย่างหนักแน่นพูดรับว่ารู้เห็นหรือทำโดยแน่นอน เน้นย้ำหรือแจ้งความจำนงโดยไม่เปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้งก็ไม่ท้อถอยแม้เจอผู้รับบริการตำหนิต่อว่าหรือพบเจอผู้รับบริการเอาแต่ใจก็ต้องอดทนจึงจะประสบความสำเร็จในที่สุด

N (necessitate) ให้ความสำคัญ การให้ความสำคัญเพราะผู้รับบริการ คือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ผู้ให้บริการต้องถือว่าผู้รับบริการทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชังสะท้อนการได้รับการปลูกจิตสำนึกด้านความมีจิตบริการ ทั้งจากการอบรม การเรียนรู้และการถ่ายทอด จนเกิดเป็นนิสัยและเจตคติที่ดี การความสำคัญต่อการให้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

D (devote) อุทิศตน การอุทิศตนให้กับงานบริการด้วยหัวใจทุ่มเทให้บริการด้วยหัวใจอย่างเต็มที่แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่องานบริการ มีความรับผิดชอบร่วมกันในการดูแลผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ ต่อไปผู้รับบริการก็จะเห็นความตั้งใจจริงของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกรัก เพื่อนร่วมงานจะเกิดความรู้สึกชื่นชอบเป็นที่ชื่นชมทั่วหน้า^๑

๒) บริการ (Service)

S (Smile) ยิ้ม เป็นอาการที่แสดงถึงความถึงความสุข ยินดี ดีใจ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ใจเบิกบาน ทำให้ร่าเริง ทำให้คลายเครียดได้ ทำให้คนใกล้ชิดและคนที่ได้พบเห็นรู้สึกสบายใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดีมองด้วยความเป็นมิตรไมตรี อยากเข้ามาคบหาสมาคมด้วย อยากเข้ามาใช้บริการจากเราการฝึกยิ้มบ่อยๆโดยฝึกยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มองกระจกไปด้วยยิ้มไป เพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียงแม้ไม่ได้เห็นหน้ากันก็สามารถรับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่

E (Enthusiasm) ความกระตือรือร้น การให้ความช่วยเหลือ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี เปิดเผย จริใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ รู้จักรับผิดชอบหน้าที่ได้ดี เป็นคนรักหน้าที่การทำงานคอยอำนวยความสะดวกช่วยเหลือ ด้วยความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น

R (Rapidness) รวดเร็วและมีคุณภาพ ความรวดเร็วของการให้บริการ ยุคนี้ทุกอย่างต้องรีบเร่งแข่งขันกัน จากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการได้รวดเร็วทันใจกว่าย่อมเป็นที่ประทับใจ เพราะจะได้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาคุ้มค่าในช่วงระยะเวลาสั้นๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

V (Value) มูลค่า ไม่ว่าจะทำอะไรต้องคำนึงถึงมูลค่าเพิ่มด้วยทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุด ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีกและจะทำอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนให้งานในส่วนของเราให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การบริการที่สร้างความพึงพอใจ จะต้องมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ การบริการจึงจะมีคุณภาพ และจะเป็นการสร้างมูลค่าของงานนั้นอีกด้วย

I (Impression) ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิกการแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบเกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร การให้บริการที่ดีจะสะท้อนถึงความสำเร็จ เป็นภาพความประทับใจของผู้มารับบริการ เกิดความพึงพอใจ เกิดการบอกต่อกันไปเรื่อยๆ ถึงความประทับใจที่ได้รับนั้น

^๑สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข , “ความหมายของจิตบริการ”, วารสารการจัดองค์ความรู้, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://km.oas.psu.ac.th> [๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑].

C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาสุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร ทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยรู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน สำหรับคนไทยการยกมือไหว้เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่อีกเกิดความรักใคร่เอ็นดู

E (Endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบบางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ น้ำเสียงหรือการพูดจาจึงควรระมัดระวังจะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้ความอดทนเพื่อการให้บริการที่ดี จะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่าหรือใช้ถ้อยคำรุนแรงต่อผู้มารับบริการ อันจะก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

จะเห็นได้ว่าคุณสมบัติของ Service Mind ที่กล่าวมานี้ คือ หัวใจของงานบริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีความสุขและรักในงานบริการ ให้การบริการที่ดีที่สุด ยืนยันและยอมรับคำคำแนะนำด้วยความเต็มใจ การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการทุกคนถือว่าเป็นคนพิเศษ ปฏิบัติงานด้านความมีจิตบริการอุทิศตนให้กับงานบริการด้วยหัวใจทุ่มเทอย่างเต็มที่แก่ผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีจะทำให้เกิดความประทับใจ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ทำให้องค์กรได้รับความภาคภูมิใจจากผู้รับบริการอย่างมั่นคงไม่เปลี่ยนแปลง

พระพรหมบัณฑิต,ศ.ดร. (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ให้คำจำกัดความคำว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มีใจว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้^๒

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์
๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ราชบัณฑิตสถาน ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการเป็นต้น^๓คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

- S = Service Mind คือ การมีใจใฝ่ บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจใส่
 E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

^๒พระพรหมบัณฑิต,ศ.ดร.(ประยูร ธมฺมจิตฺโต), หลักการให้บริการ, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://๑๑๕.๓๑.๑๘๔.๑๒/tspd/research/chap๔.doc>, [๑๒ ส.ค. ๒๕๖๐].

^๓ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๐๗.

V = Value	คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้
I = Interested	คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ
C = Cleanliness	คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด
E = Endurance	คือ ความอดทน อดกลั้นงานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภททั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน
S = Smile	คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคน โดยทั่วหน้าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สมิต สัจฉกร ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังต่อไปนี้^๔

๑. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรม ที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ และค่านิยม

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น^๕

^๔สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ – ๑๘.

^๕จิตตินันท์ เดชะคุปต์ “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ”, ในเอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาบริการหน่วยที่ ๑, (นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙), หน้า ๗.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ “การบริการ” หมายถึงบุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายๆ คน เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้กับผู้รับ^๖

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย การบริการจะได้รับการกระทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น^๗

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไปพร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก^๘

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการหมายถึงการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น^๙

อนง สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ^{๑๐}

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ ได้ให้ความหมายของการบริการหมายถึงกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจะนำไปสู่ความพึงพอใจได้^{๑๑}

ฉัตรยาพร เสมอใจ ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่ากิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น ๒ รูปแบบ^{๑๒} คือ

๑. ผลิภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภคเช่นการนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรคการจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษา ต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจหรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

^๖ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, การตลาดบริการ, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘), หน้า ๒๕ - ๒๖.

^๗วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๗.

^๘วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, วิจัยธุรกิจยุคใหม่, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๕.

^๙วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, การตลาดธุรกิจบริการ, (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๘), หน้า ๑๔.

^{๑๐}อนง สุวรรณบัณฑิต, จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

^{๑๑}ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพรส, ๒๕๔๙), หน้า ๑๘.

^{๑๒}ฉัตรยาพร เสมอใจ, การจัดการและการบริการ, (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗), หน้า ๑๔.

๒. การบริการส่วนครบเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นบริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขายการตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลาหรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพหรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ^{๓๓}

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

นริศพิทย์ พุ่งกาวิ ได้ให้ความหมายและขอบเขตการให้บริการด้านการตลาดว่า “เป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการ ข้าราชการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดีในเวลานั้นเขาจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่นๆ ได้”^{๓๔}

การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่งแม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผมถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยจะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อนตลาดบริการไม่ต้องยุ่งยากใจในเรื่องสินค้าคงคลังเพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะมีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้หรือเก็บไว้ในโกดังหรือห้องโชว์แสดงสินค้าไม่มีอีกเช่นกัน แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่าจะมีผลมากน้อยเพียงพอหรือไม่

^{๓๓}เทพศักดิ์ บุญรัตน์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๔๖.

^{๓๔}นริศพิทย์ พุ่งกาวิ, *การตลาดบริการ*, (กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๑.

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้น และยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ จึงมีความเสี่ยงที่มักจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยวโรงแรมสวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายมากเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น

ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provides) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ^{๑๕}

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่า หมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๑๖}

สุนา อยู่โพธิ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ว่าหมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้าการบริการที่มีคุณภาพ คือ การบริการที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพเพื่อสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ารับบริการไปแล้ว^{๑๗}

คอตเลอร์ (Kotler) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสารและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดโดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ^{๑๘}

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ^{๑๙}

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นโดยการช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ จัดบริการที่ดีที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพ

^{๑๕}ปฐม มณีโรจน์, “ภาพลักษณ์ทนายความในสายตาของประชาชนที่เคยใช้บริการ: กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงราย”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๓.

^{๑๖}สมชาติ กิจยรรยง, *ยุทธวิธีครองใจลูกค้า*, (กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๕๓), หน้า ๑.

^{๑๗}สุนา อยู่โพธิ์, *ตลาดบริการ*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, พ.ศ. ๒๕๔๐), หน้า ๘ - ๙.

^{๑๘}Kotler, Phillip. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc., 1997, p.611.

^{๑๙}กมลมาศ อุเทนสุด, “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษณิ์สีระรา จังหวัดสกลนคร”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘), หน้า ๔๗.

เพื่อสอรับและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
เมื่อลูกค้ารับบริการไปแล้ว

๒.๑.๒ ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการ หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรม ด้วยคำพูดที่ไพเราะ
อ่อนหวาน มีความสุภาพอ่อนโยน แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ร่าเริงมีความกระตือรือร้น
ควบคุมอารมณ์ อดทน เก็บอารมณ์ตนเอง

ปณิสา ลัญขานนท์ ได้กล่าวถึง ลักษณะบริการว่าสามารถจำแนก ออกเป็น ๔ ประการ^{๒๐}
ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง)
ไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำ
การซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผล
ของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่ง
ที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เพื่อให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้
บริการนั้น ๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในการจับต้องได้ให้มากที่สุด โดย
โปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมา กว่าที่
จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

๒. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service Inseparability) หมายความว่า การผลิต
และการบริโภค เกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้า ซึ่งเริ่มจากการนำ
วัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิด การบริโภค
ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคใน ขณะเดียวกัน
เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และ
ผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

๓. ความไม่แน่นอน (Service Variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผัน
แปร ไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวม การ
ให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของ พนักงาน
ภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการ
เกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

๔. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ใน
โกดัง หรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลัง
ได้ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อ
บริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล
โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำหรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงาน
ชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

^{๒๐}ปณิสา ลัญขานนท์, **หลักการตลาด**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร, ๒๕๔๘), หน้า ๑๖๓.

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค ๒ ลักษณะ^{๒๑} คือ

๑. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน จากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการมี ๖ ลักษณะ

ลักษณะแรก ความไว้วางใจ (Trust) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร

ลักษณะที่สอง เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เป็นบริการที่ไม่สามารถมองและไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนซื้อ

ลักษณะที่สาม เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการบริโภคทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย

ลักษณะที่สี่ เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) เป็นการบริการที่ลักษณะ ไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้

ลักษณะที่ห้า เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถ ผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหาหากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน

ลักษณะที่หก เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ เมื่อมีการซื้อการบริการเกิดขึ้น

อาภรณ์ ภูววิทยาพันธุ์ กล่าวว่า “จิตบริการ” หรือ “จิตสำนึกในการบริการ” หรือ “หัวใจบริการ” มาจากคำว่า “Service Mind” ประกอบด้วยคำหลักๆ อยู่สองคำคือ Service= การบริการและ Mind = จิตใจ เมื่อรวมกันแล้วจะหมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกในรูปของพฤติกรรม^{๒๒} ได้ดังนี้

๑. ให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า
๒. แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า
๓. สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงในขณะที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี
๔. เก็บอารมณ์ได้ดีขณะรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ จากลูกค้า

^{๒๑}ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์, การปรับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่, เทศาภิบาล, ๒๕๔๐, หน้า ๒๒.

^{๒๒}อาภรณ์ ภูววิทยาพันธุ์, มัดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดการบริการ,, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทเนชั่น มัลติมีเดียกรุ๊ป จำกัด มหาชน, ๒๕๔๙), หน้า ๑๒ - ๑๓.

๕. มีน้ำใจที่จะเสนอแนะหรือให้ข้อมูลในเรื่องอื่นๆที่เห็นว่าเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า

๖. เปิดใจรับฟังคำติชมของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของตนได้เสมอ

จิตบริการมีประโยชน์ทำให้เกิดการให้บริการที่ดี

๑. สามารถสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความภักดี (Loyalty)

๒. เมื่อผู้รับบริการเกิดความภักดี จะช่วยประชาสัมพันธ์ต่อให้ผู้อื่นเข้ามาใช้บริการ

๓. จะเป็นการช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

๔. การที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ย่อมจะรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ และมีลูกค้าใหม่เพิ่ม สร้างรายได้และผลกำไรเพิ่มมากขึ้นด้วย

๕. ได้รับคำชื่นชมและย่อมมีความเจริญก้าวหน้าในงานให้บริการ การได้รับบริการที่ดีจะเกิดความพึงพอใจและประทับใจซึ่งจะเป็นผลดีทั้งต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการเอง

จิตบริการ สู่การบริการที่เป็นเลิศหมายถึง การมีหัวใจบริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ มีหัวใจในการให้บริการ เรียกว่า **"SERVICE MIND"**ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

คำว่า **"SERVICE"**บริการ

S = Smile	แปลว่า	ยิ้มแย้ม
E = Enthusiasm	แปลว่า	ความกระตือรือร้น
R = Rapidness	แปลว่า	ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = Value	แปลว่า	มีคุณค่า
I = Impression	แปลว่า	ความประทับใจ
C = Courtesy	แปลว่า	มีความสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	แปลว่า	ความอดทน เก็บอารมณ์

คำว่า **"Mind"**

M = Make Believe	แปลว่า	มีความเชื่อ
I = Insist	แปลว่า	ยืนยันยอมรับ
N = Necessitate	แปลว่า	การให้ความสำคัญ
D = Devote	แปลว่า	อุทิศตน

จึงสรุปได้ว่า จิตบริการ"Service Mind" หมายถึง การให้ความสำคัญในการบริการ มีใจรักงานบริการด้วยความเต็มใจกล่าวถึง การบริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเกิดความประทับใจ เป็นการสร้างคุณค่าของผู้ให้บริการจะเกิดการชื่นชมทั้งตัวผู้ให้บริการ ได้รับความเชื่อกับ เชื่อถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรการ จิตบริการจะได้รับการยืนยันจากผู้เคยรับบริการและยอมรับถึงการให้บริการทุกครั้ง เป็นการให้บริการแบบมีคุณภาพ ใส่ใจ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน อุทิศตนเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น จิตบริการด้วยมีใจรักจะแสดงออกทางพฤติกรรม ด้วยคำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน มีความสุภาพอ่อนโยน แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ร่าเริงมีความกระตือรือร้น ควบคุมอารมณ์ อดทน เก็บอารมณ์ตนเองได้ไม่ว่าจะเจอปัญหาอะไรโดยการคิดเสมอว่า

เวลาทุกนาที ของการให้บริการมีความสำคัญต่อผู้รับบริการจิตบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ^{๒๓}

สุนิตย์ จันทรประเสริฐ กล่าวว่า จิตบริการ ยังถือว่าเป็นความสามารถอย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จัดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่หน่วยงานหรือองค์การคาดหวังให้พนักงานหรือบุคลากรทุกคนและทุกระดับงานจะต้องมีความสามารถในด้านนี้ และยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในหน่วยงานหรือองค์การอีกด้วย^{๒๔}

สุนิตย์ ชูใจ กล่าวว่า ความสำคัญของการสร้างจิตบริการ ถ้าผู้ให้บริการทุกคนในองค์การมีจิตใจในการให้บริการแล้ว จะทำให้การทำงานในทุกหน่วยงานหรือองค์การดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อย และได้รับประโยชน์ของจิตบริการ นอกจากนี้ จิตบริการ ยังถือว่าเป็นความสามารถอย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จัดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่หน่วยงานหรือองค์การคาดหวังให้พนักงานหรือบุคลากร ทุกคนและทุกระดับงานจะต้องมีความสามารถในด้านนี้ และยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในหน่วยงานหรือองค์การอีกด้วยจิตบริการ ยังถือว่าเป็นความสามารถอย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จัดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่หน่วยงานหรือองค์การคาดหวังให้พนักงานหรือบุคลากรทุกคนและทุกระดับงานจะต้องมีความสามารถในด้านนี้และยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในหน่วยงานหรือองค์การอีกด้วย^{๒๕}

ศรัณญา ส่งศรี การที่พนักงานผู้ให้บริการมีจิตบริการย่อมทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการจิตบริการเป็นสิ่งที่ต้องการหรือหน่วยงานคาดหวังให้พนักงานทุกคนมีความสามารถในด้านนี้และยังใช้เป็นปัจจัยในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วยการสร้างให้พนักงานผู้ให้บริการมีจิตบริการจึงมีความสำคัญต่อหน่วยงาน^{๒๖}

สรุปได้ว่าจิตบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด ความรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ถือว่าเป็นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะชื่นชมองค์กร

^{๒๓}สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, **การจัดการองค์ความรู้**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://km.oas.psu.ac.th>, [๓๑ มี.ค. ๒๕๕๖].

^{๒๔}สุนิตย์ จันทรประเสริฐ, **การจัดการองค์การให้ความรู้โรคเบาหวาน**, ในสมาคมผู้ให้ความรู้โครงการอบรมผู้ให้ ความรู้ โรคเบาหวานหลักสูตรพื้นฐาน, (กรุงเทพฯ : กราฟฟิค ๑ แอดเวอร์ไทซิ่ง, ๒๕๕๑), หน้า ๙.

^{๒๕}สุนิตย์ ชูใจ, “จิตสำนึกในการให้บริการ”, เอกสารประกอบการฝึกอบรมกลุ่มลูกจ้างประจำโครงการพัฒนาข้าราชการครู พนักงานผู้ให้บริการทางการศึกษานอกโรงเรียนและลูกจ้างประจำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงปีงบประมาณ ๒๕๕๑, (นครราชสีมา: มิตรภาพการพิมพ์), ๒๕๕๑.

^{๒๖}ศรัณญา ส่งศรี, **การสร้างจิตบริการในการทำงาน**, (สำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์: มหาวิทยาลัยทักษิณ), ๒๕๕๒.

ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร การมีหัวใจบริการจะต้องมีจิตใจในการให้บริการ ด้วยใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม โดยจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์ร่าเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์และรู้สึกมีความสุขอย่างเต็มที่ ไม่คำนึงว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใครหรืออยู่ในระดับใด ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกให้บริการผู้ให้บริการที่ดีจะให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อผู้มารับบริการ ให้สมกับที่เป็นจิตบริการ

๒.๑.๓ หลักการการให้บริการ

หลักการให้บริการเป็นหลักสำคัญที่จะเสริมสร้างการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อพัฒนาศักยภาพของงานการให้บริการให้มีความก้าวหน้า และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในงานการให้บริการซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

John D. Millett (จอห์น ดี มิลเลทท์) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๒๗}

๑. การให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมิได้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Max Weber (แมกซ์เวเบอร์) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของ

^{๒๗} Millett, J.D., *Management in the public service*, (New York : McGraw – Hill Book Company, 1954), pp. 397 – 400.

สังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัวกล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio –without hatred or passion)^{๒๘}

Katz Elihu and Brenda Danet (เคทซ์อีลิฮู และ เบรนด้าแดเนท) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๒๙}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

สมิต สัชฌุกร ได้กล่าวหลักการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจการบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก ๒ ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกภาพที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่ามาตรฐานบริการ(Standard of service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการ และการแสดงออกมากด้วยกริยามารยาทที่ควรปฏิบัติผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้^{๓๐}

๑. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า ด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง มีความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความอบอุ่นพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความเอาใจใส่ การปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา มีความอดทน มีความเพียรค้นหาข้อเท็จจริง มีความตั้งใจพร้อมให้บริการอยู่เสมอ

๒. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการมีความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น(Persistence) มีความจดจำ (Memory) มีความกระตือรือร้น

^{๒๘}พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา, (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒ – ๒๓.

^{๒๙}Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York: Basic Books ,1973), pp. 19.

^{๓๐}สมิต สัชฌุกร, การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ -๑๘.

(Enthusiasm)ความจริงใจ (Sincerity) ความมีไหวพริบ (Tact) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness) ความเป็นมิตร (Friendliness) ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

๓) ลักษณะการให้บริการมีลักษณะ ดังนี้

๓.๑ ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

๓.๒ จับต้องไม่ได้ (Instability) การบริการเป็นลักษณะที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งเหล่านี้จะให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

๓.๓ แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการได้ ทำให้มีข้อจำกัดและขอบเขตบริการได้ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

๓.๔ ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) มีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมที่ต่างกันขณะบริการ

๓.๕ ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อมีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

๓.๖ ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการ ความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่ง

๔) การบริการแบ่งออกเป็น ๔ ลักษณะดังนี้

๔.๑ การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึงการให้การต้อนรับ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูญาติพี่น้อง จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับบุคคลที่มาติดต่อ

๔.๒ เพื่อแสดงออกถึงความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ให้ยากกลับมาติดต่ออีก

๔.๓ เพื่อช่วยเหลือ คือพยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก

๔.๔ เพื่อรับใช้ เพื่อทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

๕) กฎแห่งการให้บริการการเข้าใจความต้องการในผู้รับบริการ การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาที่พูดสำเนียง กิริยา ท่าทาง หรือ อวัจนภาษา ใช้คำพูดสุภาพ หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้มาใช้บริการ หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มาใช้บริการ ควรฟังมากกว่าพูดอย่าตอบห้วนๆ กับผู้รับบริการ อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ มองหน้าผู้รับบริการเมื่อพูดด้วยเสมอ

ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกต่อหน้าผู้รับบริการ มีความสุภาพอ่อนน้อม ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์ ควรสำรวมกิริยาท่าทาง รู้จักอดทนอดกลั้น การให้บริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน ยอมรับคำตำหนิติชม ควรตั้งใจและสนใจฟังผู้รับบริการ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการเพราะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ

๖) การบริการที่ประทับใจ ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภทและทุกขนาด มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบต่างๆ กัน มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ก้าวล้ำหน้าคู่แข่งเสมออยู่การแข่งขันในปัจจุบันสิ่งที่จำเป็นคือการบริการ และการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับคือ ได้แก่การจัดสถานที่ทำงาน สภาพของผู้ปฏิบัติงานการให้ความสนใจอย่างจริงจัง ได้แก่ การสนทนาการมีท่าที สีสหน้า ความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงานการให้เกียรติ ยกย่อง การให้ความสนใจ การสนทนาการมีท่าที สีสหน้า ความเท่าเทียมการให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ถูกต้อง

๗) คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมคุณภาพการบริการหรือ การประกันคุณภาพงานบริการ ผลการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพหรือการประกันคุณภาพทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดีจึงมุ่งเน้นที่การศึกษาถึงองค์ประกอบ ปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับใด

๘) ทฤษฎี ๓ ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ หลักการ ๓ ไอ (๓I) สาเหตุสำคัญของการทำผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงเป้าหมายของพนักงานต่างๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ ๓ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาแบบสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

๘.๑ Innocence คือความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการนั้น บางทีเรียกว่า Lack of skills หรือขาดทักษะในการปฏิบัติงาน

๘.๒ Ignorance คือความละเลยหรือความมั่งง่ายของผู้ให้บริการนั่นเอง

๘.๓ Intention คือความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็น Malicious Act คือกระทำไปโดยขาดความรู้และเข้าใจ

๙) หลักการ ๓ อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการ หลักการ ๓ อี (๓e) คือ วิธีการเข้าถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ อันประกอบด้วยแนวทาง (Approach) ๓ แนวทาง ซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษรขึ้นต้นด้วย E เพื่อความสะดวกแก่การจดจำ หลักการ ๓ อี มีดังนี้

๙.๑ Engineering คือ แนวทางแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิคหรือทฤษฎี

๙.๒ Education คือ แนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

๙.๓ Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

สปิริตในการบริการเป็นหัวใจของการบริการ คือ การให้ความสะดวก การเข้าใจทำตนเป็นประโยชน์ โดยนำผลประโยชน์เสนอให้แก่ลูกค้าอย่างกระตือรือร้น และเต็มใจโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน

สรุปได้ว่าหลักการการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการแก่ผู้มารับบริการโดยผู้ให้บริการจะต้องให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค ทันต่อเวลา เพียงพอต่อการให้บริการ มีความต่อเนื่อง และงานของผู้รับบริการมีความก้าวหน้า โดยผู้บริการจะต้องวางตัวเป็นกลางมีคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักษานบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการให้มากที่สุด

๒.๑.๔ ประเภทของการบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนัดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะบริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น^{๓๑}

๒.๑.๕ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงกันต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

^{๓๑} เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ Service Psychology, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้ว และเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๒) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

(๑) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยนใจง่าย

(๒) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical Customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นการกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การบริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

(๓) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติการให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน

(๔) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient Customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรง่ายๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่งแต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

๒) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

(๑) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price Sensitive Customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

(๒) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price Quality Customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

(๓) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality Sensitive Customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

(๔) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price Prorogate Customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจโดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๔) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอผลิิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๑) นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๒) การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓) วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงาน ด้วยกัน

๔) รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดีที่สุดสอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๕) คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลิิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการองค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service Offer) ให้แก่ ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการในการนำเสนอผลิิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๑) การบริการหลัก (Core Service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๒) การบริการตามความคาดหวัง (Expected Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๓) การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยิ่งรวมถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๑) สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่นสถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๒) สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคารการวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการและยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ อีกด้วยการบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยสามารถแยกองค์ประกอบ ดังนี้

๑) ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ

๒) กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้นำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

๓) ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ^{๓๒}

เคทซ์อีลิฮู และ เบรนด้าแดเนต (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๓๓}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

๒.๑.๖ คุณภาพของการให้บริการ

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. พาราสุรามาน ไชแทมส์และเบอรรี่ ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

^{๓๒} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อุดลพัฒน์กิจ, **เรื่องเดียวกัน**, หน้า ๒๐๗-๒๐๘.

^{๓๓} Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973), p.19.

ของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆกัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๓๔}

- ๑) ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)
- ๒) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ๒.๓ ความติดตามมีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ๒.๔ ความปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
- ๓) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ
 - ๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร
 - ๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ
- ๔) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - ๔.๑ ผู้รับบริการเข้ารับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป
 - ๔.๒ ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - ๔.๓ ผู้รับบริการได้รับบริการเป็นเวลาที่เหมาะสม
 - ๔.๔ ผู้รับบริการอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก
- ๕) อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
 - ๕.๒ การแสดงให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ การแสดงของผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- ๖) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- ๗) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น
- ๘) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

^{๓๔}Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, (Journal of Marketing), Vol.๔ ๙ , 1985 , pp. 79 – 81.

๙) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

๑๐) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย

๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ

๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน

๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ

แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของจิตบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของจิตบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

๒.๑.๗ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) ที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถพิจารณาได้จากการบริการที่ดี ที่ผู้ให้บริการพึงตอบสนองผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ให้ความช่วยเหลือด้วยความมีเมตตาจิต พยายามให้ได้รับความสุข พยายามให้พ้นจากความทุกข์ การแสดงอาการยิ้มแย้มและเอาใจใส่เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ ด้วยกริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดีกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการ ด้วยความเอาใจใส่มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้ หวังมุ่งตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอความช่วยเหลือ ให้ความรัก ความเข้าใจ ให้ความสำคัญให้เกิดเกียรติกับผู้มารับบริการ ดูแลรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร^{๓๕}

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการ ๒ ลักษณะ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) คือ^{๓๖}

๑. ในการให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว ทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ

๒. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วประหยัดเวลา

^{๓๕} อ่างแล้ว จินตนา บุญบังการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ กับ การปรับปรุงการบริการภาครัฐ, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ฟอรัมทพรินติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙).

^{๓๖} ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น, (กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐), หน้า ๗๕ – ๗๘.

และมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจนความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการที่มีต่อพนักงาน ท่าที ทักษะและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑) ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะให้คำปรึกษาแนะนำและตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

๒) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่วิธีการพูดจาของผู้ให้บริการ จะต้องมีความศิลปะในการพูด รวมถึงการใช้ถ้อยคำวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยนบางครั้งที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายย่อมส่งผลให้การบริการนั้นไม่มีคุณภาพไม่เกิดความประทับใจ

๓) กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีจิตหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุด เมื่อคนเราพบหน้ากันใช้ว่าจะอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลา มักจะมีเรื่องเข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ตลอด ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติ อย่าปล่อยแสดงออกมาทางหน้าตาซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเห็นแล้วอยากหนีให้ห่างไกล

๔) การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งกำหนดท่าทีและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากต้องการผู้อื่นได้รับความพึงพอใจก็ต้องทำให้เกิดการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้น แต่มีจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการโดยมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ จึงให้บริการอย่างล้าๆล่าๆไร้ความรู้สึก ไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าจะเป็นอย่างไร จึงไม่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการแต่อย่างใด

๕) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้พูดจาทักทายด้วยไมตรีจิต นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความประทับใจ

๖) บุคลิกภาพดี ได้แก่การแต่งตัว เสื้อผ้า เครื่องประดับ ควรเหมาะสมกับกาลเทศะตำแหน่ง หน้าที่ การงานถ้าผู้ให้บริการแต่งตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสมก็จะช่วยส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดีเป็นที่ประทับใจการให้บริการที่ดีเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการนั้นนอกจากตัวผู้ให้บริการจะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว การให้บริการก็ต้องเป็นการบริการที่ดีด้วยโดยมีลักษณะ ดังนี้

(๑) สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ

(๒) ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อนมีแบบฟอร์มที่กรอกง่ายลดขั้นตอนในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

(๓) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

(๔) ปฏิบัติงานตรงตามเวลา

(๕) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน

- (๖) ให้บริการด้วยความเสมอภาค
- (๗) ไม่เรียกร้อยสิ่งใดๆ จากประชาชน
- (๘) ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
- (๙) สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด
- (๑๐) เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) ได้รจนากลอนแปด และผู้ให้บริการบริการควรนำไปใช้ในการปรับจิตแต่งใจเพื่อให้การบริการที่เป็นเลิศได้ด้วยการรู้จักการมองคนแต่ในแง่ดีไว้ดังนี้^{๓๗}

เขามีส่วนเลวบ้างช่วงหัวเขา	จงเลือกเอาส่วนดีที่มีอยู่
เป็นประโยชน์แก่โลกบ้างยังน่าดู	ส่วนที่ชั่วอย่าไปรู้ของเขาเลย
จะหาคนมีดีแต่ส่วนเดียว	อย่ามัวเพียวค้นหาหาเสียเลย
เหมือนมองหาหนวดเต่าตายเปล่าเลย	ฝึกให้เคยมองแต่ดี มีคุณจริง

สรุปการส่งเสริมงานการให้บริการมีความจำเป็นมากเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังในงานบริการที่มาติดต่อ การได้รับความช่วยเหลือ ดูแล เอาใจใส่ ทำให้เกิดความประทับใจ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีหลักในการทำงานและรับรู้หลักการให้บริการ การบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วและมีการพัฒนาอยู่เสมอ การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้นคุณภาพของการบริการวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการการบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกันผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

๒.๑.๘ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา^{๓๘} ดังนี้ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับ การรับบริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของ ผู้รับบริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาค ราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ

^{๓๗}พุทธทาสภิกขุ, บพพระธรรมประจำภาพ เล่ม ๒ ปรมัตถธรรม, ๒๕๔๙ : หน้า ๕๓๕.

^{๓๘}สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๘.

เป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

สุนันทา ทวีผล กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน^{๓๙} ได้แก่

๑. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

๒. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

๖. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

๓. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

๑) อัยยาศัยดี ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วย อัยยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภาสิตจึ่งกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและ

^{๓๙}สุนันทา ทวีผล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ (สคช.)”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๐, หน้า ๑๙ - ๒๐.

ความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสสุใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

๒) มิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มิตรไมตรี ก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงาน ประเภทใดการบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

๓) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อยๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้อง ด้วามีความจริงจ้งในการทำงานมาน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้า ผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนา ให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

๔) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หาก พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่ง กายไม่สุภาพก็จะส่งแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

๕) กิริยาสุภาพ มารยาท งดงาม ประชาชนผู้ให้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับ บริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยา สุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยา สุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำ ความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

๖) วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตน พูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการตีดิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชน ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

๗) น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่

บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงดุดันก็จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

๘) ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงมารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นชู้ตคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

๙) รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้การบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

๑๐) กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดียิ่งๆ ในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้ว้อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

๑๑) มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการเป็นพนักงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

๑๒) ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดหมดเหตุจลบลตะลวง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าผู้ที่จะเป็นผู้ให้บริการที่ดีจะต้องดูจากคุณลักษณะภายนอกมีบุคลิกภาพที่ดี สง่างาม แต่งกายสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ และคุณลักษณะภายในมีอัธยาศัยดีมีมิตรไมตรี มีความมุ่งมั่นในการให้บริการควบคุมอารมณ์ได้ดีรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหากระตือรือร้นมีวินัยซื่อสัตย์และจะต้องประกอบด้วยหลักธรรมที่ส่งเสริมการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจสำหรับผู้ให้บริการทำให้ได้ใจของผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยมและส่งเสริมการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันที่จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งมีความสำคัญต่อการศึกษาและนักศึกษาทุกระดับชั้น งานบริการของบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการแก่นักศึกษา ซึ่งจะต้องอาศัยจิตบริการที่ดีที่แสดงออกทั้งด้านพฤติกรรมอันได้แก่ การแสดงออกทางกาย วาจาและจิตใจ “การบริการ” คือ กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการ หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการให้บริการ^{๔๐}จากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น ๒ รูปแบบ คือ

๑) ผลิตรายการบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

๒) การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

๒.๒.๑ ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการ^{๔๑} อาจพิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ดังนี้

๑. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- ๑.๑ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- ๑.๒ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๑.๓ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- ๑.๔ มีความประทับใจที่ดีไปอีกร้าน
- ๑.๕ มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- ๑.๖ มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- ๑.๗ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

^{๔๐}ฉัตรยาพร เสมอใจ, *การจัดการและการบริการ*, (กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยู เคชั่น, ๒๕๔๗), หน้า ๑๔.

^{๔๑}สมิต สัจฉกร, *ศิลปะการให้บริการ*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๘), หน้า ๑๔ - ๑๕.

๒. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- ๒.๑ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- ๒.๒ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- ๒.๓ มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- ๒.๔ มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- ๒.๕ มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือนำมาไม่ให้อื่นมาใช้บริการ
- ๒.๖ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

๒.๒.๒ องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

๑. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงค์ในเรื่องบริการต่างๆ
๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนนนั้นๆไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
๓. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
๔. ผลลัพธ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
๕. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

๒.๒.๓ ลักษณะของการบริการ ดังนี้

๑. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust)
๒. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (intangibility)
๓. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability)
๔. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity)
๕. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perish ability)
๖. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership)

๒.๒.๔ ลักษณะของการให้บริการ

ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้การบริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

๑. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า(Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดี ลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

๒. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการ ซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก^{๔๒}

การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

๒.๒.๕ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่นๆ ดังนี้

๑. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในเรื่องของข้อมูลของการบริการที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่างๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้องชวนขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

๒. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

๓. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

๔. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

๕. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี

๖. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

^{๔๒}สุพรรณิ อินทร์แก้ว, การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: ธนเพส), ๒๕๔๙.

๗. **ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness)** ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

๘. **มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude)** การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

๙. **มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility)** ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

๒.๒.๖ เทคนิคการให้บริการที่ดี โดยพนักงานหรือนักบริการอย่างแท้จริง

๑. **เทคนิคการให้บริการที่ดี** จากความสำคัญของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้าตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

๑) การต้อนรับ ผู้ให้การต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

๒) การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

๓) การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดนมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

๔) การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๒. **วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ** องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสมจากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

๑) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

๒) บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

๓) เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

(๑) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือเร็ว จนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

(๒) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับเช่นการพยักหน้ารับทราบหรือยิ้มให้

(๓) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

เทคนิคและวิธีการดังกล่าวข้างต้นเป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้มารับบริการโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าหรือผู้มารับบริการในหลายรูปแบบ เช่นลูกค้าที่เจ้าปัญหา จู้จี้ ขี้บ่น บางคนแสดงท่าทางอึดอัด บางคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวไม่ได้ เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการเหล่านี้ ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรได้ ผู้ให้บริการหลายท่านคงกังวลไม่รู้จะใช้วิธีให้บริการแบบใดกับลูกค้าเหล่านี้ ด้วยการใช้ศาสตร์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling Psychology) ซึ่งว่าด้วยการกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาต่างๆ ให้พ้นจากปัญหาได้ โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การรับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้มีปัญหาสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนสามารถหาหนทางเพื่อแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เทคนิคต่างๆ ประสพการณ์ที่ผ่านมารวมทั้งใช้ความเข้าใจในการมาขอรับบริการโดยสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง สุภาพ อ่อนน้อมและการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการมาขอใช้บริการ

๒.๒.๗ การปฏิบัติตนในการให้บริการ

๑. **ทางกาย** ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือห้อยเป็นกระเชง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริตใจสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒. **ทางวาจา** ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรกไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

๓. **ทางใจ** ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

๒.๒.๘ ข้อควรคำนึงและข้อควรระวังเกี่ยวกับการให้บริการ

๑. ข้อควรคำนึง

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พุมพายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานา ให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกายวาจาใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภททุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่มีวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

๒. ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

๒) ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องอย่าเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

๓) ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

๔) ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสมการให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

๕) ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

ดังนั้นองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และเทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

๑. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

๒. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

๓. เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

๔. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

พฤติกรรมการให้บริการถือเป็นหน้าที่หน้าที่หนึ่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนและปฏิบัติงานในสำนักงาน เนื่องจากต้องประสานงานและติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในฐานะผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปซึ่งภาระงานที่ได้รับมอบหมายจะเกี่ยวข้องกับการบริการทั้งให้บริการแก่อาจารย์ นิสิต นักศึกษา เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการ ดังนั้นถือว่าบริการมีความสำคัญมาก จะบริการอย่างไรให้อาจารย์ นิสิต นักศึกษา เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการเกิดความประทับใจในการรับบริการ

๒.๒.๙ ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ได้แก่ แต่งกายสะอาดเรียบร้อยมีอัธยาศัยดีมีมนุษยสัมพันธ์รู้จักกาลเทศะเต็มใจให้บริการมีบุคลิกภาพดีเป็นนักฟังที่ดีไม่ดูถูกผู้อื่นพูดจา ชัดเจน มีทางเสียงไพเราะพัฒนา ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

๒.๒.๑๐ บุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการ ได้แก่ ยืนให้ถูกต้อง เหมาะสมและสุภาพนั่งให้ถูกบุคลิกลักษณะและสุภาพการก้มศีรษะ แสดงความนอบน้อมการคำนับ (ชาย) เพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพการจับมือ เป็นมารยาทของสุภาพชนมารยาทในการเข้าออกห้องผู้อื่นมารยาทในการส่งมอบเอกสาร หรือสิ่งของมารยาทในการใช้ลิฟต์^{๔๓}

สรุปได้ว่าจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเป็นการให้ความสำคัญกับการให้บริการ ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อทุกประเภทเป็นต้น จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ”

^{๔๓}งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไปสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”, ๒๕๕๕, หน้า ๒๗.

๒.๓ แนวคิดบุคลากรผู้ให้บริการในสถาบันอุดมศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลทั้ง ๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำนวน ๒๔ คน โดยผู้วิจัยนำเสนอในประเด็น ดังต่อไปนี้

๑. ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากร

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ ในเรื่องของความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรนั้น โดยส่วนใหญ่บุคลากรของมหาวิทยาลัยคิดว่าการให้บริการในเรื่องต่างๆ เป็นภาระงานประจำของส่วนงาน เพราะมีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อกับส่วนงานที่ตนให้บริการอยู่เป็นประจำ แต่จะให้เข้าใจในเรื่องของจิตบริการโดยละเอียดมากกว่านั้นคงจะเป็นเรื่องที่ลำบาก แต่จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการอบรมในเรื่องของการให้บริการ จะให้บริการอย่างไรถึงจะประทับใจ เรื่องนี้จะต้องได้รับการฝึกและทำความเข้าใจให้มากขึ้น^{๔๔} สอดคล้องกับ ผู้อำนวยการสำนักงานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ความเข้าใจเรื่องจิตบริการนั้นบุคลากรมีความเข้าใจในเรื่องนี้น้อย แต่สิ่งที่บุคลากรเข้าใจคือ ทุกอย่างเป็นภาระงานหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ แต่มีบุคลากรบางคนปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ให้บริการอย่างดีเยี่ยม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับปฏิสันถารอย่างดี ให้ความสำคัญต่อผู้ที่มาติดต่อ โดยส่วนงานของห้องสมุดแล้วต้องให้บริการอยู่ตลอดเวลาที่ทำการปกติแล้ว เพราะผู้รับบริการได้แก่ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิต หรือผู้ที่มาติดต่อกับห้องสมุด ล้วนแต่ต้องการความช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกที่รวดเร็ว ชัดเจน และสิ่งสำคัญความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อในการให้บริการ^{๔๕} สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่สำนักงานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการเป็นภาระงานประจำของบุคลากรของห้องสมุดโดยรวมแล้วงานบริการเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการเช็คหนังสือ เอกสารต่างๆ แก่ผู้มารับบริการอยู่ประจำ แต่การปฏิบัติตามหลักจิตบริการนั้นยังมีความเข้าใจน้อย เรื่องของจิตบริการเป็นสิ่งที่อยู่ภายในคือจิตใจที่พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ โดยจิตบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดนั้นจะเน้นการช่วยเหลือไม่หวังผลตอบแทน โดยช่วยเหลือให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยืม-คืน หรือสืบค้นข้อมูล จิตบริการของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติอยู่ในชีวิตประจำวันอยู่เป็นประจำ^{๔๖}

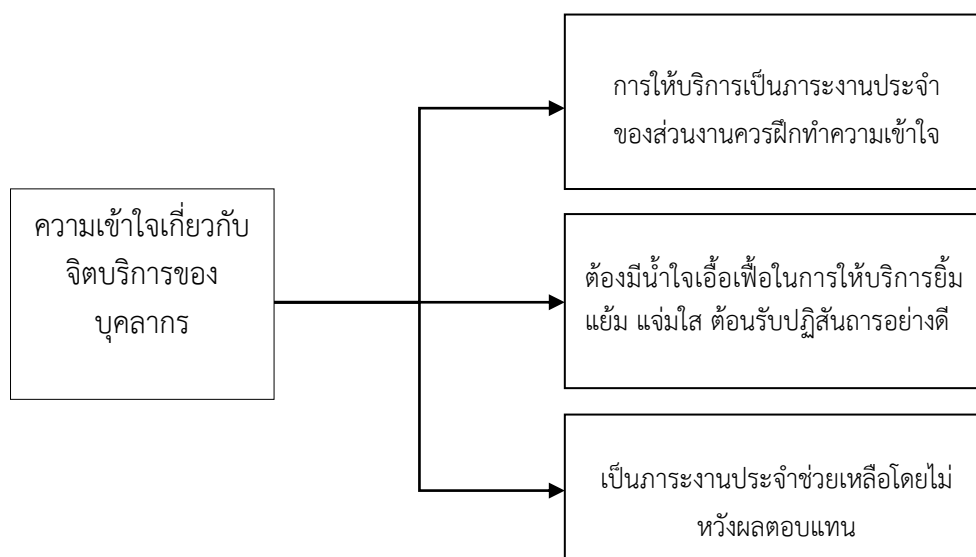
จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลทั้ง ๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากร สามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ ๒.๑ ดังนี้

^{๔๔}สัมภาษณ์, รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๔๕}สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการสำนักงานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๔๖}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

แผนภูมิที่ ๒.๑ ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากร



จากแผนภูมิที่ ๒.๑ ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรการโดยจะต้องให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประจำซึ่งเป็นภาระงานหลักของส่วนงานให้เต็มความสามารถควรฝึกทำความเข้าใจมีความเข้าใจเพื่อการให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับปฏิสันถารอย่างดีและช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน

๒. ความสำคัญของจิตบริการ

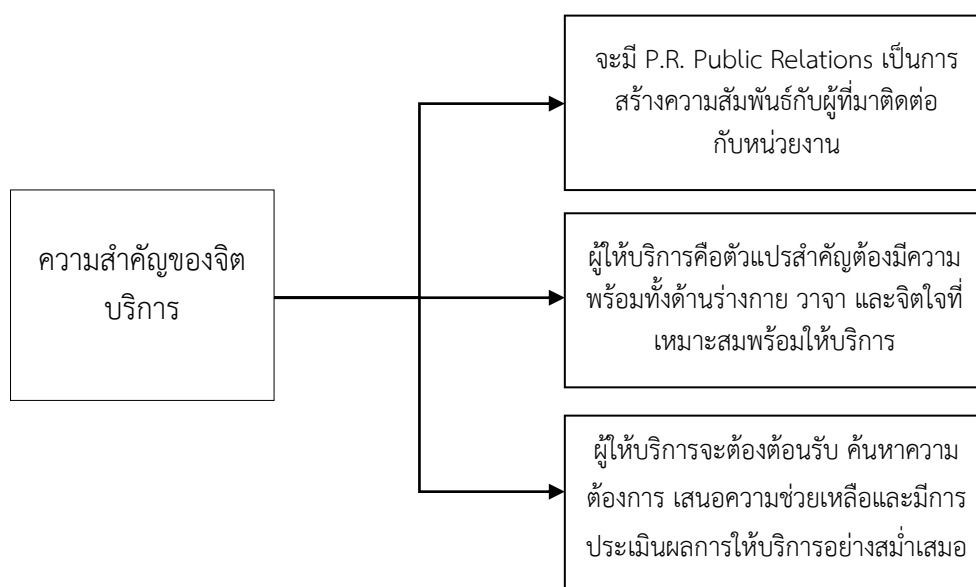
การให้บริการเป็นหัวใจสำคัญของแต่ละหน่วยงาน ถ้าเป็นหน่วยงานสำคัญจะมี P.R. Public Relationsเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้รับการสนับสนุน เชื่อถือ ศรัทธา จนได้รับความไว้วางใจทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้^{๔๗} สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสารบรรณกลางได้ให้สัมภาษณ์ว่า ความสำคัญของจิตบริการนั้นผู้ให้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการให้บริการ และความสำนึกในหน้าที่และจิตใจที่เสียสละ อยากช่วยเหลือให้ผู้อื่นได้รับการบริการที่รวดเร็ว ประทับใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก โดยผู้ให้บริการจะต้องดูแลสุขภาพของตนให้ดี กระฉับกระเฉง ยิ้มแย้ม แจ่มใส การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ กระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ ด้านวาจาต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง ไม่กล่าวคำตำหนิ พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม และด้านจิตใจต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าหรือคนในองค์กรเดียวกัน ไม่ปล่อยให้จิตใจ

^{๔๗} สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เคร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง^{๔๘} สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสวัสดิการได้ให้สัมภาษณ์ว่า จิตบริการเป็นการบริการเป็นการให้บริการด้วยจิตใจที่หวังอยากช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้ตามความต้องการที่มาขอรับบริการผู้บริการจะต้องคำนึงเสมอว่าการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญ เป็นหน้าตาขององค์กรและเป็นการประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงขององค์กรด้วย จะต้องอาศัยสิ่งสำคัญ ได้แก่ การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการการค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการการเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและมีการประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป^{๔๙}

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลทั้ง ๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยด้านความสำคัญของจิตบริการสามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ ๒.๒ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๒.๒ ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากร



^{๔๘}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๔๙}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

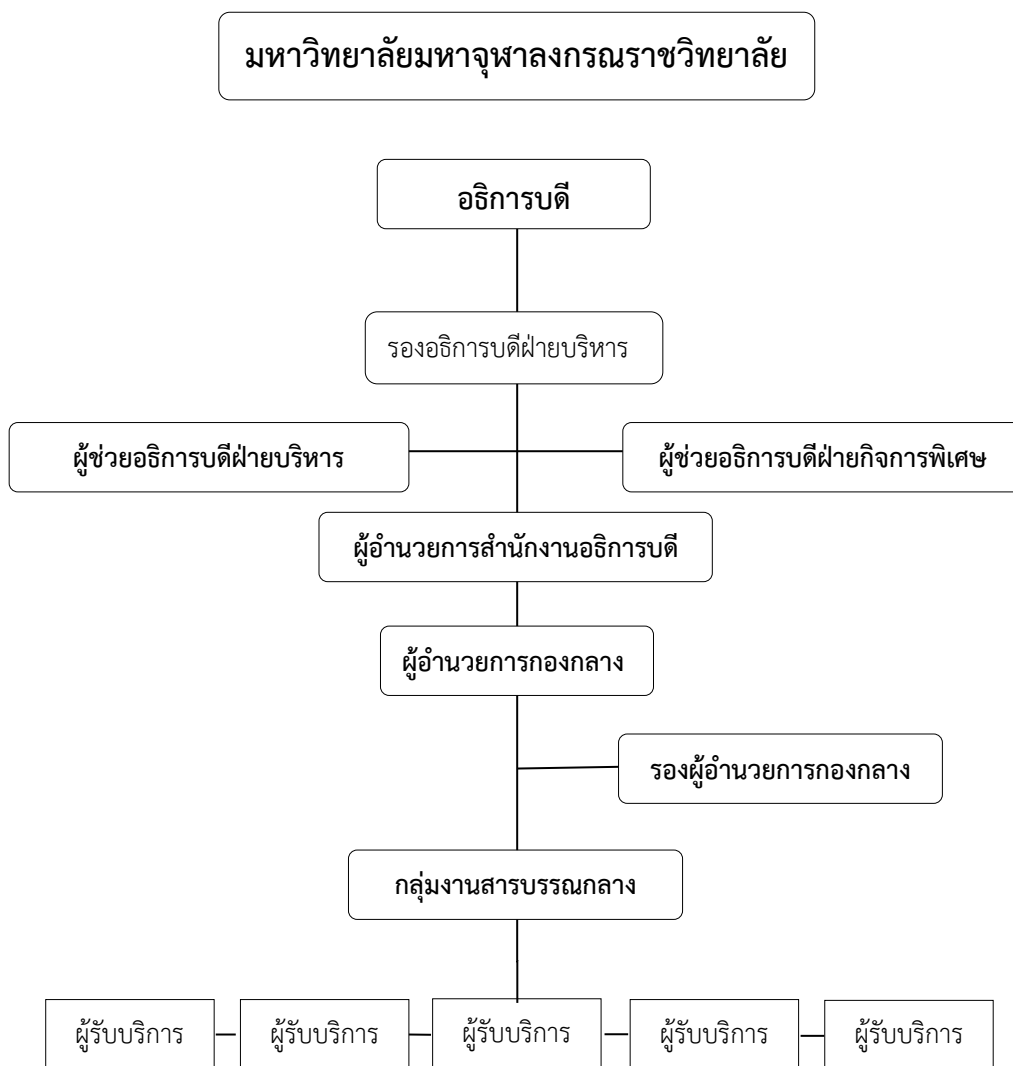
จากแผนภูมิที่ ๒.๒ ความสำคัญของจิตบริการหน่วยงานสำคัญขององค์กรจะต้องมี P.R. Public Relations เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มาติดต่อ กับหน่วยงาน ผู้ให้บริการคือตัวแปรสำคัญต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย วาจา และจิตใจที่เหมาะสมพร้อมให้บริการ จะต้องต้อนรับ ค้นหาความต้องการ เสนอความช่วยเหลือและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒.๔ จิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒.๔.๑ กลุ่มงานที่ให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๔ กลุ่มงาน ได้แก่

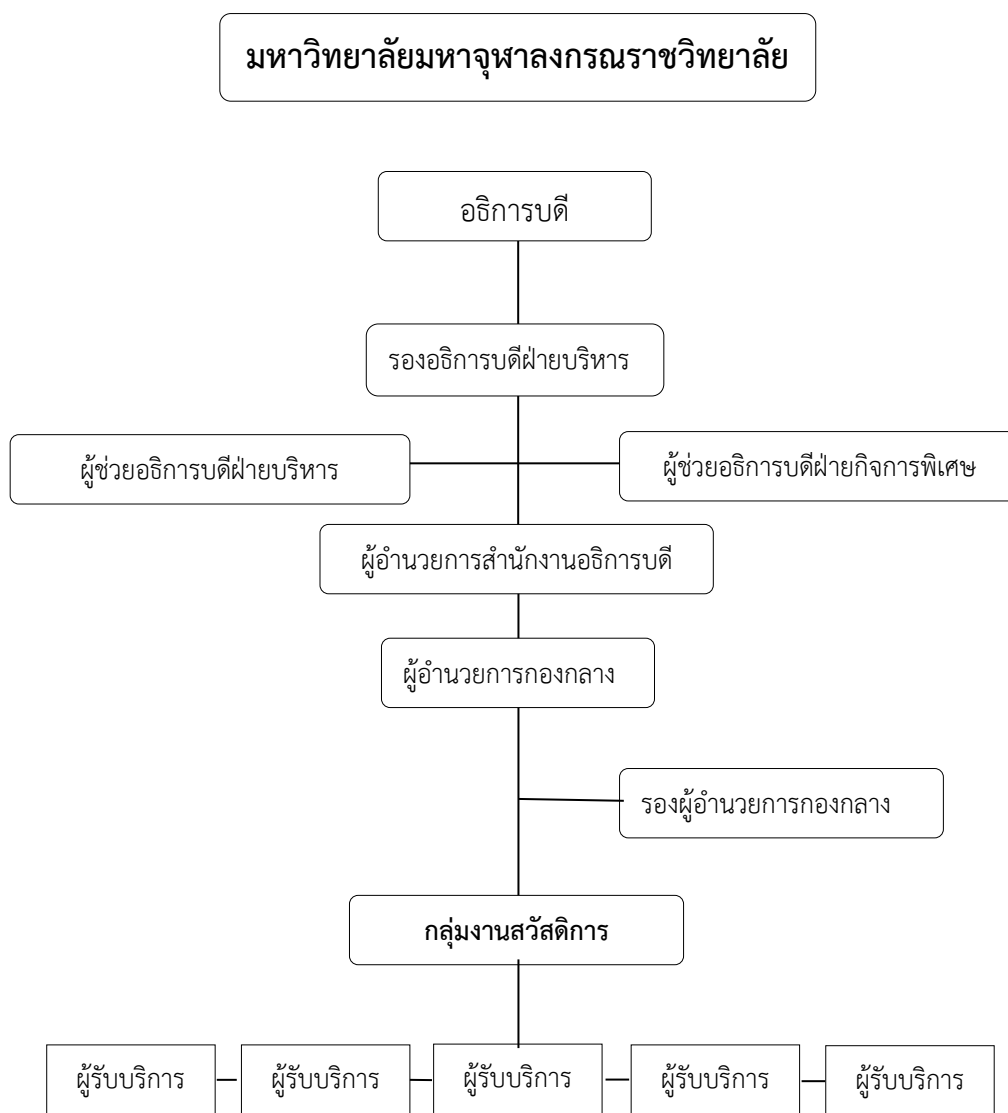
๑. กลุ่มงานสารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แผนภูมิที่ ๒.๓ กลุ่มงานสารบรรณกลาง



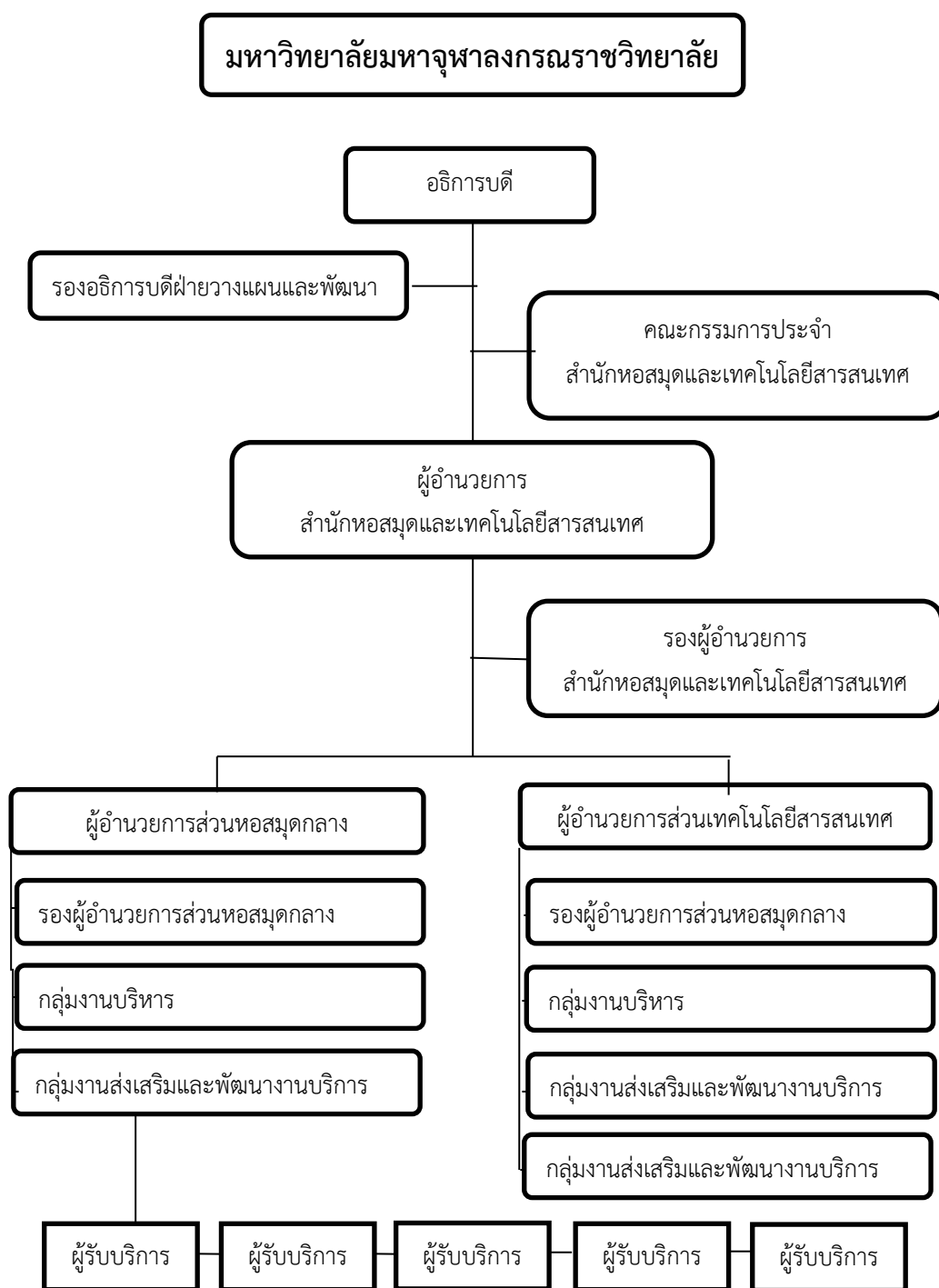
๒. กลุ่มงานสวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แผนภูมิที่ ๒.๔ กลุ่มงานสวัสดิการ



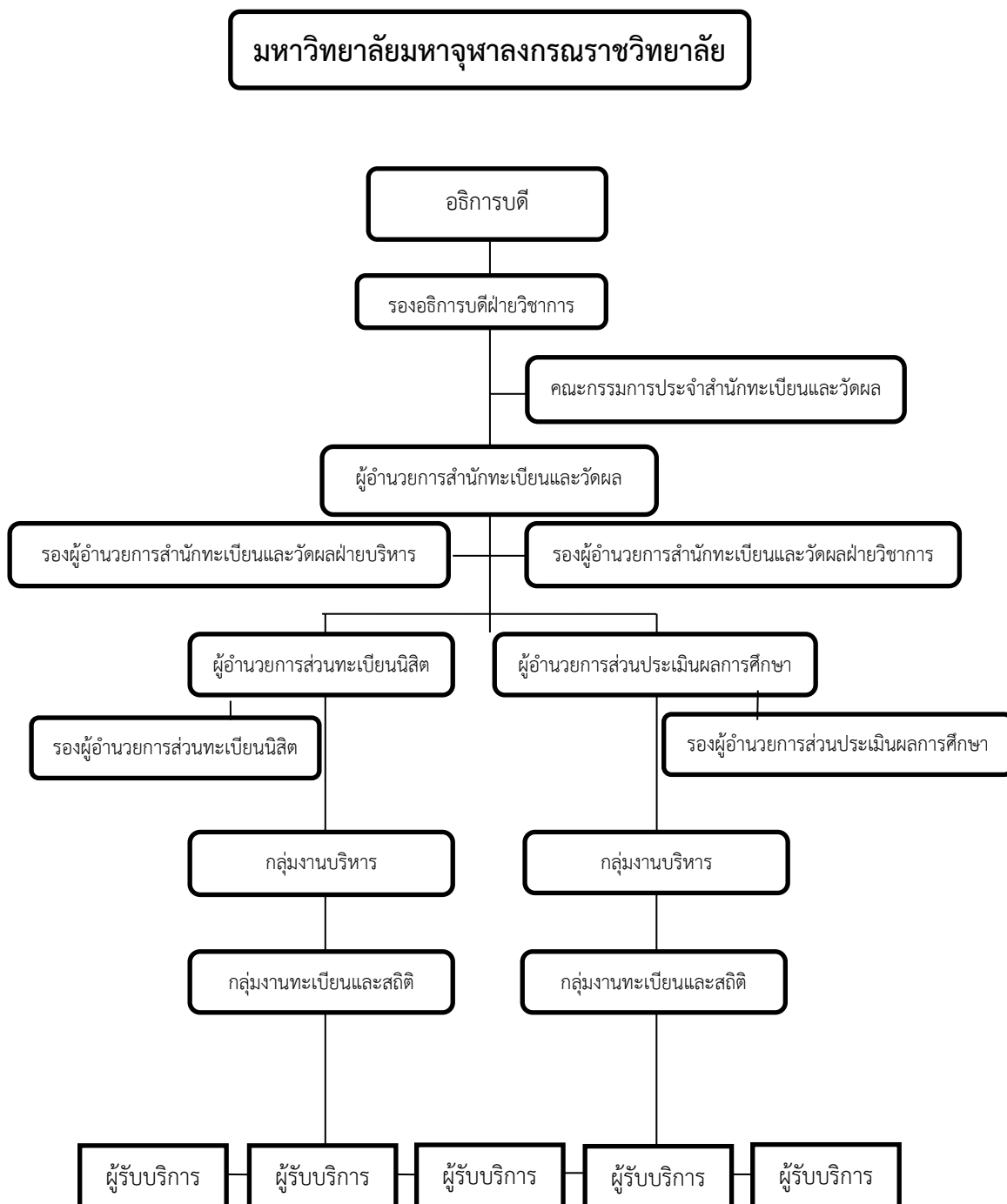
๓. กลุ่มงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แผนภูมิที่ ๒.๕ กลุ่มงานห้องสมุด



๔. สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แผนภูมิที่ ๒.๖ สำนักทะเบียนและวัดผล



๒.๔.๒ สภาพจิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำหรับสภาพจิตบริการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยผู้วิจัยขอสรุปจากผลของการสัมภาษณ์บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ โดยมีผลของจิตบริการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดังนี้

บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการของทุกส่วนงานนั้น หากมีจิตบริการที่ดีมีใจใฝ่ในงานบริการปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อได้ช่วยเหลือผู้รับบริการ มีการตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผลของการใช้จิตบริการย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดี เป็นกันเองกับผู้ให้บริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกล^{๕๐} สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการให้บริการ และความสำนึกในหน้าที่และจิตใจที่เสียสละอยากช่วยเหลือให้ผู้อื่นได้รับการบริการที่รวดเร็ว ประทับใจเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก โดยผู้ให้บริการจะต้องดูแลสุขภาพของตนให้ดี กระฉับกระเฉง ยิ้มแย้ม แจ่มใส การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม หัว หรือ ทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ กระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ ด้านวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง ไม่กล่าวคำตำหนิ พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม และด้านจิตใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าหรือคนในองค์กรเดียวกัน ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เสร้าซึมเบื่อหน่ายหรือเซ็ง ผลที่เกิดขึ้นจะเป็นประโยชน์กับงานให้บริการ คือ ผู้รับบริการทุกรูปหรือคนทุกหน่วยงานก็อยากจะมารับบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรนั้น ชื่อเสียงของหน่วยงานก็จะขจรไปไกล แต่ตรงกันข้ามหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดจิตบริการในการปฏิบัติงาน แสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี พูดจาไม่เพราะ ไม่พร้อมให้บริการ ผลของการมีจิตบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดกับตัวของผู้ให้บริการเอง หน่วยงาน องค์กรก็จะเสียชื่อเสียง ทำให้ไม่มีใครมาขอรับบริการ^{๕๑} สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่ธุรการ ได้ให้สัมภาษณ์ว่า จิตบริการเป็นการบริการเป็นการให้บริการด้วยจิตใจที่หวังอยากช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้ตามความต้องการที่มาขอรับบริการผู้บริการจะต้องคำนึงเสมอว่าการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญ เป็นหน้าตาขององค์กรและเป็นการประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงขององค์กรด้วยจะต้องอาศัยสิ่งสำคัญ ได้แก่ การต้อนรับ ผู้ให้การต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการการค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการการเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและมีการประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผล

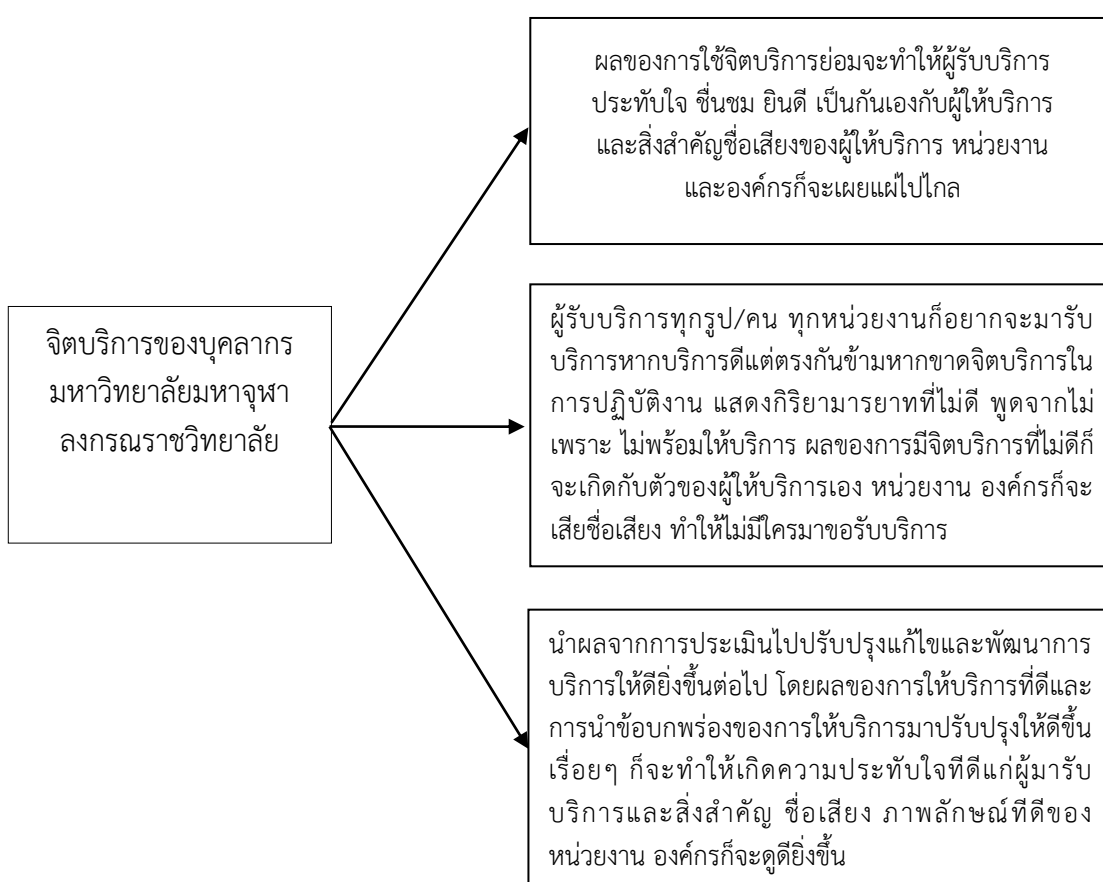
^{๕๐}สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๕๑}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

การให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยผลของการให้บริการที่ดีและการนำข้อบกพร่องของการให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน องค์กรก็จะดูดียิ่งขึ้น^{๕๑}

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทำให้ทราบผลของจิตบริการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยสามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ ๒.๗ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๒.๗ ด้านผลของการใช้จิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



จากแผนภูมิที่ ๒.๗ ผลของการใช้จิตบริการย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดี เป็นกันเองกับผู้ให้บริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกลผู้รับบริการทุกรูป/คน ทุกหน่วยงานก็อยากจะมารับบริการหากบริการดีแต่ตรงกันข้ามหากขาดจิตบริการในการปฏิบัติงาน แสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี พูดจาไม่เพราะ ไม่พร้อมให้บริการ ผลของการมีจิต

^{๕๑}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

บริการที่ไม่ดีก็จะเกิดกับตัวของผู้ให้บริการเอง หน่วยงาน องค์กรก็จะเสียชื่อเสียง ทำให้ไม่มีใครมาขอรับบริการและต้องนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยผลของการให้บริการที่ดีและการนำข้อบกพร่องของการให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน องค์กรก็จะดูดีขึ้น

๒.๔.๓ การพัฒนาจิตบริการของบุคลากร

การพัฒนาจิตบริการของบุคลากรโดยใช้หลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี หลักสังเคราะห์ มี ๔ อย่างคือการให้ คือ เอื้อเพื่อเอื้อแผ่ช่วยเหลือกันนวจาเป็นที่รัก คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคีการประพุดติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ความเสมอต้นเสมอปลาย คือ ร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม^{๕๓} สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายธรรมนิเทศผู้ทำหน้าที่สวัสดิการ ได้ให้สัมภาษณ์ว่า หลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการที่เหมาะสม คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่

๑. ทานการให้ในที่นี้ คือ การให้การบริการอย่างเต็มใจ เอื้อเพื่อเอื้อแผ่ เสียสละเวลาส่วนตัวให้แก่ผู้มารับบริการช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค

๒. ปิยวาจา พุดจาอ่อนหวาน ไม่ตะคอก พุดจาไพเราะสุภาพ อ่อนน้อม ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นการจูงใจให้ผู้มารับบริการเกิดจิตใจที่สดชื่น ชุ่มชื่น มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร

๓. อัตถจริยา การประพุดติประโยชน์ บำเพ็ญประโยชน์กู้ผู้อื่น สงเคราะห์ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการของผู้มารับบริการอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของตนเอง

๔. สมานัตตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย คือทำตนเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลายเคยให้บริการดีมาอย่างไรก็ควรให้บริการที่ดีหรือดียิ่งขึ้นต่อไปและสิ่งสำคัญไม่ควรเลือกปฏิบัติหรือเลือกให้บริการ^{๕๔}

สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่ฝ่ายธรรมวิจยได้ให้สัมภาษณ์ว่า หลักธรรมที่ส่งเสริมการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักที่คำจุนให้สังคมหรือหน่วยงานมีความสุขและเต็มไปด้วยรอยยิ้ม และความสุข เพราะพรหมวิหาร ๔ เป็นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันในองค์กร ได้แก่

๑) เมตตา ความรักใคร่ปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข ในที่นี้ปรารถนาให้ผู้มารับบริการได้รับบริการอย่างดีเยี่ยม พร้อมกับพอใจกับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหของผู้ให้บริการ

๒) กรุณา ช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ ในที่นี้เป็นการลงมือช่วยเหลือผู้มารับบริการอย่างเต็มความสามารถ กระตือรือร้นช่วยเหลืออย่างเต็มที่

^{๕๓}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต),พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔๒.

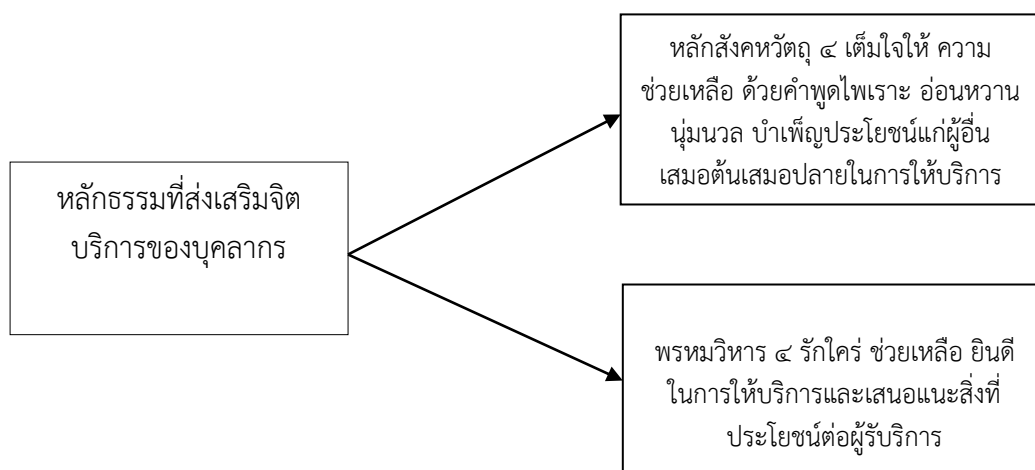
^{๕๔}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ฝ่ายธรรมนิเทศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

๓) มุทิตา พลอยยินดีหรือยินดีเมื่อผู้รับบริการแก้ไขปัญหาหรือได้รับบริการสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้และ

๔) อุเบกขา วางเฉยในที่นี้เป็นการวางเฉยเมื่อผู้ให้บริการได้ช่วยเหลือเต็มที่ เต็มความสามารถจริงๆ แล้ว หลักธรรมเหล่านี้เป็นหลักธรรมที่ค้ำจุนองค์กรให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและทำให้องค์กรหรือหน่วยงานมีประสิทธิภาพการทำงานและเป็นการประชาสัมพันธ์องค์กรให้มีชื่อเสียงโดดเด่นอีกด้วย^{๕๕}

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรสามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ ๒.๘ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๒.๘ หลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากร



จากแผนภูมิที่ ๒.๘ หลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากร ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ ๔ เต็มใจให้ ความช่วยเหลือ ด้วยคำพูดไพเราะ อ่อนหวาน นุ่มนวล บำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้อื่น เสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการและพรหมวิหาร ๔ รักใคร่ ช่วยเหลือ ยินดีในการให้บริการและเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ พร้อมช่วยเหลือ

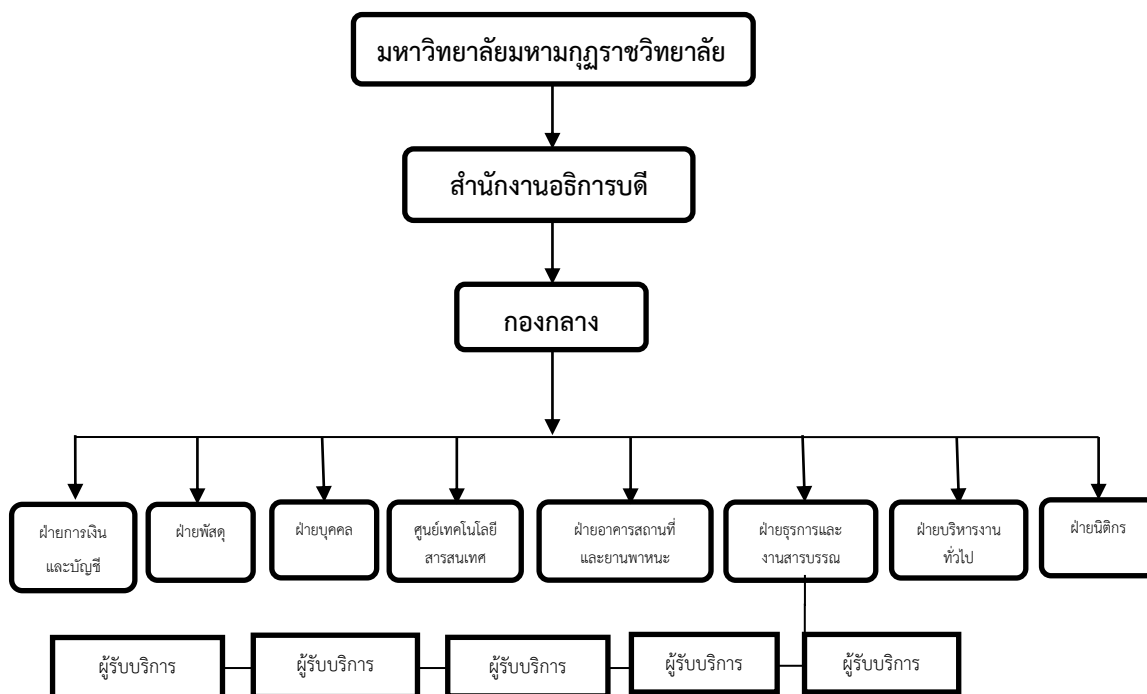
^{๕๕}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ฝ่ายธรรมวิจย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

๒.๕ จิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๒.๕.๑ กลุ่มงานที่ให้บริการของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ๔ กลุ่มงาน ได้แก่

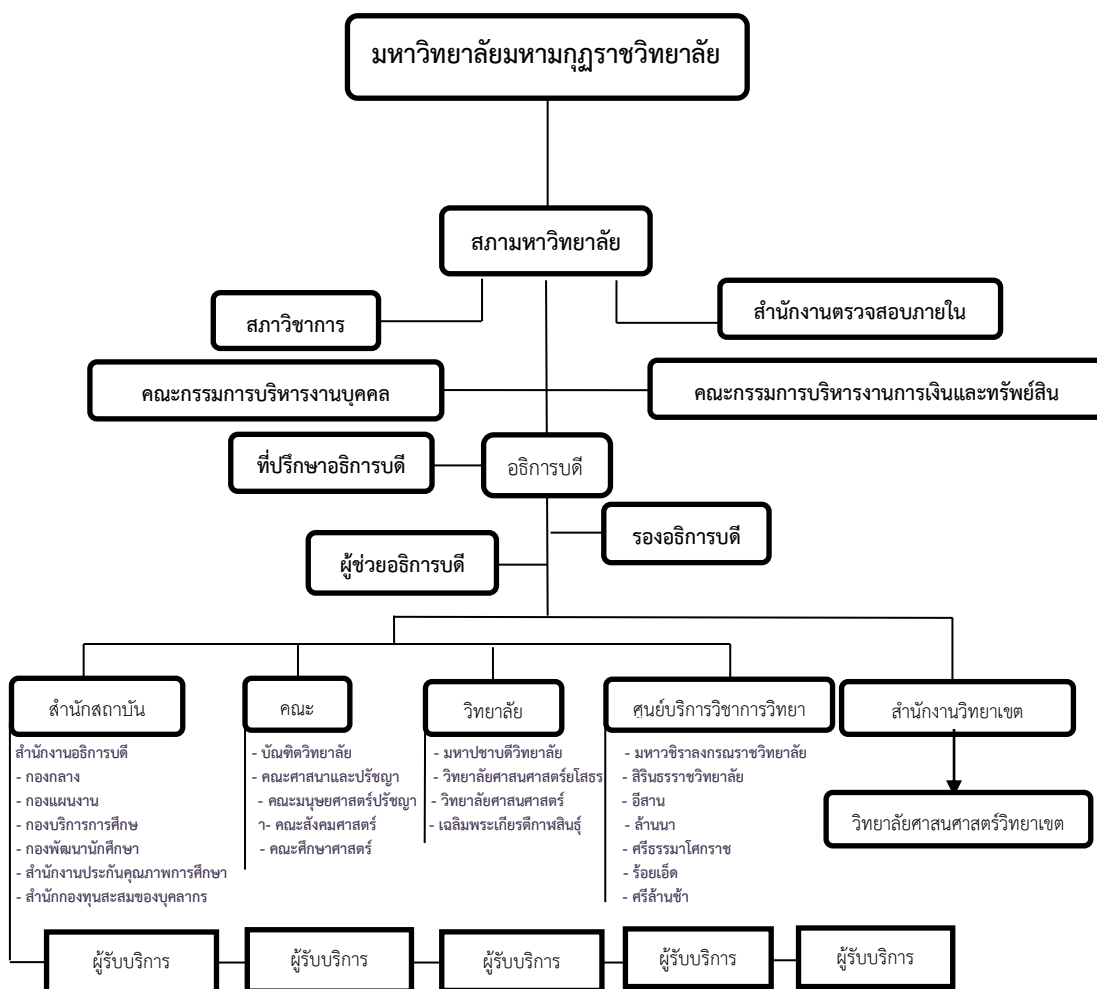
๑. กลุ่มงานสารบรรณกลางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แผนภูมิที่ ๒.๙ กลุ่มงานสารบรรณกลาง



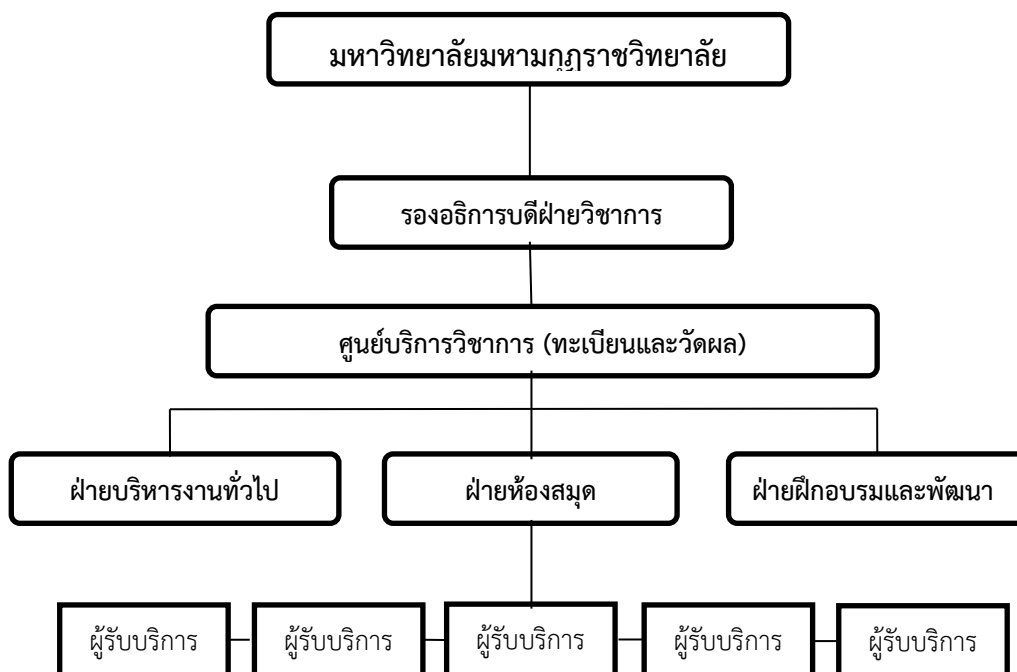
๒. กลุ่มงานสวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แผนภูมิที่ ๒.๑๐ กลุ่มงานสวัสดิการ



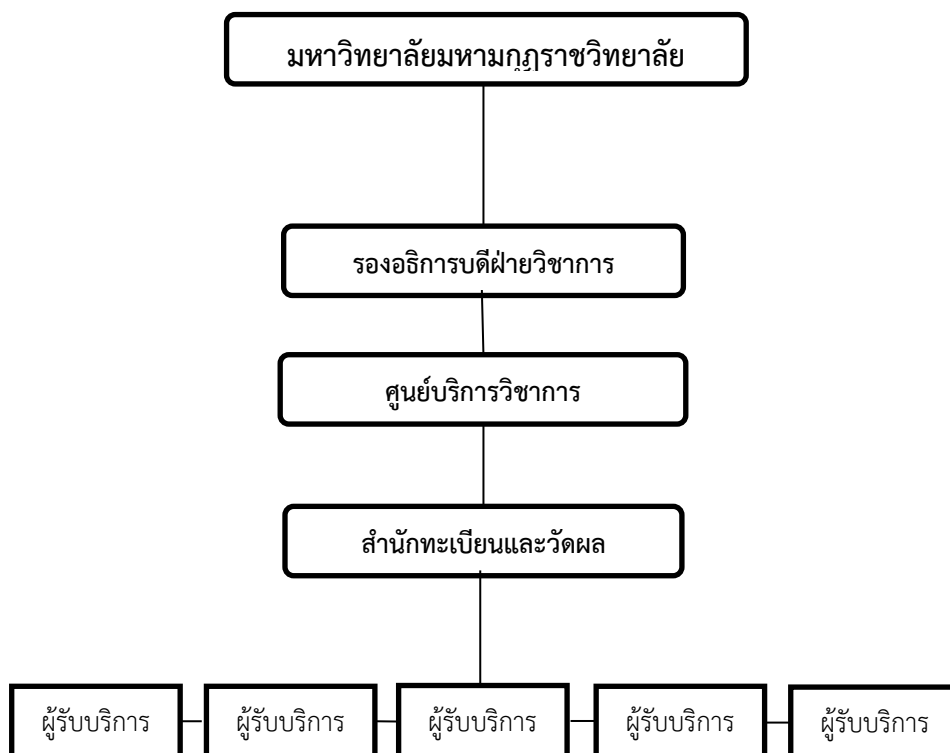
๓. กลุ่มงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แผนภูมิที่ ๒.๑๑ กลุ่มงานห้องสมุด



๓. กลุ่มงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แผนภูมิที่ ๒.๑๒ กลุ่มงานทะเบียนและวัดผล



๒.๕.๒ สภาพจิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำหรับจิตบริการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยผู้วิจัยขอสรุปจากผลของการสัมภาษณ์บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ โดยมีผลของจิตบริการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ดังนี้

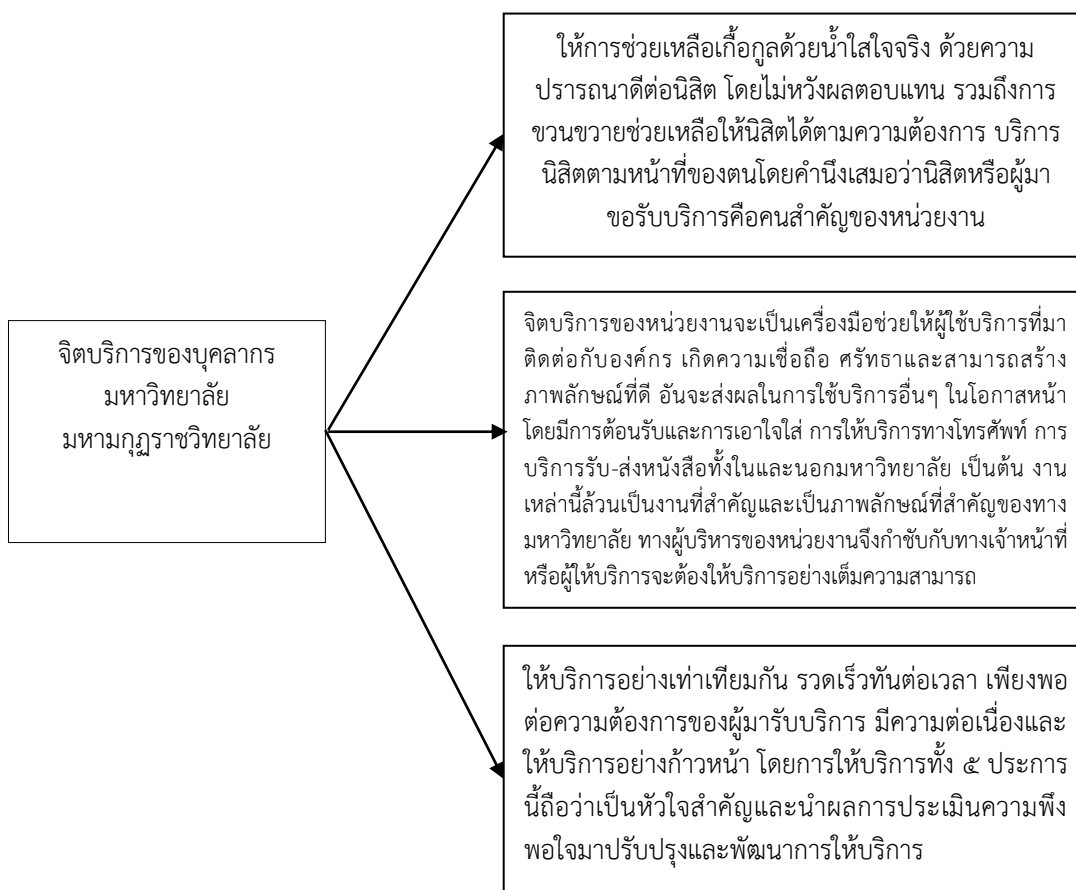
บุคลากรแต่ละส่วนงานโดยเฉพาะส่วนงานที่มีหน้าที่โดยตรงที่คอยให้บริการแก่นิสิตในเรื่องของทะเบียนประวัติ การวัดประเมินผล สวัสดิการต่างๆของนิสิตจะต้องให้การช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยน้ำใสใจจริง ด้วยความปรารถนาดีต่อนิสิต โดยไม่หวังผลตอบแทน รวมถึงการชวนช่วยเหลือนิสิตได้ตามความต้องการบริการนิสิตตามหน้าที่ของตนโดยคำนึงเสมอว่านิสิตหรือผู้มาขอรับบริการคือคนสำคัญของหน่วยงานที่จะต้องให้การช่วยเหลือให้สมความปรารถนาในสิ่งที่ต้องการ^{๕๖} สอดคล้องกับ หัวหน้างานสารบัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานการให้บริการของบุคลากรในส่วนงานสารบัญนั้นจะต้องคอยต้อนรับและให้บริการแก่ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยและบางครั้งจะต้องคอยให้บริการแก่บุคคลภายนอกที่จะต้องมาติดต่อธุระต่างๆ กับทางมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพและต้องใช้เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ เพื่อทำให้ชนะใจผู้ใช้บริการ โดยถือว่าการบริการที่ดีและมีคุณภาพมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้การให้บริการนั้นสามารถกระทำได้ทุกขณะในการติดต่อ ทั้งช่วงก่อนระหว่างและหลังการติดต่อ โดยเป็นการบริการจากตัวบุคคลทุกๆ ระดับในองค์กรรวมถึงผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ด้วย ทั้งนี้จิตบริการของหน่วยงานจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อันจะส่งผลในการใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า โดยมีการต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้บริการทางโทรศัพท์ การบริการรับ-ส่งหนังสือทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยเป็นต้น งานเหล่านี้ล้วนเป็นงานที่สำคัญและเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญของทางมหาวิทยาลัย ทางผู้บริหารของหน่วยงานจึงกำชับกับทางเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการจะต้องให้บริการอย่างเต็มความสามารถ^{๕๗} สอดคล้องกับหัวหน้างานทะเบียนและวัดผลได้ให้สัมภาษณ์ว่า บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในส่วนงานของงานทะเบียนและวัดผลของมหาวิทยาลัยนั้นผู้บริหารได้มีนโยบายให้มีจิตบริการที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการมีความต่อเนื่องและให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยการให้บริการทั้ง ๕ ประการนี้ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการของส่วนงานทะเบียนและวัดผลและสิ่งที่ส่วนงานได้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง คือ การนำผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการแก่ผู้มารับบริการนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทำให้ทราบผลของจิตบริการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยสามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ ๒.๑๓ ดังนี้

^{๕๖}สัมภาษณ์, หัวหน้างานสวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๕๗}สัมภาษณ์, หัวหน้างานสารบัญมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

แผนภูมิที่ ๒.๑๓ ด้านจิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



จากแผนภูมิที่ ๒.๑๓ ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยน้ำใสใจจริง ด้วยความปรารถนาดีต่อนิสิต โดยไม่หวังผลตอบแทน รวมถึงการชวนช่วยช่วยเหลือให้นิสิตได้ตามความต้องการ บริการนิสิตตามหน้าที่ของตนโดยคำนึงเสมอว่านิสิตหรือผู้มาขอรับบริการคือคนสำคัญของหน่วยงานจิตบริการของหน่วยงานจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อันจะส่งผลในการใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า โดยมีการต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้บริการทางโทรศัพท์ การบริการรับ-ส่งหนังสือทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย เป็นต้น งานเหล่านี้ล้วนเป็นงานที่สำคัญและเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญของทางมหาวิทยาลัย ทางผู้บริหารของหน่วยงานจึงกำกับกับทางเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการจะต้องให้บริการอย่างเต็มความสามารถให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ มีความต่อเนื่องและให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยการให้บริการทั้ง ๕ ประการนี้ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญและนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

๒.๕.๓ การพัฒนาจิตบริการของบุคลากร

๑. การพัฒนาจิตบริการของบุคลากรตามหลักสังคหวัตถุ ๔

หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีหลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการ การบริการจึงจะประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ หลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นไม่ตระหนี่ ถีเหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว โดยเสียสละความสุขส่วนตัวให้บริการแก่ผู้รับบริการ ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริง ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะกับผู้รับบริการ อตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพடுத்தในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และ สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอด้านเสมอปลายในการให้บริการ^{๕๘} สอดคล้องกับ หัวหน้างานสารบัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้มารับบริการ หากผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักธรรมนี้ได้ครบถ้วนย่อมจะทำให้การบริการมีชื่อเสียง เราจะสังเกตจากบริษัทที่มีชื่อเสียงส่วนใหญ่จะมีการบริการที่ดี เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้บริการอย่างเต็มที่ การให้บริการจึงเป็นศาสตร์อย่างหนึ่งที่เรียกว่า service คือ ผู้ที่ให้บริการจำเป็นต้องเรียนรู้ศาสตร์ในเรื่องการบริการ และบางบริษัทจะต้องผ่านการอบรมการให้บริการอย่างน้อย ๑ เดือนในงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่^{๕๙} สอดคล้องกับ หัวหน้างานสารบัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน การให้ การให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ให้ความรัก ให้ความปรารถนาดี ให้ความดูแล ให้ความเอาใจใส่ ให้ความเข้าใจ ให้ความเห็นใจ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ และให้การอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ เพื่อส่งเสริมการให้บริการผู้ให้บริการควรสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการเป็นที่รักของผู้มารับบริการสามารถผูกใจผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดีด้านปิยวาจา ใช้ถ้อยคำ ไพเราะ อ่อนหวานซาบซึ้งใจ สร้างความประทับใจ สุภาพ อ่อนโยน สมานสามัคคี สร้างความเบิกบานใจ ใช้น้ำเสียง นอบน้อม ให้เกียรติ ให้ความเคารพ สร้างไมตรีและความรักใคร่นับถือเป็นการส่งเสริมการให้บริการโดยผู้ให้บริการสร้างมิตรไมตรีกับผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการด้านอตถจริยาการบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์เพื่อผู้อื่นมีอัธยาศัยดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ ประพடுத்தตนบำเพ็ญสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นมีมิตรไมตรีมุ่งมั่นในการให้บริการ เอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก กระตือรือร้นมีวินัย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรได้รับการสรรเสริญจากผู้รับบริการเกิดความรักในองค์กรและสังคมด้านสมานัตตตา การปฏิบัติตัวเสมอดันเท่าเทียมกันด้วยการสร้างค่านิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ^{๖๐}

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงฆ์ทั้ง ๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

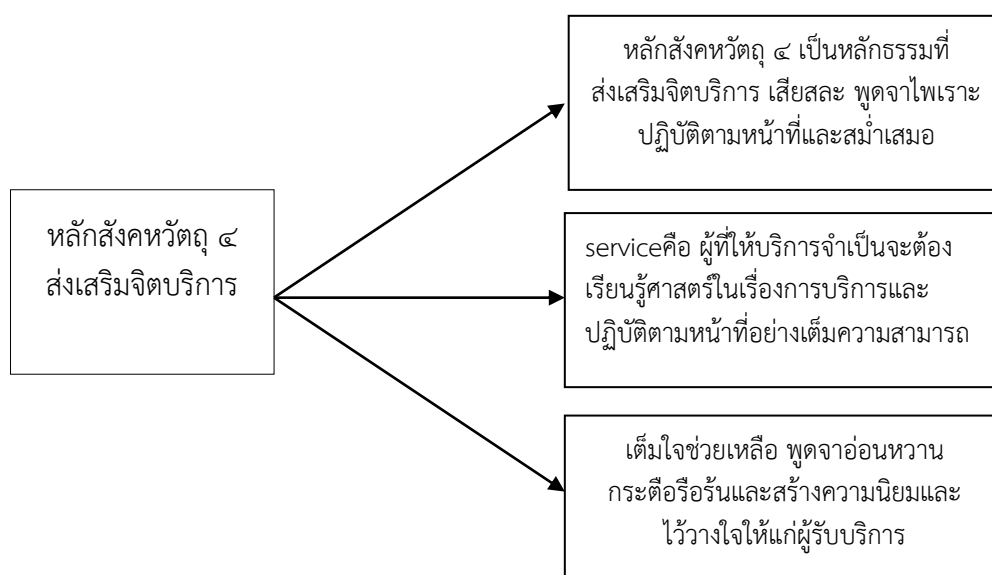
^{๕๘}สัมภาษณ์, หัวหน้างานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๕๙}สัมภาษณ์, หัวหน้างานสารบัญมหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๖๐}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

และมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัยหลักสังคหวัตถุ ๔ ส่งเสริมจิตบริการ สามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ ๒.๑๔ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๒.๑๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ ส่งเสริมจิตบริการ



จากแผนภูมิที่ ๒.๑๔ หลักสังคหวัตถุ ๔ ส่งเสริมจิตบริการ เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ เสียสละ พุดจาไพเราะ ปฏิบัติตามหน้าที่และสม่ำเสมอ มี service คือ ให้บริการจำเป็นจะต้องเรียนรู้ศาสตร์ในเรื่องการบริการและปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเต็มใจช่วยเหลือ พุดจาอ่อนหวาน กระตือรือร้นและสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ

๒) การพัฒนาจิตบริการตามหลักพรหมวิหาร ๔

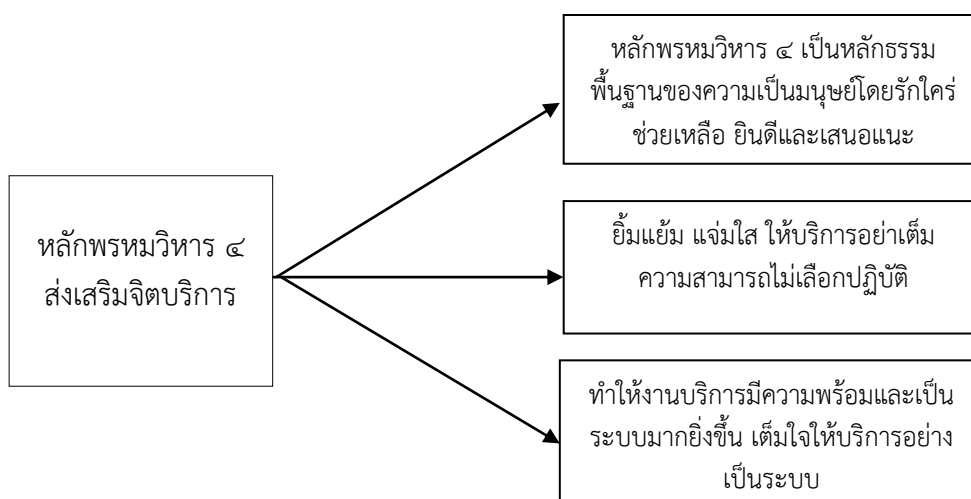
หลักพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ เพราะการจะอยู่ร่วมกันในสังคมหรือองค์กรถ้าหากขาดหลักพรหมวิหาร ๔ แล้วจะทำให้สังคมไม่สงบสุข องค์กรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข พรหมวิหาร ๔ จึงเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ เพราะเมตตา รักใคร่ปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข คือผู้ให้บริการปรารถนาอยากให้ผู้รับบริการมีความสุขกับการมารับบริการ แก้ไขปัญหาได้ ประสบผลสำเร็จในการมารับบริการ กรุณา ผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มุทิตา ยินดีเมื่อผู้รับบริการประสบผลสำเร็จในการมารับบริการ แก้ไขปัญหาได้ และอุเบกขา วางเฉยเมื่อผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการสุดความสามารถของตน^{๒๑} สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนนิสิตได้ให้สัมภาษณ์ว่า หลักพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักที่ส่งเสริมการให้บริการอย่างดี คือผู้ให้บริการจะต้องยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ ปรารถนาอยากแก้ไขปัญหาให้กับผู้มารับบริการ

^{๒๑}สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการสำนักงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

โดยสำนักทะเบียนและวัดผลจะให้บริการนิสิตทุกชั้นปี ทุกชาติ ทุกศาสนาอย่างเต็มที่ ข้อนี้ถือว่าผู้ให้บริการมีเมตตา และความกรุณา คือ ช่วยเหลือผู้มารับบริการอย่างเต็มความสามารถ และทำให้ผู้รับบริการพอใจ และตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่^{๒๒} สอดคล้องกับ นิสิตผู้รับบริการงานทะเบียนและวัดผลได้ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ถ้ามีหลักพรหมวิหาร ๔ จะทำให้งานบริการมีความพร้อมและเป็นระบบมากยิ่งขึ้นเพราะผู้ให้บริการจะเต็มใจให้บริการ พร้อมทั้งจะบริการผู้มารับบริการอย่างเต็มความสามารถ อย่างเช่นกองทะเบียน เจ้าหน้าที่ให้บริการนิสิตอย่างดีเยี่ยม และเป็นระบบมาก เพราะนิสิตหลายสัญชาติ หลายสาขาวิชามาขอรับบริการในการจัดทำประวัติ ขอใบรับรองผลการศึกษา ขอหนังสือรับรองความเป็นนิสิต ก็จะต้องมารับบริการกับสำนักทะเบียนและวัดผล หากเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างไม่เต็มใจ บริการอย่างไม่เต็มความสามารถจะทำให้ชื่อเสียงของสำนักทะเบียนมัวหมอง ฉะนั้นพรหมวิหาร ๔ จึงเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมการบริการให้กับสำนักทะเบียนและวัดผลรวมถึงหน่วยงานอื่นๆได้เป็นอย่างดี^{๒๓}

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยหลักพรหมวิหาร ๔ ส่งเสริมจิตบริการ สามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ ๒.๑๕ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๒.๑๕ หลักพรหมวิหาร ๔ ส่งเสริมจิตบริการ



^{๒๒}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนนิสิต สำนักงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๒๓}สัมภาษณ์, นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

จากแผนภูมิที่ ๒.๑๕ หลักพรหมวิหาร ๔ ส่งเสริมจิตบริการ เป็นหลักธรรมพื้นฐานของความเป็นมนุษย์โดยรักใคร่ช่วยเหลือ ยินดีและเสนอแนะยื้มย៉ัม แจ่มใส ให้บริการอย่าเต็มความสามารถไม่เลือกปฏิบัติทำให้งานบริการมีความพร้อมและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เต็มใจให้บริการอย่างเป็นระบบ

๒.๖ สรุปจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

จิตบริการ"Service Mind" หมายถึง การให้ความสำคัญในการบริการมีใจรักงานบริการด้วยความเต็มใจกล่าวถึง การบริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเกิดความประทับใจ เป็นการสร้างคุณค่าของผู้ให้บริการจะเกิดการชื่นชมทั้งตัวผู้ให้บริการ ได้รับความเชื่อก่อน เชื่อถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรการ จิตบริการจะได้รับการยืนยันจากผู้เคยรับบริการและยอมรับถึงการให้บริการทุกครั้ง เป็นการให้บริการแบบมีคุณภาพ ใส่ใจ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ครบถ้วนอุทิศตนเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น จิตบริการด้วยมีใจรักจะแสดงออกทางพฤติกรรม ด้วยคำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน มีความสุภาพอ่อนโยน แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ร่าเริงมีความกระตือรือร้น ควบคุมอารมณ์ อุดหนุน เกื้อบอารมณ์ตนเองได้ไม่ว่าจะเจอปัญหาอะไรโดยการคิดเสมอว่าเวลาทุกนาทีของการให้บริการมีความสำคัญต่อผู้รับบริการจิตบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด ความรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ถือว่าเป็นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร การมีหัวใจบริการจะต้องมีจิตใจในการให้บริการ ด้วยใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม โดยจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์ร่าเริงและควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์และรู้สึกมีความสุขอย่างเต็มที่ไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใครหรืออยู่ในระดับใด ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกให้บริการผู้ให้บริการที่ดีจะให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อผู้มารับบริการ ให้สมกับที่เป็นจิตบริการ

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเป็นการให้ความสำคัญกับการให้บริการ ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยมบริการเป็นเลิศ”

บทที่ ๓

หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

การศึกษา“จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์” ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาโดยผู้วิจัยขอเสนอหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาดังต่อไปนี้

๓.๑ แนวคิดและคำสอนเกี่ยวกับจิตบริการ

๓.๒ หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการทางพระพุทธศาสนา

๓.๓ ตัวอย่างบุคคลที่มีจิตบริการในพระพุทธศาสนา

๓.๔ สรุปหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

๓.๑ แนวคิดและคำสอนเกี่ยวกับจิตบริการ

๓.๑.๑. แนวคิดเกี่ยวกับจิตบริการ

แนวคิด คำสอนที่เกี่ยวกับจิตบริการในพระพุทธศาสนา คือแนวคิด คำสอนที่เกี่ยวกับจิตที่คิดจะให้ จะทำ และลงมือทำประโยชน์แก่คนอื่นด้วยความตั้งใจ ทั้งการให้วัตถุสิ่งของ และการให้ข้อมูล ข่าวสาร การให้ธรรมให้ความรู้ร่วมมือ ตลอดจนให้ความประทับใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง แนวคิด คำสอนนั้นคือเรื่องปฏิสันถาร ปฏิสันถารคือการต้อนรับผู้มาเยือน มี ๒ อย่าง คือ อามิสปฏิสันถาร การต้อนรับด้วยสิ่งของ อัมมปฏิสันถาร การต้อนรับด้วยธรรม การให้ธรรม^๑ ปฏิสันถารนี้ยังเป็นธรรมที่รวมอยู่ในธรรมแห่งความเจริญของภิกษุด้วย โดยท่านเรียกว่า ปฏิสันถารคารวตา ความเคารพในการซึ่งเป็นธรรมที่ทำให้เกิดความเจริญแก่ผู้ปฏิบัติ หากประมวลแนวคิดและคำสอนเกี่ยวกับจิตบริการแล้ว สิ่งสำคัญประการแรกคือ รอยยิ้ม ใบหน้าที่มีรอยยิ้มเบิกบาน

๑) พระพักตร์ที่สดใสของพระพุทธเจ้า ในฐานะประตูด่านแรกแห่งจิตบริการ

พระพักตร์ที่ยิ้มแย้มออกมาอย่างสดใสงดงามของพระพุทธเจ้า ทำให้เหล่าพุทธบริษัท ๔ ต้องการเข้าเฝ้าเพื่อฟังธรรม พระพุทธเจ้าทรงทักทายกับพุทธบริษัทด้วยพระพักตร์ที่สดใส ทรงยิ้ม พระโอษฐ์เอย พระวาจาอันไพเราะทำให้บริษัท ๔ ไม่รู้สึกอึดในรสพระธรรม จิตของพระพุทธเจ้ามีพระมหากรุณาคุณเป็นพลังผลักดันให้พระองค์ทรงประกาศธรรมอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย การที่พระองค์ทรงมีพระพักตร์เบิกบานนี้อยู่เสมอนี้ ถือว่าทรงมีจิตบริการ คือการให้ธรรมแก่พุทธบริษัทที่มาสำนัก

^๑อง.ทุก. (ไทย) ๒๐/๑๕๒/๒๔๙.

^๒อง.ฉก. (ไทย) ๒๒/๓๒/๔.

มีกิตติศัพท์ตามข่าวลือหรือไม่ มาณพได้ติดตามเป็นเวลา ๗ เดือนแล้วกลับมารายงานแก่อาจารย์ของตนทุกอย่างหนึ่งในเรื่องราวนั้นคือเรื่องพระสุรเสียงมาณพรายงานว่า

พระสุรเสียงที่พระองค์ทรงสอนบริษัทให้เข้าใจมิได้ก็ออกไปนอกบริษัทนั้นชนทั้งหลายที่พระโคตมทรงชี้แจงให้เห็นชัดชวนใจให้อยากรับเอาไปปฏิบัติเร้าใจให้อาจารย์แก่กล้าปลอบชโลมใจให้สดชื่นร่าเริงด้วยธรรมีกถาแล้วจึงลุกจากที่นั่งจากไปยังเหยี่ยวดูโดยไม่อยากจากไปต่างรำพึงว่า “เราได้เห็นท่านพระโคตมพระองค์นั้นทรงดำเนินประทับยืนเสด็จเข้าละแวกบ้านประทับนั่งในละแวกบ้านกำลังเสวยพระกระยาหารในละแวกบ้านเสวยเสร็จแล้วก็ประทับนั่งเสวยเสร็จแล้วทรงอนุโมทนาเสด็จกลับมายังพระอารามเสด็จมาถึงพระอารามแล้วประทับนั่งอยู่ประทับอยู่ในพระอารามแล้วทรงแสดงธรรมในบริษัทท่านพระโคตมพระองค์นั้นทรงพระคุณเช่นนี้ๆและทรงพระคุณยิ่งกว่าที่กล่าวแล้วนั้น”^๗

จะเห็นว่าพระสุรเสียงของพระพุทธเจ้าเป็นสิ่งที่สมณพราหมณ์และพุทธบริษัทประทับใจต่างต้องการฟังสิ่งที่พระองค์ตรัส การตรัสของพระองค์ก็ตรัสแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ พระพุทธองค์ตรัสพระวาจาประกอบด้วยลักษณะ ๖ ประการ

- ๑) รู้วาจาที่ไม่จริงไม่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นตลาคตไม่กล่าววาจานั้น
- ๒) รู้วาจาที่จริงที่แท้แต่ไม่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นตลาคตไม่กล่าววาจานั้น
- ๓) รู้วาจาที่จริงที่แท้และประกอบด้วยประโยชน์แต่วาจานั้นไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนี้ตลาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้น
- ๔) รู้วาจาที่ไม่จริงไม่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์แต่วาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นตลาคตไม่กล่าววาจานั้น
- ๕) วาจาที่จริงที่แท้ไม่ประกอบด้วยประโยชน์แต่วาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นตลาคตไม่กล่าววาจานั้น
- ๖) วาจาที่จริงที่แท้ที่ประกอบด้วยประโยชน์และวาจานั้นเป็นที่รักเป็นที่ชอบใจของคนอื่นในข้อนี้ตลาคตรู้กาลที่จะกล่าววาจานั้นข้อนี้เพราะเหตุไรเพราะตลาคตมีความเอ็นดูในหมู่สัตว์ทั้งหลาย”^๘

จะเห็นได้ว่า คำพูด น้ำเสียงที่นุ่มนวล ไพเราะอ่อนหวาน แสดงความเป็นมิตรไมตรี ของผู้ให้บริการ จิตบริการเป็นการแสดงความจริงใจ สร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการ การกล่าววาทาที่สุภาพ อ่อนโยน ด้วยอาการยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นที่ชอบใจของผู้รับบริการ ด้วยยินดีที่จะให้บริการอันเป็นประโยชน์ ทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ จะทำให้งานบริการเป็นที่ชื่นชอบสำหรับผู้รับบริการต่อไป

^๗ม.ม. (ไทย) ๑๓/๓๘๗/๔๘๑.

^๘ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๗-๘๘.

๓.๑.๒ หลักธรรมที่เกี่ยวกับจิตบริการ

๑) ทาน ในฐานะรากฐานจิตบริการ

ทาน คือ การให้ การเสียสละหรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันสิ่งของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภไม่เห็นแก่ตัวเราควรคำนึงอยู่เสมอว่า ทรัพย์สินของที่เราหามาได้มิใช่สิ่งจีรังยั่งยืน เมื่อเราสิ้นชีวิตไปแล้วก็ไม่สามารถจะนำติดตัวเอาไปได้ทานจึงเป็นหลักธรรมข้อหนึ่งที่มีความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของผู้อื่น ผูกไมตรีเอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ดังพระผู้มีพระภาคเจ้าทรงสรรเสริญบิณฑบาตของนางสุชาดากับนายจุนทะ

พระตถาคตสรรเสริญบิณฑบาตที่นางสุชาดาถวายแล้วตรัสรู้บิณฑบาตนั้นพระองค์เสวยในเวลาที่ยังมีราคะโทสะและโมหะแต่บิณฑบาตนี้ที่นายจุนทะถวายแล้วพระองค์เสวยในเวลา ที่ปราศจากราคะโทสะโมหะบิณฑบาตทั้งสองนี้จึงมีผลเท่าๆ กันแม้ว่าเพราะเสมอกันโดยกาปริณิพพานเสมอกันโดยการเข้าสมาบัติและเสมอกันโดยการระลึกถึงพระผู้มีพระภาคเจ้าเสวยบิณฑบาตที่นางสุชาดาถวายแล้วทรงตรัสรู้ด้วยอนุตรสัมมาสัมโพธิญาณและเสวยบิณฑบาตที่นายจุนทะถวายแล้วเสด็จปริณิพพานด้วยอนุภาทิเสสนิพพานธาตุรวมความว่ามีผลเสมอกันโดยการปริณิพพานก็ในวันที่พระองค์ตรัสรู้พระองค์ทรงเข้าสมาบัตินับได้สองล้านสี่แสนโกฏิแม้ในวันเสด็จปริณิพพานพระองค์ก็ทรงเข้าสมาบัติเหล่านั้นทั้งหมดรวมความว่ามีผลเสมอกันโดยเสมอกันด้วยสมาบัติในกาลต่อมานางสุชาดาได้ทราบว่ามีผู้เห็นนั้นไม่ใช่รุกขเทวดาเป็นพระโพธิสัตว์พระโพธิสัตว์นั้นฉันบิณฑบาตนั้นแล้วตรัสรู้อนุตรสัมมาสัมโพธิญาณพระองค์ดำรงอยู่ได้ด้วยบิณฑบาตนั้น ๗ สัปดาหเมื่อนางได้ฟังดังนั้นก็ระลึกได้ว่าเป็นลาภของเราหนอจึงเกิดปีติโสมนัสอย่างแรงครั้นต่อมานายจุนทะได้ยินว่าบิณฑบาตครั้งสุดท้ายที่ถวายได้ยอดธรรมแล้วพระศาสดาเสวยบิณฑบาตเสร็จ ทรงเสด็จปริณิพพานด้วยอนุภาทิเสสนิพพานธาตุหวนระลึกได้ว่าเป็นลาภของเราหนอจึงเกิดโสมนัสอย่างแรงพึงทราบว่ามีผลเสมอกันแม้โดยการเสมอกันแห่งการระลึกถึงอย่างนี้ด้วยประการฉะนี้^๔

สรุปได้ว่า ทาน ในฐานะรากฐานจิตบริการ หมายถึง การเสียสละหรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันสิ่งของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น จิตบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี เป็นความคิดและความรู้สึกที่ดีทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและงานที่ให้บริการ ไม่ว่าผลที่ออกมาจะเป็นไปในทางบวกหรือในทางลบ คือความชอบความพึงพอใจ เพราะมีความชื่นชมความนิยมในงานที่บริการนั้น ทำให้ระลึกถึงความรู้สึกประทับใจที่ได้รับและเกิดความรู้สึกยินดี ความประทับใจนี้เป็นรากฐานจิตบริการจนทำให้ต้องบอกกล่าวไปยังผู้อื่นให้มาใช้บริการอีกต่อไป

๒) ปิยวาจา/วาจาสุภาสิตในฐานะสร้างมิตรภาพแห่งจิตบริการ

ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจไม่พูดคำหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พระพุทธเจ้าทรงให้ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างยิ่งเพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นวิธีการ

^๔ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑/๔๑๓.

ที่จะพูดให้เป็นปียวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ดังนี้เข้มแน่น กระตือรือร้น สุภาพอ่อนโยน รวดเร็ว มีคุณภาพ ครบถ้วน ประทับใจ

พระพุทธเจ้าทรงมีพระสุรเสียงอ่อนหวาน มีพระสุรเสียงเป็นที่ตั้งแห่งความรัก มีพระสุรเสียงดุติ่มหทัย มีพระสุรเสียงเสนาะดุจเสียงนกการเวก ก็พระสุรเสียงที่ประกอบด้วยองค์ ๘ แปลงออกจากพระโอษฐ์ของพระผู้มีพระภาคพระองค์นั้น คือ

- | | |
|-------------|---------------|
| ๑. สละสลวย | ๒. เข้าใจง่าย |
| ๓. ไพเราะ | ๔. นุ่มนวล |
| ๕. กลมกล่อม | ๖. ไม่แปร่ง |
| ๗. ลึกล้ำ | ๘. ก้องกังวาน |

เมื่อใด พระผู้มีพระภาคพระองค์นั้น ทรงประกาศให้บริษัททราบด้วยพระสุรเสียง เมื่อนั้น พระสุรเสียงของพระองค์ไม่ออกไปนอกบริษัท พระผู้มีพระภาคพระองค์นั้น มีพระสุรเสียงดุจเสียงพรหม มีปกติตรัสไพเราะดุจเสียงนกการเวก ^{๑๐}

สรุปได้ว่าการแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปจิตบริการของผู้ให้บริการควรพูดด้วยน้ำเสียงชัดเจน ชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือการที่จะทำงานบริการได้ดีจะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการเรียกว่า วาจาที่ไพเราะอ่อนหวานสามารถสร้างมิตรภาพแห่งจิตบริการ

๓) คำสอนเรื่อง “ประโยชน์” ในฐานะเป้าหมายของจิตบริการ

ประโยชน์ หมายถึง สิ่งที่เป็นคุณและให้คุณค่าต่อผู้ทำและผู้รับ ในพระพุทธศาสนามีคำสอนเรื่องประโยชน์ตน ประโยชน์คนอื่น และประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ประโยชน์ในโลกนี้ ประโยชน์ในโลกหน้า และประโยชน์อย่างยิ่งคือพระนิพพาน คำสอนเรื่องประโยชน์นี้ถือว่าเป็นเป้าหมายในการประกาศธรรมของพระพุทธเจ้า ในคราวที่ส่งพระสาวกออกไปประกาศศาสนา พระองค์ตรัสว่า “ภิกษุทั้งหลาย พวกเธอจงจาริกไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ชนจำนวนมากเพื่ออนุเคราะห์ชาวโลกเพื่อประโยชน์เกื้อกูลและความสุขแก่ทวยเทพและมนุษย์” ^{๑๑} คำว่า ประโยชน์ในพระพุทธศาสนาคือการพ้นจากทุกข์กายทุกข์ใจ ความเข้าใจชีวิตของตน การทำชีวิตให้ดำเนินไปด้วยความสุขที่ไม่เบียดเบียนทำร้ายซึ่งกันและกัน ซึ่งคำว่าประโยชน์นี้ครอบคลุมทั้งแนวคำสอนที่เป็นผลของการประพฤติปฏิบัติตามไตรสิกขา หรือมัชฌิมาปฏิปทา ตามความเหมาะสมกับสถานะและบทบาทของแต่ละคน แต่ละองค์กร เช่น หลักทฤษฎีธัมมิกัตถะ ^{๑๒} ประโยชน์ในโลกนี้ หรือประโยชน์ในปัจจุบันที่กล่าวถึงความขยันในการแสวงหาทรัพย์สิน การรู้จักเก็บรักษาทรัพย์ที่หามาได้ การรู้จักคบคนดีมาเป็นเพื่อนและการรู้จักใช้จ่ายอย่างเหมาะสมกับรายรับรายจ่ายของตน

นอกจากประโยชน์ปัจจุบันแล้ว พระพุทธเจ้าทรงสอนเรื่องประโยชน์โลกหน้าและประโยชน์อย่างยิ่งคือพระนิพพาน อันเป็นประโยชน์ต่อชีวิตที่ไม่ตกเป็นทาสของกิเลสตัณหา ในที่นี้จะศึกษาเฉพาะประโยชน์ที่เป็นปัจจุบัน ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร หน่วยงานต่อไป

^{๑๐} ชุ.ม. (ไทย) ๒๙/๑๙๐/๕๓๖-๕๓๗.

^{๑๑} วิ.ม. (ไทย) ๔/๓๒/๔๐

^{๑๒} อ.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๑๔๔/๒๘๙.

ประโยชน์ที่เป็นเป้าหมายหลักของจิตบริการ คือ ประโยชน์ ๓ ประโยชน์ตน คือ ทำให้เป็นที่รัก ชื่นชม ยกย่อง สรรเสริญ ประโยชน์ผู้อื่นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ทำให้ผู้มารับบริการมีใจเข้มแข็ง เบิกบาน และประโยชน์ส่วนรวม สร้างความสมานสามัคคีในองค์กร ทำให้องค์กรสงบสุขและพัฒนาไปในทิศทางที่ดี ซึ่งพระผู้มีพระภาคมีพระปัญญามาก มีพระปัญญากว้างขวาง มีพระปัญญา อาจหาญ มีพระปัญญาฉับไว มีพระปัญญาเฉียบคม มีพระปัญญาเพิกถอนกิเลส ทรงความฉลาดในประเภทแห่งปัญญา มีพระญาณแตกฉาน ทรงบรรลุปฏิสัมภิทา บรรลุเวสารัชชญาณ ๔ เป็นผู้ทรงทศพลญาณ ทรงเป็นบุรุษของอาจ ทรงเป็นบุรุษดุจราชสีห์ ทรงเป็นบุรุษดุจจนาคร ทรงเป็นบุรุษอาชาไนย ทรงเป็นบุรุษผู้นำธรรมา มีพระญาณหาที่สุดมิได้ มีพระเดชหาที่สุดมิได้ มีพระยศหาที่สุดมิได้ ทรงมั่งคั่ง มีทรัพย์มาก มีปัญญาเป็นทรัพย์ ทรงเป็นผู้นำ เป็นผู้นำไปโดยวิเศษ เป็นผู้ตามแนะนำ ทรงให้รู้จักประโยชน์ ให้พิจารณาพิจารณา ทรงเพ่งประโยชน์ ทรงทำให้เลื่อมใสได้ พระผู้มีพระภาคพระองค์นั้น ทรงทำมรรคที่ยังไม่เกิดให้เกิดขึ้น ทรงทำมรรคที่ยังไม่เกิดพร้อมให้เกิดพร้อม ตรัสบอกมรรคที่ยังไม่ได้ตรัสบอก ทรงรู้จักมรรค ทรงรู้แจ้งมรรค ทรงฉลาดในมรรค และสาวกของพระผู้มีพระภาคพระองค์นั้น ผู้ดำเนินไปตามมรรค อยู่ในบัดนี้ จะเพียบพร้อมด้วยศีลาทีคุณ ในภายหลัง

พระผู้มีพระภาคพระองค์นั้น ทรงรู้ธรรมที่ควรรู้ ทรงเห็นธรรมที่ควรเห็น มีพระจักขุ มีพระญาณ มีพระธรรม เป็นดุจพระพรหม ตรัส บอก นำความหมาย ออกมาประทานอมตธรรม เป็นพระธรรมสามี เป็นพระตถาคต ไม่มีสิ่งที่พระผู้มีพระภาคพระองค์นั้นยังไม่ทรงทราบ ไม่ทรงเห็น ไม่ทรงรู้แจ้ง ไม่ทรงทำให้แจ้ง มิได้ทรงถูกต้องด้วยพระปัญญา ธรรมทั้งปวงรวมทั้งอดีต อนาคตและปัจจุบัน ย่อมมาสู่คลองเฉพาพระญาณของพระผู้มีพระภาคพุทธเจ้า โดยอาการทั้งปวง ธรรมตาประโยชน์ที่ควรแนะนำอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธรรมที่ควรรู้มีอยู่ คือ ประโยชน์ตน ประโยชน์ผู้อื่นหรือประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ประโยชน์ในภพปัจจุบันหรือประโยชน์ในภพหน้า ประโยชน์ต้นหรือประโยชน์ลึก ประโยชน์ลึกลับหรือประโยชน์ปิดบัง ประโยชน์ที่ควรแนะนำหรือประโยชน์ที่แนะนำแล้วประโยชน์ที่ไม่มีโทษหรือประโยชน์ที่ไม่มี กิเลส ประโยชน์ที่ผ่องแผ้วหรือประโยชน์อย่างยิ่ง ประโยชน์ทั้งหมดนั้นย่อมเป็นไป ภายในพระพุทธานุภาพ^{๑๓}

คำสอนเรื่องประโยชน์นี้จึงถือว่าเป็นเป้าหมายของการทำงานด้านจิตบริการเพราะผู้มาใช้บริการต้องการสิ่งที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ในการติดต่อซึ่งกันและกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรเพื่อให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขจิตบริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้สนใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ผู้ให้บริการจะต้องกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีจิตบริการในการให้บริการที่ดีต้องการบริการ ควรจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา และสร้างค่านิยมใหม่ ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือความสำเร็จของเรา^{๑๔}

^{๑๓}ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๖๙/๒๑๔ - ๒๑๕.

^{๑๔}เลื่อมใส ใจแจ้ง, สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย, (กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์. ๒๕๔๖),

เป้าหมายของผู้รับบริการ ต้องการความสะดวกรวดเร็วเชื่อถือได้หมายถึงจิตบริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ คือผู้รับบริการจะต้องได้รับความสะดวกคือสามารถใช้บริการได้ที่ต่างๆและสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการนอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการเช่นการจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว ความรวดเร็วหมายถึง ผู้รับบริการต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควรความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการหมายถึงบริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอมีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด^{๑๕}

มุงร้ายกันเพราะทิวนี้ คำว่าบุคคลเห็นโทษนี้แล้ว ฟังดเว้นถ้อยคำขัดแย้งกัน อธิบายว่าการทะเลาะกัน การบาดหมางกัน การแก่งแย่งกัน การวิวาทกัน การมุงร้ายกัน ตรัสเรียกว่า ถ้อยคำขัดแย้งกันอีกนัยหนึ่ง ถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน ได้แก่ ถ้อยคำที่ไม่นุ่มนวล อธิบายว่า บุคคลนั้น ไม่ฟังถ้อยคำขัดแย้งกัน คือ ไม่ฟังถ้อยคำทะเลาะกัน ไม่ฟังถ้อยคำบาดหมางกัน ไม่ฟังถ้อยคำแก่งแย่งกัน ไม่ฟังถ้อยคำวิวาทกัน ไม่ฟังถ้อยคำมุงร้ายกัน ได้แก่ ฟังละ บรรเทา ทำให้หมดสิ้นไป ให้ถึงความไม่มีอีก ซึ่งการทะเลาะ การบาดหมาง การแก่งแย่ง การวิวาท การมุงร้าย คือ ฟังเป็นผู้ดง ดเว้น เว้นขาดออก สลัดออก หลุดพ้น ไม่เกี่ยวข้องกับการทะเลาะ การบาดหมาง การแก่งแย่ง การวิวาท การมุงร้าย มีใจเป็นอิสระ(จากกิเลส)อยู่ รวมความว่า บุคคลเห็นโทษนี้แล้ว ฟังดเว้นถ้อยคำขัดแย้งกันคำว่า เพราะว่ามีประโยชน์อื่นนอกจากการได้ความสรรเสริญ อธิบาย ว่า ไม่มีประโยชน์อื่นนอกจากการได้ความสรรเสริญ คือ ไม่มี ไม่มีอยู่ ไม่ปรากฏ หาไม่ได้ซึ่งประโยชน์ตน ประโยชน์ผู้อื่นหรือประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ประโยชน์ในภพปัจจุบันหรือประโยชน์ในภพหน้า ประโยชน์ต้นหรือประโยชน์ลึก ประโยชน์ลับ หรือประโยชน์ปิดบัง ประโยชน์ที่ควรแนะนำหรือประโยชน์ที่แนะนำแล้ว ประโยชน์ที่ไม่มีโทษหรือประโยชน์ที่ไม่มีกิเลส ประโยชน์ที่ผ่องแผ้วหรือประโยชน์อย่างยิ่ง^{๑๖}

สรุปได้ว่า ประโยชน์ในฐานะเป้าหมายของจิตบริการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักประโยชน์ผู้อื่น ด้วยเมตตา ความรัก การกล่าวคำสรรเสริญ ชื่นชม ชมเชย ยกย่อง เชิดชู จะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความสุข ด้วยกรุณา ความสงสาร ให้ความช่วยเหลือสร้างความพึงพอใจ ด้วยความรู้สึที่เกิดขึ้น ด้วยคำพูดที่ไพเราะน้ำเสียงชวนฟังแสดงถึงความเต็มใจ ผู้รับบริการคลายจากความทุกข์ ผู้ให้บริการจะรู้สึกมีความสุข เป็นการรู้จักประโยชน์ตน ด้วยมุทิตา พลอยยินดี มีจิตบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ เมื่อได้รับความช่วยเหลือ ด้วยความกระตือรือร้น ด้วยอุเบกขา วางเฉย เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่สะดวก ใจก็ช่วยเสนอแนะ แล้วนำเหตุการณ์นั้นมาปรับปรุงเพื่อพัฒนา จะเกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย จิตบริการควรอำนวยความสะดวก รวดเร็ว การแสดงออกทางน้ำเสียงและคำพูดของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ ด้วยประโยชน์ในฐานะเป้าหมายของจิตบริการ

^{๑๕} จรัส สุวรรณมาลา, สถาตบัลและองค์การบริหารส่วนตบัลศัทยภาพและทางเลือกสู่อานาคต, อ้างถึงในสุนันทาทวิมล, ๒๕๕๐, (กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๑๔ - ๑๕.

^{๑๖} ชุม.ม. (ไทย) ๒๙/๖๓/๒๐๓ - ๒๐๔.

๔) คำสอนเรื่อง “เมตตา กรุณา” ในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการ

เมตตา กรุณา ในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการเป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนา เพื่อให้จิตบริการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมาโดยไม่ต้องฝึกฝน จิตบริการต้องมีหลักเมตตาและกรุณา ซึ่งจะทำให้ผู้ดำรงธรรมนี้ช่วยเหลือมนุษย์ สัตว์ทั้งหลายในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการพระพุทธเจ้าท่านได้ทรงตรัสรู้หลักธรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับทางดำเนินชีวิตแห่งความสุขได้อีกทั้งมีผู้นำหลักธรรมคำสอนของพระพุทธองค์ไปประพฤติปฏิบัติ โดยเฉพาะหลายๆ ท่านได้นำไปใช้เป็นหลักในการให้ความช่วยเหลือกันจนประสบความสำเร็จมาแล้ว หลักธรรมที่มีความสำคัญที่ควรจะต้องศึกษาเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติ ได้แก่ เมตตาและกรุณาผู้บริการหลายๆ ท่าน นำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติจะขอกล่าวถึงเมตตา กรุณา ในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการอันจะนำไปสู่ความสำเร็จสูงสุด

พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสถึง การบำเพ็ญเมตตาบารมีของ สุวรรณสามดาบสพระโพธิสัตว์ผู้ไม่เหลียวแลแม้แต่ชีวิตคราวที่พระองค์เสวยพระชาติเป็นสุวรรณสามดาบส ด้วยความเมตตาจึงยินดีอยู่ในป่า เพื่อดูแลเลี้ยงดูบิดามารดาผู้เป็นดาบสดาบสนินดาบอด ด้วยความกตัญญูต่อผู้ให้กำเนิด อยู่มาวันหนึ่งสุวรรณสามดาบส ได้ไปตักน้ำเพื่อจะนำมาให้บิดามารดาได้ใช้ ถูกพระเจ้าปิลัยกษัตริย์ด้วยลูกศร ท่านจึงได้ทูลถามพระเจ้าปิลัยกษัตริย์ว่า ยิ่งท่านทำไมพระองค์ตรัสตอบว่าเข้าใจผิดคิดว่าเป็นคนโล้นเนื้อให้หนีไป ก่อนจะสลบล้มลงไปท่านได้ทูลขอชื่อว่า “ขอพระองค์โปรดช่วยเหลือเลี้ยงดูบิดามารดาแทนข้าพระองค์ด้วย” เนื่องจากการดาบิดาของพระองค์ตามัดบอด พระองค์เลี้ยงท่านทั้งสองนั้นในป่าใหญ่ไปตักน้ำมาแต่แม่น้ำมีคัสมิตาเพื่อท่านทั้งสอง บัดนี้โดนยิงด้วยลูกศรของพระองค์ จึงได้กล่าวด้วยความที่เป็นห่วงบิดามารดา จากอาหารของบิดามารดานั้นยังพอมืออยู่ แต่เมื่อเป็นเช่นนี้ชีวิตของท่านทั้งสองนั้นจักดำรงอยู่ได้ประมาณหกวัน เพราะท่านทั้งสองนั้นตามัดบอดไปหาอาหารไม่ได้ เกรงจักตายเสีย เพราะไม่ได้กินไม่ได้ดื่มน้ำความทุกข์ที่ข้าพระองค์ไม่ได้ดูแลบิดามารดาเป็นความทุกข์ของพระองค์ เพราะถูกยิงด้วยลูกศรนี้ด้วยบิดามารดาทั้งสองนั้นเป็นกัปปาธิ์จะร้องไห้อยู่ตลอดคืนด้วยการรอคอยพระองค์กลับไป ที่ผ่านมาพระองค์คอยหมั่นบำรุงบำเรอนวดมือเท้าให้บิดามารดาบัดนี้ไม่เห็นพระองค์กลับไป ท่านทั้งสองจักเรียกหาและคิดว่าเที่ยวอยู่ในป่าใหญ่

พระเจ้าปิลัยกษัตริย์เข้าพระทัยว่าสุวรรณสามตายแล้ว จึงเสด็จไปนำบิดามารดาของสุวรรณสามมาดูศพเมื่อท่านทั้งสองมาดูแล้วจำได้ว่า เป็นบุตรของตนจริงๆ จึงพากันร้องไห้คร่ำครวญอย่างน่าเวทนาจากนั้นจึงได้ทำสักการะขอให้พิษร้ายออกจากร่างกายของสุวรรณสามและมีเทพธิดาอีกองค์หนึ่งมาช่วยทำสักการะด้วย เมื่อสุวรรณสามพ้นจากสลบแล้วจำความต่างๆ ได้ จึงแสดงธรรมแก่พระเจ้าปิลัยกษัตริย์และให้ตั้งอยู่ในศีล ๕ พระโพธิสัตว์ด้วยความเป็นเมตตาบารมีของพระโพธิสัตว์ผู้ไม่เหลียวแลแม้แต่ชีวิตปรณิบัติบิดามารดาจนท่านทั้งสองสิ้นชีวิตแล้ว จึงได้ดับขันธไปสู่พรหมโลก^{๑๗}

กล่าวได้ว่า สุวรรณสาม ได้บำเพ็ญเพียรด้วยเมตตาบารมี เป็นการแสดงความกตัญญูต่อที่มีต่อบิดามารดาผู้ให้กำเนิด ดูแล ปรณิบัติ หมั่นบำรุงบำเรอนวดมือเท้า ให้ความช่วยเหลือ ท่านทั้งสองมิให้นานาทร้อใจ ดำรงตนอย่างมีความสุข จนสิ้นชีวิต ด้วยความมี เมตตา กรุณา ในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการ

^{๑๗} ชุ.ม. (ไทย) ๒๙/๔๐๘/๑๘๒

คราวที่พระโพธิสัตว์เสวยพระชาติเป็นสุเมธดาบสได้สร้างบารมีด้วยพระกรุณาธิคุณ ขณะเหาะเหินขึ้นไปบนอากาศด้วยฤทธิ์แห่งตนก็ได้มองเห็นมหาชนจำนวนมากได้ช่วยกันถากถางถนนหนทางเป็นการโกลาหลอลหม่านไปหมดเพื่อเตรียมการต้อนรับการเสด็จมาของสมเด็จพระที่ปึงกรพุทธเจ้า พระสุเมธดาบสก็ได้ลงไปไต่ถามได้คำตอบว่า “สมเด็จพระที่ปึงกรพุทธเจ้า” ได้มาอุบัติตรัสรู้แล้วและจะพาเหล่าพระสงฆ์อริยะสาวกเสด็จดำเนินผ่านมาทางเมืองนี้เหล่าประชาชนต่างก็ช่วยกันถากถางถนนหนทางถวายเพื่อรับเสด็จพระสุเมธดาบสจึงคิดคำนึงด้วยความพิศล้นพันที่จะได้มีโอกาสทำหนทางบ้างจึงได้ขอทำหนทางถวายฝ่ายมหาชนเมื่อเห็นว่าพระสุเมธดาบสนั้นเป็นพระฤาษีผู้มีฤทธิ์เหาะมากลางอากาศได้เช่นนั้นก็ชี้ให้ไปทำทางที่แสนยากเพราะเป็นโคลนเลนท่ามกลางดินถมโคลนเลนอยู่นานหลายเพลายังไม่เสร็จดีสมเด็จพระที่ปึงกรพุทธเจ้าพร้อมด้วยเหล่าพระอริยะสงฆ์สาวกก็เสด็จมาถึง

ขณะนั้น พระสุเมธดาบสด้วยจิตเบิกบานจึงได้อธิฐานขออุทิศชีวิตถวายแด่พระพุทธรองค์ จึงปลดเปลื้องขลุ่ยสายเยสาลงลาดผ้าปูลงกับพื้นดินโคลนที่ยังถมไม่ทันเสร็จใช้หนังเสือรองลงไปแล้วทอดกายนอนคว่ำหน้าลงกับพื้นถนนที่ยังถมขาดอยู่ พลันตั้งจิตอธิฐานว่า “ขออาราธนาพระพุทธรองค์ จงทรงพระมหากรุณา พาพระชีนาสาวกสงฆ์ทั้งหลายเสด็จทางยังพระบาทดำเนินไปบนกายแห่งข้า พระบาทนี้เถิดจะได้เกิดเป็นหิตานุหิตประโยชน์แก่ข้าพระบาทพระองค์อย่าได้ยังพระบาทหลีกลง เลียบลุยเลนเหลวนี่เลย” สมเด็จพระที่ปึงกรสัมมาสัมพุทธเจ้า เมื่อเสด็จมาถึงจึงเสด็จสถิตอยู่ ณ เบื้องเศียรเกล้าแห่งพระสุเมธดาบสฤาษีนั่นครั้นทรงพิจารณาด้วยพระสัพพัญญุตญาณแล้ว ก็พลันมีพระ พุทธปฏิภาตรัสแก่ชาวประชาพุทธบริษัททั้งหลายในที่นั้นว่า “ถ้าท่านทั้งหลาย แคล้วคลาดจากอมตธรรม ไม่ได้บรรลุมรรคผลธรรมวิเศษในศาสนาของเราแล้วและยังต้องท่องเที่ยวอยู่ในภพสงสารนานไป ในอนาคตกาลเบื้องหน้าก็จงปรารถนาให้ได้บรรลุในศาสนาของดาบสนี้เถิดกาลข้างหน้าดาบสนี้จักได้ อุบัติตรัสเป็นพระพุทธรเจ้าองค์หนึ่งในโลกทรงพระนามว่า “สมเด็จพระศรีตักยมุนีโคตม ” ในระยะเวลาอีก ๔ อสงไขยกับหนึ่งแสนมหากัป นับแต่บัดนี้เป็นต้นไปในภพนี้ย่อมเปรียบเหมือน บุรุษที่ว่ายน้ำข้ามมหาสมุทรถึงจะคลาดเคลื่อนจากท่าเหนือน้ำข้ามขึ้นไม่ได้แล้วไซร้ก็คงจะข้ามขึ้นจากท้อง นทีได้ ณ ท่าน้ำต่ำลงไปอีกเป็นแน่แท้ฉันใดเมื่อท่านทั้งหลายแม้คลาดจากศาสนาของเราแล้วหากมี วาสนาก็คงจะได้สำเร็จในศาสนาของพระพุทธรเจ้าดาบสนี้ในอนาคตกาล ” ด้วยพระกรุณาธิคุณ จากการสร้างบารมีของพระสุเมธดาบส^{๑๔}

กล่าวได้ว่า สุเมธดาบสได้บำเพ็ญเพียรด้วยเมตตาบารมี โดยได้อุทิศชีวิตถวายแด่พระพุทธร องค์ โดยปลดเปลื้องขลุ่ยสายเยสาลงลาดผ้าปูลงกับพื้นดินโคลนที่ยังถมไม่ทันเสร็จ ใช้หนังเสือรองลง แล้วทอดกายนอนคว่ำหน้าลงกับพื้นถนนที่ยังถมขาดอยู่ เพื่อให้พระพุทธรองค์ พาพระชีนาสาวกสงฆ์ ทั้งหลายเสด็จทางยังพระบาทดำเนินไปบนกายของท่าน โดยไม่ต้องย่างพระบาทเหยียบลงเลียบลุย เลนเหลวนั้น เป็นการอุทิศร่างกายเพื่อให้ความช่วยเหลือ ด้วยความมี จิตบริการที่ประกอบด้วยเมตตา กรุณา ในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการ

เมตตาและกรุณาในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการคือภาวะของจิตบริการที่มีไมตรีจิตคิดเกื้อกูลด้วยประโยชน์ตน และประโยชน์ผู้อื่น โดยอาการแสดงออกทางสีหน้าและสายตา

^{๑๔} พ.ป.อ. (ไทย) ๓๓/๕๓/๕๗๓.

ที่สงบแช่มชื่น มองด้วยสายตาอันแสดงถึงใจที่เฝ้ารอด้วยความปรารถนาดีให้มีความสุข ปราศจากความมุงร้ายที่เป็นภัยทั้งปวง เมตตาและกรุณาเป็นหลักธรรมที่พึงอบรมให้มีขึ้นภายใน จิตบริการ คือ ระวังใจมิให้โกรธแค้น ชัดเคือง อาฆาตพยาบาท เมื่อเกิดแรงกระทบจากภาวะของจิตที่เกิดขึ้นก็พยายามสงบระงับเสีย คิดว่าตัวเองรักความสุข ต้องการความสุขฉันใด คนอื่นสัตว์อื่นก็รัก และต้องการความสุข ฉะนั้น เมื่อทำความสงบจากความอาฆาตพยาบาทและทำไมตรีจิตมิตรใจให้เกิดขึ้นได้แล้ว ก็ควรหัดแผ่จิตนั้นออกไปแก่คนอื่นสัตว์อื่น โดยเจาะจงหรือไม่เจาะจงทั่วไป ด้วยใจที่คิดปรารถนาสุขประโยชน์จิตที่มีความรักใคร่ปรารถนาจะให้สุข ย่อมมีอยู่ในตนและในคนที่เป็นที่รัก อยู่เป็นปกติ แต่ยังมีเจือด้วยราคะเสนหาบ้าง เจือด้วยอาฆาตพยาบาทในผู้อื่นสัตว์อื่นบ้าง จึงนับว่าเป็นภาวะของจิตที่เป็นสามัญธรรมดา พระบรมศาสดาทรงสั่งสอนให้ปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เป็นสามัญธรรมดาให้เป็นธรรม จิตบริการที่เป็นการเกื้อกูล คือ ให้รักใคร่ปรารถนาสุขดังกล่าวก่อให้เกิดเป็นคุณอันบริสุทธิ์ที่เกื้อกูลกว้างขวางออกไป มิให้คับแคบเฉพาะตนและคนซึ่งเป็นที่รักในวงแคบของตนหรือจำเพาะพวกของตน แต่ให้แผ่กว้างออกไปตลอดจนถึงไม่จำกัดไม่มีประมาณ และให้ปราศจากอาฆาตพยาบาท รวมถึงช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน ซึ่งเมตตาและกรุณาเป็นธรรมให้อยู่เป็นสุขและแผ่ความเย็นความสุขออกไปถึงผู้อื่นอีกไม่เพียงมีขอบเขต ไม่เพียงมีระยะเวลา ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะเช่นไร ณ ที่แห่งใด ในกาลไหน เมตตา กรุณาพึงมีได้อย่างเต็มเปี่ยมโดยปราศจาก เพราะเมตตา กรุณาไม่จำเป็นต้องอาศัยทรัพย์สินสิ่งของ เมตตา กรุณาเป็นเรื่องของจิตใจโดยบริสุทธิ์แท้ เมื่อมีจิตใจที่มีเมตตา กรุณาก็สามารถช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ ความเดือดร้อน ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเบิกบานใจ คลายทุกข์โศก คลายความกังวลใจ^{๑๙}เมตตาและกรุณา คือ ความรัก ความหวังดี ที่ปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข ความสงสารปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ จิตบริการจะต้องมีความรักและความหวังดี แก่เพื่อนร่วมงานความรักจะเกิดได้ถ้าผู้บริการรู้จักมองแง่ดี หรือส่วนดีของเพื่อนร่วมงาน^{๒๐}ด้วยจิตคิดเกื้อกูลแผ่ออกไปในสัตว์บุคคลทั้งหลาย คือ เมตตาซึ่งมีอาการเป็นความคิดเกื้อกูล ต่อจากนั้นเมื่อได้เห็นหรือได้ยินหรือได้คิดว่าเรามีความทุกข์เดือดร้อนก็ปฏิบัติช่วยบำบัดทุกข์ให้^{๒๑}

จึงกล่าวได้ว่า เมตตา กรุณา ในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการ โดยผู้ให้บริการ มุ่งช่วยเหลือ ด้วยความมีเมตตา กรุณา ปรารถนาและช่วยเหลือให้ผู้มารับบริการพ้นจากความทุกข์ ความเดือนร้อนใจจากปัญหาต่างๆ ที่มารับบริการ เมตตากรุณาจึงเป็นสิ่งที่หนุนให้^{๒๒}จิตบริการทำให้สังคมหรือองค์กรมีความสุข

สรุปได้ว่า ทาน ปิยวาจา และประโยชน์จากการนำหลักธรรมที่ทำให้จิตบริการมีความสำคัญ เป็นพื้นฐานของงานจิตบริการ เป็นหลักธรรมที่สร้างมิตรภาพ เป็นการทำประโยชน์ตน และประโยชน์ผู้อื่น หรือทำประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายให้เหมาะสม จิตบริการจะมีเมตตากรุณา โดยการ

^{๑๙}สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี, **รวมธรรมะ**, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๕๔), หน้า ๑๙๕ - ๒๐๔.

^{๒๐}พระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส, **พุทธศาสนสุภาษิต เล่ม ๑**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๓๗), หน้า ๕๒.

^{๒๑}สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช (เจริญ สุวฑฺฒโน), **รวมธรรมะ**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์ พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด มหาชน, ๒๕๔๓), หน้า ๑๙๕ - ๒๐๓.

ให้ทานแบ่งปัน การให้ความช่วยเหลือด้วยหลักเมตตา ความรัก ปราบปรามให้ผู้อื่นมีความสุข มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้เป็นวัตถุ สิ่งของ ต้อนรับ ให้อยู่เย็น ให้ความจริงใจ ต่อผู้รับบริการ ช่วยเหลือ สงเคราะห์เกื้อกูลซึ่งกันและกันให้ความช่วยเหลือต่อผู้รับบริการ ที่ประสบความเดือดร้อนเป็นทุกข์ กล่าวคำสรรเสริญ ชื่นชม ชมเชย ยกย่อง เชิดชู ด้วยกรุณา ความสงสาร ความถูกใจ ความพอใจ ด้วยความรู้สึกรักที่เกื้อหนุน คำพูดที่ไพเราะน้ำเสียงชวนฟังแสดงถึงความเต็มใจ รู้จักประโยชน์ตน ด้วยมุทิตา พลอยยินดี มีจิตบริการที่ดีต่องานบริการ ความกระตือรือร้นที่จะบริการ ด้วยอุเบกขา วางเฉย การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา หรือควรพิจารณาประโยชน์ทั้งสองฝ่าย จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ ด้วยประโยชน์ในฐานะเป้าหมายของจิตบริการด้วยความเมตตา กรุณา ในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการ เป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนา เพื่อให้จิตบริการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมาโดยไม่ต้องฝึกฝน ผู้บริการต้องมีเมตตาและกรุณา เมตตาและกรุณาในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการ คิดเกื้อกูลด้วยประโยชน์ตน และประโยชน์ผู้อื่น โดยอาการแสดงออกทางสีหน้า และสายตาที่สงบเข้มแข็ง มองด้วยสายตาอันแสดงถึงใจที่เอิบอาบด้วยความปรารถนาดีให้มีความสุข ปราศจากความมั่งร้ายที่เป็นภัยทั้งปวงทำให้องค์กรมีความสุข การปฏิบัติงานภายในองค์กรราบรื่น รวมถึงเป็นการสร้างชื่อเสียงที่ดีให้กับองค์กร

๓.๒ หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการทางพระพุทธศาสนา

หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการทางพระพุทธศาสนาในพระไตรปิฎก อรรถกถา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาประยุกต์และนำเสนอในประเด็น ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ สังคหัตถ์ ๔ กับการยึดเหนี่ยวจิตของผู้รับ

๑) ความหมายของสังคหัตถ์ ๔

พระผู้มีพระภาคเจ้า ตรัสถึง สังคหัตถ์ ๔ ไว้ว่าภิกษุทั้งหลาย สังคหัตถ์ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการนี้ สังคหัตถ์ ๔ ประการ อะไรบ้าง คือ ๑.ทาน (การให้) ๒.เพียรวิชชะ (วาจาเป็นที่รัก) ๓.อิตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) ๔.สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) ภิกษุทั้งหลาย สังคหัตถ์ ๔ ประการนี้ ทาน เพียรวิชชะ อิตถจริยาในโลกนี้และสมานัตตตา ในธรรมนั้นๆ ตามสมควรสังคหัตถ์ ธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิมสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปไว้ได้ฉะนั้น ถ้าไม่เพียงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนบถถือหรือการบูชา เพราะบุตรเป็นเหตุแต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็น ความสำคัญของสังคหัตถ์เหล่านี้ ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นอื่น ความเป็นผู้มีตนเสมอ ชื่อว่าสมานัตตตาคิดประมาณตนว่า ผู้นี้เลวกว่าเรา ผู้นี้เสมอเรา ผู้นี้ดีกว่าเราแล้วประพฤติ คือ ทำตามสมควรแก่บุคคลนั้น^{๒๓}

กล่าวได้ว่า สังคหัตถ์ ๔ เป็นหลักคำสอนในพระพุทธศาสนา ที่เป็นวิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวจิตใจของคนให้เกิดความรักความสงเคราะห์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลทุกคน ร่วมสร้างสรรค์ ประสานสังคมให้ดีขึ้น เป็นบ่อเกิดแห่งความสามัคคี ดังที่พระพุทธองค์ตรัสไว้ใน สังคหัตถ์สูตร^{๒๔} ว่า ทานญจเพียรวิชชฌจอตถจริยา จ ยา อิธ สมานัตตตา จ ฌมเมสุ ตถตถตถถถถ

^{๒๓} พ.อ. (ไทย) ๓๑/๗๒/๑๒๑.

^{๒๔} อ.จตุกก. (บาลี) ๒๑/๓๒/๓๗.

การให้ทาน การพุดจาไฟเราะ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ ในโลกนี้ความเป็นผู้มีต้นสมำเสมอในธรรมทั้งหลายนั้น ตามควร^{๒๕}

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของคำว่า สังคหัตถ์ ๔ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี หลักสงเคราะห์ มี ๔^{๒๖} คือ

๑) ทาน การให้ คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดจนให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒) ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก วาจาจุดดิ่มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผล เป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓) อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือชวนชววยช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตลอดถึงคำพูดช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔) สมานัตตตา ความเสมอภาคคือทำตนเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติสมำเสมอกันในชนทั้งหลายและเสนอความคิดในสุข ทุกข์ โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

พุทธทาสภิกขุ ได้ให้ความหมายของหลักธรรมนี้ว่า ยังมีสิ่งกลับอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ เราไว้ใจเขา เขาไว้ใจเรา เราหวังดีต่อเขา เขาหวังดีต่อเรา อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะทั่วไปเรื่อง สังคหัตถ์ ๔^{๒๗}

- การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

- การพุดจาไฟเราะ

- การบำเพ็ญประโยชน์

- การทำตัวให้เป็นมิตรหรือเป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความงดงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องห่วงเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้

สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธมฺมธโร) ได้ให้ความหมายตามหลักจริยศาสตร์สังคมของพระพุทธศาสนา เรื่อง สังคหัตถ์ ๔ หรือหลักปฏิบัติตนตามหลักจิตวิทยาสังคมเพื่อให้เกิดความนิยมชมชอบและเคารพนับถือแก่ผู้อื่นหรือสังคมของชุมชนต่างๆ คือ^{๒๘}

๑) ทาน หรือ การให้ปันสิ่งของแก่ผู้อื่นที่ควรปันเพราะทาน หมายถึง

- ธรรมทาน หรือการบริจาคทางจิตใจ

- อามิสทาน หรือการบริจาคทางวัตถุ

๒) ปิยวาจา หรือ การเจรจาด้วยคำพูดของตนต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เหมาะสมแก่กาลเทศะและเหมาะสมแก่สังคมชุมชนทุกชั้น เพื่อให้ชุมชนหรือบุคคลเหล่านั้นเคารพนับถือ

^{๒๕} อิง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^{๒๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔๒.

^{๒๗} พุทธทาสภิกขุ, **บริหารธุรกิจแบบพุทธ**, (กรุงเทพมหานคร: อตัมมโย, มปป.), หน้า ๑๕.

^{๒๘} สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธมฺมธโร), **ธรรมะสร้างเยาวชน**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๑๓.

ปิยวาจานี้ใช้กับมิตรสหายของตน ย่อมจะทำให้มิตรสหายเหล่านั้นรักใคร่ รู้จักเจรจาสุภาพอ่อนโยนกับครูอาจารย์ การใช้หลักจริยศาสตร์สังคมในเรื่อง ปิยวาจานั้นผู้ใช้จำเป็นต้องมีสติควบคุมตนเอง และสามารถบังคับจิตใจตนเองได้ทุกขณะ (Minds control or control)

๓) อุตถจริยา หมายถึง การสอนให้บุคคลนั้น มีหน้าที่ทางมนุษยสัมพันธ์ทุกระดับชั้นมีหน้าที่ช่วยเหลืออุปการะหรือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

๔) สมานัตตตา หมายถึง การปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอโดยไม่ถือตัวและให้เข้ากับสังคมของชุมชนได้ทุกชั้น

ไสว มาลาทอง ได้ให้ความหมายของหลักสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่^{๒๙}

๑) ทาน คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภ ไม่เห็นแก่ตัว เราควรคำนึงอยู่เสมอว่า ทรัพย์สินของที่เราหามาได้มิใช่สิ่งจีรังยั่งยืน เมื่อเราสิ้นชีวิตไปแล้วก็ไม่สามารถจะนำติดตัวเอาไปได้

๒) ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริง ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พระพุทธเจ้าได้ทรงให้ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างยิ่งเพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปิยวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดหลักเกณฑ์ได้แก่ เว้นจากการ พูดเท็จ เว้นจากการ พูดส่อเสียด เว้นจากการ พูดคำหยาบ เว้นจากการ พูดเพ้อเจ้อ

๓) จริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินิสัยที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

๔) สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลภ รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

พระวิริวัฒน์ รอดสุโข ได้ให้ความหมายว่าสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งใช้ในการสงเคราะห์ผู้อื่น อันจะเป็นเครื่องผูกไมตรีประสานหมู่ชนเข้าด้วยกัน คำว่า “สังคหวัตถุ” มาจากคำว่า “สังคห” ซึ่งแปลว่า สงคหเคราะห์ กับคำว่า “วัตถุ” ซึ่งแปลว่า เรื่องรวมความแล้ว สังคหวัตถุ แปลว่า เรื่องการสงเคราะห์หรือ ธรรมอันเป็นหลักในการสงเคราะห์ซึ่งมีหลักใหญ่ๆอยู่ ๔ ข้อด้วยกัน ดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงตรัสสั่งสอนแก่ภิกษุ ในกาลครั้งหนึ่งซึ่งเรียกว่า สังคหวัตถุ ๔^{๓๐} คือ

^{๒๙}ไสว มาลาทอง, **คู่มือดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๒), หน้า ๓๓.

^{๓๐}พระวิริวัฒน์ รอดสุโข, “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนา เรื่อง สังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต**, (สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐), หน้า ๒๑.

๑) ทาน หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุกคนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือกันอยู่ในด้านต่างๆ ในด้านวัตถุทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคต่างๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูด ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ให้การแนะนำในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้ การเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ทุกคนทั้งผู้ใหญ่และผู้ย่อยต่างก็ควรจะมีทานเป็นสิ่งสำคัญ

๒) ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำที่ไพเราะ ซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกัน อันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจก็เป็นวาจาที่จะไปเสียดแทงหัวใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียใจ สิ่งที่คุณคุมคำพูดของเราให้ไพเราะคือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งควรต้องมีสติอยู่เสมอ

๓) อัตถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์กันและกัน คือการทำให้เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ในทุกเวลาและทุกโอกาส

๔) สมานัตตตา หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอดันเสมอปลาย ซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้น้อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในพระพุทธศาสนาก็คือ พระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการ คือ ^{๓๑}

๑) ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาด – เหลืออุปกรณ์สิ่งของก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอกจะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันมีการให้การรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) แล้วการแบ่งปันสิ่งของต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อน โดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นการให้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย

๒) ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดีๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

๓) อัตถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge)

^{๓๑}อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่ ๑๒, ฉบับที่ ๖๘, (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๐), หน้า ๔๓ - ๔๖.

เป็นสิ่งที่ต้องทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อรรถจริยา” แล้วก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ขาดความรู้แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียนได้ว่าทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

๔) สมานัตตา คือ การมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอดันเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกันและเป็นการสร้างความไว้วางใจกันเชื่อใจกัน (Trust) เพราะคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่ผู้ให้บริการในองค์กรเป็นผู้ที่มีใจเป็นทาน พร้อมทั้งจะให้ให้ความช่วยเหลือ ด้วยความตั้งใจดีปรารถนาดี คอยไตร่ถามความทุกข์ร้อนด้วยใจที่มีเมตตา พร้อมปลอบประโลมใจด้วยถ้อยคำแสดงความปรารถนาให้พ้นทุกข์ พร้อมคอยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยไว้วางใจ มีความสม่ำเสมอ อย่างเสมอดันเสมอปลายจริงใจต่อผู้รับบริการ เคยช่วยเหลืออย่างไรดูแลแบบไหน ก็ปฏิบัติเหมือนเคย คอยสอบถามติดตามผลผู้รับบริการด้วยความห่วงใยให้เกิดความเท่าเทียมกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการบริการหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่เกิดการขัดแย้งกันเอาความดีความชอบว่าเป็นผู้บริการทำงานนั่นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นผู้ให้บริการก็จะเป็นการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น การบริการที่มีความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น ผู้ให้บริการจะมีความรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานบริการของตนเองและองค์กรดีขึ้น ผู้ให้บริการที่ทำตัวอยู่ที่ไหนก็เป็นที่รักของผู้รับบริการจาก คำถามหาเสน่ห์ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔

คำถามหาเสน่ห์ ทำตัวอยู่ที่ไหนก็น่ารักหรือเรียกว่า “สังคหวัตถุ ๔”^{๓๒}

๑. เจื้อจวน หรือ ทาน แปลว่าการให้ คือให้รอยยิ้ม เพื่อแสดงถึงความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อุดหนุนจุนเจือผู้อื่นด้วยการยินดีให้สิ่งต่างๆ ตามสมควรทั้งอาวาสถาน คือให้สิ่งของ และธรรมทาน คือ ให้ข้อคิดหรือความรู้ในโอกาสอันควร ไม่เป็นคนตระหนี่ถี่เหนียว พระพุทธเจ้าพระองค์ทรงสอนว่า “ทพมานะ ปิโย โหติ. ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก” อยากรมีเสน่ห์ให้คนรักจึงต้องรู้จักเจื้อจวน

๒. ปากหวาน หรือ ปิยวาจา แปลว่า การพูดจาน่ารัก คือ ต้องพูดจากับผู้อื่นด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานหรือภาษาดอกไม้ แสดงความอ่อนน้อมมีมิตรไมตรี ปรารถนาดีต่อกัน เช่น พูดจามีหางเสียงนะค่ะ นะครับ ได้ค่ะ พูดมีน้ำใจ ไม่เป็นไรครับ ผมช่วยไหมครับ ยินดีช่วยค่ะ พูดจา มีสัมมาคารวะ สวัสดิ์ค่ะ ยินดีที่รู้จักครับ ไปไหนมาค่ะ ของอนุญาตนะค่ะ พูดจามีความปรารถนาดี

^{๓๒} ญาณ ภัทร ยอดแก้ว, คำถามหาเสน่ห์ (Happiness), [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://swhppinesss.Blogspot.Com/2011/01/blog-post-03.html>, [๑๗ ม.ค. ๒๕๖๐].

โชคดีนะครับ ยินดีด้วยนะคะ ไม่เป็นไรนะคะ ขอให้ประสบความสำเร็จนะครับ ดังนั้นเป็นต้น เพราะปกติของคนโดยทั่วไป ไม่มีใครชอบให้คนอื่นพูดคำหยาบกับตน แม้เราก็เป็นเช่นนั้นเหมือนบทกลอนสุนทรภู่ที่ว่า “อันอ้อยตาลหวานลิ้นแล้วสิ้นซาก แต่ล้นปากหวานหูไม่รู้หาย” อยากให้คนรักนับหน้า นับถือ ก็ต้องปากหวานเข้าไว้และมีความจริงใจด้วย

๓. ช่วยงาน หรือ **อัตถจริยา** แปลว่า การบำเพ็ญประโยชน์ คือ สิ่งใดที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อื่น โดยเฉพาะสิ่งที่เป็นงานเป็นการ เราไม่ควรนิ่งดูเฉยจะต้องช่วยชวนช่วยตามสมควร แม้เป็นหน้าที่ของเราหากช่วยได้ก็ควรช่วยยิ่งในคราวที่เราต้องการความช่วยเหลือด้วยแล้ว ต้องให้ความช่วยเหลือกันทั่วถึง โดยไม่ได้หวังให้เขารักหรืออยากให้เกิดเสน่ห์แก่ตน แต่ผลของความไม่เห็นแก่ตัวเอาตัวเข้าช่วยงานเขานั้น ย่อมทำให้เกิดความรักความหวังดีขึ้นโดยธรรมชาติ

๔. สมานตน หรือ **สมานัตตตา** แปลว่า การวางตนเสมอ คือ วางตนให้เสมอภาคเข้ากับเขาได้หากมีบางอย่างที่เข้ากันไม่ได้ต้องสมาน ปรับเปลี่ยน ปรับปรุงให้ลงรอยกัน ทั้งด้านพฤติกรรม และความคิดเห็น ไม่แสดงอาการโอ้อวด ถือดี ยกตนข่มท่าน อีกนัยหนึ่งหากอยู่ในฐานะผู้น้อยก็ควรวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ มีสัมมาคารวะ นอบน้อมถ่อมตนเสมอต้นเสมอปลายผู้ประพฤติดีย่อมเป็นที่รักของคนทั้งหลายแน่นอน

พระเทพดิลก (ระบแบบ ฐิตญาโณ)ได้ความหมายว่า สังคหัตถ์ ๔ นี้พระพุทธเจ้าทรงอุปมาเหมือนกับพาหนะที่จะนำคนไปสู่ความสุขความเจริญในโลก เพราะสังคมของมนุษย์เราจำเป็นต้องอิงอาศัยธรรมะทั้งสี่ประการนี้ ทรงชี้ข้อบกพร่องที่ตรงกันข้ามว่า ถ้าหากว่าสังคมปราศจากเสียซึ่งธรรมทั้งสี่ประการแล้ว แม้มารดา บิดา ก็จะไม่ได้รับการนับถือบูชาจากบุตรธิดา โลกจะอยู่ไม่ได้เลย จึงเรียกว่าธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์ก็มีอยู่ ๒ ฝ่าย คือ^{๓๓}

อามิสสังคหะ คือ สงเคราะห์ด้วยวัตถุสิ่งของ

ธัมมสังคหะ คือ สงเคราะห์โดยธรรม ถ้าเรามองในแง่ของคนที่มีแสงหาที่พึ่ง สิ่งนี้ก็เป็น การสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของคน เช่น ต้องการความรักและได้รับความรักความอบอุ่น ความปลอดภัย ต้องการที่พึ่งพำนักอาศัย ต้องการพักผ่อนหย่อนใจ หรือว่าต้องการร่วมกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น ก็ต้องมีธรรมะ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยว หลักที่จะให้เกิดการยึดเหนี่ยวทางใจกันขึ้นมาสรุปรวมอยู่ที่ สังคหัตถ์ แม้แต่แนวคิด การแสวงหาเครื่องรางของขลังที่ชาวบ้านเขาแสวงหากัน แนวของพระเครื่องนั้น คือ เมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี แคล้วคลาดจากภยันตรายทั้งหลายได้องค์ธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ คือ

๑. ทาน การให้ เป็นลักษณะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ของแก่คนอื่นที่ควรแก่การให้ การให้มิอยู่ ๒ อย่างใหญ่ๆ คือ

๑.๑ การให้ด้วยจิตคิดอนุเคราะห์ หมายถึง การอนุเคราะห์ การสงเคราะห์ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ด้วยอัธยาศัยไมตรีโอบอ้อมอารีต่อบุคคลเหล่านั้น เขาประสบความสำเร็จความขาดแคลน ก็สงเคราะห์เขาเท่าที่จะสงเคราะห์กันได้ และบางครั้งเป็นเรื่องของอัธยาศัยไมตรี ในทำนองที่แบ่งกันกินแบ่งกันใช้ เพื่อนบ้านใกล้เคียงกันมีของอะไรก็แบ่งกันกินแบ่งกันใช้

^{๓๓}พระเทพดิลก (ระบแบบ ฐิตญาโณ), **ธรรมปริทัศน์**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖๒.

เป็นการสร้างอหังการที่คนไทยเราถือว่า “รู้คนดีกว่ารู้สิ่งกะลือ รู้เหล็กกำแพง” อย่างบ้านในชนบทเห็นได้ชัดมาก ถ้าไม่มีหนอนบ่อนไส้ ไม่มีใครสามารถขโมยได้ เพราะถึงขโมยก็ออกไปนอกหมู่บ้านไม่ได้ ประเดี๋ยวก็จับได้ นี่คือลักษณะโครงสร้างสังคมไทยที่เรานิยมเอาธรรมะไปสั่งสอนกันมา ก่อให้เกิดเป็นความปรารถนาดี ความหวังดีต่อกันว่า “เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี” การอนุเคราะห์ คือ แสดงความมีน้ำใจ และการสงเคราะห์ให้ในกรณีที่เขาขาดแคลน เราก็อ่อนน้อม

๑.๒ การให้เพื่อบูชาคุณความดี เช่น การทำบุญตักบาตร การให้อาหารให้เสื้อผ้าแก่พ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย ในวันตรุษสงกรานต์ การเสียภาษีให้แก่รัฐ เหล่านี้เป็นการให้ด้วยสำนึกถึงคุณความดี การให้ก็เป็นปฏิบัติธรรมะเหมือนกัน อย่างลืมนะ ขอบข่ายของการให้พอถึงจุดหนึ่งเมื่อเราเป็นพวกเดียวกับเขาแล้ว หนักนิตเบาหน้อยก็ทนกันไปกลายเป็น “อภัยทาน” คือ การให้อภัย เมื่ออภัยกันได้ ก็เข้าอกเข้าใจกัน ต่อมาก็กลายเป็น “ธรรมทาน” คือ จะพัฒนาไปจากจุดที่วัตถุนาน แต่มาถึงจุดหนึ่ง สามารถกล่าวตักเตือนกันได้ อย่างคนเฒ่าคนแก่ในท้องถิ่นชนบท ท่านสามารถจะดูเด็กที่เหมือนกับลูกหลานของท่านได้ เวลามีปัญหากรณีพิพาทอะไร ท่านผู้ไปพูด บางทีก็เลิกแล้วต่อกันได้ นี่เพราะอะไร เพราะท่านผู้นี้ได้สร้างสมบารมีด้วยการสงเคราะห์ในเชิงวัตรธรรมมาก่อน มีการให้อภัยในความผิดพลาดบกพร่อง อยู่ในฐานะที่ว่าตักเตือนกันได้ คนเรากว่าจะปรับตัวขึ้นมาอยู่ในจุดนี้ได้ก็ต้องใช้เวลาสร้างบารมีพอสมควร หลวงพ่อบางองค์ในต่างจังหวัด มีการมีงานภายในวัด ตำรวจไม่ต้องมาตรวจการณ์ ไม่ต้องมาทำอะไร หลวงพ่ออยู่องค์เดียวใครไม่กล้าทำอะไรหรอก จะไปก่อเรื่องก่อราวขึ้นไม่ได้ อย่างนี้หลวงพ่อก็ต้องมีบารมีอยู่มากจนเด็กๆ เรียกหลวงปู่หมดแล้ว ฉะนั้นสมภารในต่างจังหวัดจึงจำเป็นจะต้องเป็นพระแก่ ๆ เพราะเป็นเรื่องของบารมี ถ้าไม่มีบารมีเราทำงานไม่ได้ อยู่เป็นหลวงปู่แล้วสามารถที่จะควบคุมอะไรใครก็ได้

๒. ปิยวาจา เจรจาที่อ่อนหวาน ตรงกันข้ามกับคำหยาบแต่ในเชิงปฏิบัติแล้ว ปิยวาจา คือ เจรจาถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รักผู้กล่าวด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ แต่ถ้าหากว่าพูดด้วยความรัก หวังดีปรารถนาดี ถือว่าเป็นธรรมเครื่องสงเคราะห์กัน ถ้าหากอหังการเริ่มมีความรัก ความปรารถนาดีต่อไปจะกระจายตัวไปเอง คือ จะพูดคำสัตย์ คำจริงเอง จะไม่ยุยงให้คนเหล่านั้นเขาแตกแยกกันเพราะรัก หวังดีต่อเขาจะพูดเฉพาะเรื่องที่มีประโยชน์ มันก็จะกระจายตัวเอง เป็นวจีสุจริตครบทั้งสี่ แต่เริ่มที่ปิยวาจา คือ วาจาอันเกิดจากใจที่มีความรักและหวังดี ปิยวาจาบางครั้งถ้อยคำอาจไม่ไพเราะ ไม่อ่อนหวาน หากพูดด้วยความปรารถนาดี หวังดี ยังอยู่ในขอบข่ายของปิยวาจา

๓. อตถจริยา ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่าทั้งกายกรรม วจีกรรม มโนกรรม ก็ช่วยเหลือชวนช่วยในกิจการงาน อย่างในบ้านในเมืองเรา เราก็อ่อนน้อมกัน ไถนา ก็ช่วยเหลือนกันไถนา มีกิจการอะไรก็ตาม เช่น ปลุกบ้านต่างจังหวัดบ้านหลังหนึ่งขนาด ๒-๓ ห้อง ปลุกไม่กี่วันก็เสร็จ เพราะมาช่วยเหลือนกัน นี่เรียกว่าประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์ด้วยกันด้วยวาจา คือ พูดในทางที่เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แนะนำชี้แจงแสดงผล การกระทำบางอย่างต้องคิดใจเขาใจเรา เช่น อยู่ใกล้เคียงเพื่อนคนหนึ่งต้องการจะอ่านหนังสือเราเขย่าวินัยเสียงลั่น ไม่เป็นอตถจริยา เพราะทำลายประโยชน์อีกฝ่ายหนึ่งที่เขาจะพึงได้ ข้อนี้ชั้นของวินัย มีวินัยบางข้อเสริมอตถจริยา เช่น ภิกษุรูปหนึ่งกำลังท่องปาฏิโมกข์อยู่ เราไปชวนคุย เป็นการทำลาย

ประโยชน์ ท่านก็ปรับเป็นอาบัติปาจิตตีย์ นั่นคือ สอนให้ประพัตติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน เกื้อกูลกัน ในบางครั้งบางคราว เราไม่สามารถจะทำได้ แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์เขา เช่น เราช่วยเหลือเขาไม่ได้ แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์ของเขาอย่างนี้พออยู่กันภายในสังคมได้อย่าลืมว่า ตัวประโยชน์ที่มักจะพูดเพื่อประโยชน์ เพื่อเกื้อกูล เพื่อความสุข แก่ข้าพเจ้าทั้งหลาย การกระทำอะไร ต้องมุ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับการกระทำเหล่านั้น เมื่อเห็นว่าเป็นประโยชน์เกื้อกูลแก่คนอื่นก็กระทำ เช่น ช่วยสร้างสะพานบ้าง ชวนกันขุดถนน ขุดลอกคูคลองบ้าง ล้วนเป็นคุณความดีที่เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจให้คนอื่นเขาเกิดความนิยมนับถือ นี่เป็นอรรถจริยา คือประพัตติสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งประพัตติเพียงฝ่ายเดียว แต่ทุกคนก็ต้องประพัตติให้เป็นประโยชน์ต่อกัน

๔. สมานัตตตา ความมีตนสม่ำเสมอ ไม่ถือตัว ได้แก่การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ควรจะเป็นและที่ตนเป็นไม่แสดงอาการขึ้นๆ ลงๆ ๓ วันดี ๔ วันร้าย กำหนดทิศทางลมไม่ค่อยถูก ว่าจะเอาอย่างไรกันแน่ อีกหนึ่งอย่าง คือ ไม่ลืมนั่น เช่น เคยเป็นเพื่อนเป็นฝูงกันมาพอได้ทีหน่อยก็ลืมนั่นเพื่อน ต้องแสดงอหิยาศัยไมตรีให้ปกติ แม้คนไม่ชอบพูดชอบคุยอะไรก็ต้องทักทายปราศรัย เรื่องที่ออกจะปฏิบัติยาก ดุริทานเปรียบเทียบออกจะฟังง่าย บางเรื่องเป็นการยอมรับนับถือฐานะกัน อย่างสหาย ๓ คน เป็นขอทาน คนหนึ่งราชธมาเกย ได้เป็นพระราชา อีกคนหนึ่งคิดว่าเพื่อนเราเป็นพระราชา ก็แบ่งแต่งตัวขอทานเข้าไป อันนี้เป็นการไม่ให้เกียรติ ไม่ยกย่องเพื่อนในฐานะที่ชอบที่ควร เพื่อนก็ให้เงินหน่อยหนึ่งแล้วไล่ออกจากเมืองไปเลย อีกคนหนึ่งนับถือว่าเพื่อนก็คือเพื่อน แต่ในที่ต่อสาธารณชน ก็ต้องวางตัวให้ความเคารพรับถือตามสมควรแก่ฐานะของเพื่อน นี่คือ เป็นหลักของสมานัตตตา วางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ตนเป็นไม่ใช่ว่าพอมีสมานัตตตาแล้วสมภารจะลงเล่นกับลูกวัด คือ ต้องวางตนเหมาะสมแก่ฐานะอีกประการหนึ่งก็คือ ไม่ถือตัวเกินไป เวลาได้ดีไม่หลงตัว ลืมนั่น คางคกขึ้นวอมะพร้าวต้นตง ยางคต้นมี ขี้เข้าได้ดี ที่โบราณพูดว่า คางคกขึ้นวอ คือ ถ้าทำอะไรๆ มันเกินๆ ไป ก็เสียหลักของ สมานัตตตา แทนที่ตนจะเกิดความนับถือ กลับไม่พอใจชิงชังเอาได้หลักธรรมนี้เป็นการปฏิบัติของคน แต่ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งเป็น ทุกฝ่ายต้องแสดงออกซึ่งอหิยาศัยเหล่านั้น เช่น เพื่อนกันก็ต้องเสมอต้นเสมอปลาย แสดงความเป็นกัลยาณมิตร แม้ในยามวิบัติก็ไม่ทอดทิ้งกัน หลักของสมานัตตตา คือ มีตนเสมอ แต่ต้องไม่วางตัวต่ำเกินไป เพื่อต้องการให้คนอื่นเขาเห็นว่าเราไม่ถือเนื้อถือตัวเล่นหัวจนไม่เป็นเวลา วางตัวสูงเกินไปก็เสีย

คุณธรรมทั้งสี่ประการนี้ มีในบุคคลใดก็ตาม จะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนไว้ได้ ก่อให้เกิดความเคารพ ความรัก ความนับถือต่อกันและกัน เป็นเหมือนพาหนะที่จะนำพาคนไปสู่ความสุขความเจริญที่ต้องการได้ เป็นจุดยืนเหนี่ยวทางใจ ภายในจากครอบครัวเป็นต้นไปจนถึงสังคมคนกลายเป็นพระเครื่อง ๔ องค์ ที่ก่อให้เกิดผลทางเมตตามหานิยม คงกระพันชาตรี และแคล้วคลาดแท้ ๆ ทั้งเป็นพุทธวิธีครองใจคน เป็นจุดที่ยึดเหนี่ยวน้ำใจคนไว้ได้

อริศรี เกตุศรีพงษ์ ได้กล่าวในวารสาร “สังคหวัตถุ ๔: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้” ไว้ว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะคำว่า ทาน ก็คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของรวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาดเหลืออุปกรณ์สิ่งของ ก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอก จะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

ต่อกัน มีการให้และรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ ประสบการณ์ อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อน โดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย^{๓๔}

สรุปได้ว่าความหมายของ สังคหวัตถุ ๔ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้บุคลากรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยการสงเคราะห์ อนุเคราะห์ ช่วยเหลือให้ผู้อื่น ได้แก่ เจือจาน หรือทาน แปลว่า การให้ คือ ให้อย่างดี อันแสดงถึงความมีน้ำใจด้วยการยินดีให้สิ่งต่างๆ ตามสมควรปากหวาน หรือปิยวาจา แปลว่า การพูดจาน่ารัก คือ ต้องพูดกับผู้อื่นด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานหรือภาษาดอกไม้ แสดงความอ่อนน้อมมีมิตรไมตรี ปราศจากดีต่อกัน ช่วยงาน หรืออัตถจริยา แปลว่า การบำเพ็ญประโยชน์ คือ สิ่งใดที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อื่นสมานตน หรือสมานัตตตา แปลว่า การวางตนเสมอ คือวางตนให้เสมอภาคเข้ากับเขาได้หากมีบางอย่างที่เข้ากันไม่ได้ต้องปรับเปลี่ยน ปรับปรุงให้ลงรอยกัน ทั้งด้านพฤติกรรมและความคิดเห็น หลักการบริการที่ดีต้องให้ความช่วยเหลือ สงเคราะห์กับผู้ที่ประสบความทุกข์ยาก ลำบาก จะทำให้ได้รับความนิยมนิยมชอบเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้ขอรับบริการ จึงถือได้ว่าหลักสังคหวัตถุ ๔ นี้ เป็นคาถามหาเสน่ห์ที่สามารถนำมาส่งเสริมงานบริการเพื่อจะช่วยสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

๒) ความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔

ความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ นี้ มีนักวิชาการทางพุทธศาสนา ได้กล่าวไว้หลายท่าน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและขอเสนอ ดังนี้

๑. ความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องผูกใจ

โดยสังคหวัตถุ ให้ความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวสงเคราะห์ผูกใจเนื่องจาก สังคหวัตถุ ๔ ในข้อแรก คือ การแบ่งปัน สมดังพุทธศาสนสุภาษิตที่ว่า “ทพมานโน ปิโย โหติ. ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก”^{๓๕} ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน การสงเคราะห์ “ทาน” ในสังคหวัตถุข้อนี้ ได้แก่ การให้ทุกประเภท คือให้เพื่อสงเคราะห์ผู้รับ เจตนาของการให้อยู่ที่ต้องการยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้รับเป็นสำคัญ เช่น ญาติพี่น้องแบ่งปันสิ่งของเครื่องใช้หรือเฉลี่ยข้าวปลาอาหารแก่กัน เป็นต้น

อานิสงส์ของอามิสทาน พระพุทธองค์ทรงแสดงอานิสงส์ของอามิสทานไว้ ๕ ประการ แก่สัทธานาธิบดีแห่งนครเวสาลี ดังนี้

- (๑) ผู้ให้ย่อมเป็นที่รักที่พอใจของคนเป็นอันมาก
- (๒) คนดีทั้งหลายย่อมพอใจคบหาสมาคมกับเขา
- (๓) ชื่อเสียงอันดีงามย่อมพุ่งขจรไป
- (๔) เป็นผู้แก่กล้ากล้า เมื่อเข้าที่ประชุมไม่เก้อเขิน
- (๕) เมื่อสิ้นชีพย่อมเข้าถึงสุคติโลกสวรรค์

^{๓๔} อริศรี เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๕๐), หน้า ๔๓.

^{๓๕} อัง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๔๔/๓๕-๓๖.

๒. ความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องสมานมิตร

ในสังคหวัตถุ ๔ ในข้อที่ ๒ นั้นให้ความสำคัญในการสร้างมิตรภาพให้กับหมู่คณะ เป็นเครื่องสมานมิตรให้ความมั่นคงในหมู่คณะเกิดความสามัคคี สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย ผลักดันให้องค์กรเกิดความสมัครสมานสามัคคีได้เป็นอย่างดี สังคหวัตถุในข้อนี้คือ **ปิยวาจา** คือการเจรจาไพเราะ คำพูดที่น่ารัก ได้แก่การพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยน ทำให้ผู้ฟังเกิดความเบิกบาน สำราญใจ คำพูดที่เราพูดกันอยู่ทุกวันนี้มี ๒ ชนิด คือ

(๑) คำพูดออกไปแล้วทำให้คนฟังเกลียดชังคนพูด คือ คำพูดที่ทำให้คนฟัง เกลียดคนพูด หมายถึง คำที่ไม่สุภาพต่างๆ ซึ่งรวมเรียกว่า “คำหยาบ” มีหลายชนิด เช่น คำด่า คำประชด คำกระทบ คำแดกดัน คำหยาบช้าต่างๆ คำพวกนี้รวมเรียกว่า อัปปิยวาจา คือ คำพูดไม่เป็นที่รัก

(๒) คำพูดที่พูดออกไปแล้วทำให้คนฟังรักคนพูด คือ คำพูดที่เป็น ปิยวาจา ตามนัยแห่งสังคหวัตถุข้อนี้หมายถึงคำพูดที่อ่อนโยน ตรงกันข้ามกับคำพูดหยาบคายดังกล่าวมานั้น เช่น คำว่า คุณ ท่าน เธอ ผม ดิฉัน เรา ข้าพเจ้า ตลอดจนคำอื่นๆ ตามที่นิยมกันว่าสุภาพในหมู่ชนนั้นๆ เช่น ขอบคุณ ขอบใจ ขอโทษ ขอภัย ครับ ค่ะ เป็นต้น รวมความว่าเป็น ปิยวาจา คือ คำที่ไพเราะ จับใจที่ผู้ฟังเกิดความสบายใจประทับใจนั่นเอง

๓. ความสำคัญในฐานะสร้างความรักในสังคม

การสร้างความรัก ความสามัคคีในสังคมให้คนในสังคมเกิดความรัก สามัคคี ประองดองกันอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสงบสุข หลักสังคหวัตถุ ๔ ในข้อที่ ๓ นั้นช่วยให้ผู้ให้บริการรู้จักหน้าที่ของตนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทำให้เกิดความประทับใจในองค์กร ซึ่งสังคหวัตถุในข้อที่ ๓ ได้แก่ **อถถจริยา** แปลว่า ประพฤติประโยชน์ ได้แก่ การบำเพ็ญประโยชน์ ธรรมะข้อนี้มุ่งถึงการปรับปรุงตัวเอง ๒ ประเด็นคือ

(๑) การทำตนให้เป็นคนมีประโยชน์ หมายความว่า ทำให้ตัวเรามีค่ามีราคามีความดีที่พอจะเป็นประโยชน์แก่คนอื่นได้ด้วยวิธีทำตัวให้เป็นคนมีประโยชน์อาจทำได้หลายวิธี เช่น การศึกษาอบรมและการฝึกฝนตน ให้เป็นคนมีสมรรถภาพพอที่จะช่วยคนอื่นได้ เมื่อรวมความแล้วคนมีประโยชน์ก็คือ คนมีกำลังในตัว คือ มีกำลังกาย มีกำลังความคิด มีกำลังปัญญา มีกำลังทรัพย์ ฯลฯ

(๒) การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ หมายความว่า การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์เรื่องนี้เป็นเรื่องจ่ายกำลังออกไปช่วยคนอื่น คนใจกว้างจึงทำได้ ส่วนคนใจแคบเห็นแก่ตัวทำไม่ได้ การทำสิ่งเป็นประโยชน์แก่คนอื่นนั้น โปรดอย่าเข้าใจว่าต้องถึงกับยอมตัวเองเป็นคนใช้ของคนอื่น ไม่ใช่อย่างนั้น ความมุ่งหมายเพียงเพื่อบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่คนอื่น แสดงอหยาตย์อันน่ารักน่านับถือเท่านั้น

การบำเพ็ญประโยชน์ดังกล่าวนี้ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนบ้านในคราวมีกิจ ช่วยบอกกล่าวสั่งสอนวิชาความรู้ช่วยหางาน ช่วยแนะทางอาชีพให้ คนที่บำเพ็ญประโยชน์จะต้องปฏิบัติตนเองอย่างหนึ่งคือ เว้นจากการกระทำที่จะเป็นภัยแก่ผู้อื่นเสียทั้งสิ้น แม้แต่ของเล็กน้อย เช่น ทิ้งเศษแก้วตามถนนหนทาง หรือทำลายสิ่งที่เป็นสาธารณะประโยชน์ให้เสียหาย

๔. ความสำคัญในฐานะการจัดความเห็นแก่ตัวและถือตัว

การให้บริการในองค์กรนั้นผู้ให้บริการนอกจากจะต้องปฏิบัติตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ทั้ง ๓ ข้อข้างต้นแล้วจะต้องปฏิบัติตามสังคหัตถ์ ๔ ในข้อสุดท้ายซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการกำจัดความเห็นแก่ตัวและไม่ถือตัวในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจเมื่อมารับบริการเกิดความคุ้นเคยกันเหมือนญาติพี่น้องกันในการทำงาน หลักสังคหัตถ์ ๔ ข้อสุดท้ายคือ **สมานัตตตา** แปลว่า ความเป็นผู้มีตนเสมอโดยความหมายทางปฏิบัติ ผู้ศึกษาควรจำไว้ว่า สมานัตตตา คือ การวางตัวสมกับฐานะ คือหมายความว่ามีความเป็นเช่นไร เช่น เป็นลูก เป็นพ่อ เป็นแม่ เป็นครู หรือเป็นศิษย์ เป็นต้น ก็ให้วางตัวสมกับที่ตัวเป็น อย่าเย่อหยิ่งจองหองเกินฐานะ อย่าปล่อยให้ต่ำต้อย น้อยหน้าจนเกินดี การปรับปรุงตนเอง วางตนเองให้พอเหมาะสมกับฐานะของตัวเองนั้นแหละ คือ สมานัตตา สอดคล้องกับ ความสำคัญของสังคหัตถ์ ๔ ได้แก่คือ ทาน การให้๑ เปยวชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก๑ อตถจริยา ความประพฤติประโยชน์๑ สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ๑ ดังนั้น การให้๑ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก๑ ความประพฤติประโยชน์๑ในโลกนี้๑ ความเป็นผู้มีตนสม่าเสมอในธรรมนั้นๆ ตามสมควร๑ ธรรมเหล่านั้นแหละ เป็นเครื่องสงเคราะห์โลกประดุจสลักเพลาคบคุมรลที่เล่นไปอยู่ไว้ได้ ฉะนั้นถ้าธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ ไม่พึงมีไซ้รมารดาหรือบิดาไม่พึงได้ความนับถือหรือบูชาเพราะเหตุแห่งบุตร ก็เพราะเหตุที่บัณฑิตพิจารณาเห็นธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ ฉะนั้นพวกเขาจึงถึงความยิ่งใหญ่ และเป็นที่น่าสรรเสริญ^{๓๖}

สรุปได้ว่า ความสำคัญของสังคหัตถ์ ๔ ทาน การให้ มีความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยว ผูกใจ โดยผู้ให้ยอมเป็นที่รักที่พอใจของคนทั่วไป มีกัลยาณมิตรคบค้าสมาคมด้วย เป็นการสร้างชื่อเสียงอันดีงามเมื่อเข้าหมู่คณะก็จะได้รับการต้อนรับอย่างไม่เก้อเขินเมื่อสิ้นชีพยอมเข้าถึงสุคติ ปิยวาจา การใช้ถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน เป็นเครื่องสมานมิตรให้เกิดความมั่นคงในหมู่คณะ ด้านความสามัคคี ด้วยคำพูดที่ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง ได้ฟังแล้วเกิดความสุขใจ อตถจริยา การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นการสร้างความรักโดยประพฤติตนให้เป็นคนมีประโยชน์ ทำตนให้มีสมรรถภาพ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างเต็มใจ สมานัตตตา การมีความเสมอต้นเสมอปลาย เป็นหลักยึดเหนี่ยวจิตใจที่สำคัญให้ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตนให้สม่าเสมอ เพราะการปฏิบัติตนสม่าเสมอ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการให้บริการเพราะผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ การเอาใจใส่ดูแล ติดตามอย่างใส่ใจ ให้กำลังใจกัน ด้วยอาการยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้การบริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เท่าเทียมกัน ปฏิบัติตัวอย่างสม่าเสมอไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้งานบริการประทับใจแก่ผู้รับบริการจะทำให้องค์กรและสังคมน่าอยู่ต่อไป

^{๓๖} ๐. จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗-๓๘.

๓) องค์ประกอบของสังคหวัตถุ ๔

๑. ทาน

ทาน แปลว่า การให้ จัดเป็นบุญเป็นกุศล เป็นความดีอย่างหนึ่ง หมายถึง เจตนาที่เป็นเหตุให้เกิดการให้ก็ได้ หมายถึงวัตถุ คือสิ่งของที่ให้ก็ได้ ทานจึงมีความหมายที่เป็นทั้งนามธรรมและรูปธรรม ถ้าหมายถึงเจตนาที่ให้ก็เป็นนามธรรม ถ้าหมายถึงวัตถุที่ให้ก็เป็นรูปธรรม ในที่นี้จะขอกล่าวถึงทานในความหมายทั้งสองอย่างนี้รวมๆ กันไป ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มนापทายี ลกเต มนাপ ” แปลว่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่น่าพอใจ^{๓๗}

ทาน เป็นกิริยาศัพท์ แปลว่า ให้ เป็นนามศัพท์ แปลว่า ของที่ให้ กิริยาที่ให้ไม่คิดเอาคืนกลับมา กล่าวโดยสามัญแห่งไวยาหารว่า ทาน ในทานนั้นมีพรรณนาไว้โดยนิพจนะว่า ทิยติ เอเตนาติ = ทาน วัตถุนั้น ๆ มีข้าวน้ำ เป็นต้น อันบุคคลทั้งหลายยอมให้ด้วยธรรมชาตินี้เป็นเหตุ เพราะเหตุ นั้น ธรรมชาตินั้น จึงชื่อว่าทาน ธรรมชาตินี้เป็นเหตุให้ซึ่งวัตถุนั้นแห่งบุคคลผู้ให้บริจาค เจตนามีไทย ธรรมทานวัตถุเป็นสหาย ชื่อว่าทาน^{๓๘}

วคิน อินทสระ ให้ความหมายเกี่ยวกับเรื่องทานไว้ว่า^{๓๙} ทาน ตามตัวอักษรแปลว่า การให้ จำแนกเป็นการให้สิ่งของเครื่องอุปโภค เรียกว่า อามิสทาน การให้ธรรม คำแนะนำ สั่งสอน ชักจูง ในทางที่ดีเรียกว่า ธรรมทาน การให้อภัยไม่ถือโทษล่วงเกินของผู้อื่น โดยเฉพาะเมื่อเขาทำผิดแล้ว มาขอโทษ เรียกว่า อภัยทาน การงดเว้นไม่เบียดเบียนชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่นก็เป็นอภัยทาน เหมือนกันอามิสทาน การให้วัตถุสิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภครวมเรียกว่า ปัจจัย ๔ นั้นเป็นความจำเป็นสำหรับผู้อยู่ร่วมกันตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปเป็นการแสดงน้ำใจต่อกัน ทำให้ผู้มีใจผูกพันกัน ในด้านความสามัคคีคุณ การให้ด้วยวัตถุ ๓ อย่าง การให้วัตถุสิ่งของผู้ให้ยอมมีวัตถุประสงค์ต่างกัน ให้เพื่ออนุเคราะห์บ้าง ให้เพื่อสงเคราะห์บ้าง ให้เพื่ออุปัชฌาย์บ้าง การให้บริการแก่คนลำบากยากจน แร้นแค้นที่ปากหนามาพึ่งพึ่งขอความช่วยเหลือ ให้เขาพ้นจากความลำบากด้วยความกรุณาเรียกว่า ให้เพื่ออนุเคราะห์ การให้แก่คนเสมอกันเพื่อรักษาไมตรีและน้ำใจกันไว้เป็นการแบ่งปันเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ กันตามโอกาสที่มาถึงเขาเรียกว่า ให้เพื่อสงเคราะห์ ทาน ๓ ประเภทหรือทายก ๓ จำพวก

๑) ทานทาสะ บางที่เรียก ทาสทาน ทานหมายถึงการให้ของเลวเป็นทาน คำว่าเลว นั้นหมายถึงเลวกว่าที่ตนบริโภคใช้สอยเอง ที่ท่านเรียกทาสทานเพราะอธิบายว่าตกเป็นทาสของความ ตระหนี่

๒) ทานสหาย บางที่เรียกสหายทาน หมายถึงการให้ของที่เสมอกันอย่างเดียวกันกับที่ ตนบริโภคใช้สอยตนบริโภคใช้สอยอย่างไร เมื่อถึงคราวจะให้ผู้อื่นก็ให้อย่างนั้น เหมือนการให้แก่ เพื่อนฝูง ผู้ให้ของเช่นนั้นท่านเรียกว่าทานสหาย

๓) ทานสามมี บางที่เรียก สามิทาน การให้ของที่ดีกว่าตนบริโภคใช้สอย ส่วนมากเมื่อ จะให้แก่ผู้ควรเคารพ ทายกมักให้ของดีเท่าที่ตนจะหาได้ เช่น ของที่นำไปให้มารดาบิดา ครูอาจารย์ พระสงฆ์หรือนักพรตผู้ประพฤติธรรม

^{๓๗} ๐.ปญจก. (บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕., ๐.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

^{๓๘} ๐.ปญจก. (บาลี) ๒๒/๔๔/๔๕., ๐.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๔๔/๗๒.

^{๓๙} วคิน อินทสระ, การทำบุญให้ทาน, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สร้างสรรค์บุ๊คส์ บจก, ๒๕๔๔),

อามิสทาน คือ การให้วัตถุสิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภคเรียกว่าปัจจัย ๔ มีความจำเป็นสำหรับคนที่อยู่ร่วมกันตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป เป็นการแสดงน้ำใจต่อกันทำให้มีจิตผูกพันกันในด้านความสำนึกคุณ ก็เป็นสารานิยธรรมข้อหนึ่งใน ๖ ข้อ หรือจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า สังฆทาน คือการให้แก่สงฆ์หรือให้แก่หมู่คณะการทำของน้อยให้ผลมากสำหรับการทำบุญกับพระก่อน ตำราทางพระพุทธศาสนาบอกเราว่า การทำบุญจะให้ผลมากนั้นต้องประกอบด้วยสัมปทาคุณ ๔ ประการ สัมปทา ๔ ความถึงพร้อมแห่งองค์ประกอบ ซึ่งจะทำให้ทานที่บริจาคแล้วมีผลยอดเยี่ยม

๑) วัตถุสัมปทา ความพร้อมแห่งวัตถุในที่นี้หมายถึงผู้รับ (ปฏิคาหก) หรือทักษิณบุคคลเป็นผู้พร้อมพร้อมด้วยคุณธรรมสูงมากเท่าใดย่อมทำให้ทานที่บริจาคแล้วมีผลมากขึ้นเท่านั้น

๒) ปัจจัยสัมปทา ความพร้อมแห่งปัจจัย ในที่นี้หมายถึงสิ่งของที่ทายกนำมาทำบุญ (ไทยธรรม) นั้นได้มาโดยทางบริสุทธิ์ชอบธรรม

๓) เจตนาสัมปทา ความพร้อมแห่งเจตนา ในที่นี้หมายถึงมีเจตนาดีเพื่ออนุเคราะห์หรือบูชาคุณโดยบริสุทธิ์ใจ มิได้หวังลาภยศหรือชื่อเสียงมีเจตนาดีทั้ง ๓ กาล คือ ก่อนให้ กำลังให้ หลังจากให้แล้วรักษาเจตนาอันเป็นกุศลไว้ได้ นอกจากนี้ยังประกอบด้วยปัญญาในการให้มิใช่ให้ด้วยความเขลา

๔) คุณาติเรกสัมปทา ความพร้อมแห่งคุณพิเศษของปฏิคาหก คือ ผู้รับมีคุณพิเศษ ท่านระบุไว้ในตำราว่า ทักษิณบุคคลออกจากนิโรธสมบัติใหม่ๆ ในตำราทางพระพุทธศาสนาได้เล่าไว้หลายเรื่องว่า พระสารีบุตรบ้าง พระโมคคัลลานะบ้าง พระมหากัสสปะบ้าง ออกจากนิโรธสมบัติใหม่ๆ กำลังหิว พิจารณาหาคนที่ท่านควรจะไปโปรดในวันนั้น เพราะเมื่อท่านไปรับอาหารจากท่านผู้ใดในวันนั้น เขาจะต้องได้สมบัติเป็นอันมาก ท่านจึงมักไปสงเคราะห์คนจนเพื่อให้เขาได้มีความสุขขึ้นท่านแสดงอานิสงส์ของการให้ “วัตถุทาน” เหล่านี้ว่า

- | | |
|----------------------------------|---|
| ๑. การให้ข้าว น้ำ | ชื่อว่า ให้กำลังวังชาแก่ผู้รับ |
| ๒. การให้เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม | ชื่อว่า ให้ผิวพรรณวรรณะ |
| ๓. การให้ยานพาหนะ | ชื่อว่า ให้ความสุข |
| ๔. การให้ประทีปโคมไฟ | ชื่อว่า ให้ดวงตา |
| ๕. การให้ที่อยู่อาศัย | ชื่อว่า ให้ทุกอย่าง กำลัง ผิวพรรณ สุข ความสุข ดวงตา |

สรุปได้ว่าความหมายของทาน คือ การให้วัตถุสิ่งของ ผู้ให้มีวัตถุประสงค์ต่างกัน การให้เพื่ออนุเคราะห์บ้าง การให้เพื่อบูชาคุณบ้าง การให้แก่คนลำบากยากจนแค้นคับทรมานมาพึ่งพิงขอความช่วยเหลือ การให้แก่ผู้น้อย ช่วยเหลือเขาให้พ้นจากความลำบากด้วยความกรุณา การให้แบบนี้เรียกว่า ให้เพื่ออนุเคราะห์ การให้แก่คนที่เสมอกัน เพื่อรักษาไมตรีและน้ำใจกันไว้เป็นการแบ่งปันเอื้อเฟื้อช่วยเหลือนอกตามโอกาสที่มาถึง เรียกว่า ให้เพื่อการสงเคราะห์ การให้สิ่งของแก่บิดามารดา อุปัชฌายะ อาจารย์หรือครูผู้สั่งสอนเรา นักพรตผู้ประพฤติธรรมด้วยสำนึกคุณของท่านที่มีต่อเราอย่างนี้เรียกว่าให้เพื่อบูชาคุณ

๑.๑ ประเภทของทาน สามารถแยกออกได้ ๒ ประเภท คือ

๑) อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่ารวมทั้งการให้รางวัลต่าง ๆ ในวันและเวลาอันสมควร การให้วัตถุสิ่งของต่างๆ สรุปรวมเป็นปัจจัย ๔ เป็นกุศลเจตนาที่เกิดขึ้นด้วย

ความรัก^{๔๐}อามิสทาน คือการให้วัตถุสิ่งของ การให้ในลักษณะนี้ใครก็ปฏิบัติได้ เป็นการทำได้ง่าย ในสังคมชาวพุทธ มีให้ข้าว ให้น้ำ ให้ยารักษาโรค ให้ทรัพย์สินเงินทองภายนอกเป็นต้น ทั้งที่เป็นของที่รักมาก เช่น อวัยวะเลือดเนื้อ แขน ขา ดวงตา และวัตถุที่หวงแหนที่สุด คือ การสละชีวิต อามิสทาน หรือ ทานวัตถุ มี ๑๐ อย่าง ตามที่ท่านกล่าวไว้^{๔๑}ดังนี้

๑. อนน ได้แก่ ของเคี้ยวและของกินทุกอย่าง เช่น ข้าว
๒. ปาน ได้แก่ น้ำดื่ม ของลืมนรสทุกอย่าง เช่น น้ำมะม่วง
๓. วตถ ได้แก่ เครื่องปกปิด เช่น ผ้านุ่ง ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัว
๔. ยาน ได้แก่ สิ่งที่จะช่วยให้สำเร็จ เช่นรถ คานหาม ร่ม รองเท้า
๕. มาลา ได้แก่ ดอกไม้ทั้งปวงต่างโดยเป็นดอกไม้ที่ร้อยแล้วและยังมิได้ร้อย เช่น ระเบียบดอกมะลิ เป็นต้น หรือต้นไม้ดอก ต้นไม้ใบ
๖. คนธ ได้แก่ ของหอมทุกอย่างและเครื่องอุปกรณ์ของหอมที่บัดแล้วและที่มิได้บัด และของลูบไล้ทุกอย่างมีจันทร์ เป็นต้น
๗. วิเลปน ได้แก่ เครื่องทาการย้อมผิว เครื่องตกแต่งเช่นธงทิว เครื่องย้อม เครื่องทา
๘. เสยยา ได้แก่ สิ่งทีฟุ้งให้นอน มีเตียงและดั่งและผ้าปาวาร (ผ้าห่มใหญ่เสื่อคลุม) และผ้าโกเชาว์ (ผ้าทำด้วยขนแพะ) เช่น เสื่อ หมอน มุ้ง ผ้าห่ม
๙. อวสธ ได้แก่ ที่อาศัยสำหรับบำบัติอันตรายมีลมและแดด หรือที่พักมีเรือนชั้นเดียว เช่น ที่พัก เครื่องรับรอง ศาลา ม้านั่ง เป็นต้น
๑๐. ปริเปยย ได้แก่ เครื่องอุปกรณ์แห่งประทีปมีไส้และน้ำมันเป็นต้น เช่น ประทีป (วัตถุสำหรับส่องแสง) เทียน รูป เครื่องแสงสว่าง

วัตถุทาน ๑๐ ประการนี้ พิจารณาตามเกณฑ์ในเบื้องต้นว่า มีอะไรบ้างเป็นสิ่งที่ควรให้การให้วัตถุทานทั้ง ๑๐ ประการนี้ ไม่ได้เฉพาะเจาะจงแก่บรรพชิตเท่านั้น ขรवासและสัตว์เดรัจฉานก็ได้เช่นกัน จะเห็นว่า อามิสทาน มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคม แต่ไม่ควรละเลยธรรมทาน เมื่อจะบำเพ็ญทานควรพึงทำให้ครบทั้งอามิสทานและธรรมทาน สมตามคำกล่าวของพระพุทธองค์ว่า "อามิสทาน ช่วยค้ำจุนชีวิตให้เรามีที่พึ่งอาศัยแต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป เมื่อให้อามิสทาน พึงให้ธรรมทานด้วย"^{๔๒}

๒) ธรรมทานหรือวิยาทาน หมายถึง การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ

ธรรมทานหรือวิยาทาน ได้แก่ การให้ธรรมเป็นทาน คือ แนะนำสั่งสอนให้ผู้อื่นตั้งอยู่ในธรรมหรือกล่าวธรรม ให้ความรู้ ความถูกต้องดีงาม คำสอนมุ่งเน้นให้นำไปปฏิบัติในทางที่ถูกต้อง โดยเฉพาะในทางพระพุทธศาสนา การได้สัมผัสทางประสาทหู ตา จมูก กาย ใจ ก่อให้เกิดธรรมารมณ์ การได้รับสัมผัสจากผู้อื่นและผู้อื่นได้รับสัมผัสจากเรา ทำให้เกิดสภาวะทางอารมณ์ เช่น ได้ยินเสียงที่

^{๔๐}อง.ทก. (ไทย) ๒๐/๑๔๒/๑๑๙.

^{๔๑}อร่าม อินพุ่ม, มงคลชีวิต ๓๘ ประการ, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ เพชรกระรัต, ๒๕๓๗), หน้า ๑๐๒.

^{๔๒}อง.ทก. (ไทย) ๒๐/๑๕๗/๑๒๔.

ไม่เพราะหู เห็นรูปไม่งาม ตมกลืนไม่ดี กายร้อนหนาว มีความโกรธที่เกิดจากการกระทำของผู้อื่น เมื่อเกิดขึ้นต้องรู้จักให้อภัยเหล่านี้ก็เรียก “ธรรมทาน”

การให้ความรู้ การสอนบอกกล่าวธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้าหรือบอกวิชาความรู้ที่ไม่เป็นโทษ เพื่อให้ผู้รับดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก พระพุทธองค์ตรัสว่า “การให้ธรรมเป็นทาน ชนะการให้ทั้งปวง” ตลอดถึงการแนะนำในส่วนจิตใจ เช่น การให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง การให้อภัยซึ่งกันและกัน การประชาสัมพันธ์ในสิ่งที่ดีทั้งปวง ทั้งในส่วนที่เป็นโลกียธรรมและโลกุตตรธรรมรวมถึงพระธรรมคำสอนที่พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงประสพแล้วอันเป็นเหตุนำประโยชน์สุขมาให้ทั้งในโลกนี้และโลกหน้าตลอดทั้งคำสอนที่เป็นหนทางความดับทุกข์ก็จัดเป็นธรรมทานด้วย

ธรรมทานเป็นยอดแห่งทานทั้งปวง คือเลิศ ประเสริฐสุด กว่าอามิสทานทั้งปวงสมตามทีพระพุทธเจ้าได้ตรัสว่า “ภิกษุทั้งหลาย ทาน ๒ อย่างนี้ ทาน ๒ อย่าง อะไรบ้าง คือ ๑) อามิสทาน (การให้สิ่งของ) ๒) ธัมมทาน (การให้ธรรม) บรรดาทาน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานเป็นเลิศ” และการให้ธรรมเป็นทาน ชนะการให้ทั้งปวง ดังที่พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสพระคาถาแก่ท้าวสักกะจอมเทพและเหล่าเทวดาว่า “การให้ธรรม ชนะการให้ทั้งปวงรสแห่งธรรมชนะรสทั้งปวง ความยินดีในธรรม ชนะความยินดีทั้งปวง ความสันต์ดีหา ชนะทุกข์ทั้งปวง”^{๔๓}

เจตนาที่เป็นเหตุให้เกิดการให้ทานนั้น แบ่งตามกาลเวลาได้ ๓ กาล^{๔๔} คือ ปุพเพเจตนา เจตนาที่เกิดขึ้นก่อน คือเมื่อนึกจะให้ ก็แสวงหาตระเตรียมสิ่งที่จะให้นั้นให้พร้อม มุญจเจตนา เจตนาที่เกิดขึ้นในขณะที่กำลังให้ของเหล่านั้น อปรเจตนา เจตนาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ให้เรียบร้อยแล้ว แล้วเกิดความปิติยินดีในการให้ของตน บุคคลใดที่ทำบุญหรือให้ทานด้วยจิตใจที่โสมนัสยินดี ทั้งประกอบด้วยปัญญา เชื่อกรรมและผลของกรรมครบทั้ง ๓ กาลแล้ว บุญของผู้นั้นย่อมมีผลมาก

วัตถุทาน คือสิ่งของที่ให้นั้นก็มีหลายอย่าง ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ ได้แก่ ปัจจัย ๔ คือ จีวร ซึ่งรวมทั้งเครื่องนุ่งห่มด้วย ปิณฑบาต ซึ่งรวมทั้งอาหารเครื่องบริโภครูปทุกอย่าง เสนาสนะ ที่อยู่อาศัย คิลานเภสัช คือยารักษาโรค

ประเภทของอามิสทาน กล่าวโดยย่อที่สุดมี ๒ ประเภท

๑) ทานที่เจาะจงบุคคลที่จะให้ เรียกว่า ปฏิบุคลิกทานการถวายทานเจาะจงพระภิกษุเฉพาะรูปใดรูปหนึ่งไม่จำเป็นต้องมีพิธีกรรมแต่อย่างใดมากนักในการถวายเพียงแต่ท่ายกทายิกายูจะถวายเกิดความศรัทธาจะถวายสิ่งใดแต่พระภิกษุสามเณรรูปใดก็จัดสิ่งนั้นไปถวายแต่พระภิกษุสามเณรรูปนั้นเป็นการส่วนตัวหรือเป็นรายบุคคลก็เป็นอันสำเร็จเป็นทานมัยบุญแล้ว

๒) ทานที่ไม่เจาะจงบุคคล เรียกว่า สังฆทาน เป็นการให้แก่สงฆ์หรือให้แก่หมู่คณะหรือให้แก่บุคคลคนเดียวก็ได้ พระรูปเดียวก็ได้แต่ว่าไม่ได้เจาะจงอย่างพระที่มามีปิณฑบาตหน้าบ้านองค์ไหนมากก็ใส่ถาดนั้น นี่ก็เป็นสังฆทาน คนส่วนมากเข้าใจสังฆทานผิดไป คือไปเข้าใจสังฆทานตามพิธีการ คือจัดเครื่องไทยธรรมให้ครบตามประเพณีนิยม เช่น ว่าต้องมีข้าวของอะไรบ้างจึงเรียกว่า สังฆทาน พระพุทธเจ้าเคยตรัสกับพระอานนท์ว่า ปฏิบุคลิกทานก็จะมีผลมากกว่าสังฆทานไม่ได้เลย ไม่ว่าในกรณีใดๆ เพราะมันเป็นเรื่องของยกระดับจิตใจ เช่น ถวายแก่พระพุทธเจ้าเป็นการเจาะจงมีอานิสงส์สูง ถวายสังฆทานไม่ได้ สังฆทานที่มีอานิสงส์มากต้องเป็นสังฆทานที่ถูกต้องไม่เจาะจงและเป็นสงฆ์ต้องมี

^{๔๓}อง.ท.ก. (ไทย) ๒๐/๑๔๒/๑๒๐.

^{๔๔}พ.ธ. (ไทย) ๒๕/๓๕๔/๑๔๔.

ศีลธรรม ประพฤติดี ปฏิบัติชอบแม้จะถวายเป็นพระพุทธรูปเจ้าก็สู้ถวายสังฆทานไม่ได้ต้องเข้าใจว่าไม่ใช่สังฆทานตามความเข้าใจของคนทั้งหลายหรือสังฆทานตามประเพณีนิยม

สรุปได้ว่าประเภทของทานแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ การให้วัตถุ สิ่งของสำหรับสงเคราะห์แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือและการให้ธรรมะ ข้อเสนอนะ ข้อคิด สิ่งเตือนใจเพื่อให้ผู้รับได้นำไปประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวันเพื่อให้ชีวิตดีขึ้น

๑.๒ ลักษณะของทาน คือ การให้มีลักษณะและรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

ทานที่พระพุทธเจ้าตรัสเรียกว่า ทานของอสังตบุรุษและทานของสังตบุรุษ ตามที่แสดงไว้ในอสังปปริสสูตร และ สังปปริสสูตร อังคุตตรนิกาย ปัญจกนิบาต ดังต่อไปนี้

“ภิกษุทั้งหลาย อสังปปริสทาน (ทานของอสังตบุรุษ) ๕ ประการ คือ ๑) ให้โดยไม่เคารพ ๒) ให้โดยไม่อ่อนน้อม ๓) ไม่ให้ด้วยตนเอง ๔) ให้ของที่เป็นเดน ๕) ไม่เห็นผลที่จะพึงมาถึงก็ให้

“ภิกษุทั้งหลาย สังปปริสทาน ๕ ประการ คือ ๑) ให้ทานด้วยศรัทธา ๒) ให้ทานโดยเคารพ ๓) ให้ทานตามกาลอันควร ๔) เป็นผู้มั่งคั่งจนกระสือให้ทาน ๕) ให้ทานไม่กระทบตนเองและผู้อื่น”^{๔๕}โดยนัยที่ ๑

๑) ให้ทานโดยเคารพ คือให้ด้วยความเต็มใจ ไม่ได้ให้ด้วยความเกรงกลัวหรือจำใจให้เวลาให้ก็ให้ด้วยกิริยาที่นอบน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส

๒) ให้ทานโดยยำเกรง คือเคารพในทานของตนและเคารพในผู้รับ การเลือกให้แก่ของดีของมีประโยชน์ ของสะอาดมีรสดี เป็นต้น ชื่อว่าเคารพทานของตน อีกประการหนึ่งผู้ที่ให้ของที่พอใจ ย่อมได้ของที่พอใจ ผู้ที่ให้ของที่เลิศ ย่อมได้ของที่เลิศ ผู้ที่ให้ของที่ดี ย่อมได้ของดี ผู้ที่ให้ของที่ประเสริฐ ย่อมเข้าถึงสถานที่ประเสริฐ “นรชนใดให้ของที่เลิศ ให้ของที่ดี ให้ของที่ประเสริฐ นรชนนั้นจะบังเกิดในที่ใดๆ ย่อมมีอายุยืน มียศ” นี่เป็นพระดำรัสของพระพุทธเจ้า

การเลือกผู้รับที่สมควรแก่ของ และเลือกผู้รับที่เป็นผู้มีศีล มีคุณธรรม ชื่อว่า เคารพในผู้รับ ข้อนี้นี้ได้หมายความว่าถ้าผู้รับเป็นสัตว์ดิรัจฉาน หรือเป็นผู้ไม่มีศีลแล้ว ไม่ต้องให้ ควรให้ทั้งสิ้นแต่ของที่ดี ของที่ประณีต ของที่สะอาด มีรสเลิศ ย่อมสมควรแก่ผู้รับที่เลิศ คือ ผู้ที่ประพฤติปฏิบัติธรรม ผู้มีศีลยิ่งกว่าผู้อื่น ยิ่งให้แก่ผู้มีศีลจำนวนมากเป็นประโยชน์สุขแก่ผู้มีศีลจำนวนมาก ที่เรียกว่าสังฆทาน ยิ่งมีผลมากจนประมาณไม่ได้ว่าเท่านั้นเท่านั้นชาติ

๓) ให้ด้วยมือของตน ข้อนี้นี้หมายความว่า เวลานี้เราเป็นมนุษย์ มีมือ มีเท้า มีอวัยวะครบบริบูรณ์ เราจึงควรทำทานนั้นด้วยมือตนเอง ไม่ควรใช้ผู้อื่นทำแทนอยู่เสมอๆ ถ้าจะใช้ก็ควรใช้เป็นบางครั้งบางคราวในเวลาจำเป็น นอกจากนั้นแล้ว ควรทำทานด้วยมือของตนเอง เพราะนอกจากจะทำให้เกิดเจตนาที่เป็นบุญในขณะที่กำลังให้แล้ว ในวิภวัญจะอันยาวนานนี้ เราไม่อาจทราบได้ว่าเราจะเกิดเป็นคนมีอชาดเท่าชาดเมื่อใด ถ้าเราเกิดเป็นคนมีอชาดแล้ว แม้จะมีอยู่และเรายากให้ทานด้วยมือของเราเอง เราจะให้ได้อย่างไร นอกจากจะอาศัยผู้อื่นทำแทนเท่านั้น

๔) ให้โดยไม่ทิ้งขว้าง ข้อนี้นี้หมายถึงไม่ทิ้งขว้างการให้ คือให้อยู่โดยสม่ำเสมอ ให้อยู่เป็นประจำ

^{๔๕}อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๔๘/๒๔๔-๒๔๕.

๕) เห็นผลในอนาคตจึงให้ หมายความว่า ให้เพราะเชื่อว่า ท่านมีจริง ผลของท่านมีจริง ท่านทำให้เกิดในสวรรค์ได้จริง แม้เกิดเป็นมนุษย์ก็เป็นผู้มั่งคั่งบริบูรณ์ด้วยทรัพย์สิน หรือเชื่อว่าท่านเป็นการขัดเกลาความตระหนี่ เป็นบันไดก้าวไปสู่สวรรค์และมรรคผล นิพพานได้ สัตบุรุษท่านเชื่ออย่างนี้จึงให้ท่าน ถ้าเป็นทานของอสัตบุรุษ^{๔๖}ก็มียตรงข้ามกับที่กล่าวนี้ทานของสัตบุรุษนัยที่ ๒

(๑) ให้ทานโดยศรัทธา ผู้ที่เป็นสัตบุรุษ คือคนดีทั้งหลายนั้นย่อมให้ทานเพราะเชื่อกรรม และผลของกรรมว่ามีจริงจึงให้ ครั้นให้แล้วย่อมเป็นผู้มั่งคั่งมีทรัพย์มาก มีโภคะมาก และเป็นผู้มีรูปงาม น่ารักน่าเลื่อมใส มีผิวพรรณงดงามในที่ๆ ท่านนั้นแผ่สัตว์ผล

(๒) ให้ทานโดยเคารพ คือ ให้ด้วยกิริยาที่เคารพ นอบน้อม ครั้นให้แล้วย่อมเป็นผู้มั่งคั่งมีทรัพย์มาก มีโภคะมาก และเป็นผู้มีบุตร ภรรยา ทาส และคนใช้หรือคนงาน เป็นผู้เคารพเชื่อฟัง สนใจสดับรับฟังคำสั่ง ตั้งใจใคร่รู้ในที่ๆ ท่านนั้นแผ่สัตว์ผล

(๓) ให้ทานตามกาลอันควร ครั้นให้แล้ว ย่อมเป็นผู้มั่งคั่ง มีทรัพย์มาก มีโภคะมาก และย่อมเป็นผู้มีความต้องการที่เกิดขึ้นตามกาลบริบูรณ์ ในที่ๆ ท่านนั้นแผ่สัตว์ผล คือ เป็นผู้มั่งคั่งมีทรัพย์มาตั้งแต่วัยเด็ก สามารถจะนำทรัพย์สินนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในขณะที่ยังมีกำลังวังชาแข็งแรง สติปัญญาเฉียบแหลม ไม่ใช่ได้ทรัพย์มาเมื่อหมดกำลังกายและกำลังปัญญาจะนำทรัพย์สินนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์แล้ว^{๔๗}

กาลทาน หรือทานที่ให้ในกาลอันควรนี้ พระผู้มีพระภาคเจ้า ทรงแสดงไว้ใน กาลทานสูตร อังคุตตรนิกาย ปัญจกนิบาต ว่ามีอยู่ ๕ อย่าง คือ

๑. อาคันตุกะทาน คือ ทานที่ให้แก่ผู้มาสู่ถิ่นของตน หมายความว่าผู้นั้นเป็นผู้มาใหม่ ยังไม่รู้จักสถานที่และบุคคลในถิ่นนั้น เราก็ช่วยสงเคราะห์ให้ที่พักหรือข้าวของต่างๆ เพื่อให้เขาได้รับความสะดวกสบาย แม้พระภิกษุที่จรมาจากที่อื่น ท่านยังไม่รู้จักทางที่จะไปบิณฑบาต เป็นต้น ภิกษุที่อยู่ก่อนหรืออุบาสก อุบาสิกา ก็ช่วยอนุเคราะห์ท่าน ด้วยการถวายอาหารบิณฑบาต และของใช้ที่จำเป็นแก่สมณะ ทำให้ท่านได้รับความสะดวกสบายไม่เดือดร้อน อย่างนี้จัดเป็น อาคันตุกะทาน และเป็นกาลทาน

๒. คมิกะทาน คือทานที่ให้แก่ผู้เตรียมตัวจะไป หมายความว่า ให้แก่บุคคลที่เตรียมตัวจะไปยังถิ่นอื่น สัตบุรุษย่อมสงเคราะห์คนที่จะเดินทางไปนั้น ด้วยค่าพาหนะ หรือด้วยยานพาหนะ ตลอดจนเครื่องอุปโภคบริโภคที่สมควร

๓. ทูพภิกขทาน คือ ทานที่ให้ในสมัยข้าวยากมากแพง ผู้คนอดอยาก ได้รับความเดือดร้อน แม้ในสมัยที่น้ำท่วม ไฟไหม้ ผู้คนเดือดร้อนไร้ที่อยู่ การให้ที่พักอาศัย และข้าวของ เครื่องใช้ ข้าวปลาอาหารในเวลานั้น ก็จัดเป็นกาลทาน

๔. นวสัสสะทาน การให้ข้าวใหม่แก่ผู้มีศีล

๕. นวผละทาน การให้ผลไม้ใหม่แก่ผู้มีศีล^{๔๘}

^{๔๖}อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๔๗/๒๔๔.

^{๔๗}อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๔๗/๒๔๓-๒๔๔.

^{๔๘}อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๔๗/๒๔๔.

ข้อ ๔ และข้อ ๕ จัดเป็นกาลทาน เพราะข้าวใหม่ก็ตีผลไม้ที่ออกใหม่ตามฤดูกาลก็ดี มิใช่ว่าจะมีอยู่เสมอตลอดปี มีเป็นครั้งเป็นคราวตามฤดูกาลเท่านั้น สัตบุรุษย่อมนำข้าวใหม่และผลไม้ที่เพิ่งออกใหม่ ถวายแก่พระภิกษุสงฆ์ผู้ทรงศีล แล้วจึงบริโภคนเองต่อภายหลัง ท่านที่เคยมีชีวิตอยู่ในชนบทคงจะเคยพบเห็นว่า เวลาที่ข้าวออกรวงเป็นน้ำนม ชาวนาก็จะเก็บเอารวงข้าวอ่อนมาทำเป็นข้าวยาคุ ถวายพระ ข้าวแก่อีกนิตก็เอามาทำเป็นข้าวเม่า ข้าวสุกแล้วก็เอามาสีเป็นข้าวสารหุง ถวายพระภิกษุผู้ทรงศีลก่อน แม้ชาวสวนเมื่อผลไม้แก่จัดเขาก็จะเก็บเอามาถวายพระเสียก่อน แล้วจึงนำออกขายหรือบริโภคนเอง คนที่มีใจชานาชาวนาบางคน เมื่อเห็นข้าวใหม่หรือผลไม้ที่ออกใหม่วางขายตามตลาดก็ซื้อมาแบ่งถวายพระเสียก่อนแล้วจึงบริโภค นับว่าท่านเหล่านี้ ได้ทำบุญของท่านถูกกาลเทศะเป็นอย่างดี ตรงต่อคำสอนของพระบรมศาสดา ในข้อกาลทาน

บางแห่งท่านรวมเอาการให้ข้าวใหม่ และการให้ผลไม้ใหม่ไว้เป็นข้อเดียวกัน แล้วเพิ่มศีลทาน คือ การให้ทานแก่คนเจ็บไข้ไร้ที่พึ่ง ด้วยยา และอาหาร เป็นต้น ซึ่งศีลทาน นี้ก็สมควรจะเป็นกาลทานได้ เช่นกัน เพราะเหตุที่กาลทาน เป็นทานที่ให้ในเวลาจำกัดทำไม่ได้โดยสม่ำเสมอ พระผู้มีพระภาคเจ้า จึงตรัสว่าเป็นทานที่มีผลมาก ยิ่งให้ในผู้มีศีลผู้ประพฤติตรงยังมีผลมาก แม้บุคคลผู้นุโมทนาต่อทานของผู้นั้น หรือช่วยเหลือให้ทานของผู้นั้นสำเร็จผล ก็ได้รับผล ทั้งบุญของผู้ให้ก็ไม่บกพร่อง เพราะฉะนั้นบุคคลจึงควรยินดีในการให้ทาน ทานที่บุคคลให้แล้วย่อมมีผลมาก ทั้งยังติดตามไปเป็นที่พึ่งแก่เขาในโลกหน้าด้วย

๔) มีจิตคิดอนุเคราะห์จึงให้ หมายความว่า สัตบุรุษนั้นเมื่อเห็นผู้ใดได้รับความลำบาก ขาดแคลนสิ่งใด ก็มีจิตคิดช่วยเหลือคนเหล่านั้นด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังผลตอบแทนโดยไม่คิดว่าเมื่อเราช่วยเหลือเขาแล้ว เขาจะต้องตอบแทนคุณของเรา แต่ช่วยเหลือเพราะต้องการให้คนเหล่านั้นได้รับความสุขสบาย ครั้นให้แล้วย่อมเป็นผู้มั่งคั่ง มีโอกาสมาก และเป็นผู้มีจิตน้อมไปเพื่อบริภคคามคุณ ๕ ที่สูงๆที่ประณีต ที่เป็นของดียิ่งๆ ขึ้นไปในที่ที่ท่านนั้นผลิตผล

๕) ให้ทานโดยไม่กระทบตนและผู้อื่น หมายความว่าไม่กระทบคุณงามความดีของตน และไม่กระทบคุณงามความดีของผู้อื่น บางคนเคยทำทานด้วยทรัพย์สินและเงินทองครั้งละมากๆ แต่บางคนก็ทำเพียงครั้งละเล็กๆ น้อยๆ ตามฐานะของตน คนที่ทำมากบางคนทำแล้วก็ชอบชมคนอื่น ชอบบอกล่าวว่าจากถูกผู้อื่นที่ทำน้อยกว่า เป็นการยกตนข่มท่านอย่างนี้ชื่อว่าทำให้คุณงามความดีของตนลดน้อยลง

พระพุทธองค์ตรัสว่า การสาดน้ำล้างภาชนะลงไปในบ่อน้ำคร่ำ ด้วยเจตนาที่จะให้สัตว์ที่อาศัยอยู่ในที่เหล่านั้นได้รับความสุข ก็ยังมีอานิสงส์ไม่น้อย จะปวยกล่าวไปเกี่ยวกับการให้ทานในผู้มีศีลหรือในบุคคลหม่มากที่ประพฤติปฏิบัติตรง ทั้งโดยเจาจะงและไม่เจาจะง

ใน ทักขิณาวิภังคสูตร มัชฌิมนิกาย อุปริปัณณาสก์ พระผู้มีพระภาคเจ้า ทรงจำแนกอานิสงส์ของทานที่ให้โดยเจาจะงและไม่เจาจะงไว้ตามลำดับชั้น ถึง ๒๑ ประเภท^{๔๔}คือ

๑. ให้ทานแก่ดิรัจฉาน มีอานิสงส์ร้อยชาติ คือ ให้อายุ วรรณะ สุขะ พละ และปฏิภาณ ถึง ๑๐๐ ชาติ

๒. ให้ทานแก่ปุณฺชนทุศีล มีอานิสงส์พันชาติ

^{๔๔}อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๓๖/๕๗.

๓. ให้ทานแก่บุรุษผู้มีศีล มีอานิสงส์แสนชาติ

๔. ให้ทานแก่บุรุษผู้ปราศจากความยินดีในกาม นอกพุทธศาสนา อย่างพวกนักบวช หรือฤาษีที่ได้ฌานเป็นต้น แม้ไม่ได้นับถือพระพุทธศาสนา ก็ยังมีอานิสงส์ถึงแสนโกฏิชาติ สี่ประเภทนี้เป็นปาฏิปุคคลิกทาน เป็นทานที่ให้โดยเจาะจง คือให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ และมีผลจำกัด ยังมีปาฏิปุคคลิกทานที่มีผลไม่จำกัด คือให้ผลนับประมาณชาติไม่ได้ มากน้อยตามลำดับขึ้นอีก ๑๐ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. ให้ทานแก่บุคคลผู้ปฏิบัติ เพื่อทำให้แจ้งซึ่ง โสตาปัตติผล

๒. ให้ทานแก่พระโสดาบันบุคคล คือผู้ที่บรรลุโสดาปัตติผลแล้ว

๓. ให้ทานแก่บุคคลผู้ปฏิบัติ เพื่อทำให้แจ้งซึ่งสกทาคามีผล

๔. ให้ทานแก่พระสกทาคามีบุคคล

๕. ให้ทานแก่บุคคลผู้ปฏิบัติ เพื่อทำให้แจ้งซึ่งอนาคามีผล

๖. ให้ทานแก่พระอนาคามีบุคคล

๗. ให้ทานแก่บุคคลผู้ปฏิบัติ เพื่อทำให้แจ้งซึ่งอรหัตตผล

๘. ให้ทานแก่พระอรหันต์

๙. ให้ทานแก่พระปัจเจกพุทธเจ้า

๑๐. ให้ทานแก่พระอรหันตสัมมาสัมพุทธเจ้า^{๕๐}

รวมเป็นปาฏิปุคคลิกทาน คือทานที่ให้โดยเจาะจง ๑๔ ประเภท ใน ๑๔ ประเภทนี้ ประเภทที่ ๑ มีผลน้อยที่สุด ประเภทที่ ๑๔ มีผลมากที่สุด และทานที่ให้โดยไม่เจาะจงผู้ใดผู้หนึ่งที่เรียกว่า สังฆทาน มี ๗ อย่าง^{๕๑}

๑. ให้ทานในสงฆ์ ๒ ฝ่าย คือภิกษุสงฆ์และภิกษุณีสงฆ์ มีพระพุทธเจ้าเป็นประมุข

๒. ให้ทานในสงฆ์ ๒ ฝ่าย ในเมื่อพระตถาคตปรินิพพานไปแล้ว

๓. ให้ทานในภิกษุสงฆ์

๔. ให้ทานในภิกษุณีสงฆ์

๕. ให้ทานในบุคคลที่ขอมาจากสงฆ์ ๒ ฝ่าย ด้วยคำว่าขอได้โปรดจัดภิกษุและภิกษุณีจำนวนเท่านี้ขึ้นเป็นสงฆ์แก่ข้าพเจ้า

๖. ให้ทานในบุคคลที่ขอมาจากภิกษุสงฆ์ ด้วยคำว่าขอได้โปรดจัดภิกษุจำนวนเท่านี้ขึ้นเป็นสงฆ์แก่ข้าพเจ้า

๗. ให้ทานในบุคคลที่ขอมาจากภิกษุณีสงฆ์ ด้วยคำว่าขอได้โปรดจัดภิกษุณีสงฆ์จำนวนเท่านี้ขึ้นเป็นสงฆ์แก่ข้าพเจ้า

สังฆทานทั้ง ๗ อย่างนี้ ปัจจุบันเราทำได้เพียง ๒ อย่าง คือให้ทานในภิกษุสงฆ์ และให้ทานในบุคคลที่ขอมาจากภิกษุสงฆ์เท่านั้นเพราะพระตถาคตเสด็จปรินิพพานแล้ว ภิกษุณีสงฆ์ก็สูญวงศ์แล้ว ขึ้นชื่อว่าสังฆทานย่อมมีผลมาก มากจนประมาณไม่ได้ว่าเท่านั้นเท่านี้ชาติ แม้ในอนาคตกาล จักมีแต่ โคตรภิกษุ มีผ้ากาสาวะพั้นที่คอ หรือผูกข้อมือ เป็นคนทุศีล มีธรรมลามก พระพุทธองค์ก็ยังตรัสว่า คนทั้งหลายจักถวายทานเฉพาะสงฆ์ได้ในเหล่าภิกษุทุศีลนั้น ทักขินาที่ถึงแล้วในสงฆ์ แม้ใน

^{๕๐}ม.อ. (ไทย) ๑๔/๓๗๙-๓๘๐/๔๒๗-๔๓๐.

^{๕๑}ม.อ. (ไทย) ๑๔/๓๘๐/๔๒๙-๔๓๐.

เวลานั้นก็มีผลนับประมาณไม่ได้ ปาฏิปุคคลิกทานจะมีผลมากกว่าสังฆทาน คือทักษิณาที่ถึงแล้วในสงฆ์แม้โคตรอุทฺตมฺหา เป็นไปได้ไหม

แต่ว่าสังฆทาน จะเป็นสังฆทานได้ก็ต่อเมื่อผู้ถวายมีความเคารพยำเกรงต่อสงฆ์เท่านั้น วางใจในสงฆ์เสมอเหมือนกันหมด ไม่ยินดีเมื่อได้พระหรือสามเณรที่ชอบใจ หรือไม่ยินดีร้ายเมื่อได้พระหรือสามเณรที่ไม่ชอบใจ หรือต้องการผู้แทนของสงฆ์ที่เป็นพระเถระ แต่ได้พระนวกะหรือสามเณรก็เสียใจ หรือได้พระเถระผู้ใหญ่ก็ดีใจอย่างนี้ ทานของผู้ที่นั้นไม่เป็นสังฆทานเพราะขาดความเคารพในสงฆ์ หรือผู้แทนที่สงฆ์ส่งไปในนามของสงฆ์ ด้วยเหตุนี้การถวายสังฆทานที่ถูกต้องจึงทำได้ไม่ยากนัก ในทางพระวินัย ภิขุ ๔ รูปขึ้นไป จึงเรียกว่า สงฆ์แต่การถวายไทยธรรมแก่ภิขุแม้รูปเดียวที่สงฆ์จัดให้เป็นองค์แทนของสงฆ์ ก็จัดเป็นสังฆทานเหมือนกัน พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสถึงความบริสุทธิ์แห่งทักษิณาทานไว้ ๔ อย่าง ดังนี้

๑. ทักษิณาบางอย่างบริสุทธิ์ฝ่ายทายกคือผู้ให้ แต่ไม่บริสุทธิ์ฝ่ายปฎิคาหกคือผู้รับ กล่าวคือผู้ให้เป็นผู้มีศีลงาม มีธรรมงาม ได้ของมาโดยชอบธรรม เป็นผู้เชื่อกรรมและผลของกรรม แต่ผู้รับเป็นผู้ทุศีล มีธรรมลามก

๒. ทักษิณาบางอย่างบริสุทธิ์ฝ่ายปฎิคาหก แต่ไม่บริสุทธิ์ฝ่ายทายก กล่าวคือผู้รับเป็นผู้มีศีลงาม มีธรรมงาม แต่ผู้ให้เป็นผู้ทุศีล มีธรรมลามก ได้ของมาโดยไม่ชอบธรรม เป็นผู้ไม่เชื่อกรรมและผลของกรรม

๓. ทักษิณาบางอย่าง ไม่บริสุทธิ์ทั้งฝ่ายทายกและปฎิคาหก คือทั้งผู้ให้และผู้รับ เป็นผู้ทุศีล มีธรรมลามก

๔. ทักษิณาบางอย่างบริสุทธิ์ทั้งฝ่ายทายกและปฎิคาหก คือทั้งผู้ให้และผู้รับเป็นผู้มีศีลงาม มีธรรมงาม ทานที่บริสุทธิ์ทั้งสองฝ่ายอย่างนี้ย่อมมีผลไพฑูริย์อย่าง คือ^{๕๒}

อนึ่ง พระบรมศาสดาตรัสว่า ถ้าทายกคือผู้ให้เป็นผู้มีศีลงาม มีธรรมงาม ได้ของมาโดยชอบธรรม มีศรัทธาเชื่อกรรมและผลของกรรม และปฎิคาหกคือผู้รับ เป็นผู้มีศีลงามมีธรรมงาม ปราศจากราคะแล้วทานของผู้ที่นั้นเลิศกว่าอามิสทานทั้งหลาย

ทานใน ทานสูตร อังคุตตรนิกาย สัตตกนิบาต^{๕๓}พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสถึงเหตุปัจจัยที่ทำให้ทานที่ให้แล้ว มีผลมาก แต่ไม่มีอานิสงส์มาก และเหตุปัจจัยที่ทำให้ทานที่ให้แล้วมีผลมาก และมีอานิสงส์มาก ไว้ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลบางคน ให้ทานด้วยความหวังว่า เมื่อตายไปแล้ว จักได้เสวยผลของทานนี้ เมื่อตายไป ได้เกิดในเทวโลกชั้นจาตุมหาราชิกา สันกรรม สันฤทธิ์ สันยศ หมดความเป็นใหญ่ในเทวโลกแล้วก็กลับมาสู่ความเป็นอย่างนี้ คือกลับมาเกิดในโลกนี้อีก ทานอย่างนี้มีผลมากแต่ไม่มีอานิสงส์มาก

๒. บุคคลบางคนไม่ได้ให้ทาน เพราะหวังผลของทาน แต่ให้ทานเพราะรู้ว่าทานเป็นของดี เป็นบุญ เป็นกุศล จึงให้เมื่อตายไป ได้เกิดในเทวโลกชั้นดาวดึงส์ สันกรรม สันฤทธิ์ สันยศ หมดความเป็นใหญ่ในเทวโลกแล้ว ก็กลับมาสู่ความเป็นอย่างนี้ คือกลับมาเกิดในโลกนี้อีก ทานอย่างนี้มีผลมาก แต่ไม่มีอานิสงส์มาก

^{๕๒}ม.ญ. (ไทย) ๑๔/๓๘๑/๔๓๐.

^{๕๓}อง.นวก. (ไทย) ๑๕/๓๓/๒๘๘-๒๘๙.

๓. บุคคลบางคนไม่ได้ให้ทาน เพราะหวังผลของทาน ไม่ได้ให้ทานเพราะรู้ว่าทานเป็นของดี แต่ให้ทานเพราะละอายใจที่ พ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย บรรพบุรุษเคยทามา ถ้าไม่ทำก็ไม่สมควร ครั้นตายลงได้เกิดในเทวโลกชั้นยามา สันกรรม สันฤทธิ์ สันยศ หมดความเป็นใหญ่ในเทวโลกแล้ว ก็กลับมาสู่ความเป็นอย่างนี้ คือกลับมาเกิดในโลกนี้อีก ทานอย่างนี้มีผลมาก แต่ไม่มีอานิสงส์มาก

๔. บุคคลบางคน ไม่ได้ให้ทานเพราะหวังผลของทาน ไม่ได้ให้ทานเพราะรู้ว่าทานเป็นของดี ไม่ได้ให้ทานตามบรรพบุรุษ แต่ให้ทานเพราะเห็นว่า สมณพราหมณ์เหล่านั้นหุงหากินไม่ได้ เราหุงหากินได้ ถ้าไม่ให้ก็ไม่สมควร ครั้นตายลงได้เกิดในเทวโลกชั้นดุสิต สันกรรม สันฤทธิ์ สันยศ หมดความเป็นใหญ่ในเทวโลกแล้ว ก็กลับมาสู่ความเป็นอย่างนี้ คือกลับมาเกิดในโลกนี้อีก ทานอย่างนี้มีผลมาก แต่ไม่มีอานิสงส์มาก

๕. บุคคลบางคน ไม่ได้ให้ทานเพราะหวังผลของทาน ไม่ได้ให้ทานเพราะรู้ว่าทานเป็นของดี ไม่ได้ให้ทานตามบรรพบุรุษ ไม่ได้ให้ทานเพราะเห็นว่า สมณพราหมณ์หุงหากินไม่ได้ แต่ให้ทานเพราะต้องการจำแนกแจกทานเหมือนกับฤาษีทั้งหลายในปางก่อนได้กระทมหาทานมาแล้ว เขาตายไปได้เกิดในเทวโลกชั้นนิมมานรดี สันกรรม สันฤทธิ์ สันยศ หมดความเป็นใหญ่แล้ว ก็กลับมาสู่ความเป็นอย่างนี้ คือกลับมาเกิดในโลกนี้อีกทานอย่างนี้มีผลมาก แต่ไม่มีอานิสงส์มาก

๖. บุคคลบางคน ไม่ได้ให้ทานเพราะหวังผลของทาน ไม่ได้ให้ทานเพราะว่าทานเป็นของดี ไม่ได้ให้ทานตามบรรพบุรุษ ไม่ได้ให้ทานเพราะเห็นว่าสมณพราหมณ์หุงหากินไม่ได้ ไม่ได้ให้ทานเพราะต้องการจำแนกแจกทานเหมือนฤาษีทั้งหลายในปางก่อนได้กระทมหาทาน แต่ให้ทานเพราะคิดว่า เมื่อให้แล้ว จิตจะเลื่อมใสสมนัสจึงให้ ครั้นตายไปย่อมเกิดในเทวโลกชั้นปรินิมิทตสวรรค์ สันกรรมสันฤทธิ์ สันยศ หมดความเป็นใหญ่แล้ว ก็กลับมาสู่ความเป็นอย่างนี้ คือกลับมาเกิดในโลกนี้อีก ทานอย่างนี้มีผลมาก แต่ไม่มีอานิสงส์มาก

๗. บุคคลบางคนในโลกนี้ ไม่ได้ให้ทานเพราะเหตุที่กล่าวแล้วทั้ง ๖ อย่างข้างต้นนั้น แต่ให้ทานเป็นเครื่องปรุงแต่งจิต คือให้ทานนั้นเป็นเครื่องขัดเกลาจิตใจหมดจดจากกิเลสด้วยอำนาจของสมณะและวิปัสสนา จนได้ฌานและบรรลุเป็นพระอนาคามีบุคคล ตายแล้วได้ไปเกิดในพรหมโลก เขา สันกรรม สันฤทธิ์ สันยศ หมดความเป็นใหญ่ในพรหมโลกแล้ว เป็นผู้ไม่ต้องกลับมาเกิดในโลกนี้อีก คือปรินิพพานในพรหมโลกนั่นเอง ทานชนิดนี้เป็นทานที่มีผลมาก และมีอานิสงส์มาก

ลักษณะของทานเป็นปัจจัยให้มีความสุขอันเป็นทิพย์ แต่ทานนั้นก็ไม่มีอานิสงส์มาก เพราะไม่สามารถจะทำให้หมดจดจากกิเลสได้พระพุทธองค์ทรงมีพระมหากรุณาอันยิ่งใหญ่แก่สัตว์โลก แม้เมื่อทรงแสดงเรื่องทาน ก็ทรงแสดงให้พุทธบริษัทได้รับประโยชน์ครบทั้ง ๓ ประการ คือ ประโยชน์ในโลกนี้ ประโยชน์ในโลกหน้า และประโยชน์อย่างยิ่ง คือ มรรค ผล นิพพาน ด้วยเหตุนี้ จึงควรทำให้เลื่อมใส บำเพ็ญทานให้เกิดประโยชน์ทั้ง ๓ ประการ จึงจะได้ชื่อว่า ปฏิบัติตามคำสั่งสอนของพระองค์อย่างแท้จริง

ในโกชนทานสูตร อังคุตตรนิกาย ปัญจกนิบาต พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงแสดงว่า ทายกผู้ให้โภชนะเป็นทาน ชื่อว่าให้ฐานะ ๕ อย่างแก่ภิกษุคือ ผู้รับ ๕ อย่าง คือ ๑.ให้อายุ ๒.ให้วรรณะ

คือผิวพรรณ ๓.ให้ความสุข คือ สุขกาย สุขใจ ๔.ให้กำลัง คือความแข็งแรงของร่างกาย ๕. ให้ปฏิภาณ คือฉลาดในสติปัญญา^{๕๔}

ใน กิณฑสูตร สังยุตตนิกาย สคาถวรรค พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสว่า การให้ข้าวและน้ำ ชื่อว่า ให้กำลัง การให้ผ้า เครื่องนุ่งห่ม ชื่อว่า ให้ผิวพรรณ การให้ยานพาหนะ ชื่อว่า ให้ความสุขทั้งกายและใจ การให้ประทีปดวงไฟ ชื่อว่า ให้ดวงตา การให้ที่อยู่อาศัย ชื่อว่า ให้ทุกอย่าง คือให้กำลัง ให้ผิวพรรณ ให้ความสุข และให้ดวงตา^{๕๕}

แต่การพร่ำสอนธรรม คือการให้ธรรมะ ชื่อว่า ให้สิ่งที่ไม่ตาย เพราะบุคคลจะพ้นจากความตายไม่ต้องเกิดอีกได้ ก็เพราะอาศัยการได้สดับตรับฟังธรรม ด้วยเหตุนี้พระพุทธองค์จึงตรัสว่า การให้ธรรมะชนะการให้ (สิ่งอื่น) ทั้งปวง แม้การจะทำทานให้ถูกต้องก็ต้องอาศัยการฟังธรรม ใน วนโรปสูตรสังยุตตนิกาย สคาถวรรค^{๕๖} พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสตอบท้าวตาสมาภิกขุว่า ชนพวกไหนมีบุญเจริญในกาลทุกเมื่อ ทั้งกลางวันและกลางคืน ชนพวกไหนตั้งอยู่ในธรรมสมบูรณ์ด้วยศีล เป็นผู้ไปสวรรค์ ด้วยข้อความว่า

ชนเหล่าใดสร้างอาราม ปลุกหมู่ม้า สร้างสะพานและชนเหล่าใดให้โรงน้ำดื่มเป็นทาน บ่อน้ำ บ้านเป็นที่พักอาศัย ชนเหล่านั้นย่อมมีบุญเจริญในกาลทุกเมื่อ ทั้งกลางวันและกลางคืน ชนเหล่านั้น ตั้งอยู่ในธรรม สมบูรณ์ด้วยศีล เป็นผู้ไปสวรรค์

มีความหมายว่า ชนเหล่าใดทำกุศลมีการสร้างอารามเป็นต้น เหล่านี้ เมื่อระลึกถึงการทำกุศลนั้นในกาลใด ในกาลนั้นบุญย่อมเจริญ คือเพิ่มขึ้นและเมื่อชนเหล่านั้นตั้งอยู่ในธรรม คือกุศลธรรม ๑๐ มีการไม่ฆ่าสัตว์ เป็นต้น ย่อมเป็นผู้มีศีลสมบูรณ์ ละโลกนี้ไปแล้วย่อมเกิดในสวรรค์

นอกจากนั้น เจตนาที่เป็นเครื่องงดเว้นจากปาณาติบาต เป็นต้น พระพุทธองค์ก็ตรัสว่าเป็นมหายาน เป็นทานที่ยิ่งใหญ่ดังที่ตรัสไว้ในนริยสูตร อังคุตตรนิกาย ฉกนิบาต^{๕๗}ว่า

การงดเว้นจากปาณาติบาต คือการไม่ฆ่าสัตว์ทั้งด้วยตนเองและใช้ผู้อื่น เป็นการให้ความไม่มีเวร ไม่มีภัยแก่สัตว์ทั้งหลาย เป็นการให้ความปลอดภัยแก่ชีวิตสัตว์

การงดเว้นจากกามเมสุมิจฉาจาร คือการถือเอาของที่เจ้าของเขามีได้ให้ทั้งโดยตนเอง และใช้ผู้อื่น เป็นการให้ความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินของผู้อื่น

การงดเว้นจากกาเมสุมิฉาจาร คือการประพฤติดินบุตร ภรรยา สามีของผู้อื่น ชื่อว่า ให้ความบริสุทธิ์แก่บุตร ภรรยา สามีของผู้อื่น

การงดเว้นจากมุสาวาท คือการกล่าวเท็จ กล่าวไม่จริงชื่อว่า ให้ความจริงแก่ผู้อื่น

การงดเว้นจากสุราเมรัย และของมึนเมา เสพติด อันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท ชื่อว่า ให้ความปลอดภัยแก่ทุกสิ่ง คือให้ความปลอดภัยแก่ชีวิตสัตว์ แก่ทรัพย์สินของผู้อื่น แก่บุตรภรรยา สามีของผู้อื่นและให้แต่คำพูดที่เป็นจริงแก่ผู้อื่น^{๕๘} ทั้งนี้เพราะผู้ที่มึนเมาแล้วย่อมขาดสติ เป็นผู้ประมาท

^{๕๔} อย.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๓๗/๕๘.

^{๕๕} ส.ส. (ไทย) ๑๕/๔๒/๕๘.

^{๕๖} ส.ส. (ไทย) ๑๕/๔๗/๖๑.

^{๕๗} อย.ฉก. (ไทย) ๒๒/๑๔๕/๒๔๒.

^{๕๘} ชัยวัฒน์ อุตพัฒน และคณะ, หลักการดำรงชีวิตในสังคม, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๖), หน้า ๑๖๒.

สามารถจะประพาสล่องสไลด์ได้ทุกข้อ รวมทั้งประพาสติดอื่นๆด้วย ด้วยเหตุนี้ผู้ที่อึดคัดขาดแคลนทรัพย์ สิ่งของที่จะนำออกให้เป็นทานก็ไม่ควรเดือดร้อนใจ เพราะเราสามารถจะบำเพ็ญทานที่ยิ่งใหญ่เป็น มหาทาน เป็นทานที่ไม่เจาะจง เป็นทานที่แผ่ไปยังสัตว์ทั้งหลายหาประมาณมิได้ ด้วยการรักษาศีล ๕ ยิ่งถ้าสามารถจะทำได้ทั้งสองอย่างก็ยิ่งประเสริฐ^{๕๙}

ลักษณะของการให้ทานของสัตบุรุษนั้นพระพุทธเจ้าทรงแสดงไว้ ๕ ประการด้วยกัน คือ ทานด้วยศรัทธา ทานโดยเคารพ ทานตามกาลอันควร ทานด้วยจิตอนุเคราะห์ ทานไม่กระทบตนและผู้อื่น^{๖๐}

๑. ให้ทานด้วยศรัทธา คือ การให้ด้วยเชื่อว่าผลของการให้ทานนั้นมีประโยชน์เกื้อกูลแก่คนอื่น ผู้ให้มีใจดี เบิกบานและอิ่มใจเมื่อให้ทานแล้ว นอกจากนี้ มีความเชื่อว่าผลของการคิดดี พูดดี และทำดี ย่อมมีผลตอบสนองแก่บุคคลผู้ทำต้องติดสอยห้อยตามผู้ทำไปเหมือนเงาตามตัว

๒. ให้ทานโดยเคารพ คือ ให้ด้วยการนอบน้อมอ่อนละมุนละม่อม ให้ด้วยวาจาไพเราะ อ่อนหวาน และให้ด้วยน้ำใจอ่อนน้อม

๓. ให้ทานตามกาล คือ ให้ในกาลอันสมควร เช่น ถวายผ้าอาบน้ำฝนในฤดูการเข้าพรรษา หรือเวลาออกพรรษาทวายผ้าจำนำพรรษา ตลอดทั้งถวายภัตตาหารเช้าเพลเป็นต้น

๔. ให้ด้วยจิตอนุเคราะห์ คือ ให้เกื้อหนุนโอบอ้อมอารีเมตตา และให้อุดหนุนเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือด้วยกรุณา ทานแสดงผลของการให้ทานตามกาล และการให้ด้วยจิตอนุเคราะห์ว่า จะเป็น คนมั่งคั่งมีทรัพย์สมบัติมาก มีเครื่องใช้สอยเหลือเฟือและมีความประสงค์เต็มเปี่ยม

๕. ให้ทานไม่กระทบกระทั่งตนและคนอื่น คือ ให้ตามกำลังของตนที่มีอยู่และไม่ต้อง รบกวนของคนอื่นมาให้ทาน ทานแสดงผลของการให้ทานข้อนี้ว่าจะเป็นคนมั่งคั่งมีทรัพย์สมบัติมาก และมีโภคทรัพย์ปราศจากภัย^{๖๑}

นอกจากนี้พระพุทธองค์ทรงแสดงถึงสัพบุรีสถานสูตร ดังนี้ สัตบุรุษย่อมให้ของที่สะอาด สัตบุรุษย่อมให้ของที่ประณีต สัตบุรุษย่อมให้ของตามกาล สัตบุรุษย่อมให้ของที่สมควร และสัตบุรุษ ย่อมเลือกให้^{๖๒}

สรุปได้ว่าลักษณะของทาน คือการให้ หมายถึง การเสียสละ การสงเคราะห์คนอื่น การ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ การให้ทานให้เพื่อขจัดกิเลส เช่น การบริจาคทาน แก่สมณชีพราหมณ์ ผู้ทรงศีล เพื่อขจัดความโลภหรือความตระหนี่ เป็นการชำระจิตใจให้สะอาด ยกระดับจิตใจให้สูงขึ้น และการให้เพื่อสงเคราะห์หรือเพื่อยืดเนิ่นยวน้ำใจคนอื่น การทำทานโดยให้ สังคหวัตถุนี้ ในแง่ปฏิบัติ หมายถึง การเฉลี่ยหรือแบ่งให้จากส่วนที่ตนมีอยู่ มิใช่ให้มากมายจนไม่เหลือ หรือให้จนผู้รับร่ำรวย ส่วนทานอีกชนิดหนึ่ง คือ ธรรมทาน การให้ธรรมะคำสอน การอบรม การนำ ปฏิบัติธรรมสมควรแก่ธรรม การเจริญภาวนาทางจิต การฟังเทศนา การสนทนาธรรม การสาธยาย

^{๕๙}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมบุญชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๔๐), หน้า ๒๒ - ๒๓.

^{๖๐}อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒ / ๑๔๘ / ๒๔๔.

^{๖๑}อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒ / ๑๔๘ / ๒๔๔.

^{๖๒}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๑.

ธรรม เป็นต้น หรือการให้คำปรึกษาด้วยหลักธรรมแล้วทำให้ผู้นั้น มีจิตเบิกบาน คลายความทุกข์และ แก้ปัญหาต่างๆ ทางจิตใจได้ ก็ชื่อว่าธรรมทานทั้งสิ้น

๑.๓ ประโยชน์ของทาน (การให้)

ประโยชน์ของทาน หมายถึง การให้ ในทางพุทธศาสนากล่าวถึง การให้ทานมีอานิสงส์ มากเพราะผู้ที่ให้ทานจะเป็นที่รักของคนทั่วไป ซึ่งการให้บริการจะต้องอาศัยหลักสังคหวัตถุในข้อนี้ เพราะทานคือ การให้ ในการให้บริการเป็นการให้การต้อนรับ ให้น้ำใจ ให้ความประทับใจ แก่ผู้มารับ บริการ ซึ่งพระพุทธเจ้าทรงแสดงทานไว้ ๒ ประเภทคือ

๑. อามิสทาน การให้สิ่งของเป็นทาน คือ การให้วัตถุสิ่งของ การให้ปัจจัย ๔ ได้แก่ เครื่องนุ่งห่ม อาหาร ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

๒. ธรรมทาน การให้ธรรมเป็นทานคือ การให้คำแนะนำสั่งสอนให้รู้ตัวรู้ชั่ว หรือการแสดง ธรรมที่พระสัมมาสัมพุทธเจ้าประกาศแล้ว อันเป็นเหตุสิ้นทุกข์และนำสุขมาให้ทั้งในโลกนี้และโลกหน้า เพื่อจะให้ประโยชน์แก่คนอื่น ๆ^{๖๓}

อนึ่งใน ทานานิสังสสูตร อังคุตตรนิกาย ปัญจกนิบาต พระพุทธองค์ทรงแสดงอานิสงส์ ของทานไว้ ๕ อย่าง คือ

๑. ผู้ให้ทานย่อมเป็นที่รักที่ชอบใจของชนหมู่มาก
๒. สัมบูรณ์ผู้สงบ มีพระพุทธเจ้า พระปัจเจกพุทธเจ้าและสาวกของพระพุทธเจ้าย่อมคบหาผู้ให้ทาน
๓. กิตติศัพท์อันงามของผู้ให้ทาน ย่อมขจรขยายไปทั่ว
๔. ผู้ให้ทาน ย่อมไม่เหินห่างจากธรรมของคฤหัสถ์ คือมีศีล ๕ ไม่ขาด
๕. ผู้ให้ทาน เมื่อตายไปแล้ว ย่อมเข้าถึงสุคติโลกสวรรค์^{๖๔}

พระพุทธองค์ทรงสรุปเป็นคาถาว่า ผู้ให้ทานย่อมเป็นที่รักของชนเป็นอันมาก เชื่อว่า ดำเนินตามธรรมของสัมบูรณ์ (คือ มหาบุรุษ หรือพระโพธิสัตว์) สัมบูรณ์ผู้สงบ ผู้สำรวมอินทรีย์ ประพฤติพรหมจรรย์ ย่อมคบหาผู้ให้ทานทุกเมื่อ สัมบูรณ์เหล่านั้น ย่อมแสดงธรรมเป็นที่บรรเทาทุกข์ แก่เขา เขาได้ทราบชัดแล้ว ย่อมเป็นผู้หาอาสวะมิได้ ปรินิพพานในโลกนี้

ทานเป็นสิ่งควรอย่างยิ่งที่จะสะสมบุญ ให้งอกงามเพิ่มพูนขึ้นในจิตใจ เพราะว่าเมื่อไรที่ จิตใจเต็มเปี่ยมไปด้วยบุญ เมื่อนั้นกิเลสจะไม่มีหลงเหลืออยู่ในจิตใจเลย

สรุปได้ว่าประโยชน์ของทานผู้ที่ให้ทานจะเป็นที่รักของผู้รับรวมถึงคนทั่วไปทำให้มี ชื่อเสียงขจรไกล ทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้โดยการสละวัตถุสิ่งของ เพื่อประโยชน์สุขแก่ผู้อื่น เป็นประโยชน์ต่อผู้รับโดยเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกันให้ไม่เดือดร้อนและยัง เป็นประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่ายจากการให้รวมถึงได้รับการอุปการะจากผู้รับและคนในสังคมอีกด้วย

๒. ปิยวาจา

^{๖๓} พ.อ.อ. (ไทย). ๒๒/๔๔/๓๕-๓๖.

^{๖๔} อ.ป.ญจ. (ไทย) ๒๒/๓๕/๕๖.

ในคัมภีร์พระไตรปิฎก พระพุทธเจ้าตรัสแสดงวาทะที่บุคคลพูดแล้ว จะไม่มีโทษ และผู้รู้ทั้งหลายไม่ติเตียน โดยมีหลักเกณฑ์ในการพูด ๔ ประการ คือ พูดดี (สุภาสิต) พูดเป็นธรรม (ธมฺม) พูดคำเป็นที่รัก (ปิย) และพูดคำสัตย์จริง (สจฺจ)^{๖๕} เมื่อพระพุทธองค์ตรัสอย่างนี้แล้ว พระวังคีสเถระเข้าใจพระภาสิตของพระพุทธองค์แจ่มแจ้ง จึงได้ลุกขึ้นยืนขอโอกาสกล่าวชื่นชมพระคำรัสของพระพุทธองค์ต่อพระพักตร์เป็นการกล่าวสรุปข้อความในคำว่า “วาจา สุภาสิตา” ที่พระพุทธองค์ตรัสนั้นว่า “บุคคลควรกล่าววาจาที่ไม่เบียดเบียนตนและคนอื่นให้เดือดร้อน วาจานั้น เป็นวาจาสุภาสิตแท้” คือเป็นปิยวาจาหรือคำพูดที่สุภาพอ่อนโยนเป็นคำสุภาสิตโดยส่วนเดียว^{๖๖}

ปิยวาจา จัดว่าเป็นสุภาสิตที่บุคคลควรเปล่งออกมาและมีความสำคัญในการพูดสร้างสรรค์สามัคคีสุภาพไพเราะอ่อนหวาน ประณีตละเอียดอ่อน เกลี้ยงเกลา เป็นที่รัก ประกอบด้วยสาระประโยชน์ ไม่มีโทษ และมีเหตุผลน่าเชื่อถือ เกิดจากเจตนาดี ปราศจากเจตนาดี ประกอบด้วยเมตตา วิญญูชนทั้งหลายไม่ติเตียน เป็นคำพูดที่ถูกจังหวะ ถูกกาล ถูกเวลา หรือโอกาส เป็นคำพูดและการกระทำของบัณฑิต เป็นวาจาที่พระวังคีสเถระสรรเสริญว่า “เป็นวาจาเกษมทำให้บรรลุนิพพานทำที่สุดแห่งทุกข์ เป็นวาจายอดเยี่ยมกว่าวาจาทั้งหลาย”^{๖๗}

นอกจากนั้น ปิยวาจายังประกอบด้วยองค์ ๕ ประการ เป็นวาจาสุภาสิต ไม่เป็นวาจาทุพภาสิต เป็นวาจาไม่มีโทษ และท่านผู้รู้ไม่ติเตียน วาจาประกอบด้วยองค์ ๕ ประการ อะไรบ้าง คือ พูดถูกกาล พูดคำจริง พูดคำอ่อนหวาน พูดคำประกอบด้วยประโยชน์ และพูดด้วยเมตตาจิต ปิยวาจาประกอบด้วยองค์ ๕ ประการนี้ เป็นวาจาไม่มีโทษ และท่านผู้รู้ไม่ติเตียน^{๖๘}

ด้วยเหตุนี้ ปิยวาจา จึงได้แก่ คำพูดที่ฟังแล้วสร้างความสุขให้แก่ตนและคนอื่น ซึ่งเรียกว่า “เรียบร้อยวาจา” คือ พินิจถ้อยคำไม่ลำลอง ถูกเวลามีสาระไม่หลอกลวง เป็นผลพวงให้คนรักสละใจว่าเป็นมงคล ๕ ประการ คือ เป็นที่รักของคนทั่วไป ย่อมได้รับฟังแต่สิ่งที่ดีงาม มีความเจริญก้าวหน้า มีวาจาสิทธิ์ ชีวิตไม่ตกต่ำ^{๖๙}

ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ หมายถึง ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างรักกัน วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดตมึ่น้ำใจหรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวาน มีทางเสียง สمانสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ^{๗๐} จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะทำความดียิ่งๆ ขึ้นไป เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุก ๆ ดวงให้เป็นดวงเดียวกัน^{๗๑}

^{๖๕} พ.ส. (ไทย) ๒๕/๔๕๓/๖๐๒.

^{๖๖} พ.ส. (ไทย) ๒๕/๔๕๔/๖๐๓.

^{๖๗} พ.ส. (ไทย) ๒๕/๔๕๗/๖๐๓.

^{๖๘} อ.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๙๘/๓๓๘.

^{๖๙} โชติ จินตแสง, ๓๘ มงคล, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๓๕.

^{๗๐} พ.อิตติ. (บาลี) ๒๕/๙๘/๔๗๓, พ.อิตติ. (ไทย) ๒๕/๑๐๐/๔๗๗.

^{๗๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๑๖๗.

อนึ่ง ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดีๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญ มากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการ ความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก^{๗๒}

สรุปความหมายของปิยวาจาการพูดเจรจาจาที่อ่อนหวาน ได้แก่ การพูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลเป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมนามัคคี เกิดไมตรีทำให้เกิดความรักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อหนุนกัน ความปรารถนาดีต่อผู้อื่น เป็นการพูดที่เป็นคำสัตย์คำจริง เป็นคำพูดที่ให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจเบิกบานใจ ซึ่งตรงกับสุภาษิตไทยว่า “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การพูดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ ยืนนาน เป็นมิตรสหายหรือเพื่อนที่ดี และสนิทสนมต่อกันตลอดไป หรือคนเหนื่อยมา หรือผิดหวังมาเพียงแค่พูดไพเราะโดยการให้กำลังใจก็ย่อมเป็นคำพูดที่รัดตรึงจิตใจของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เพียงแต่ผู้พูดต้องพูดด้วยความเห็นอกเห็นใจจริงๆ เท่านั้น การพูดคำสุภาพ อ่อนหวาน เพื่อให้เกิดความสามานสามัคคี ปิยวาจาหาได้ง่าย เพราะวาจานั้นมีในตัวเรา เพียงเรามีสติ มีเมตตาในใจก็สามารถพูดออกมาได้

๒.๑ ประเภทของปิยวาจา

ปิยวาจา หมายถึง วาจาที่น่ารัก ก่อให้เกิดความศุติตมใจ ในทางธรรมหมายถึง วาจาที่มีประโยชน์ มีเหตุผลที่ทำตามแล้วให้เกิดประโยชน์ได้จริง พระพุทธองค์ทรงแสดงไว้ว่า มืองค์ประกอบ ๕ ประการคือ ๑) พูดถูกกาลเวลา ๒) พูดคำจริง ๓) พูดอ่อนหวาน ๔) พูดมีประโยชน์ ๕) พูดด้วยเมตตาจิตใน ขุททกนิกาย สุตตนิบาต พระไตรปิฎกเล่ม ๒๕ หน้า ๔๑๑ พระองค์ทรงแสดงวาจาสุภาษิต ว่าประกอบด้วยองค์ ๔ คือ ๑) กล่าวแต่วาจาที่ดี ไม่กล่าววาจาที่ชั่ว ๒) กล่าวเป็นธรรม ไม่กล่าวคำที่ไม่เป็นธรรม ๓) กล่าววาจาน่ารัก ไม่กล่าววาจาอันไม่น่ารัก ๔) กล่าวคำจริง ไม่กล่าวคำเหลวหะหละรวมความว่า ผิดวาจาก็คือวาจาสุภาษิต การพูดดี พูดถูกกาลเวลา พูดคำจริง พูดมีประโยชน์ พูดอ่อนหวาน และพูดด้วยจิตเมตตา ส่วนคำพูดน่ารัก พูดเพื่อให้คนอื่นรัก ให้คนอื่นหลงแต่ขาดลักษณะแห่งวาจาสุภาษิตโดยเฉพาะอย่างยิ่งคำล่อลวงแม้จะฟังดูน่ารักเพียงไรก็ตามที่ผู้พูดประดิษฐ์คิดขึ้นมา วาจาเช่นนั้นไม่เป็นปิยวาจา เพราะคำพูดนั้นไปทำลายประโยชน์ของผู้ฟัง^{๗๓}

ปิยวาจาสามารถแยกออกได้ ๒ ประเภท ดังนี้

๑) คำพูดที่พูดออกไปแล้วคนฟังเกลียดเป็นวชิหุจรีต เช่น คำหยาบ คำด่า คำประชด คำกระทบกระเทียบ คำแดกดัน คำสบถ เป็นต้น คำพูดเหล่านี้เรียกว่า “อัปปิยวาจา”^{๗๔}

^{๗๒} อริศริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, หน้า ๔๔.

^{๗๓} พระภิกษุวิสุทฐิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล), ปาฐกถาธรรมในเรื่อง หลักการครองตน, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.dhammadownload.org, [๑๗ ก.ย. ๒๕๕๘].

^{๗๔} พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), ขุดคำวัด, (กรุงเทพมหานคร: เลียงเชียง, ๒๕๔๖), หน้า ๘๖๑.

๒) คำพูดที่พูดออกไปแล้วทำให้คนฟังรักเป็นวจีสุจิต เช่น คำอ่อนหวาน คำชมเชยจากใจจริง คำพูดที่ชวนให้เกิดความสมัครสมานไมตรี^{๗๕}

วจาที่ไพเราะอ่อนหวาน ย่อมเป็นคุณสมบัติสำคัญในการพูดเพื่อยึดเหนี่ยวใจของผู้ฟังให้เกิดความนิยมนรักใคร่และเชื่อถือ และแสดงออกถึงความคิดที่สะท้อนมาจากจิตใจ ทำให้เห็นถึงคุณลักษณะผู้พูด การอบรมขัดเกลาจิตใจของบุคคลนั้น ดังผู้มีมารยาทจะต้องระมัดระวังในการใช้วจา แบ่งเป็น การพูดทั่วไป และการพูดแบบสนทนา

การพูดทั่วไป การพูดแบ่งเป็นการพูดทางการหรือกึ่งทางการ อาจพูดอยู่ในบุคคล ๒ บุคคล หรือกลุ่มๆ การพูดผู้พูดอาจพูดคนเดียว โดยมีผู้ฟังกลุ่มใหญ่ฟังอยู่ ซึ่งกฎระเบียบต่างๆในการพูดขึ้นอยู่กับกาลเทศะเท่านั้น และต้องรวมกับมารยาทการแต่งกาย การใช้ถ้อยคำ ท่าทีประกอบ การพูด น้ำเสียง เป็นต้น

การพูดเป็นเสมือนดาบสองคมพูดให้ดีหรือไม่ดีก็ได้ การพูดดีต้องอาศัยการฝึกฝนเป็นอย่างมาก เพราะไม่ใช่เป็นการสนทนากับบุคคลอื่นซึ่งเป็นเรื่องปกติ แต่การพูดนั้นมีผู้ฟังเป็นจำนวนมาก และผู้ฟังมีระดับสติปัญญาที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้พูดควรระมัดระวังในการพูด ได้แก่ พูดให้ชัดถ้อยชัดคำ ไม่พูดคำหยาบคาย ไม่พูดวกไปเวียนมาจนผู้ฟังไม่เข้าใจ ไม่พูดนอกเรื่องที่กำหนด ควรคำนึงถึงเวลาที่เขากำหนดให้พูด ไม่พูดเกินเวลา ไม่ควรพูดคำที่รุนแรงเกินไป และควรขอโทษในการล่วงเกินซึ่งกันและกัน ไม่สอดสวนวจาหรือแย้งชิงพูด ควรเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถามปัญหาต่างๆได้เท่าที่เวลาอำนวยให้ ไม่พูดด้วยเสียงอันดังเหลือเกิน ไม่ใช่เสียงตวาด หรือพูดจากระโชกกระชาก ไม่ใช้วจาอันหักหาญดั่งต้น ไม่ชอกแซกโต้ถามธุระส่วนตัวหรือการในบ้านของเขาที่ไม่ได้เกี่ยวข้องแก่ตน ควรระมัดระวังในการใช้ถ้อยคำ ไม่ใช่ถ้อยคำพร่ำเพรื่อ พูดสิ่งใดย่อมให้เป็นที่ยอมรับได้ ไม่กล่าวถึงสิ่งควรปิดบังท่ามกลางประชุมชน ไม่เยาะเย้ยถากถางผู้กระทำผิดพลาด

ส่วนมารยาทในการสนทนาฟังปฏิบัติ ดังต่อไปนี้ ควรใช้คำพูดที่สุภาพอ่อนน้อม ในการพูดถึงบุคคลอื่นๆ ไม่ควรหยิบยกเอาความบกพร่องเสียหายของบุคคลนั้นๆ ขึ้นมา วิพากษ์วิจารณ์ โดยการดูถูกดูแคลน หรือเยาะเย้ยเสียดสีผู้หนึ่ง ไม่พูดไร้สาระ หรือพูดพล่อยจับใจความไม่ได้ ไม่พูดสอดแทรกขณะที่มีการสนทนาเป็นกลุ่มนั้น ไม่พูดเสียงดังในสถานที่ต้องการความเงียบสงบ ไม่กล่าวถึงสิ่งโสโครก ฟังรังเกียจในท่ามกลางประชุมชน ไม่พูดเปรียบเปรยเคาะแคะสตรีกลางประชุม ไม่กล่าวถึงสิ่งควรปิดบังท่ามกลางประชุมชน ไม่ขอแยกผู้หนึ่งมาจากผู้ใด เพื่อจะพาไปพูดจาความลับกัน ไม่กล่าวถึงความชั่วร้าย อันเป็นความลับเฉพาะบุคคลในที่แจ้ง ไม่เก็บเอาความลับของผู้หนึ่งมาเที่ยวพูดแก่ผู้อื่น ไม่พูดสับปลั๊กลบลอกตลบตะแลง ไม่รับวจาคล่องๆ โดยมีได้เห็นว่า การจะเป็นได้หรือไม่ หมายถึงต้องใคร่ครวญให้แน่วแน่ใจก่อนจึงรับคำหรือจึงปฏิเสธ มิใช่ทำแต่สักว่าทำพูดโพล่งโดยมิได้คำนึงให้แน่ชัดว่าจะทำได้หรือไม่ เมื่อตนทพาลดพลั้งสิ่งใด แก่บุคคลผู้ใด ควรอวจาขอโทษเสมอ เมื่อผู้ใดได้แสดงคุณต่อตนอย่างไร ควรอวจาขอบคุณเขาเสมอ ไม่กล่าวสรรเสริญรูปกายบุคคลแก่ตัวเขาเอง ไม่ทักถึงการร้ายโดยพลั้งโพล่ง ให้เขาตกใจ ไม่ทักถึงสิ่งอันน่าอายน่ากระดากโดยเปิดเผย ไม่เอาสิ่งที่น่าจะอายจะกระดากมาเล่าให้แขกฟัง ไม่กล่าวถึงการอับมงคลในเวลามงคล ไม่ใช่วจาอันขมขื่น ไม่สนทนาแต่เรื่องตนถ้อยเดียว จนคนอื่นไม่มีช่องจะสนทนาเรื่องอื่นได้ ไม่นำธุระตนเข้ากล่าวแทรกใน

^{๗๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๖๒.

เวลาธุระอื่นของเขาซุลมุน ไม่กล่าววาจาติเตียนของที่เขาหยิบยกให้ว่าไม่ดีหรือไม่พอ ไม่ใช่วาจาอันโอ้อวดตนและลบหลู่ผู้อื่น ไม่เอาการในบ้านของผู้อื่นมาแสดงในที่แจ้ง ไม่ใช่คำสบถติดปาก ไม่ใช่ถ้อยคำมุสา ไม่นินทาว่าร้ายกันและกัน ไม่พูดส่อเสียดยุยงให้เขาแตกร้างกัน ไม่เป็นผู้สอพลอประจบประแจง และไม่แข่งชกให้ร้ายผู้ใด^{๗๖}

สรุปได้ว่า ประเภทของปียาวจา แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ คำพูดที่พูดออกไปแล้ว คนฟังเกลียดเป็นวจีทุจริต เช่น คำหยาบ คำด่า คำประชด คำกระทบกระเทียบ คำแดกดัน คำสบถ เป็นต้น คำพูดเหล่านี้เรียกว่า “อัปปียาวจา และ คำพูดที่พูดออกไปแล้วทำให้คนฟังรักเป็นวจีสุจริต เช่น คำอ่อนหวาน คำชมเชยจากใจจริง คำพูดที่ชวนให้เกิดความสมัคสมานไมตรี

๒.๒ ลักษณะของปียาวจา

หลักการพูดที่ดีต้องคำนึงถึง การใช้ภาษา ต้องเลือกใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับวัยของผู้ฟัง ผู้พูดและผู้ฟังมีจุดมุ่งหมายตรงกัน ผู้พูดมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการสื่อความหมายไปยังผู้ฟังเพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ผู้ฟังก็มีความตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้พูดสื่อความหมายให้ออกเสียงพูดให้ชัดเจน ดังพอประมาณ อย่าตะโกนหรืออย่าพูดค่อยเกินไป สีหน้า ท่าทางยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด ท่าทางในการยืน นั่ง ควรสง่าผ่าเผย การใช้ท่าทางประกอบการพูดก็มีความสำคัญ เช่น การใช้มือ นิ้ว จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจเรื่องราวได้ง่ายยิ่งขึ้นต้องรักษามารยาทการพูดให้เคร่งครัดในเวลาในการพูด พูดตรงเวลาและจบทันเวลา พูดเรื่องใกล้ตัวให้ทุกคนรู้เรื่อง เป็นเรื่องสนุกสนานแต่มีสาระ และพูดด้วยท่าทางและกิริยานุ่มนวล เวลาพูดต้องสบตาผู้ฟังด้วย ไม่ควรพูดเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา การเมือง โดยไม่จำเป็น และไม่ควรพูดแต่เรื่องของตัวเอง ไม่พูดคำหยาบ นินทาผู้อื่น ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นพูดอยู่ และไม่ชี้หน้าคู่สนทนา

มารยาทของการพูด เป็นการพูดที่ดีไม่ว่าจะเป็นการพูดในโอกาสใด หรือประเภทใด ผู้พูดต้องคำนึงถึงมารยาทในการพูด ซึ่งจะมีส่วนส่งเสริมให้ผู้พูดได้รับการชื่นชมจากผู้ฟัง ซึ่งจะช่วยให้ประสบผลสำเร็จในการพูด เช่น พูดด้วยวาจาสุภาพ แสดงหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่พูดอวดตนข่มผู้อื่น และยอมรับฟังความคิดของผู้อื่นเป็นสำคัญ ไม่กล่าววาจาเสียดแทง ก้าวร้าวหรือพูดขัดคอบุคคลอื่น ควรใช้วิธีที่สุภาพเมื่อต้องการแสดงความคิดเห็น รักษาอารมณ์ในขณะที่พูดให้เป็นปกติ ไม่นำเรื่องส่วนตัวของผู้อื่นมาพูด หากนำคำกล่าวของบุคคลอื่นมากล่าว ต้องระบุนามหรือแหล่งที่มา เป็นการให้เกียรติบุคคลที่กล่าวถึงหากพูดในขณะที่ผู้อื่นยังพูดไม่จบ ควรกล่าวคำขอโทษไม่พูดคุยกันข้ามศีรษะผู้อื่น การพูดที่ดี คือ กระบวนการสื่อสารความคิดจากคนหนึ่ง ไปยังอีกคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่ง โดยมีภาษา น้ำเสียงและอากัปกิริยา เป็นสื่อการ ใช้ถ้อยคำน้ำเสียง รวมทั้งกิริยาอาการอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้อง ตามจรรยาบรรณและประเพณีนิยมของสังคม เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ประสบการณ์ และความต้องการที่เป็นคุณประโยชน์แก่ผู้ฟัง เพื่อให้เกิดการรับรู้และเกิดผลการตอบสนองอย่างสัมฤทธิ์ผลตามความมุ่งหมายของผู้พูด เป็นการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ พระพุทธเจ้าทรงให้ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างยิ่ง เพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะ

^{๗๖} ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์, **พูดได้ พูดเป็น**, (กรุงเทพมหานคร: โอ เอสพรีนติ้ง เฮาส์, ๒๕๒๙), หน้า ๑๐.

สร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปียาวานั้น จะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

สิกขาบทข้อที่ ๔ "มฺสา วาหา เวรมณี" เว้นจากการพูดเท็จ ถ้าเราพูดเท็จ หรือโกหก เว้นจากการพูดส่อเสียด บางคนใช้วาจาเป็นอาวุธ เหน็บแนม กระแทกกระเทียบ ถากถาง เย้ยหยันให้ผู้อื่นได้รับความเสียใจ คับแค้นใจ ขุ่นเคือง เมื่อถามว่าเมื่อทำให้คนอื่นไม่พอใจแล้วมิตรภาพจะดีอยู่หรือไม่ วิธีแก้ไขก็หัดพูดชมเชยคนให้เป็น พูดแต่เรื่องดีของคู่สนทนา เว้นจากการพูดคำหยาบ ผรุสวาจา คือคำพูดที่หยาบ ได้แก่ การด่า การแข่ง ด้วยความไม่พอใจ หรือด้วยความโกรธเคืองเพราะสาเหตุใดๆ ก็ตาม ย่อมทำให้ความเดือดร้อนแผ่ขยายออกไป เพราะเป็นคำพูดที่เปล่งออกมาจากใจที่มีความเร่าร้อน ผู้ใดได้ฟังเข้าแล้วก็จะทนนิ่งอยู่ไม่ได้ ย่อมทำให้เกิดความไม่สบายใจเจ็บแค้นใจเหมือนบุคคลเป็นผีหัวใหญ่ที่อึกเสบ แถมยังถูกบีบให้แตกปะทุขึ้นมา ฉะนั้นเราต้องฝึกพูดเพราะ ทุให้บ่อย ไปไหนก็มีแต่คนรัก อนึ่ง สิ่งที่จะเป็นเครื่องในการควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ สัมมาวาจา การพูดในทางที่ชอบซึ่งเป็นวจีสุจริต คือ เว้นจากการพูดปด เว้นจากการพูดส่อเสียด คือ ยุยงให้เขาแตกร้างกัน เว้นจากพูดคำหยาบคาย และ เว้นจากพูดจาเหลวไหลไม่เป็นสาระ^{๗๗}

นอกจากนั้น ปียาวา ยังเป็นประโยชน์อีก ๖ ประการ คือ ๑) ทำให้เป็นเครื่องมือผูกมิตรสัมพันธ์ ๒) ทำให้เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน ผู้ฟังและคนทุกชั้น ๓) ทำให้มีเสน่ห์ในการพูดส่งเสริมให้มีบุคลิกที่ดีงาม ๔) ทำให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางโลกและทางธรรม ๕) ทำให้สร้างสรรค์ความเจริญให้กับสังคม ๖) ทำให้ส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะไม่ให้เกิดความแตกแยก^{๗๘}

นันทิวิสาละ ได้กล่าวว่า "บุคคลควรพูดแต่คำที่น่าพอใจเท่านั้น ไม่ควรพูดคำที่ไม่น่าพอใจในกาลใดๆ เมื่อพราหมณ์พูดคำที่น่าพอใจ โคนันทวิสาละได้ลากสัมภาระอันหนักได้ ทั้งยังทำให้พราหมณ์ผู้นั้นได้ทรัพย์อีกด้วย ส่วนตนเองก็เป็นผู้ปลื้มใจ เพราะการช่วยเหลือกันด้วย"^{๗๙}

อานิสงส์แห่งการใช้ ปียาวาผู้มีปัญญา ย่อมไม่พูดพล่อยๆ เพราะเหตุแห่งคนอื่นหรือตนเอง ผู้นั้นย่อมมีผู้บูชาในท่ามกลางชุมชน แม้นภายหลังเขาจะไม่ไปสู่สุคติ^{๘๐}

วาจาสุภาสิต วาจาประกอบด้วยองค์ ๕ ประการ เป็นวาจาสุภาสิต ไม่เป็นทุภาสิตและเป็นวาจาไม่มีโทษ วิญญูชนไม่ติเตียนคือ

- ๑) เป็นวาจาที่กล่าว ถูกกาล
- ๒) เป็นวาจาที่กล่าว เป็นสัจ
- ๓) เป็นวาจาที่กล่าว อ่อนหวาน
- ๔) เป็นวาจาที่กล่าว ประกอบด้วยประโยชน์

^{๗๗} ส.บ. (ไทย) ๑๗/๑๐๓/๑๙๙. ดูเพิ่มเติมใน พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๖๒๘ – ๖๒๙.

^{๗๘} สมภพ ชีวรัฐพัฒน์, **มงคลธรรมกับคุณภาพชีวิต (มงคล ๓๘)**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๖๗.

^{๗๙} ขุ.ชา.อ. (ไทย) ๓/๑/๓๐๙ - ๓๑๑.

^{๘๐} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๑๓/๘๔.

๕) เป็นวาจาที่กล่าว ประกอบด้วยเมตตาจิต^{๔๑}

อีกนัยหนึ่ง วาจาอันประกอบด้วยองค์ ๔ เป็นวาจาสุภาสิต ไม่เป็นทุพภาสิต เป็นวาจาไม่มีโทษและวิญญูชนไม่พึงติเตียน

- ๑) ย่อมกล่าวแต่คำที่เป็นสุภาสิต ไม่กล่าวคำที่เป็นทุพภาสิต
- ๒) ย่อมกล่าวคำที่เป็นธรรม ไม่กล่าวคำที่ไม่เป็นธรรม
- ๓) ย่อมกล่าวแต่คำอันเป็นที่รัก ไม่กล่าวคำอันไม่เป็นที่รัก
- ๔) ย่อมกล่าวแต่คำสัตย์ ไม่กล่าวคำหละหละ

สรุปได้ว่าลักษณะของปิยวาจาเป็นการพูดจา สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน เป็นคำพูดที่สามารถยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้รับฟังได้ทำให้ผู้รับฟังอยากที่จะรับฟังและทำให้เกิดความสบายใจ สบายใจแก่ผู้ฟังทำให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและส่วนร่วม

๒.๓ ประโยชน์ของปิยวาจา

ประโยชน์ของปิยวาจา หมายถึง การพูดจา สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใช้ถ้อยคำเหล่านี้ เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการได้ฟังแล้วเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง เกิดความสบายใจที่จะขอความช่วยเหลือความประทับใจของผู้รับบริการทำให้อยากที่จะกลับมาขอรับบริการอีก ในครั้งต่อไป การพูดจาแสดงความเป็นกันเอง ความเป็นมิตรไมตรีต่อผู้มารับบริการ จะช่วยให้งานบริการขององค์กรสะดวกไม่ก่อให้เกิดปัญหา และเกิดความรักและสามัคคีในองค์กร พระพุทธองค์ทรงแสดงวาจาสุภาสิตว่าประกอบด้วยองค์ ๔ คือ

- ๑) กล่าวแต่วาจาที่ดี ไม่กล่าววาจาชั่ว
- ๒) กล่าวเป็นธรรม ไม่กล่าวคำที่ไม่เป็นธรรม
- ๓) กล่าววาจาน่ารัก ไม่กล่าววาจาอันไม่น่ารัก
- ๔) กล่าวคำจริง ไม่กล่าวคำหละหละ^{๔๒}

พระภิกษุวิสุทฐิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล)^{๔๓}ได้กล่าวถึงประโยชน์ของปิยวาจาหมายถึงการเจรจาที่อ่อนหวาน ใช้วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะ ย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้าง หรือวาจาที่ก้าวร้าว ที่ไร้มารยาท ไม่รู้กาลเทศะ และวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วย คนเราจะได้ดีหรือถึงความเสื่อมก็ด้วย วาจา นั้นแหละ เป็นข้อสำคัญประการหนึ่ง โบราณท่านจึงกล่าวไว้ว่า ปากเป็นเอกลักษณ์เป็นโท หมายความว่า วาจาที่ดี ที่สุภาพ ที่ไพเราะอ่อนหวานนั้นแหละเป็นข้อปฏิบัติที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการครองใจคน และจะได้ดีก็เพราะวาจานั้นแหละส่วนคำว่า เลขเป็นโท ฦ ที่นี้

^{๔๑}อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๙๘/๒๔๖.

^{๔๒}ขุ.สุ. (ไทย) ๒๕/๔๕๓/๔๑๑.

^{๔๓}พระภิกษุวิสุทฐิคุณ (เสริมชัย ชยมงคล) อ่างใน พฤษา พุทธวัชร์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษา สหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๔๘.

หมายถึง วิชาความรู้ยังเป็นเรื่อง คือจะเป็นคนมีความรู้สูง แต่ถ้าปากไม่ดีเสียแล้ว ย่อมหวังความสำเร็จในชีวิตได้ยาก เพราะคนปากเสียไม่อาจผูกใจใครไว้ได้ จะหาคนคบหาสมาคมเป็นมิตรสหายที่ดีที่จริงใจต่อกันได้ยาก ปิยวาจา คือวาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจผู้อื่นได้ยืนยาว

อานิสงส์แห่งการใช้ ปิยวาจา

“ผู้มีปัญญา ย่อมไม่พูดพล่อย ๆ เพราะเหตุแห่งคนอื่น หรือตนเองผู้นั้นย่อมมีผู้บูชาในท่ามกลางชุมชนแม้ภายหลังเขาย่อมไปสู่สุคติ”^{๘๔}จากในเบื้องต้นแสดงให้เห็นว่าผู้มีปัญญาหรือผู้ที่ฉลาดในการพูดจาจะไม่มีการพูดจาที่พล่อยๆไม่เกิดประโยชน์ ไม่พูดในสิ่งที่ทำให้เกิดโทษ โดยการพูดจาที่เหมาะสมตามเวลาทำให้ผู้พูดได้รับการสรรเสริญจากหมู่ชนหรือคนทั่วไปถึงแม้ภายหลังผู้ที่พูดนั้นได้ล่วงลับไปก็ยังมีคนศรัทธาและสรรเสริญอยู่ตลอด

โทษของวาจาที่ไม่ดี

พระพุทธเจ้าทรงสอนเรื่อง“อภังโกสกสูตร” ว่าด้วยโทษของการด่า ว่า ภิกษุทั้งหลาย ภิกษุใดด่าบริภาษเพื่อนพรหมจรรย์ กล่าวโทษพระอริยะเป็นไปไม่ได้เลยที่ภิกษุนั้นจะไม่ถึงความพินาศ อย่าง ๑ ใน ๑๐ อย่าง ความพินาศ ๑๐ อย่าง อะไรบ้าง คือ

- ๑) ไม่บรรลุธรรมที่ยังไม่บรรลุ
- ๒) เสื่อมจากธรรมที่บรรลุแล้ว
- ๓) สัทธรรมย่อมไม่ผ่องแผ้ว
- ๔) มีความสำคัญว่าได้บรรลุสัทธรรม
- ๕) ไม่ยินดีประพาสพรหมจรรย์
- ๖) ต้องอาบัติเศราห์มองกองใดกองหนึ่ง
- ๗) เป็นโรคเรื้อรัง
- ๘) ถึงความวิกลจริตมีจิตฟุ้งซ่าน
- ๙) หลงลืมสติมรณภาพ

๑๐) หลังจากตายแล้วจะไปเกิดในอบาย ทุกคติ วินิบาต นรก

ภิกษุทั้งหลาย ภิกษุใดด่าบริภาษเพื่อนพรหมจรรย์ กล่าวโทษพระอริยะ เป็นไปไม่ได้เลยที่ภิกษุนั้นจะไม่ถึงความพินาศอย่าง ๑ ใน ๑๐ อย่าง

มิจฉาวาจา ๔ ข้อ ดังนี้

๑) การพูดเท็จ หรือพูดโกหก (มุสาวาท) นั้นเป็นการพูดที่มีเจตนาไม่ดี มุ่งหวังที่จะคดโกง หลอกลวงผู้ฟัง

๒) การพูดคำหยาบ หมายถึง การด่าทอ สบประชัญต่างๆ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกเศร้าเสียใจ เดือดร้อน ผลเสียของการพูดคำหยาบจะยังเป็นบาปมาก หากด่าทอคนดีมีศีลธรรมและผู้มีพระคุณ เช่น ลูกด่าพ่อแม่ จะได้รับผลบาปหนัก อย่างน้อยก็เกิดความเศร้าใจ ไม่เบิกบานผ่องใสทั้งยังถูกผู้คนติเตียนนินทา

๓) การพูดส่อเสียด หมายถึง การพูดยุยงให้คนทะเลาะกัน เข้าใจผิดกัน แยกแยกกัน

^{๘๔}ขุ.ชา.วิสตติ. (ไทย) ๒๗/๔๒๗.

๔) การพูดเพื่อเจ้อ หมายถึง การกล่าววาจาที่ทำลายประโยชน์และความสุขต่างๆ ด้วยเจตนา และหาสารประโยชน์จากการพูดเพื่อเจื่อนั้นไม่ได้^{๕๕}

พระพุทธเจ้าได้กล่าวถึง สังคหัตถ์ ๔ คือ การให้ การพูดจาอ่อนหวาน การประพัตินให้เป็นประโยชน์และความเป็นผู้มีต้นเสมอต้นเสมอปลาย ผู้ปฏิบัติจะไปสู่สุคติโลกสวรรค์เบื้องหน้าเมื่อจุติจากโลกสวรรค์ย่อมได้เฉพาะซึ่งมหาบุรุษลักษณะ ทั้ง ๒ นี้ คือ พระหัตถ์และพระบาทมีพื้นอ่อนนุ่ม และมีพระหัตถ์และพระบาทมีลายดังว่าร่างข่ายพระมหาบุรุษสมบูรณ์ด้วยลักษณะทั้ง ๒ นั้น ถ้าอยู่ครองเรือนจะได้เป็นพระเจ้าจักรพรรดิมีบริวารชนอันพระองค์ทรงสงเคราะห์แล้วเป็นอย่างดี ถ้าพระมหาบุรุษนั้นออกจากเรือนทรงผนวชเป็นบรรพชิต จะได้เป็นพระอรหันตสัมมาสัมพุทธเจ้า พระผู้มีพระภาคตรัสเนื้อความนี้ไว้^{๕๖}

กล่าวโดยสรุป ปิยวาจา กินความกว้างไปถึงคำพูดที่เป็นวจีสุจริต และคำพูดที่ประกอบด้วยองค์ ๕ นี้ คือ พูดถูกกาลเทศะหรือพูดตามกาลที่สมควร พูดคำสัตย์จริง พูดคำอ่อนหวาน มีประโยชน์ และประกอบด้วยเมตตา ถือว่าเป็นถ้อยคำที่ควรพูดตามแนวทางพระพุทธศาสนา จัดเป็นวาจาสุภาสิต เพราะเป็นคำพูดที่มีกลิ่นหอม มีรากเหง้ามาจากกุศลกรรมบถ เกิดจากเจตนาเป็นกุศล เกิดมาจากสัมมาทิฐิ มโนสุจริต เป็นสัมมาวาจา จึงควรระลึกอยู่เสมอว่า วาจาจริงเป็นการแสดงออกของจิตงาม วาจาสุภาพแสดงถึงจิตใจที่อ่อนโยน วาจาเป็นภาสิตเพราะจิตมีคุณธรรม วาจาสามัคคีก็โดยจิตมีเมตตา วาจาเป็นประโยชน์มาจากจิตมีปัญญา วาจากับใจเป็นเหตุเป็นผลเกื้อกูลกันเมื่อควบคุมวาจาให้ดี จิตใจก็ดีงาม และเมื่อจิตใจดีงาม วาจาก็เป็นวาจาชอบ^{๕๗}

สรุปได้ว่าประโยชน์ของปิยวาจา คือ การกล่าวถ้อยคำ สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน ด้วยเมตตาจิต การให้บริการจากความรู้สึกที่ดีปรารถนาดีอย่างมีมิตรไมตรีเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก การใช้ถ้อยคำที่ก่อให้เกิดความรักใคร่นับถือจากผู้ให้บริการ เมื่อได้ฟังแล้วเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดถึงคำพูดที่แสดงความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ เป็นการจงใจให้เกิดความนิยมชมชอบ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความรักความปรารถนาดี การให้บริการด้วยการกล่าววาจาที่มีประโยชน์ที่ถูกเวลาจะเป็นคำพูดที่ไพเราะน่าฟัง การกล่าวธรรมปลอบประโลมใจเป็นคำพูดที่ประกอบด้วยเมตตาปรารถนาให้มีความสุขการกล่าววาจาน่ารักเป็นการปรารถนาให้คนที่รักได้รับประโยชน์มากที่สุดการกล่าวที่เป็นความจริงคำพูดที่กล่าวยอมกล่าวแต่คำสัตย์จริงจะเห็นได้ว่าประโยชน์ของปิยวาจาทำให้ผู้ให้บริการมีความสุขในการบริการ และยังช่วยให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์มาก ทำให้ผู้ให้บริการเป็นที่รักของผู้รับบริการและคนทั่วไป และยังช่วยให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น^{๕๘}

ปิยวาจา การกล่าวอันเป็นที่รัก ทำให้ผู้กล่าวเกิดประโยชน์ด้วยลาภยิ่งกว่าผู้อื่นที่กล่าวคำเป็นปกติ ครั้งอดีตกาลได้กล่าวถึง กรุงพาราณสีบุตรเศรษฐี ๔ คน เดินทางออกจากบ้านพบพราณ

^{๕๕}พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, ผศ.ดร., สัมมาวาจา “พูดดี คือ ดี สังคมดี”, (สำนักพิมพ์: โรงพิมพ์ ๒๑ เซ็นจูรี จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๒๕-๓๖.

^{๕๖}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๔๐/๑๖๗.

^{๕๗}ระวี ภาวิไล, ชีวิตดีงาม, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผีเสื้อ, ๒๕๓๗), หน้า ๑๘๙.

^{๕๘}พระมหาเมธี กิจจสาร (แสงคาภ). “การสังคมสงเคราะห์ในพระไตรปิฎก”, สารนิพนธ์รายวิชา สัมมนาพระไตรปิฎก, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๑๘ - ๔๐.

ล่าเนื้อ ด้วยกำลังบรรทุกเนื้อมาจนเต็มรถเพื่อนำไปขาย พวกเขาจึงพากันเข้าไปกล่าวคำเพื่อขอเนื้อกับนายพราน โดยบุตรเศรษฐีคนที่ ๑ ได้กล่าวว่า “เฮ้ย นายพราน เจ้าจงให้ชิ้นเนื้อแก่เรา” นายพรานได้ฟัง จึงกล่าวตอบว่า “บุคคลจะขอสิ่งของกับผู้อื่น ควรจักกล่าววาจาที่น่ารัก วาจาของท่านหยาบหนอ วาจาที่ได้ยินเป็นเช่น ฟังผิด ไม่มีรสชาด” นายพรานจึงมอบชิ้นเนื้อที่เป็นพังผืดไม่มีรสชาดให้กับเขา บุตรเศรษฐีคนที่ ๒ ได้กล่าวว่า “พี่ชาย ขอจงให้ชิ้นเนื้อแก่ข้าพเจ้า” นายพรานได้ฟังจึงกล่าวตอบว่า “พี่ชายคำกล่าวของท่านเป็นเหมือนอวัยวะของร่างกาย การกล่าวข้อนี้นเหมือนขออวัยวะ” นายพรานจึงมอบชิ้นเนื้อที่เป็นอวัยวะให้กับเขา บุตรเศรษฐีคนที่ ๓ ได้กล่าวว่า “พ่อ ขอจงให้ชิ้นเนื้อแก่ข้าพเจ้า” นายพรานได้ฟังจึงกล่าวตอบว่า “เรียกว่า พ่อ การที่ลูกเรียกพ่อ ใจของพ่อหวนไหวเมื่อได้ยินเป็นเหมือนหัวใจของร่างกาย” นายพรานจึงมอบชิ้นเนื้อที่เป็นหัวใจให้กับเขา บุตรเศรษฐีคนที่ ๔ ได้กล่าวว่า “สหาย ขอจงให้ชิ้นเนื้อแก่ข้าพเจ้า” นายพรานได้ฟังจึงกล่าวตอบว่า “บ้านของบุรุษที่ไม่มีสหายก็เป็นเหมือนป่าที่ไร้มนุษย์ วาจาของท่านนี้ย่อมเป็นเหมือนทรัพย์สมบัติที่ตนมีอยู่ทั้งหมดเราจะให้เนื้อที่มีอยู่ทั้งหมดพร้อมทั้งยานให้กับท่าน^{๘๙}

จากเรื่องบุตรเศรษฐีสรุปได้ว่า การกล่าวคำพูดอันเป็นที่รักด้วยวาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน แสดงความเป็นมิตรไมตรี ด้วยความมีจิตบริการที่ดีแสดงความเป็นมิตรสหาย ซึ่งเปรียบเหมือนสิ่งมีคุณค่าที่มีอยู่ทั้งหมด จักทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจ อบอุ่นใจ ปลอดภัย มีความสุขใจ ในความมีจิตบริการของผู้ให้บริการ และต้องการอยากมารับบริการครั้งต่อไป

ครั้งพุทธกาล มีลูกนกแขกเต้า ๒ ตัวพี่น้องในป่าจ้วใกล้สาธุบรรพต ถูกลมพัดพัดไปตกตัวละแห่ง ตัวหนึ่ง ตกในระหว่างอาวุธ ในบ้างโจร เพราะเหตุที่ตกในที่นั้น พวกโจร จึงขนานนามว่า สัตติคุมพะ เจริญขึ้นในระหว่างโจรเหล่านั้น อีกตัวหนึ่งตกในระหว่างดอกไม้ ที่หาดทรายใกล้อาศรม เพราะเหตุที่ ตกในที่นั้น พวกฤๅษีจึงขนานนามว่า “ปุปกะ” เจริญขึ้นในระหว่าง ฤๅษีเหล่านั้น^{๙๐}

คราวนั้น พระราชา ทรงพระนามว่า ปัญจาละ ในพระนครชื่อ อุตตรปัญจาละ เสด็จทรงรถไปป่า เพื่อล่าเนื้อเมื่อไม่พบเนื้อแล้วจะเสด็จกลับ ทรงสำราญและเสวยน้ำ ณ ลำธารอันน่ารื่นรมย์ แล้วบรรทมไถ่มไม้ในที่ใกล้บ้านโจร คราวนั้น โจรทั้งหมดเข้าป่ากันหมด ภายในบ้านเหลืออยู่แต่ นก สัตติคุมพะกับคนทำครัวคนหนึ่ง นกสัตติคุมพะ พบพระราชาบรรทมแล้วอย่างนั้น จึงกลับเข้าบ้าน พูดด้วยภาษามนุษย์ว่า “พวกเราช่วยกันปลงพระชนม์พระราชา เอาผ้าและอาภรณ์ของพระองค์ จับพระองค์ที่พระบาทแล้วลากมา เอากิ่งไม้ ปิดซ่อนเสีย ณ ส่วนข้างหนึ่ง” พระราชาตื่นบรรทม ทรงได้ยินถ้อยคำนั้น ทรงทราบว่ “ที่นี่มีภัยเฉพาะหน้า” ทรงตกพระหฤทัย เสด็จขึ้นรถทรงหนีจากที่นั้น เมื่อไปถึงอาศรมแห่งพวกฤๅษี ในอาศรมคงอยู่แต่นกปุปกะตัวเดียว นกนั้นเห็นพระราชาแล้ว ได้ทำปฏิสันถาร ครั้นนั้น นกแขกเต้าอีกตัวหนึ่งซึ่งมีจะงอยปากแดงยิบดัดต้อนรับด้วยกล่าวว่าพระมหาราช พระองค์เสด็จมาดีแล้ว มิได้เสด็จมาร้ายพระองค์ผู้ทรงเป็นใหญ่ เสด็จมาถึงแล้วโดยลำดับสิ่งที่มีอยู่ในอาศรมนี้ ขอพระองค์เสวยเถิด^{๙๑} พระราชาทรงส้อมใส่ในปฏิสันถารของนกนั้น ทรงสรรเสริญนกปุปกะ ทรงดำหนินกสัตติคุมพะ ทรงมีพระดำรัสว่า พระราชาทรงตรัสว่า ปกษิตัวนี้ดีจริงหนอ เป็นนก

^{๘๙} มงคลดถ. (ไทย) ๑/๒๗๕-๒๗๖/๒๗๒-๒๗๓.

^{๙๐} มงคลดถ. (ไทย) ๑/๒๑/๒๒.

^{๙๑} ขุ.ชา (ไทย) ๒๗/๑๗๐/๔๙๙.

แต่ทรงธรรมอย่างยอดเยี่ยมส่วนเจ้านกแขกเต้าตัวหนึ่งนั้นพูดแต่คำหยาบช้า^{๙๒} นกปุปผกะได้ฟังคำนั้น จึงทูลว่า “ขอเดชะมหาราชเจ้า ข้าพระองค์พร้อมมารดาเดียวกันกับนกสัตติคุมพะ แต่เขาเติบโตในสำนักคนไม่ดี คนพวกนั้นแนะนำแล้วด้วยโจรธรรม ข้าพระองค์เติบโตแล้ว ในสำนักของพวกคนดี คนเหล่านั้นแนะนำแล้วด้วยฤทธิธรรม เหตุนี้ข้าพระองค์ทั้ง ๒ จึงเป็นผู้ต่างกันโดยธรรม” เมื่อจะแสดงธรรมแด่พระราชาก็กล่าวคาถาเหล่านี้ว่า “ข้าแต่พระราชฯ คนคบกับคนชนิดใดๆ เป็นคนสงบหรือไม่สงบ มีศีลหรือไร้ศีลก็ตาม เขาย่อมตก ไปสู่อำนาจของคนชนิดนั้น บุคคลทำคนเช่นใดให้เป็นมิตร และเสพสนิทกับคนเช่นใด เขาก็เป็นคนเช่นนั้น เพราะการอยู่ร่วมกัน ย่อมเป็นเหมือนกัน คนชั่ว ใครคบเข้า ก็เป็นคนชั่ว ใครคบเข้าก็เพื่อนผู้ชั่วที่เข้าใกล้ ซึ่งเป็นผู้จะต้องซึ่งมิได้เพื่อนมาแต่เดิม ดุจลูกศรอันร้ายซึ่งกำซาบด้วยยาพิษ ก็พลอยติดแล่งไปด้วย เพราะกลัวจะพลอยเพื่อน คนดีจึงไม่ควรมีคนชั่วเป็นสหายเสียเลย คนห่อปลาเน่าด้วยใบหญ้าคาแม้ในหญ้าคาก็พลอยเหม็นฟุ้งไปด้วย^{๙๓}

จากเรื่องนกแขกเต้าสรุปได้ว่า การพูดที่มีเจตนาดี จะระมัดระวังไม่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเศร้าใจ เสียใจ เดือดร้อน ไม่เบิกบานใจจิตบริการจะไม่พูดยุยงให้ผู้รับบริการเกิดการเข้าใจผิดกัน แยกแยะกัน ไม่กล่าววาจาที่ทำลายประโยชน์และความสุขของผู้รับบริการ ด้วยเจตนาและหาสารประโยชน์จากการพูดเพื่อเจอนั้นไม่ได้ ไม่หลอกลวงผู้รับบริการด้วยการพูด อันเป็นการแสดงความจริงใจต่อผู้รับบริการ

๓. อรรถจริยา (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อรรถจริยา” แล้ว ก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ได้ขาดความรู้ แต่ขาดกาลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียกได้ว่า ทำให้บุคลากรในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน^{๙๔}

อรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้เป็นประโยชน์แก่สังคม เป็นต้น ประพฤติสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ในพระไตรปิฎก ได้กล่าวไว้ว่า อรรถจริยา^{๙๕}เป็นการทำประโยชน์แก่เขาคือช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหา และส่งเสริมในด้านจริยธรรม ซึ่งหลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนให้คนพัฒนาตนใน ๒ ด้าน คือทำตนให้เป็นประโยชน์ เป็นการทำให้มีคุณค่าต่อสังคมที่ตนอาศัยอยู่ เข้าตำราว่า “อยู่บ้านท่าน อย่านิ่งดูตาย บั่นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่น” ทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์นี้อาจทำได้หลายวิธี เช่น ตั้งใจเรียนหนังสือ อบรมคนให้เจริญก้าวหน้า เป็นศิษย์ อาจารย์ที่ดี เป็นบุตร พ่อ แม่ที่ดีและเป็นคนดีของครอบครัว โรงเรียน ชุมชน

^{๙๒} พุ.ชา (ไทย) ๒๗/๑๗๔/๕๐๐.

^{๙๓} มงคลตถ. (ไทย) ๑/๒๒-๒๓/๒๒.

^{๙๔} อรรถจริยา, “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, หน้า ๔๕.

^{๙๕} ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/๘๗.

สังคมและ ประเทศชาติ รวมทั้งเป็นพุทธศาสนิกชนที่ดีด้วย ความมีน้ำใจในข้อนี้ เป็นการนำพาตนเอง ช่วยเหลือสังคมด้วยความเมตตา และปรารถนาที่ดีต่อผู้อื่น เช่น เกิดอัคคีภัย วาตภัย หรือภัยอื่น ๆ ก็ เข้าช่วยด้วยความมุ่งหวังที่ดี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้นับเป็นมโนทัศน์ที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น และ คนในสังคมได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการบำเพ็ญตนอาจไม่ต้องเสียเงินหรือสิ่งของ ก็ครองใจผู้อื่นได้ เช่นเดียวกัน^{๙๖}

สรุปได้ว่าความหมายของอรรถจริยา คือ การบำเพ็ญประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม ช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้เป็นประโยชน์แก่สังคม ช่วยเหลือด้วย แรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ ทำตนให้มีคุณค่าต่อสังคมเป็นการปฏิบัติตนให้เกิด ประโยชน์อย่างถูกต้อง สร้างความสุขและความสบายใจแก่ตนเองและผู้อื่นทำให้สังคมเกิดความร่มเย็น และเป็นสุข

๓.๑ ประเภทของอรรถจริยา

อรรถจริยาสามารถแบ่งออกได้ ๒ ประเภท คือ

๑) การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการ ตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม เป็นบุตรที่ดี ของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษาเป็นพลเมืองที่ดีของ ประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนา

๒) การทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็น ประโยชน์กับผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญ สาธารณประโยชน์ตามสติกำลังความสามารถ^{๙๗}

การบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือกันและกันในวงแคบ และบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ในวงกว้าง หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนให้คนพัฒนาตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ และทำใน สิ่งที่เป็นประโยชน์ การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ อย่างคำพังเพยที่ว่า “อยู่ก็ให้เขาไว้ใจไปก็ให้เขาคิดถึง” คนที่ไม่นิ่งดูตายมีอะไรพอจะช่วยเหลือคนอื่น และสังคมได้ก็เอาใจใส่ขวนขวายช่วยเหลือตามสติกำลัง ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะ ให้ดังงาม” อยู่ที่ไหนก็สร้างความเจริญที่นั่น วิธีทำตนให้เป็นประโยชน์และทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ อาจ ทำได้หลายวิธี เช่น การตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมือง ที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนา^{๙๘}

การทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและต่อคนทั้งหลาย คนเราเกิดมามีอวัยวะแขนขา เหมือนกัน ใครจะมีค่าตัวมาก หรือน้อยเพียงไรจะเป็นคนสูงหรือต่ำอย่างไร ก็สุดแล้วแต่เขาทำตัวให้มี

^{๙๖}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๗๑.

^{๙๗}พระเทพวิสุทธิญาณ (อุบลนันทโก), ธรรมวิภาค, (กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๒๙๗.

^{๙๘}พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมบุญชีวิต, พิมพ์ครั้งที่ ๘๐, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ สวยาจำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๙.

ประโยชน์มากนักน้อยเพียงไร บุคคลผู้บรรลุประโยชน์ตนแล้วก็ควรทำประโยชน์แก่ผู้อื่นบ้างตามกำลัง สามารถ พุทธอีกอย่างหนึ่ง ก็คือ ช่วยตนเองได้แล้วก็ควรช่วยผู้อื่นด้วยในการดำเนินชีวิตนั้นควร ให้ประโยชน์ตน และประโยชน์ผู้อื่นประสานกัน คือ ให้ได้รับประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย อันที่จริง ไม่มีประโยชน์ตนที่ประกอบด้วยธรรม (คือถูกต้อง) อันใดที่ไม่เป็นประโยชน์ผู้อื่น และในทำนอง เดียวกัน ไม่มีประโยชน์ผู้อื่นอันใดที่ถูกต้องจะไม่ใช่ประโยชน์ตนด้วย ประโยชน์ทั้งสองย่อมอาศัย ซึ่งกันและกันดำเนินไป และในการทำสิ่งที่ประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษ ก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติดนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

การบำเพ็ญประโยชน์ ธรรมข้อนี้มุ่งถึงการปรับปรุงตัวเอง ๒ ประเด็น คือ การทำตนให้เป็นคนดีมีประโยชน์ และการทำสิ่งที่ประโยชน์การทำแต่ในสิ่งที่ประคุณประโยชน์ ทั้งต่อตนเอง และส่วนรวม ไม่ชักนำพวกพ้องไปในทางเสื่อมหรือร่วมมือกันอย่างผิดๆ เช่น คิดเอาเปรียบคนกลุ่มอื่น ประเทศอื่นใช้กำลังที่เหนือกว่า กดขี่ข่มเหงเขาอย่างไม่เป็นธรรม หากหลีกเลี่ยงการประพฤติดนนี้ได้ ย่อมมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติสุขและความมั่นคงให้มวลมนุษยชาติทั้งโลกได้อีกทางหนึ่ง ตาม กำลังสติปัญญา ความรู้ความสามารถ กำลังทรัพย์และเวลา อย่างนี้ดูตาย อย่าเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

ความเป็นผู้มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตาย รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวม ตามความเหมาะสมแก่ฐานะและ โอกาส ไม่เป็นคนแล้งน้ำใจช่วยใครไม่เป็น คือไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว ขณะที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความทุกข์เดือดร้อน

การประพฤติดนให้เป็นประโยชน์แก่เพื่อนบ้านไปจนกระทั่งถึงสังคม เช่น การที่ได้มาร่วม กิจกรรมกัน ซึ่งต่างก็ได้ถือเอาอาหารคาวหวานหรือผลไม้มาถวายแก่พระสงฆ์แล้วบางส่วนก็นำไปแจก กัน ก็เรียกได้ว่า ได้ทำหน้าที่ที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมแล้ว

การทำสิ่งที่ประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ ตลอดถึงประเทศชาติ สิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติดนให้เป็นประโยชน์สามารถ ปฏิบัติได้ทั้ง กาย วาจา ใจ ในทุกเวลาทุกโอกาส

สรุปได้ว่าประเภทของอรรถจริยา แบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ และการทำในสิ่งที่ประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่นและสังคมสร้างความสงบสุขให้กับสังคมและ ประเทศชาติ

๓.๒ ลักษณะของอรรถจริยา

ในการทำสิ่งที่ประโยชน์ คือ การปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ แต่ละแผนกเต็มกำลังและ ความสามารถ^{๙๙}การประพฤติดนของแต่ละบุคคลก็ควรให้เกิดประโยชน์แก่สังคม และครอบครัวบ้าง ตามสมควรแก่ฐานะของตนคฤหัสถ์สามารถแยกประโยชน์ออกได้เป็น ๓ อย่างในการปฏิบัติ คือ

^{๙๙}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊พจำกัด, ๒๕๓๒), หน้า ๒๑๔.

๑. อัตตัตถะ จุดหมายเพื่อตน หรือประโยชน์ตน คือประโยชน์ ๓ ข้างตน ซึ่งทำให้เกิดขึ้นแก่ตนหรือพัฒนาชีวิตของตนให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนพึงปรารถนาแต่สิ่งที่ปรารถนานั้น จะต้องเป็นไปตามทำนองคลองธรรม หรือจารีตประเพณีนิยมซึ่งเคยประพฤติปฏิบัติกันมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

๒. ปัตถะ จุดหมายเพื่อผู้อื่น หรือประโยชน์ผู้อื่น ซึ่งพึงช่วยเหลือผู้อื่นหรือเพื่อนมนุษย์ให้บรรลุถึงเป้าหมายของชีวิต ด้วยการชักนำสนับสนุนให้เขาพัฒนาชีวิตของเขาเองขึ้นไปจนเข้าถึงการช่วยตนเองและบุคคลอื่นได้ตามลำดับ และให้รู้จักเหตุและผลสิ่งที่ควรมิตควรเป็นต้น

๓. อุภยัตถะ จุดหมายร่วมกัน หรือประโยชน์ทั้งสองฝ่าย คือประโยชน์สุขและความดีงามร่วมกันของชุมชนหรือสังคม รวมทั้งสภาวะและปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในท้องถิ่นเป็นสิ่งที่พวกเราในฐานะบุคคลและชุมชนพึงช่วยกันสร้างสรรค์บำรุงรักษา เพื่อเกื้อหนุนให้ทั้งตนและผู้อื่นก้าวไปสู่จุดหมายที่แท้จริงเดียวกัน คือ ประโยชน์สุขของครอบครัวและสังคมคฤหัสถ์หรือในฐานะอุบาสกและอุบาสิกาทั่วไป และมีผู้เชี่ยวชาญกล่าวถึงการปฏิบัติงาน^{๑๐๐}

สรุปได้ว่าลักษณะของอรรถจริยาแบ่งออกเป็น ๓ ลักษณะ ได้แก่ จุดหมายเพื่อตน หรือประโยชน์ตน จุดหมายเพื่อผู้อื่น หรือประโยชน์ผู้อื่น และจุดหมายร่วมกัน หรือประโยชน์ทั้งสองฝ่าย เป็นประโยชน์เพื่อส่วนรวมให้เกิดสงบสุขในสังคม

๓.๓ ประโยชน์ของอรรถจริยา

ประโยชน์ของอรรถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ต่อการให้บริการสำหรับผู้ให้บริการจะต้องอาศัยหลักธรรมในข้อนี้ เพื่อให้เกิดความปรารถนาดี เกิดความประทับใจ ต่อผู้มารับบริการ ซึ่งพระพุทธองค์ได้ตรัสว่า สังคหวัตถุ ๔ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการนี้ สังคหวัตถุ ๔ คือ ๑. ทาน (การให้) ๒. เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) ๓. อรรถจริยา (การประพฤติประโยชน์) ๔. สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) ภิคุชทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้แลทาน เปยยวัชชะ อรรถจริยาในโลกนี้ และสมานัตตตาในธรรมนั้นๆ ตามสมควรสังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิมสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปได้ฉะนั้น ถ้าไม่พึงมีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พึงได้การนบถือหรือการบูชาเพราะบุตรเป็นเหตุแต่เพราะบัณฑิตเล็งเห็นความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ฉะนั้น บัณฑิตเหล่านั้นจึงถึงความเป็นใหญ่และเป็นผู้น่าสรรเสริญ^{๑๐๑}

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ได้อธิบายอรรถจริยาแปลว่า การประพฤติประโยชน์ หมายถึง การช่วยเหลือเกื้อกูลกันด้วยน้ำใสใจจริงด้วยความปรารถนาดีต่อกัน การบำเพ็ญประโยชน์แก่ส่วนรวม โดยไม่หวังผลประโยชน์เพื่อส่วนตน รวมถึงการชวนช่วยช่วยเหลือผู้อื่นให้สำเร็จประโยชน์ตามที่เขาขอร้อง “อรรถจริยา” เป็นสังคหวัตถุ คือธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจกัน

^{๑๐๐}สุพรรณิ ไชยอาพร, สนิท สมักรการ, การวิเคราะห์ทางสังคมเพื่อการพัฒนา : แนวคิดและวิธีการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๒๕.

^{๑๐๑}อง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒, ๒๕๖/๕๐-๕๑,

การบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้อื่นแก่ส่วนรวมด้วยกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังปัญญา กำลังความคิด กำลังบุญบารมี เป็นต้น ซึ่งเป็นไปโดยชอบถูกต้องธรรมลงครองธรรมจัดเป็นอรรถจริยาทั้งสิ้น^{๑๐๒}

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้อธิบายเกี่ยวกับ อรรถ หรือประโยชน์ ดังนี้

๑) อัตตัตถะ ประโยชน์ตน คือการบรรลุจุดหมายแห่งชีวิต ได้รับประโยชน์ ๓ คือ ทิฐุธัมมิกัตถะ สัมปรายิกัตถะและปรมัตถะ(ซึ่งจะอธิบายในลำดับต่อไป) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเองเป็นผลที่เกิดกับตนโดยเฉพาะเน้นการพึ่งตนเองได้ทุกระดับ เพื่อไม่ต้องเป็นภาระผู้อื่นหรือถ่วงหมู่คณะและเพื่อความเป็นผู้พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น บำเพ็ญกิจต่างๆอย่างได้ผลดีคุณธรรมที่เป็นแก่นนำเพื่อการบรรลุประโยชน์นี้ คือ ปัญญาและบำเพ็ญไตรสิกขา ในแง่ของการพัฒนาตนเองให้ดีบริบูรณ์

๒) ปัตถะ ประโยชน์ผู้อื่นหรือประโยชน์ท่าน คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลสนับสนุนผู้อื่นให้บรรลุประโยชน์ หรือเข้าถึงจุดหมายแห่งชีวิต คือ ทิฐุธัมมิกัตถะ สัมปรายิกัตถะและปรมัตถะ ประคับประคองให้เขาสามารถพึ่งตนเองได้ เช่นเดียวกับตนจึงนับเป็นการทำประโยชน์แก่ผู้อื่น ผลเกิดขึ้นกับคนอื่นนอกจากเรา

๓) อุภยัตถะ ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย คือ ประโยชน์ร่วมกันของตนเองและผู้อื่น กล่าวคือ ทิฐุธัมมิกัตถะ สัมปรายิกัตถะ และปรมัตถะ ได้เกิดขึ้นในสังคมโดยรวมโดยเฉพาะสภาพแวดล้อม และความเป็นอยู่ที่เอื้ออำนวยแก่การปฏิบัติเพื่อบรรลุ อัตตัตถะ และการบำเพ็ญปัตถะ ของทุกๆ คน คุณธรรมที่เป็นแก่นนำให้บรรลุจุดหมายนี้คือ วินัยและความสามัคคี หลักธรรมคำสอนที่จะนำมาปฏิบัติ คือ สาราณียธรรม ๖ และ อปริหานิยธรรม ๗

ประเภทของประโยชน์ ๓ อย่าง หรืออรรถประโยชน์ คือ

๑) ทิฐุธัมมิกัตถะ คือ ประโยชน์ปัจจุบัน เป็นจุดหมายขั้นต้น

๒) สัมปรายิกัตถะ คือ ประโยชน์ภพหน้า เป็นประโยชน์ด้านคุณค่าของชีวิต

๓) ปรมัตถะ คือ ประโยชน์อย่างยิ่ง เป็นประโยชน์สูงสุดเป็นประโยชน์

ที่เป็นสาระแท้จริงของชีวิต^{๑๐๓}

พระมหาสมปอง ตาลปุตฺโต (นครโธสง)กล่าวว่า^{๑๐๔}อรรถจริยา หมายถึง การบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือกันและกันในวงแคบ และบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ในวงกว้าง หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนให้คนพัฒนาตน ๒ ด้านคือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ การทำตนให้เป็นประโยชน์หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่เหมือนคำที่ว่า “อยู่ก็ให้เขาไว้ใจ ไปก็ให้เขาคิดถึง” คนที่ไม่นั่งดูตายมีอะไรพอที่จะช่วยเหลือคนอื่นและสังคมได้ก็เอาใจเขามาช่วยเหลือตามกำลังสติกำลัง ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะให้งาม”

^{๑๐๒}พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), ภาษาธรรม ๙, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www. Buddhavihara.De, หน้า ก, [๑๗ ม.ค. ๒๕๖๐].

^{๑๐๓}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), หน่วยการศึกษาที่ ๓ คุณค่าและความหมายของชีวิต, (คุณธรรมสำหรับผู้บริหาร, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.Kroobannok.Com, [๑๗ ม.ค. ๒๕๖๐].

^{๑๐๔}พระมหาสมปอง ตาลปุตฺโต (นครโธสง), [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www. DhammaDelivery.com, [๑๘ ม.ค. ๒๕๖๐].

อยู่ที่ไหนก็สร้างความเจริญที่นั่น วิธีทำตนให้เป็นประโยชน์และทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ อาจทำได้หลายวิธี เช่น การตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ความสามารถ เป็นบุตรที่ดีของบิดามารดา เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์ เป็นนักเรียนที่ดีของสถานศึกษา เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ ตลอดจนเป็นศาสนิกชนที่ดีของพระพุทธศาสนา

สรุปประโยชน์ของอัตถจริยา คือ การให้บริการประพัตประโยชน์ โดยช่วยเหลือเกื้อกูลกันด้วยน้ำใสใจจริงด้วยความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ การบำเพ็ญประโยชน์แก่ส่วนรวม โดยไม่หวังผลประโยชน์ส่วนตน รวมถึงการชวนช่วยช่วยเหลือผู้รับบริการต่อกิจการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ แก่ผู้รับบริการให้สำเร็จประโยชน์เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่เดือดร้อนไม่เบียดเบียนประโยชน์ของบุคคลอื่น การบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะเพื่อความเป็นผู้พร้อมที่จะบริการช่วยเหลือเกื้อกูลสนับสนุนผู้รับบริการให้บรรลุประโยชน์ประคับประคองให้เขาสามารถพึ่งตนเองได้ การทำตนให้เป็นประโยชน์ ด้วยการให้บริการที่เป็นประโยชน์และผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เป็นการให้บริการอย่างมีคุณค่าสร้างประโยชน์ในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ทำให้สังคมน่าอยู่มากขึ้น

๔. สมานัตตา

สมานัตตา หมายถึง การมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ จริใจต่อกันความเสมอดันเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกลดถอย ไม่ระแวงกัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน (Trust) เพราะถ้าคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่ยอมนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่างๆ มาแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน “สมานัตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

สมานัตตา หมายถึง การวางตนสม่ำเสมอ หรือ เอาตัวเข้าสมาน ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติเสมอกันต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน การทำตนเสมอดันเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมในเวลานั้น^{๑๐๕}

สรุปได้ว่าความหมายของสมานัตตา คือ การปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอเมื่อใดอย่างไรก็ปฏิบัติตัวอย่างนั้นโดยไม่บกพร่องหรือเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอและมั่นคงของความคิดและความเอื้อเพื่อแก่สังคมอย่างสม่ำเสมอ

๔.๑ ประเภทของสมานัตตา

สมานัตตาสามารถแบ่งออกได้ ๒ ประเภท คือ

๑) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น เคยวางตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำอย่างเสมอดันเสมอปลาย

^{๑๐๕} อรุณศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๐), หน้า ๔๖.

๒) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์กัน ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคมและประเทศชาติ

ความเป็นคนมีตนเสมอไม่ถือตัว สมานัตตตา แปลว่า ความเป็นคนมีตนสม่ำเสมอหมายความว่า ไม่ถือตัว คือไม่หยิ่งจองหองในเมื่อได้ดีมีฐานะ และไม่ปล่อยตัว คือ ไม่ประพடுத்தตัวต่ำต้อยน้อยหน้าลงไปมากจนเกินงาม เป็นการวางตนให้สมกับฐานะ เช่น เป็นผู้ใหญ่ก็วางตนให้สมกับเป็นผู้ใหญ่ที่มีเมตตา กรุณาต่อผู้น้อย และเป็นผู้ใหญ่มักรู้มาก ยศสูง ทรัพย์มาก ก็ต้องวางตัวให้เหมาะสมกับการเป็นผู้ใหญ่ เป็นการวางตนใน ๒ ประการคือ วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม กับการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้คนเสมอภาคไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่นในยามสุขก็สุขด้วยหรือไมยามทุกข์ก็ทุกข์ด้วย ซึ่งหลักธรรม คือ สังคหวัตถุทั้ง ๔ ประการนี้ เป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยว หรือครองใจคนได้ เป็นมนต์มหาเสน่ห์ที่สามารถครองใจของผู้อื่นไว้ได้ ให้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันตลอดไป และตลอดกาล

สรุปประเภทของสมานัตตตาแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคมตามหน้าที่ของตนและปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ โดยปราศจากอคติ ๔

๔.๒ ลักษณะของสมานัตตตา

ความเสมอภาคหรือสมภาพ คือ ความคล้ายคลึงกันในสถานภาพทางสังคมในสิทธิ ความรับผิดชอบและโอกาส ความเสมอภาคนี้เป็นหลักในอุดมคติ ซึ่งเท่าที่เป็นอยู่ถือว่าเป็นไปได้เฉพาะเป็นหลักการหนึ่งของโครงสร้างทางสังคมเท่านั้น ความเสมอภาคคือการมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะเสมอภาคกับคนอื่น การที่ให้คนมีโอกาสดังนั้นเป้าประสงค์ก็คือต้องการให้เกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกันของบุคคล จะถูกมองว่าเป็นความเท่าเทียมในโอกาส เพราะในความเป็นจริงแล้วไม่สามารถทำให้คนทุกคนได้รับหรือมีอะไรที่เท่ากันทุกอย่างได้ แต่สิ่งที่รัฐพึงจะทำได้คือทำให้ประชาชนได้รับโอกาสในด้านต่างๆเสมอภาคกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้นความเสมอภาคในสังคม โดยนัยก็คือ ความเสมอภาคในโอกาสนั่นเอง ในการจะมองว่าบุคคลได้รับความเสมอภาคหรือไม่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจให้คุณค่าตามมุมมองและความรู้สึกของแต่ละบุคคล

ความเป็นผู้มีใจสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย โดยการวางตนเสมอดันเสมอปลาย หมายถึง การวางตนได้เหมาะสม มีความหมาย ๒ ประการ^{๑๐๖}ได้แก่

๑) วางตนได้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่เป็นอยู่ และทำได้อย่างเสมอดันเสมอปลาย

^{๑๐๖}พระมหาสุชาติ นาคโร (บวกขุนทด). “การศึกษาเชิงวิเคราะห์เรื่องการสงเคราะห์บุตรและภรรยาในพระพุทธศาสนาเถรวาท”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสนมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕).

๒) ปฏิบัติตัวอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคมถือว่า คุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ คือ หัวใจสำคัญของงานบริการเริ่มตั้งแต่โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม เพราะการอยู่ร่วมกันในสังคมนั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุกๆ คนและปรารถนาที่จะได้ยินได้ฟังคำยกย่องสรรเสริญมากกว่าเสียงนินทาว่าร้าย

นอกจากนั้นสังคหวัตถุ ๔ ยังอำนวยประโยชน์ที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้ผู้คลาดรงตนอยู่ได้ในสังคมด้วยความสุข
๒. เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ สมานไมตรีระหว่างกัน
๓. เป็นเครื่องส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภายในครอบครัวหรือหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ให้มีความเคารพนับถือกันตามสมควรแก่ฐานะ
๔. เป็นเครื่องประสานองค์ประกอบต่างๆ ของสังคมให้คงรูปอยู่และดำเนินไปได้ตามวัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละท้องถิ่นนั้นๆ ตามความเหมาะสม

การปฏิบัติตัวอย่างเสมอดันเสมอปลายไม่เปลี่ยนแปลง การให้บริการด้วยความเสมอภาค จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ อยากมาใช้บริการบ่อยครั้ง ทำให้เกิดความไม่ถือตัวของผู้ให้บริการ พระพุทธองค์ได้ทรงแสดงสังคหวัตถุ ๔ ประการไว้ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยทาน ก็สงเคราะห์ด้วยทานผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ก็สงเคราะห์ด้วยวาจาอ่อนหวาน ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์ ก็สงเคราะห์ด้วยการประพฤติดีสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผู้นี้ควรสงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ ก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวเสมอ^{๓๐๗}

สมานัตตตา แปลได้หลายนัยและความหมายดีๆทั้งนั้น เช่น ความไม่ถือตัว คือไม่หยิ่งทะนงตัว การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ความเป็นผู้เสมอกันในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ การประพฤติดีตนให้เหมาะสมแก่ภาวะบุคคลและเหตุการณ์ การประพฤติดีดังนี้เป็นข้อหนึ่งในการยึดเหนี่ยวน้ำใจกันการวางตนเสมอดันเสมอปลาย การวางตนได้เหมาะสมมีความหมาย ๒ ประการคือ

๑) วางตนได้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว เป็นบิดามารดา เป็นครูอาจารย์ เป็นเพื่อนบ้าน เป็นต้น ตนอยู่ในฐานะอะไรก็วางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะที่เป็นอยู่ และทำได้อย่างเสมอดันเสมอปลาย

๒) ปฏิบัติตัวอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขทุกข์คือร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับปัญหาและร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นคนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลภ รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

สรุปได้ว่าลักษณะของสมานัตตตาเป็นลักษณะที่สม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยปฏิบัติความดีอย่างต่อเนื่องต่อตนเอง และสังคมโดยปราศจากอคติเพื่อให้เกิดความยุติธรรมและความสงบสุขของตนเอง ครอบครัวและสังคม

^{๓๐๗} งาม.อภฺรฺก. (ไทย) ๒๓/๑๑๔/๒๒๒.

๔.๓ ประโยชน์ของสมานัตตา

สมานัตตาทำให้เป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหางานที่ทำประสบผลสำเร็จ ก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัว หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น พนักงานก็就不用การกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรประสบความสำเร็จได้

สรุปประโยชน์ของสมานัตตา คือ การปฏิบัติตนอย่างสมอดันเสมอปลายไม่เปลี่ยนแปลง การให้บริการด้วยความเสมอภาค จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ทำให้เกิดความไม่ถือตัวของผู้ให้บริการผู้ให้บริการที่การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ มีความเป็นเสมอภาคเท่าเทียมกันในสุขและทุกข์ บริการด้วยการร่วมสุขร่วมทุกข์ไม่หยิ่งทะนงตัวต่อผู้รับบริการประพฤติตนให้บริการอย่างเหมาะสมแก่ภาวะผู้รับบริการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้การจัดชั้นตอนให้บริการได้อย่างเหมาะสมให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้บริการได้อย่างสมอดันเสมอปลายเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ

๓.๒.๒ พรหมวิหาร ๔ กับการสร้างมิตร

๑) ความหมายของพรหมวิหาร ๔

หลักคุณธรรมอันประเสริฐของผู้บริหารหรือนักปกครอง ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือนอกหน่วยงานจะต้องมีหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาที่เป็นแนวปฏิบัติของผู้ประเสริฐหรือ ผู้ที่มีจิตใจยิ่งใหญ่กว้างขวางมีคุณธรรมประดุจพรหมคือ “เมตตา กรุณา มุทิตา และ อุเบกขา”^{๑๐๘}ดังพุทธพจน์ที่ว่า

มีเมตตาจิต แผ่ไปตลอดทิศที่ ๑ ทิศที่ ๒ ทิศที่ ๓ ทิศที่ ๔ ทิศเบื้องบน ทิศเบื้องล่างทิศเฉียง แผ่ไปตลอดโลกทั่วทุกหมู่เหล่าในที่ทุกสถาน ด้วยเมตตาจิตอันไพบุลย์ เป็นมหัคคตะ ไม่มีขอบเขตไม่มีเวร ไม่มีความเบียดเบียนอยู่

มีกรุณาจิต แผ่ไปตลอดทิศที่ ๑ ทิศที่ ๒ ทิศที่ ๓ ทิศที่ ๔ ทิศเบื้องบน ทิศเบื้องล่างทิศเฉียง แผ่ไปตลอดโลกทั่วทุกหมู่เหล่าในที่ทุกสถาน ด้วยเมตตาจิตอันไพบุลย์ เป็นมหัคคตะ ไม่มีขอบเขตไม่มีเวร ไม่มีความเบียดเบียนอยู่

มีมุทิตาจิต แผ่ไปตลอดทิศที่ ๑ ทิศที่ ๒ ทิศที่ ๓ ทิศที่ ๔ ทิศเบื้องบน ทิศเบื้องล่างทิศเฉียง แผ่ไปตลอดโลกทั่วทุกหมู่เหล่าในที่ทุกสถาน ด้วยเมตตาจิตอันไพบุลย์ เป็นมหัคคตะ ไม่มีขอบเขตไม่มีเวร ไม่มีความเบียดเบียนอยู่

มีอุเบกขาจิต มีมุทิตาจิต แผ่ไปตลอดทิศที่ ๑ ทิศที่ ๒ ทิศที่ ๓ ทิศที่ ๔ ทิศเบื้องบน ทิศเบื้องล่าง ทิศเฉียง แผ่ไปตลอดโลกทั่วทุกหมู่เหล่าในที่ทุกสถาน ด้วยเมตตาจิตอันไพบุลย์ เป็นมหัคคตะ ไม่มีขอบเขตไม่มีเวร ไม่มีความเบียดเบียนอยู่^{๑๐๙}

^{๑๐๘}ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๘/๒๘๐.

^{๑๐๙}อง.ทสก. (ไทย) ๒๔/๓๐๘/๒๘๐.

ในพระอภิธรรมปิฎกธรรมสังคณีนัยภาษาไทยอธิบายถึงพรหมวิหาร๔คือธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ, ธรรมประจำใจอันประเสริฐ, หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์, ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักใจและกำกับความประพฤติจึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจดและปฏิบัติตนต่อมนุษย์สัตว์ทั้งหลายโดยชอบ^{๑๑๐}

บุคคลที่เจริญพรหมวิหารเนื่องด้วยนิยต์ ย่อมเป็นผู้มีสภาพจิตเบิกบานแจ่มใส อิ่มเอิบบริสุทธิ์ ผุดผ่องไม่หมองมัว สามารถทำจิตให้ตั้งมั่นได้เร็ว ให้อ่อนควรแก่การงาน แม้ยังมีได้มาน ก็เป็นให้ใกล้เคียงต่อการได้มานและบรรลุถึงความหลุดพ้นในที่สุด สมดังพระพุทธพจน์^{๑๑๑} ที่ว่า ครั้นเมื่อจิตตั้งมั่นแล้ว เป็นจิตที่บริสุทธิ์ ผ่องแผ้ว ไม่มีกิเลสยั่ววน มีอุปกิเลสไปปราศแล้ว เป็นจิตอ่อน ควรแก่การตั้งอยู่ถึงความเป็นธรรมชาติไม่หวั่นไหวแล้วอย่างนี้ ย่อมโน้มจิตไปเพื่อมาน เป็นเครื่องสิ้นไปแห่งอาสวะทั้งหลาย

พรหมวิหารธรรม หมายถึงธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ หลักธรรมข้อนี้จำเป็นว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใหญ่หรือผู้ปกครองที่จำเป็นจะต้องประพฤติปฏิบัติ มี ๔ ประการดังนี้^{๑๑๒}

๑. เมตตา ความรักใคร่ปรารถนาดีมีไมตรีต่อผู้มารับบริการ หรือผู้ต้องการความช่วยเหลือ กล่าว คือ ปรารถนาให้เขาเหล่านั้นมีความสุข

๒. กรุณา ความสงสาร ช่วยเหลือให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่มีความทุกข์ให้พ้นจากทุกข์ ไฟใจในอันจะปลดปล่อยบำบัดความเดือดร้อนของเพื่อนมนุษย์รวมถึงสัตว์ทั้งปวงด้วย

๓. มุทิตา ความเบิกบานพลอยยินดี เมื่อผู้มาขอรับบริการได้รับความช่วยเหลือ เกิดความพึงพอใจประสบความสำเร็จในกิจนั้น ก็รู้สึกยินดีกับความสำเร็จของเขาเหล่านั้น

๔. อุเบกขา ความวางใจเป็นกลาง การดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา กล่าว คือ มีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง ไม่ซ้ำเติมเมื่อผู้อื่นประสบความทุกข์ พิจารณาเห็นการกระทำของเขาเหล่านั้นตามหลักแห่งกรรม คือ การกระทำของเขาเองว่าเขาเป็นผู้กระทำขึ้นอันควรได้รับผลดีหรือชั่วสมควรแก่เหตุ

ในมหาภิณัมมัตถสังคหฎีกา ได้อธิบายความหมายของ พรหมวิหาร ไว้ว่า “เทวดาทั้งหลายที่มีความเจริญด้วยคุณพิเศษ มีมาน อันเป็นสิ่งที่ประณีตมาก ฉะนั้นเทวดาเหล่านั้นชื่อว่าพรหม”^{๑๑๓}เมื่อเป็นเช่นนี้เท่ากับว่า บุคคลใดก็ตาม เมื่อสามารถประพฤติตามหรือดำรงอยู่ในหลักพรหมวิหารนั้น เท่ากับว่า บุคคลนั้นคือ ผู้ที่อยู่ในฐานะเป็นพรหม เป็นผู้ใหญ่ เป็นผู้ควรแก่การกระทำหน้าที่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำว่า “พรหมวิหาร” เป็นภาษาบาลี แปลความหมายไว้ว่า ธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างพรหมหรือของท่านผู้ใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย ๒ อย่าง คือ

๑) พรหม หมายถึง พรหม หรือท่านผู้ใหญ่

^{๑๑๐} อภิ.ส. (ไทย) ๓๔/๑๙๐/๗๕.

^{๑๑๑} อ.ทสก. (ไทย) ๒๔/๑๙๖/๓๑๑-๓๑๒.

^{๑๑๒} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๒๘/๒๓๒

^{๑๑๓} พระสัทธัมมโชติกะ อัมมาจริยปรมัตถโชติกะ, มหาภิณัมมัตถสังคหฎีกา, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๐), หน้า ๑๐๖.

๒) วิหาร หมายถึง เป็นเครื่องอยู่

เมื่อนำ ๒ ศัพท์มารวมกันตามหลักทางภาษา “พรหมวิหาร” จึงหมายถึง ธรรมเป็นเครื่องอยู่ของพรหม หรือธรรมประจำใจของพรหม กล่าวคือ พรหมเป็นเทพเจ้าสูงสุดในศาสนาพราหมณ์ ที่สร้างโลกและอภิบาลโลกตามทศนะของพราหมณ์ เพราะถือว่า มนุษย์เมื่ออยู่กันไปพ้อถึงกับหนึ่งโลกจะพินาศ และพระพรหมจะสร้างโลกขึ้นมาใหม่และจะลิขิตชีวิตมนุษย์ว่าจะเป็นอย่างใด แต่ทศนะของพระพุทธศาสนาถือว่ามนุษย์ทุกคนมีส่วนรับผิดชอบ ในการสร้างสรรค์และอภิบาลสังคม ด้วยเหตุนี้ ทุกคนต้องทำตัวให้เป็นพรหม^{๑๔} หรือคุณธรรมความเป็นพรหม และในการปฏิบัติในลักษณะนี้ เป็นการสร้างสรรค์ตนเองด้วยหลักพรหมวิหารและพรหมวิหารเมื่อนำมาใช้กับมนุษย์ในฐานะที่มนุษย์สามารถสร้างสรรค์และอภิบาลโลกได้ด้วยตัวมนุษย์เอง

พรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนา เพื่อให้ผู้บริการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมาโดยไม่ต้องฝึกฝน ผู้ให้บริการต้องมีพรหมวิหารซึ่งจะทำให้ผู้ดำรงธรรมนี้ยอมช่วยเหลือมนุษย์สัตว์ทั้งหลายด้วยเมตตา กรุณา และยอมนรักษารักรวมไว้ได้ด้วยอุเบกขา ดังนั้น เมื่อมีความกรุณาที่จะช่วยเหลือปวงสัตว์ก็ต้องมีอุเบกชาด้วย เพื่อจะมีให้เสียธรรมที่มาจากคำว่าพรหมวิหารนี้ มาจากคำว่า “พรหม” ซึ่งแปลว่า พระเป็นเจ้าผู้สร้างโลกตามศาสนาพราหมณ์ เทพในพรหมโลก และมาจากคำว่า “วิหาร” ซึ่งแปลว่า วัด ที่อยู่ของสงฆ์ที่ประดิษฐานของพระพุทธรูป รวมความแล้ว “พรหมวิหาร” จึงแปลว่า ธรรมของพรหมหรือธรรมของท่านผู้เป็นใหญ่ มี ๔ ประการ ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา^{๑๕}

พจนานุกรมศัพท์ศาสนาสาทุกอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน อธิบายความหมายของพรหมวิหาร ๔ ว่าเป็นธรรมหมวดหนึ่งในพระพุทธศาสนา มีความหมายหลายนัย คือ^{๑๖} (๑) เป็นธรรมเครื่องอยู่ของพรหม เครื่องอยู่อย่างพรหมและทำให้พรหมเสมอด้วยพรหม โดยมุ่งประเด็นที่ว่า เมื่อผู้บำเพ็ญสมาธิ เจริญเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขาแล้ว ย่อมส่งผลให้บรรลุมานได้ตามลำดับ (๒) เป็นธรรมเครื่องอยู่ของผู้ประเสริฐธรรมประจำใจอันประเสริฐหลักความประพฤติที่ประเสริฐ เมื่อมีธรรม ๔ ประการนี้ประจำใจ ย่อมมีความรักสรรพสัตว์ ปราศจากความกลัว สัตว์ที่ประสบทุกข์ให้พ้นทุกข์ ไม่ริษยาในความได้ดีมีสุขของสรรพสัตว์และวางใจเป็นกลางได้เมื่อช่วยสรรพสัตว์นั้นๆ ไม่สำเร็จ (๓) เป็นธรรมเครื่องอยู่ของผู้เป็นใหญ่ คือ ผู้นำหรือผู้ปกครอง โดยมุ่งให้ผู้นำหรือผู้ปกครองมีความรัก ความปรารถนาดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นพื้นฐานช่วยเหลือเขาเมื่อเขาประสบทุกข์ ยินดีด้วยเมื่อเขาประสบความสำเร็จ และวางใจเป็นกลางไม่ตกอยู่ในอคติ พรหมวิหาร ๔ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า อัปมัญญา ๔ เพราะมุ่งประเด็นที่ว่า แม้ไปไม่จำกัดในมนุษย์และสัตว์ทั้งหลาย เป็นพรหมวิหารของพระอริยะ

^{๑๔}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), หน้า ๕๖๘ - ๕๖๙.

^{๑๕}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์ศาสนาสาทุกอังกฤษ - ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์, ๒๕๔๘), หน้า ๑๒๐ - ๑๒๑.

สรุปความหมายของพรหมวิหาร ๔ คือ หลักธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ หลักธรรมข้อนี้จำเป็นว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใหญ่ หรือผู้ปกครองที่จำเป็นจะต้องประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสงบสุขแก่ตนเองและสังคม

๒) ความสำคัญของพรหมวิหาร ๔

พรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมในพุทธศาสนา เพื่อให้ผู้บริหารแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมาโดยไม่ต้องฝืนใจ นักบริหารต้องมีพรหมวิหาร ซึ่งจะทำให้ผู้ดำรงธรรมนี้ยอมช่วยเหลือมนุษย์สัตว์ทั้งหลายด้วยเมตตา กรุณา และยอมรักษาศรัทธาไว้ได้ด้วยอุเบกขา ดังนั้นเมื่อมีความกรุณาที่จะช่วยเหลือปวงสัตว์ก็ต้องมีอุเบกขาด้วยเพื่อที่จะมิให้เสียธรรม ที่มาของคำว่าพรหมวิหารนี้ มาจากคำว่า “พรหม” ซึ่งแปลว่า ชื่อพระเป็นเจ้าผู้สร้างโลกตามศาสนาพราหมณ์ เทพพรหมโลกและมาจาก คำว่า “วิหาร” ซึ่งแปลว่า วัด ที่อยู่ของพระสงฆ์ที่ประดิษฐานพระพุทธรูป รวมความแล้วพรหมวิหารจึงแปลว่า ธรรมของพรหม หรือธรรมของท่านผู้เป็นใหญ่ มี ๔ ประการ เมตตา กรุณา มุทิตาอุเบกขา^{๑๖}

สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ได้ทรงตรัสถึงพรหมวิหาร อันประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ๔ ประการนี้^{๑๗} มีรายละเอียดดังนี้

๑. เมตตา คือภาวะของจิตที่มีเอื้อโยไมตรีจิตคิดเกื้อกูลด้วยประโยชน์ปราศจากอาฆาตพยาบาท ชิงแค้น โกรธแค้น แสดงออกทางสีหน้าและสายตาที่สงบเข้มแข็ง มองด้วยสายตาอันแสดงถึงใจที่เฝ้าด้วยความปรารถนาดีให้มีความสุข ปราศจากความมุ่งร้ายที่เป็นภัยแก่ทั้งปวงเมตตานี้เป็นพรหมวิหารธรรมข้อหนึ่งที่พึงอบรมให้มีขึ้นภายในจิต วิธีอบรมคือ ระวังใจมิให้โกรธแค้น ชัดเคืองอาฆาตพยาบาท เมื่อภาวะของจิตเช่นนั้นเกิดขึ้นก็พยายามสงบระงับเสีย หัดคิดว่าตัวเองรักสุขต้องการความสุขฉันใด คนอื่นสัตว์อื่นก็ฉันนั้น เมื่อทำความสงบจากอาฆาตพยาบาทและทำไมตรีจิตมิตรใจให้เกิดขึ้นได้แล้ว ควรหัดแผ่จิตเช่นนั้นออกไปแก่คนอื่นสัตว์อื่น โดยเจาะจงหรือไม่เจาะจงทั่วไป ด้วยใจที่คิดปรารถนาสุขประโยชน์ดังเช่นคิดว่า “จงอย่ามีเวร อย่ามีเบียดเบียนอย่ามีทุกข์ มีสุขรักษาตนให้สวัสดิ์เถิด”

ภาวะของจิตที่มีความรักใคร่ปรารถนาจะให้มีความสุข ย่อมมีอยู่ในตนและในคนที่เป็นที่รักอยู่เป็นปกติ แต่ยังมีเจตด้วยราคะเสนหาบ้าง เจตด้วยอาฆาตพยาบาทในผู้อื่นสัตว์อื่นบ้างนี้ จึงนับว่าเป็นภาวะของจิตที่เป็นสามัญธรรมตา พระบรมศาสดาทรงสั่งสอนให้ปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เป็นสามัญธรรมตาให้เป็นธรรม คือ เป็นคนเกื้อกูลขึ้นมา คือ ให้รักใคร่ปรารถนาสุขดังกล่าวให้เป็นคุณอันบริสุทธิ์ที่เกื้อกูลกว้างขวางออกไป มิให้คับแคบเฉพาะตนและคนซึ่งเป็นที่รักในวงแคบของตนหรือจำเพาะพวกของตน แต่ให้แผ่กว้างออกไปตลอดจนถึงไม่จำกัดไม่มีประมาณ และให้ปราศจากอาฆาตพยาบาท ทั้งให้บริสุทธิ์จากราคะ สีนหาด้วย เพราะอาฆาตพยาบาท ที่เป็นศัตรูให้ห่างจากเมตตา ราคะสีนหาเป็นศัตรูที่ใกล้ของเมตตา ความรักใคร่ที่เป็นสามัญธรรมตาของโลกย่อมเจือปนด้วยทั้งสองสิ่งนั้น ทางปฏิบัติอบรม จึงต้องอบรมสิ่งที่มีอยู่เป็นธรรมตาโลกให้เป็นธรรมขึ้นมาให้เป็นเครื่องคุ้มครองโลก ดังภาษิตที่ว่า “โลโก ปัตถัมภิกา เมตตา เมตตาธรรมเป็นเครื่องคุ้มครองโลก” ฉะนั้น จึงได้มีพุทธสุภาษิต

^{๑๖}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน, (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๒๕), หน้า ๕๖๘ - ๕๖๙.

^{๑๗}สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี, รวมธรรมะ, หน้า ๑๙๕ - ๒๐๔.

ตรัสสอนไว้ให้ยกตนเป็นพยานหรือเป็นอุปมา แปลความหมายว่า “ตนเองหาคั่นด้วยใจไปทั่วทุกทิศ ก็ไม่พบว่าใครจะเป็นที่รักไปกว่าตนในที่ใดๆ ตนของคนอื่นทั้งหลายก็เป็นที่รักของเขาเหมือนอย่างนั้น เพราะเหตุนี้ผู้ที่รักตนจึงไม่ควรเบียดเบียนผู้อื่น” และให้ยกคนที่เป็นที่รักเป็นอุปมาว่า “พึงแผ่จิตถึงสัตว์ทั้งปวงด้วยเมตตา เหมือนอย่างเห็นคนผู้เป็นที่รักเป็นที่ชอบใจแล้วเกิดไมตรีจิตมิตรรักใคร่ ฉะนั้น” ดังนั้นจึงควรหัดแผ่เมตตาเข้ามาให้ตนเองก่อน แล้วจึงแผ่ไปให้คนอื่น ตั้งตนแก่คนที่เป็นที่รัก เพราะจะแผ่ไปง่าย แล้วจึงแผ่ไปในคนที่เป็กลางๆ แล้วจึงแผ่ไปในคนที่เป็นศัตรูไม่ชอบใจกันและให้เว้นคนที่งก่อให้เกิดราคะเสนหาแก่คนที่ตายไปแล้วการแผ่เข้ามาในตนเองจะต้องมีตนเป็นพยาน อ้างอิงดังกล่าวข้างต้น พิจารณาจะเห็นได้ว่าตนเองจะต้องมีสุขเพราะจิตใจสงบ ปราศจากอาฆาต พยาบาทเสียก่อน อาฆาตพยาบาทนั้นเหมือนไฟที่เผาใจตนเองให้ร้อนและแผ่ความร้อนไปถึงคนอื่น ด้วย ฉะนั้น ตนเองจึงเป็นบุคคลที่ควรเมตตาและแผ่เมตตาเข้ามาดับไฟที่เผาใจนี้ลงเสียก่อน ประพรม ลงไปด้วยน้ำ คือ เมตตา ซึ่งควรจะเปลี่ยนจิตใจภาวะที่ร้อนมาสู่ภาวะที่เย็นสนิทด้วยมิตรภาพไมตรี เมตตาจึงเป็นธรรมเครื่องที่ใจตนเองให้อยู่เป็นสุขและแผ่ความเย็นความสุขออกไปถึงผู้อื่นอีกด้วย เมตตาไม่เพียงมีขอบเขต ไม่เพียงมีระยะเวลา ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะเช่นไร ณ ที่แห่งใด ในกาลไหน เมตตาพึง มีได้อย่างเต็มเปี่ยมโดยปราศจาก เพราะเมตตาไม่จำเป็นต้องอาศัยทรัพย์สินสิ่งของ เมตตาเป็นเรื่องของ จิตใจโดยบริสุทธิ์แท้ เมื่อมีจิตใจก็มีเมตตาได้ด้วยกันทุกคนและพึงมีเมตตาอย่างยิ่งด้วยกันทุกคน เพราะไม่เป็นการต้องลงทุนลงแรงอย่างใดเลย เพียงแต่น้อมใจลงให้อ่อนละมุน ไม่ใจแข็งใจดำ แม้เมื่อรู้ เห็นอยู่ว่าเขาเป็นทุกข์ เพียงแต่น้อมใจลง พิจารณาให้เขาเป็นสุขโดยทั่วกันเท่านั้นเองก็เป็นการแสดง เมตตาแล้ว

๒. กรุณา คือภาวะจิตใจที่ห่วงใยไปเพราะความทุกข์ร้อนของผู้อื่น เหมือนอย่างถ้าซื้อ ได้จะซื้อทุกข์ของเขา คือ จะช่วยทำความทุกข์ของเขาให้หมดสิ้นไป จึงมีโอกาสนี้ที่ทนเฉยอยู่ไม่ได้ต้อง ขวนขวายช่วยเหลือเพื่อบำบัดความทุกข์ ปราศจากความเบียดเบียนซ้ำเติม เห็นใครตกอยู่ในความ ทุกข์ไม่มีที่พึ่งก็อดอยู่ไม่ได้ที่ต้องคิดช่วย กรุณานี้เป็นพรหมวิหารธรรมอีกข้อหนึ่งที่พึงอบรมให้มีในจิต วิธีอบรมคือ ระวังกใจไม่ให้คิดเบียดเบียนใคร และหัดใจให้คิดว่าเมื่อตนเองมีทุกข์ก็ต้องการความ ช่วยเหลือฉันทใด ผู้อื่นสัตว์อื่นก็ฉันทนั้น ดังนี้แล้วก็หัดใจไม่ให้รังดูตาย ให้ขวนขวายให้เปลื้องทุกข์ของ ผู้อื่นตามความสามารถหรือตามที่ควรจะได้ ทำได้ หัดแผ่จิตใจที่กรุณาออกไปให้แก่คนและสัตว์ทั้งหลาย โดยเจาะจง หรือโดยไม่เจาะจงทั่วไป ด้วยความคิดว่า “จงพ้นความทุกข์เดือดร้อนฉันทนั้น” ภาวะของ จิตใจที่ต้องการความช่วยเหลือในเมื่อมีทุกข์ ย่อมมีอยู่เป็นสามัญธรรมดา แต่ยั้งเจือด้วยวิหิงสา คือ ความคิดเบียดเบียนผู้อื่นสัตว์อื่นเพื่อให้ตนพ้นทุกข์ และยังความโสภโณมนัสเมื่อได้เห็นทุกข์ของคน ที่ เป็นที่รัก เพราะเป็นภาวะของจิตที่คับแคบต้องการให้ตนเองและคนผู้เป็นที่รักของตนพ้นทุกข์เท่านั้น พระพุทธเจ้าทรงสอนได้ปฏิบัติอบรมปรับปรุงภาวะที่มีอยู่ให้เป็นธรรมขึ้น มีให้คับแคบเฉพาะตนและผู้ ที่ตนรักหรือจำเพาะพวกของตน แต่ให้แผ่กว้างออกไปตลอดจนถึงไม่มีจำกัดไม่มีประมาณ และให้ ปราศจากวิหิงสาความเบียดเบียนและให้ความสงบโสภโณมนัสในเพราะทุกข์ของคนที่เป็นที่รักด้วย เพราะว่าวิหิงสาเป็นศัตรูที่ห่างของกรุณา ส่วนความโสภโณมนัสเป็นศัตรูที่ใกล้ของกรุณา จึงมีพุทธ ภาษิตตรัสสอนไว้ให้ยกตนเป็นพยานหรือเป็นอุปมาเช่นเดียวกับในข้อเมตตาและให้ยกคนตกยากเป็น อุปมาว่า “พึงแผ่จิตถึงสัตว์ทั้งปวงด้วยความกรุณาเหมือนอย่างเห็นคนตกยากมีความลำบากก็เกิด ความกรุณาขึ้นฉันทนั้น”

๓. มุทิตา คือ ภาวะของจิตที่บันเทิงยินดีในเมื่อผู้อื่นได้รับความสุขความเจริญด้วยสมบัติต่างๆ ปราศจากความริษยาเห็นใครพรั่งพร้อมด้วยสมบัติก็พลอยมีมุทิตาด้วย ตัดความยินร้ายไม่ยินดีด้วยเหตุที่ริษยาเสียได้ มุทิตานี้เป็นพรหมวิหารธรรมอีกข้อหนึ่งที่พึงอบรมให้มีขึ้น ในจิตวิธอบรม คือ ระวังใจมิให้ริษยาในเมื่อได้เห็นได้ทราบสมบัติ คือ ความพรั่งพร้อมต่างๆ ของผู้อื่นเมื่อความริษยาเกิดขึ้นก็พยายามระวังเสีย หัดคิดว่าตนเองมีความยินดีเมื่อได้สมบัติ ที่ชอบใจอย่างใดอย่างหนึ่ง เมื่อคนอื่นเขาได้จึงไปริษยาเขา ควรจะพลอยยินดีกับเขาพิจารณาให้เห็นโทษของความริษยา เช่นว่า “อรรถโลกนาสิก้า ความริษยาเป็นเหตุทำลายโลก” เมื่อทำมุทิตาจิตให้เกิดขึ้นได้ ก็หัดแผ่เช่นนี้ออกไปแก่คนสัตว์อื่นโดยเจาะจงหรือไม่เจาะจงทั่วไปด้วยความคิดว่า จงอย่าวิบัติจากสิ่งที่ได้แล้วฉะนั้นภาวะของจิตที่ยินดีในเวลาได้สมบัติต่างๆ ย่อมมีอยู่ในเมื่อตนหรือคนเป็นที่รักได้สมบัติที่ตนได้ก็ยังมีโสมนัสเจือต้นหา พระพุทธเจ้าทรงสอนได้ปฏิบัติอบรมปรับปรุงภาวะที่มีอยู่ให้เป็นธรรมขึ้น คือ ให้เป็นคุณอันบริสุทธิ์ที่เกื้อกูลกว้างขวางออกไป มิให้คับแคบเฉพาะตนและผู้ที่ยึดรักหรือจำเพาะพวกของตน แต่ให้แผ่กว้างออกไปตลอดจนถึงไม่มีจำกัดไม่มีประมาณ และให้ปราศจากโสมนัสที่เจือด้วยกิเลสต้นหาด้วย เพราะวารีษยาเป็นศัตรูที่ห่างของมุทิตา ส่วนความโสมนัสเป็นศัตรูที่ใกล้ของมุทิตา ฉะนั้นก็พึงยกตนขึ้นเป็นพยานหรือเป็นอุปมาเช่นเดียวกับในสองข้อข้างตน และให้ยกบุคคลผู้เป็นที่รักขึ้นเป็นพยานหรือเป็นอุปมาดังพุทธภาษิตตรัสสอนไว้ “พึงแผ่จิตถึงสัตว์ทั้งปวงด้วยมุทิตาเหมือนอย่างเห็นบุคคลผู้เป็นที่รักเป็น ที่พอใจก็บันเทิงยินดี ฉะนั้น”

๔. อุเบกขา คือ ภาวะของจิตที่มีอาการเป็นกลาง เห็นเสมอกันในสัตว์บุคคลทั้งหลายในคราวสอง คือ ในคราวประสบสมบัติและในคราวประสบวิบัติ ก็ไม่ยินดียินร้าย มองเห็นว่าทุกๆ คนมีกรรมที่ทำไว้เป็นของของตน จะมีสุข จะมีทุกข์ จะไม่เสื่อมจากสมบัติที่ได้ก็เพราะกรรมจึงวางเฉยได้ คือ วาง ได้แก่มิยึดถือไว้ วางลงได้ เฉย คือ ไม่จัดแจงวุ่นวาย ปล่อยให้เป็นไปตามกรรมหรือตามกำหนดของกรรม อุเบกขานี้เป็นพรหมวิหารธรรมอีกข้อหนึ่งซึ่งเป็นข้อสุดท้ายที่พึงอบรมให้มีขึ้น ในจิต วิธอบรม คือ ระมัดระวังใจไม่ให้ขึ้นลงด้วยความยินดียินร้ายทั้งในคราวประสบสมบัติทั้งในคราวประสบวิบัติเมื่อภาวะของจิตเช่นนั้นเกิดขึ้นก็พยายามระงับใจหัดคิดถึงกรรมและผลของกรรม หัดคิดวางลงไปให้แก่กรรม เหมือนอย่างให้กรรมรับผิดชอบเอาไปเสีย เมื่อทำจิตให้อุเบกขาได้ก็หัดแผ่จิตเช่นนี้ออกไปแก่คนอื่นสัตว์อื่น โดยเจาะจงหรือไม่เจาะจงทั่วไป ด้วยความคิดว่า “ทุกสัตว์บุคคลมีกรรมเป็นของตน เป็นทายาทรับผลกรรม มีกรรมเป็นกำเนิด มีกรรมเป็นเผ่าพันธุ์ มีกรรมเป็นที่อาศัย ทำกรรมใดไว้ดีหรือชั่วก็ต้องรับผิดชอบของกรรมนั้น”

ภาวะจิตเป็นอุเบกขานี้ ย่อมมีอยู่เป็นสามัญธรรมดาในเวลาปกติ ยังไม่มีอะไรมาทำให้เกิดความยินดียินร้าย แต่ยังไม่รู้ (อัญญาณ) และจะเปลี่ยนไปเป็นความยินดียินร้ายขึ้นได้ง่าย พระพุทธเจ้าทรงสั่งสอนให้ปรับปรุงภาวะที่มีอยู่ให้เป็นธรรมมากขึ้น คือ ให้เป็นคุณอันบริสุทธิ์ที่เกื้อกูลกว้างออกไป มิใช่ในเวลาที่ไม่มีความอะไรมากระทบจิตเท่านั้น แม้มีเรื่องมากระทบจิตใจให้ยินดียินร้ายก็จะระงับได้ ทำใจให้สงบเป็นอุเบกขาได้ด้วยความรู้ (ญาณ) เพราะความยินดี (ราคะ) และความยินร้าย (ปฏิมะ) เป็นศัตรูที่ห่างของอุเบกขา ส่วนอุเบกขาด้วยความไม่รู้ (อัญญาณอุเบกขา) เป็นศัตรูที่อยู่ใกล้ของอุเบกขา ฉะนั้น พึงยกตนขึ้นเป็นพยานหรืออุปมาดังเช่นว่า ตนไม่ชอบให้ใครอื่นเพ่งเล็งชอบใจอยากได้อะไรของตนและไม่ชอบให้ใครอื่นหมายมั่นปองร้ายฉันทใด ตนก็ไม่ควรไปคิดยินดียินร้ายดังนั้นแก่คนอื่น ควรจะมีใจมัธยัสต์คือ กลางเป็นฉันทนั้นและให้ยกบุคคลเป็นกลางๆ ขึ้นเป็นอุปมา ดังพระ

พุทธศาสนสุภาษิตไว้ว่า “พึงแผ่จิตถึงสัตว์ทั้งปวงด้วยอุเบกขา เหมือนอย่างเห็นบุคคลผู้มีไข้เป็นที่ชอบใจ มิใช่เป็นที่ไม่ชอบใจ ก็มีอุเบกขา ฉะนั้น” พรหมวิหาร ๔ ประการนี้ผู้ปฏิบัติควรยึดปฏิบัติ โดยเริ่มแรกให้ปฏิบัติด้วยจิตคิดเกื้อกูลแผ่ออกไปในสัตว์บุคคลทั้งหลาย คือ เมตตาซึ่งมีอาการเป็นความคิดเกื้อกูลต่อผู้อื่นจากนั้นเมื่อได้เห็นหรือได้ยินหรือได้คิดว่าเขามีความทุกข์เดือดร้อนก็ปฏิบัติช่วยบำบัดทุกข์ให้ คือ กรุณา ซึ่งมีอาการช่วยบำบัดทุกข์ จากนั้นครั้งได้เห็นมีสุขไม่มีทุกข์ก็พลอยยินดีบันเทิงใจ คือ มุทิตาซึ่งมีอาการพลอยยินดีและเพราะไม่มีกิจที่ควรจะทำต่อไปนั้นอุเบกขา คือ อยู่ดูเฉยๆ คือ อุเบกขาซึ่งมีอาการมัตยัสถ์เป็นกลาง ผู้บริหารหรือผู้ปกครองควรยึดธรรมเป็นหลักปฏิบัติ เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับครูหรือ ผู้ได้บังคับบัญชาในโรงเรียน ให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข หลักพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมประการหนึ่งที่ผู้บริหารหรือผู้ใหญ่ควรยึดปฏิบัติในการปกครองตน

สรุปความสำคัญของพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักพุทธธรรมที่ทำให้สังคมเกิดความสงบสุขโดยผู้ที่เป็นผู้ใหญ่ต้องปฏิบัติและยึดถือให้มีความสำคัญเพื่อให้เกิดความสงบสุขในองค์กรและสังคมโดยยึดถือและปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มาขอความช่วยเหลือหรือผู้ที่เดือดร้อน สามารถทำให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุขแก่ตนเองและสังคมได้

๓) องค์ประกอบของหลักพรหมวิหาร ๔

จากองค์ประกอบของพรหมวิหาร ๔ ของนักวิชาการผู้วิจัยจึงนำมาจำแนกองค์ประกอบของพรหมวิหาร ๔ ที่มีผู้ให้แนวคิดไว้หลายประการโดยแต่ละประเด็นผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. เมตตา องค์ประกอบของหลักธรรมพรหมวิหาร ด้านเมตตานี้มีผู้ให้ข้อคิดเห็นไว้ดังนี้

บุคคลผู้แรกเริ่มทำกัมมัญฐานและประสงค์จะเจริญเมตตาพรหมวิหารข้อแรกให้บังเกิดมีขึ้นในจิตสันดานของตนเบื้องต้นต้องตัดปณิธิ คือความกังวล ๑๐ ประการ ให้สิ้นหวังเสียก่อน

ครั้นแล้วจึงไปเรียนเอาวิธีเจริญเมตตาก็มีกัมมัญฐานในสำนักของอาจารย์ ให้เป็นที่เข้าใจพอที่จะนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องได้ ครั้นแล้วเมื่อจะเริ่มปฏิบัติพึงบริโภคาหารให้อิ่มหนำสำราญพอแก่ความต้องการ และบรรเทาความง่วงอันเกิดแต่การบริโภคนั้นให้สร่างหายก่อน ลำดับนั้นพึงไปนั่งขัดสมาธิอย่างสบาย ณ อาสนะซึ่งได้เตรียมไว้ล่วงหน้าตรงที่อันสงัดปราศจากเสียงรบกวนและไม่มีคนพลุกพล่านไปมา โดยเอกเทศแห่งใดแห่งหนึ่งเมื่อนั่งเรียบร้อยแล้วประการแรกจงพิจารณาให้เห็นโทษของความโกรธและอาณิสสของขันธอย่างชัดเจนเสียก่อน^{๑๓๘}

อาณิสสการแผ่เมตตาภิกษุทั้งหลาย บุคคลผู้เจริญเมตตาภาวนาแล้ว ทำให้มากแล้ว ทำให้เป็นดั่งยาน ทำให้เป็นที่ตั้ง ตั้งไว้เนืองๆอบรมแล้ว ปรารภดีแล้ว พึงหวังได้แน่นอนซึ่งอาณิสส๑๑๑ ประการ คือผู้เจริญเมตตาย่อมหลับเป็นสุขตื่นเป็นสุข ไม่ฝันลามก ย่อมเป็นที่รักของมนุษย์ ย่อมเป็นที่รักของอมมนุษย์ เทวดาย่อมรักษาไฟ ยาพิษหรือศาตราย่อมไม่กล้ากราย จิตของผู้เจริญเมตตาเป็นสมาธิได้รวดเร็ว สีหน้าของผู้เจริญเมตตาย่อมผ่องใส ย่อมไม่หลงใหลกระทำกาละ เมื่อยังไม่แทงตลอดธรรมอันยิ่งย่อมเข้าถึงพรหมโลก ภิกษุทั้งหลาย เมื่อเมตตาเจโตวิมุตติ อันบุคคลเสพแล้ว เจริญแล้ว ทำให้

^{๑๓๘} พระพุทธโฆษาจารย์, คัมภีร์วิสุทธิมรรค, แปลโดย, สมเด็จพระพุทธปาหยาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถระ) พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๔๘๑.

มากแล้วทำให้เป็นดั่งยาน ทำให้เป็นที่ตั้งไว้เนืองๆ อบรมแล้ว ปรารถดีแล้วอันสงส์ ๑๑ ประการนี้เป็นอันหวังได้^{๑๑๙}

เมตตา คือ ความรัก พระท่านสอนให้คนเราทุกคนควรมีความรักซึ่งกันและกัน รักในที่นี้ไม่ใช่ความรักที่ชายมีต่อหญิง หรือหญิงมีต่อชาย รักนี้เป็นรักที่ไม่มีความใคร่ความรักที่พระท่านสอน คือความรักที่บริสุทธิ์ เหมือนความรักที่แม่มีต่อลูก เมื่อบุคคลใดมีจิตใจตั้งอยู่ในความรักที่บริสุทธิ์และมีต่อผู้อื่น พระท่านว่า จะหา ความอิจฉามาจากที่ไหนจากการศึกษาหลักของเมตตาตามทัศนะของหน่วยงานและนักการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า เมตตา หมายถึง ความรู้สึกรักปรารถนาดี ความผูกพัน ความไม่ผูกพยาบาท เคียดแค้นหรือผูกใจเจ็บ การแผ่ความสุขไปให้บุคคลกรในองค์การด้วยความจริงใจปราศจากกิเลส ตัณหา และอารมณ์เสนาหา^{๑๒๐}

การแผ่เมตตาไปทั่วทิศและทั่วโลก บุคคลผู้เจริญเมตตาก็มีภูมิจนบรรลุถึงอัปนาถเป็นฌานลาภบุคคลแล้วนั้น ย่อมแผ่เมตตาจิตโดยเจาะจงไปทั่วทุกทิศ คือ เป็นผู้ประกอบด้วยเมตตาอันสำเร็จด้วยอำนาจปฐมฌานเป็นต้น ฌานใดฌานหนึ่ง ย่อมแผ่เมตตาจิตไปทางทิศใดทิศหนึ่งมีทิศบูรพาเป็นต้น ถัดนั้นย่อมแผ่เมตตาจิตไปทางทิศที่สอง ถัดนั้นย่อมแผ่เมตตาจิตไปทางทิศที่สาม ถัดนั้นย่อมแผ่เมตตาจิตไปทางทิศที่สี่ โดยทำนองเดียวกัน ย่อมแผ่เมตตาจิตขึ้นไปทางทิศเบื้องบนจรดพรหมโลก ย่อมแผ่เมตตาจิตลงไปทางทิศเบื้องล่างจรดอเวจีมหานรก ย่อมแผ่เมตตาจิตไปทางทิศน้อยทั้ง ๔ คือ ทิศอาคเนย์ ทิศพายัพ ทิศอีสาน ทิศหรดี ได้แก่ ยังจิตอันประกอบด้วยเมตตาให้ระลึกละเล่นไปในทิศทั้ง ๑๐ ครอบทุกทิศอย่างนี้ เหมือนนายสารถีควมม้าให้วิ่งไปทั่วบริเวณสนามม้า ฉะนั้น^{๑๒๑}

เมตตา คือความรักใคร่ ความปรารถนาให้ได้สุข และมีจิตอันแผ่ไมตรีและประโยชน์แก่สัตว์ทั่วหน้า^{๑๒๒}

ดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่า เมตตา คือ ความเอ็นดูรักใคร่ ปราศจากราคะมีความคิดและต้องการช่วยให้ผู้อื่นมีความสุข และมีลักษณะการแสดงออกที่ตรงข้ามกับพยาบาท

๒. กรุณา คือ สภาวะของจิตที่ห่วงใยไปเพราะความทุกข์ของผู้อื่น เหมือนอย่างถ้าซื้อได้ก็จะซื้อความทุกข์ของเขา คือจะช่วยให้ความทุกข์ของเขาหมดสิ้นไป จึงมีอาการที่ทนเฉยอยู่ไม่ได้ ต้องชวนช่วยช่วยเหลือเพื่อบำบัดทุกข์ ปราศจากความคิดเบียดเบียนซ้ำเติม เห็นใครตกอยู่ในความทุกข์ ไม่มีที่พึงกอดอยู่ไม่ได้ที่จะต้องคิด ช่วย กรุณาจึงเป็นพรหมวิหารธรรมอีกข้อหนึ่งที่พึงอบรมให้มีในจิตใจ วิธีอบรมคือ ระวังไม่ให้คิดเบียดเบียนใคร และฝึกหัดใจให้คิดว่าเมื่อตนเองมีทุกข์ก็ต้องการความช่วยเหลือฉันใด ผู้อื่น สัตว์อื่นก็ฉันนั้น ดังนั้นแล้วก็ฝึกหัดใจไม่ให้นิ่งดูตายให้ชวนช่วยช่วยเหลือของผู้อื่น ตามความสามารถหรือตามที่ควรจะทำได้

^{๑๑๙}อง. ทสก-เอกาทสก. (ไทย), ๒๔/๑๕/๔๒๕.

^{๑๒๐}พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต), **พุทธธรรม**, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๑๔๘ - ๑๔๙.

^{๑๒๑}พระพุทโธสาจารย์, **คัมภีร์วิสุทธิมรรค**, แปลโดย สมเด็จพระพุฒาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถระ) พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๕๑๕.

^{๑๒๒}พระราชวรมุนี (ป.อ. ปยุตฺโต), **พุทธศาสนากับสังคมไทย**, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๗), หน้า ๗.

กรุณาภาวนา บุคคลผู้มีความประสงค์จะเจริญกรุณาพรหมวิหารนั้นประการแรก^{๑๒๓} พึงเตรียมการทำบุญกิจเบื้องต้นเสียให้เสร็จสิ้น นับแต่ตัดปิลิโพทความกังวล ๑๐ ประการให้หมดห่วงตลอดจนถึงการนั่ง ณ อาสนะอย่างเรียบร้อย เหมือนอย่างที่ได้แสดงไว้แล้วในเมตตามหานึกครั้นแล้ว พึงพิจารณาให้เห็นโทษของวิหิงสา คือการเบียดเบียนสัตว์และอานิสงส์ของกรุณาเสียก่อน เมื่อได้เห็นโทษและอานิสงส์อย่างชัดเจน จึงเริ่มลงมือเจริญกรุณาพรหมวิหารต่อไป

โทษของวิหิงสาและอานิสงส์ของกรุณา ก็คนบางคนในโลกนี้ เป็นผู้มิมีชาติสันดานชอบเบียดเบียนสัตว์ทั้งหลายด้วยมือของตนบ้าง ด้วยการขว้างด้วยก้อนดินบ้าง ด้วยทุบตีด้วยท่อนไม้บ้าง ด้วยฟันแทงด้วยศัสตราอาวุธบ้าง หรือด้วยวิธีการอื่นๆ อย่างใดอย่างหนึ่งบ้าง ก็ผลวิบากอันเลวทรามของการเบียดเบียนสัตว์ทั้งหลายเช่นนั้น ย่อมจะตามสนองเขาทั้งในโลกปัจจุบันและโลกอนาคต โดยไม่ต้องสงสัย โยคีบุคคลเมื่อพิจารณาเห็นโทษของวิหิงสา คือ การเบียดเบียนสัตว์อย่างปราศจากกรุณาอันสืบเนื่องติดสันดานคนมาเป็นอเนกประการเช่นที่พรรณมานี้ครั้นแล้วจึงพิจารณาให้เห็นอานิสงส์ของกรุณา คือ ความสงสารสัตว์ โดยประการตรงกันข้ามกับโทษวิหิงสาตามที่พรรณามาแล้ว เมื่อเห็นโทษและคุณเด่นชัดแล้วจึงเริ่มลงมือเจริญกรุณากัมมฐานโดยวิธีการแห่งภาวนา^{๑๒๔}

กรุณา ออกไปแก่คนและสัตว์ทั้งหลาย โดยเจาะจงหรือไม่เจาะจงทั่วไป ด้วยความคิดว่า “จงพ้นจากความทุกข์เดือดร้อน”^{๑๒๕}

กรุณา คือ มีความใฝ่ใจอันจะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ หรือความสงสารทนอยู่ไม่ได้ในการที่จะไม่ช่วยบุคคลผู้ที่อาจจะช่วยให้ขึ้นมาเสียจากความทุกข์ยากลำบาก

ดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่า กรุณา คือความสงสารต้องการช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ โดยปราศจากความเศร้าโศก และมีลักษณะที่แสดงออกตรงกันข้ามกับการเบียดเบียน หรือวิหิงสาและหมายถึงความปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ ไม่เบียดเบียนซ้ำเติมความทุกข์ของบุคคลอื่น และพยายามที่จะยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือเพื่อให้ความทุกข์ของบุคคลต่างๆ ได้หมดไปด้วยวิธีการที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพความทุกข์ของแต่ละบุคคล^{๑๒๖}

๓. มุทิตา คือ สภาวะของจิตที่ บันเทิงยินดีเมื่อบุคคลอื่นได้รับความสุข ความเจริญด้วยสมบัติต่างๆ ปราศจากความริษยา เห็นใครพร้อมด้วยสมบัติก็พลอยมีมุทิตา ตัดความยินร้ายไม่ยินดีด้วยเหตุริษยาเสียได้ มุทิตาจึงเป็นพรหมวิหารอีกข้อหนึ่งที่พึงอบรมให้มีขึ้นในจิตวิธีอบรมคือ ระวังมิให้ริษยาในเมื่อได้เห็นได้ทราบสมบัติ คือ ความพร้อมพร้อมต่างๆ ของผู้อื่น เมื่อความริษยาเกิดขึ้น ก็พยายามระวังเสีย หัดคิดว่าตนเองมีความยินดี เมื่อตนได้สมบัติที่ชอบใจอย่างใดอย่างหนึ่งไหนเมื่อคนอื่นเขาได้จะไปริษยาเขา เช่นว่า “อติ โลกนาสิกา ความริษยาเป็นเหตุทำลายโลก” เมื่อทำมุทิตาจิตให้

^{๑๒๓}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๔๐.

^{๑๒๔}พระพุทธโฆสาจารย์, คัมภีร์วิสุทธิมรรค, แปลโดย, สมเด็จพระพุทธมาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถระ) พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๕๑๖.

^{๑๒๕}พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), **พุทธธรรม**, หน้า ๑๔๘ - ๑๔๙.

^{๑๒๖}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗.

เกิดขึ้นได้ ก็หัดแผ่จิตเช่นนี้ออกไปสู่คนอื่น สัตว์อื่น โดยเจาะจงหรือไม่เจาะจงทั่วไปโดยคิดว่า “จงอย่าวิบัติจากสิ่งที่ได้แล้ว”^{๑๒๗}

พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ได้ทรงแสดงวิธีเจริญมูทิตาภาวนาไว้เป็นแบบอย่างว่า ภิกษุผู้มีจิตประกอบด้วยมูทิตา ย่อมแผ่มูทิตาจิตไปทางทิศหนึ่งอยู่นั้น คือยอมแผ่มูทิตาจิตไปยังสัตว์ทั้งปวงทุกๆ จำพวกเหมือนอย่างที่ได้เห็นคนอื่น ซึ่งเป็นที่รักใคร่เป็นที่เจริญใจคนหนึ่งแล้วพึงพลอยโมทนายินดีด้วย ฉะนั้น แล้วพึงเจริญมูทิตาให้ไปในบุคคลนั้นเถิด.^{๑๒๘}

มูทิตา คือมีความสุข ความเจริญ หรือความมีจิตยินดีในลาภยศสรรเสริญสุขของผู้อื่น^{๑๒๙} ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า มูทิตา คือ การคิดและการแสดงออกถึงความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีมีความสุขในทางที่ไม่ผิดศีลธรรมหรือพ้นจากทุกข์ด้วยใจ บริสุทธิ์ และมีลักษณะที่แสดงออกตรงข้ามกับความริษยาและหมายถึง การมีจิตใจพลอยยินดีต่อความสำเร็จและความสุขที่บุคคลอื่นได้รับอย่างจริงใจไม่มีจิตที่มุ่งในทางอิจฉาริษยาต่อบุคคลที่ประสบความสำเร็จนั้นๆ และพร้อมจะส่งเสริมให้บุคคลดังกล่าวมีความสุขหรือสมหวังยิ่งๆ ขึ้นไป

๔. อุเบกขา คือ การวางเฉยวางใจเป็นกลาง ไม่ยินดียินร้ายเมื่อสุดวิสัยจะแสดง เมตตา กรุณา มุทิตาได้โดยใช้ปัญญาคิดไตร่ตรองเหตุและผลในสิ่งที่เกิดขึ้น กล่าวคือ มีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรม ดุจตราขัง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำอันควรได้รับผลดีหรือผลชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักการวางเฉยสงบใจมองดู และในเมื่อไม่กิจควรทำ เพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้วเขาสมควรรับผิดชอบตนเอง หรือเขาควรได้รับผลอันสมกับมารับผิดชอบของตน^{๑๓๐}

เจริญอุเบกขา บุคคลพึงเจริญอุเบกขาที่ได้ทำให้บังเกิดขึ้นแล้วในคนเป็นกลางๆ^{๑๓๑} นั้นไป ในบุคคลประเภทอื่นๆ มีคนผู้เป็นคนรักเป็นต้น เหมือนอย่างที่เราผู้มีพระภาคเจ้าทรงแสดงเป็นแบบอย่างไว้ว่า ภิกษุผู้มีจิตประกอบด้วยอุเบกขา ย่อมแผ่อุเบกขาจิตไปทางทิศหนึ่งนั่นคือ ย่อมแผ่อุเบกขาจิตไปในสัตว์ทั้งปวง เหมือนอย่างที่ได้เห็นคนอื่นซึ่งไม่รักไม่ชังคนหนึ่ง แล้วพึงเป็นผู้เฉยๆ อยู่ ฉะนั้น

อุเบกขา เป็นสภาวะของจิตที่มีอาการเป็นกลาง เห็นเสมอกันในสัตว์หรือบุคคลทั้งหลาย ในคราวทั้งสอง คือ ในคราวประสบสมบัติและในคราวประสบวิบัติ ไม่ยินดียินร้ายมองเห็นว่าทุกคนมีกรรมที่ทำได้เป็นของตนเอง จะมีสุข จะมีทุกข์ จะไม่เสื่อมจากสมบัติที่ได้ก็เพราะกรรมจึงวางเฉยได้ การวางคือไม่ยึดถือไว้ วางลงได้ เฉย คือไม่จัดแจงวุ่นวาย ปล่อยให้เป็นไปตามกรรมหรือตามกำหนดของกรรม อุเบกขานี้เป็นพรหมวิหารธรรมอีกข้อหนึ่ง เป็นข้อสุดท้ายที่พึงอบรมให้มีขึ้นในจิตใจ วิธีอบรมคือให้ระวังใจมิให้ขึ้นลงด้วยความยินดียินร้าย ทั้งในคราวประสบสมบัติและในคราวประสบวิบัติ เมื่อภาวะของจิตเช่นนั้นเกิดขึ้นก็พยายามระงับหัดคิดถึงกรรมและผลของกรรม หัดคิดวางลงไปให้แก่กรรม เหมือนอย่างให้กรรมรับผิดชอบเอาไปเสีย เมื่อทำจิตให้อุเบกขาได้ก็หัดแผ่จิตเช่นนี้ออกไป

^{๑๒๗}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔๘ - ๑๔๙.

^{๑๒๘}อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๖๖๓/๔๓๐.

^{๑๒๙}พระราชวรมุนี (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธศาสนากับสังคมไทย, หน้า ๗.

^{๑๓๐}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔๘ - ๑๔๙.

^{๑๓๑}อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๖๖๓/๔๓๐.

ให้กับบุคคลอื่น สัตว์อื่นโดยเจาะจงหรือไม่เจาะจงทั่วไป ด้วยความคิดว่า “ทุกสัตว์บุคคลมีกรรมเป็นของตน เป็นทายาทรับผลของกรรม มีกรรมกำเนิด มีกรรมเป็นเผ่าพันธุ์ มีกรรมเป็นที่อาศัย ทำกรรมใดไว้ดีหรือชั่ว ต้องรับผลของกรรมนั้น”^{๑๓๒}

อุเบกขา คือ อาการที่แสดงออกถึงการวางเฉย ไม่ดีใจ หรือเสียใจเมื่อผู้อื่นได้รับความวิบัติในเมื่อตนเองไม่อาจช่วยได้ หรือแสดงความเป็นกลางเมื่อต้องให้ความยุติธรรมแก่ผู้อื่น โดยปราศจากความลำเอียง ๔ ประการ รักเกลียด หลง หรือกลัวและมีลักษณะที่แสดงออกตรงข้ามกับความยินดีหรือยินร้าย หมายถึง การทำใจเป็นกลางหรือวางเฉยในกรณีที่บุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลทั่วไปประสบเคราะห์กรรมในกรณีที่สวดวิสัยจะยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือได้ ตลอดจนการรู้สึกวางเฉยไม่ใส่ใจต่อความสำเร็จของผู้อื่นจนเกินพอดี

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของพรหมวิหารมีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่ เมตตา ปราบปรามอยากให้อื่นเป็นสุข กรุณา สงสารช่วยให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ มุทิตา ความพลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี และอุเบกขา วางเฉยเมื่อตนเองได้ช่วยเหลือสุดความสามารถแล้ว

๔) ทศนะเกี่ยวกับพรหมวิหารของนักปราชญ์ไทย

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช (เจริญ สุวฑฺฒโน) ทรงเรียบเรียงหนังสือชุดธรรมธรรมะ ตอนที่๑๖ด้วยพรหมวิหาร ๔ สามารถสรุปความได้ว่า พรหมวิหาร ๔ เป็นคุณธรรมสำหรับเป็นที่อยู่ของจิตใจแห่งพรหม คือผู้ใหญ่หรือผู้ประเสริฐ เป็นธรรมเป็นที่อยู่ซึ่งมีทั้งความดีและความสุข โดยให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้ดังนี้ ขั้นแรกให้ปฏิบัติด้วยจิตคิดเกื้อกูลแผ่ออกไปในสัตว์บุคคลทั้งหลาย คือ เมตตา ความรัก ซึ่งมีอาการเป็นความคิดเกื้อกูล ต่อจากนั้นเมื่อได้เห็นหรือได้ยินหรือได้คิดว่าเขามีความทุกข์เดือดร้อนก็ปฏิบัติช่วยบำบัดทุกข์ให้ คือ กรุณา สงสาร ซึ่งมีอาการช่วยบำบัดทุกข์ จากนั้นครั้งใดเห็นเขามีสุขไม่ทุกข์ ก็พลอยยินดีบันเทิงใจ คือ มุทิตา ยินดี ซึ่งมีอาการพลอยยินดี และเมื่อไม่มีกิจที่ควรจะทำต่อไป คือ อุเบกขา วางเฉย อยู่วางเฉย^{๑๓๓}

ปัญญานันทภิกขุ (ปิ่น ปณฺณานนฺโท) กล่าวถึง พรหมวิหารว่า^{๑๓๔} เป็นหลักใจ ได้แก่ ผู้ใหญ่ที่ดีย่อมดำรงตนมั่นคงอยู่ในพรหมวิหาร ๔ ประการเป็นประจำในผู้น้อยเป็นนิจ คือมีเมตตารักใคร่ปรารถนาให้ผู้น้อยได้รับความร่มเย็นเป็นสุขโดยทั่วกัน๑ กรุณาสงสารช่วยเหลือผู้ที่ทุกข์ยากจนเต็มความสามารถ๑ มุทิตา พลอยยินดีที่มีความเจริญขึ้น แม้จะได้รับยกย่องดีกว่าตนก็ไม่คิดริษยา๑ อุเบกขาวางตนเฉยๆในเวลาให้เห็นผู้อื่นต้องได้รับโทษหรือรับความวิบัติที่ตนไม่สามารถจะช่วยได้ หรือตนช่วยแล้วแต่ไม่สำเร็จ

^{๑๓๒}พระราชวรมนี (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธศาสนากับสังคมไทย, หน้า ๗.

^{๑๓๓}สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช (เจริญ สุวฑฺฒโน), ธรรมธรรมะ, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด มหาชน, ๒๕๔๓), หน้า ๑๙๕-๒๐๓.

^{๑๓๔}ปัญญานันทภิกขุ (ปิ่น ปณฺณานนฺโท), หน้าที่ของคน (ฉบับสมบูรณ์), (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๑), หน้า ๑๘๘.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง พรหมวิหารธรรม หมายถึง คุณธรรมสำหรับผู้ใหญ่ นักปกครองหรือผู้บริหาร ๔ ประการ ได้แก่^{๑๓๕}

๑. เมตตา คือ ความรักปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์ทั่วหน้า

๒. กรุณา คือ ความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันที่จะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์

๓. มุทิตา คือ ความยินดีในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีใจผ่องใสบันเทิงประกอบด้วยความชื่นบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุขพลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุขเจริญงอกงามยิ่งขึ้นไป

๔. อุเบกขา คือ ความวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณากรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้วอันควรได้รับทั้งผลดีและชั่วสมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดูในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ให้ความหมายพรหมวิหาร ๔ ไว้ว่าบุคคลผู้มีคุณธรรมครบถ้วนบริบูรณ์เท่านั้นอันพรหมวิหารธรรมนั้นมี ๔ ประการ คือ^{๑๓๖}

๑. เมตตา ความจริงใจ ความรัก ความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ไม่มีเล่ห์เหลี่ยม ดูได้จากสีหน้าที่บ่งบอก คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส และดูจากการกระทำที่มุ่งหวังให้ผู้อื่นมีดียิ่งขึ้น

๒. กรุณา ความสงสาร ความเห็นอกเห็นใจต่อเพื่อนมนุษย์ร่วมโลก ยามเห็นผู้อื่นมีความลำบากก็ทนอยู่ไม่ได้ต้องแสดงออกมากด้วยการเข้าช่วยเหลือเจือจุนด้วยความเต็มใจเสมอในทำนองสุกใสด้วยตนเอง

๓. มุทิตา ความชื่นชมยินดีในความสำเร็จสมหวังของผู้อื่น ไม่แสดงความอิจฉาริษยาด้วยการทนดูเห็นคนที่เขาได้ดีกว่าตัวไม่ได้ ดูได้จากการไปแสดงความยินดีต่อบุคคลอื่นหรือชื่นชมต่อความสำเร็จของผู้อื่นโดยไม่ต้องบังคับใจ

๔. อุเบกขา ความวางเฉยในเมื่อไม่อาจจะช่วยเหลือเขาได้ไม่ทับถมซ้ำเติม และเมื่อผู้อื่นผิดพลาดหรือได้รับความวิบัติไม่แสดงอาการสมน้ำหน้าเมื่อเขาพลาด เป็นต้น

พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้กล่าวถึงพรหมวิหาร ๔ ซึ่งสามารถสรุปความได้ว่า^{๑๓๗} ผู้ให้บริการต้องมีพรหมวิหารธรรม คือธรรมสำหรับผู้ใหญ่ ๔ ประการ เพราะเมตตาจะทำให้ผู้บริการรู้จักมองแง่ดีของเพื่อนร่วมงานและจดจำไว้เพื่อจะได้ใช้คนให้เหมาะสมกับลักษณะที่ดีของเขา กรุณาจะทำให้ผู้ให้บริการเปิดใจกว้างรับฟังปัญหาของคนอื่น มุทิตาทำให้ผู้ให้บริการส่งเสริมให้คนทำงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถจนได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและอุเบกขาจะทำให้ผู้ให้บริการมีความยุติธรรมในการให้รางวัลและโทษ โดยรู้เท่าทันคนร่วมงานทุกคน

^{๑๓๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๖, (กรุงเทพมหานคร: เอส.อาร์. พรินติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑), หน้า ๑๖๑.

^{๑๓๖} พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), **พระในบ้าน**, (กรุงเทพมหานคร: คณาจารย์ธรรมการพิมพ์, ๒๕๔๑), หน้า ๘ - ๙.

^{๑๓๗} พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **ศาสตราจารย์พิเศษเสถียรพงษ์ วรรณปก, มณีแห่งปัญญา**, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๓๙), หน้า ๔๓ - ๔๕.

สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ทรงพระราชปรารภว่า พรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมที่จะก่อให้เกิดความสงบสุขแก่โลก โดยเฉพาะเมตตาเป็นเครื่องค้าจุนโลก สามารถฝึกหัดและปฏิบัติได้โดยไม่มีขอบเขตและสิ้นสุด ส่วนกรุณาเป็นเครื่องประกอบตามกำลังความสามารถของแต่ละบุคคล จึงทรงอาราธนาสมเด็จพระญาณสังวร (เจริญ สุวฑฺฒโน) วัดบวรนิเวศวิหาร ได้ให้ความหมายของพรหมวิหาร ๔ ดังนี้ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา หลักธรรม ๔ ประการนี้ พระบรมศาสดาทรงแสดงว่าเป็นคุณธรรมสำหรับเป็นที่อยู่ของจิตใจแห่งพรหม คือ ผู้ใหญ่หรือผู้ประเสริฐ ทรงเรียกคุณธรรมนี้ว่า พรหมวิหาร เป็นธรรมะ เป็นที่อยู่ซึ่งมีทั้งความดีและความสุข^{๑๓๘}

บุญมี แท่นแก้ว ให้ความหมายของพรหมวิหารธรรมทั้ง ๔ ประการดังนี้^{๑๓๙}

๑. เมตตา หมายถึง ความรัก คือ ความปรารถนาดีมีไมตรีจิต ต้องการความช่วยเหลือให้ทุกคนประสบประโยชน์และความสุข

๒. กรุณา หมายถึง ความสงสาร คือ อยากช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ ใฝ่ใจในอันที่จะปลดเปลื้องความทุกข์ยากเดือดร้อนของคนและสัตว์ทั้งปวง

๓. มุทิตา หมายถึง ความเบิกบานพลอยยินดีเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข คือมีจิตใจแช่มชื่นเบิกบานเมื่อเห็นเขาประสบความสำเร็จงอกงามยิ่งขึ้นไปก็พลอยยินดีปรีดาปราโมทย์บันเทิงใจด้วย

๔. อุเบกขา หมายถึง ความมีใจเป็นกลาง คือ มองตามความเป็นจริงโดยวางจิตเรียบสม่ำเสมอ มั่นคง แน่วแน่ เที่ยงตรงดุจตราขึง มองเห็นการที่บุคคลจะได้รับผลดีหรือชั่วสมควรแก่เหตุที่ตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยวางตนและปฏิบัติไปตามความเที่ยงธรรม

แก้ว ขิดตะขบ ได้ให้ความหมายของพรหมวิหาร ๔ ไว้ว่า พรหมวิหาร ๔ หมายถึง ธรรมเป็นเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ ธรรมที่ต้องมีไว้เป็นหลักและกำกับความประพฤติให้เป็นไปโดยชอบ ถูกต้องตามทำนองคลองธรรมจึงจะชื่อว่าดำเนินชีวิตหมดจดและปฏิบัติตนต่อมนุษย์และสัตว์ทั้งหลายโดยชอบและประกอบด้วย ๔ อย่าง คือ^{๑๔๐}

๑. เมตตา ความรักใคร่ ปรารถนาจะให้เขาเป็นสุข คำว่า “เมตตา” หมายถึง ความสนิทสนม คือ ความรักใคร่ที่เว้นจากราคะ ความกำหนดได้แก่ความปรารถนาให้เกิดความสุขความเจริญแก่ผู้อื่น ความปรารถนาดีอยากให้มีความสุข ความมีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์และสัตว์ทั่วหน้า

๒. กรุณา ความสงสาร คิดจะช่วยให้เขาพ้นทุกข์ คำว่า “กรุณา” หมายถึง ความห่วงใยเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับทุกข์ร้อน ได้แก่ปรารถนาเพื่อจะปลดเปลื้องความทุกข์ร้อนของเขาหรือความสงสารคิดจะช่วยให้พ้นทุกข์ ความไฝ่ฝันในอันที่จะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์

๓. มุทิตา ความพลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี คำว่า “มุทิตา” หมายถึง ความชื่นบาน ได้แก่ความพลอยยินดีในเมื่อผู้อื่นได้ดี หรือความยินดีในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตใจผ่องใสบันเทิง

^{๑๓๘} สมเด็จพระญาณสังวร (เจริญ สุวฑฺฒโน), **พุทธศาสนสุภาษิต**, (กรุงเทพมหานคร: ชมรมพุทธศาสน์ ก.พ.พ., ๒๕๓๔), หน้า ๑๔๓ - ๒๐๔.

^{๑๓๙} บุญมี แท่นแก้ว, **จริยศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๙), หน้า ๑๓๓.

^{๑๔๐} แก้ว ขิดตะขบ, **รวมวิชาธรรมศึกษา ชั้นตรี**, (ตามหลักสูตรของสนามหลวงแผนกธรรม พ.ศ. ๒๕๔๖), (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๔๗), หน้า ๙๓ - ๙๔.

ประกอบด้วยอาการเข้มข้นเบิกบานอยู่เสมอต่อสรรพสัตว์ผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดี มีสุขเจริญงอกงามยิ่งขึ้นไป

๔. อุเบกขา ความวางเฉย ไม่ดีใจไม่เสียใจเมื่อผู้อื่นถึงความวิบัติ คำว่า “อุเบกขา” หมายถึง ความวางเฉย ได้แก่ วางตนเป็นกลางในเมื่อจะแผ่เมตตาไปก็ไม่สมควร เช่น เอาใจช่วยโจร เป็นต้น หรือความวางใจเป็นกลางอันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามที่พิจารณาเห็นด้วยปัญญา มีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชังพิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้วอันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันประกอบพร้อมที่จะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดูในเมื่อไม่มีจิตที่ควรทำเพราะเขาได้รับผิดชอบตนได้ดี เขาสมควรรับผิดชอบตนเองหรือเขาได้รับผลอันสมควรกับความรับผิดชอบของตน

สมหวัง วิทยาปัญญานนท์ กล่าวถึง พรหมวิหาร ๔ ว่า^{๑๔๑} เป็นธรรมอันเป็นที่อยู่ของพรหม ประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา เหมาะสำหรับผู้ใหญ่ ผู้นำ นักปกครอง ผู้จัดการ เมตตาเป็นการทำให้ผู้อื่นสุขยิ่งขึ้น กรุณาเป็นการช่วยแก้ไขให้เขาพ้นทุกข์ที่มีอยู่ มุทิตาเป็นการพลอยยินดีเมื่อเขาได้ดี และอุเบกขาเมื่อเขาเกิดประสบสิ่งไม่ดีก็ไม่ซ้ำเติมเขา ให้วางใจเป็นกลางเป็นการประยุกต์พรหมวิหารมาใช้ในเชิงธุรกิจอย่างเป็นระบบ

จิตร ธาณีได้ให้แนวคิด พรหมวิหาร ๔ ว่า พระพุทธศาสนาเปรียบความรักความปรารถนาดีของบุพการี (บุพการี คือบุคคลผู้อุปการะก่อน) ที่มีต่อบุตรกับหลักธรรม “พรหมวิหาร ๔” ประกอบไปด้วย^{๑๔๒}

๑. เมตตา ความรักใคร่ ความคิดที่ปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข
๒. กรุณา ความสงสาร ปรารถนาให้ผู้อื่นปราศจากทุกข์
๓. มุทิตา ความพลอยยินดี เมื่อผู้อื่นได้รับความสุข
๔. อุเบกขา ความวางเฉย ไม่ดีใจเสียใจเมื่อผู้อื่นถึงภัยพิบัติ

สรุปทัศนะเกี่ยวกับพรหมวิหารของนักปราชญ์ไทยพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของคนในองค์กร ครอบครัวและสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข เป็นหลักธรรมที่ประเสริฐสำหรับผู้บริหารหรือผู้ปกครองซึ่งประกอบด้วย ๑) เมตตา รักใคร่ปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุขอย่างบริสุทธิ์ใจ ๒) กรุณา สงสาร ช่วยเหลือปรารถนาให้ผู้อื่นได้พ้นจากความทุกข์ ๓) มุทิตา พลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้รับสิ่งที่ดีหรือประสบผลสำเร็จ ๔) อุเบกขา วางเฉย ไม่ดีใจหรือเสียใจเมื่อผู้อื่นถึงภัยพิบัติโดยที่เราช่วยเหลือสุดความสามารถ หลักธรรมนี้หากผู้ให้บริการได้ยึดถือและปฏิบัติแก่ผู้มารับบริการผู้รับบริการจะมีความปลาบปลื้ม ยินดี มีความยินดีพร้อมที่จะมารับบริการเมื่อมีโอกาส

^{๑๔๑}สมหวัง วิทยาปัญญานนท์, การจัดการธุรกิจด้วยพรหมวิหารธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.budmgt.com>. [๑๖ ก.ย. ๒๕๕๘].

^{๑๔๒}จิตร ธาณี, พรหมวิหาร ๔, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.jitdrathanee.com>, [๑๗ ก.ย. ๒๕๕๘].

๓.๓ ตัวอย่างบุคคลที่มีจิตบริการในพระพุทธศาสนา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างบุคคลที่มีจิตบริการในพระพุทธศาสนาในพระพุทธศาสนาที่ท่านได้รับการยกย่องจากพระพุทธเจ้า ได้แก่ พระลघุณภูภททียเถระ และอุบาสกอุบาสิกาในครั้งพุทธกาลที่ได้นำหลักพุทธธรรมมาส่งเสริมจิตบริการ ได้แก่ อนาถบิณฑิกเศรษฐี นางวิสาขา มหาอุบาสิกามาฆมาณพ (ท้าวสักกะเทวราช) และหัตถกอุบาสกโดยมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๓.๑ พระลघุณภูภททียเถระผู้มีเสียงไพเราะ

พระลघุณภูภททียเถระผู้มีเสียงไพเราะเป็นพระภิกษุที่ได้รับการยกย่องจากพระพุทธเจ้าว่าเป็นเลิศกว่าภิกษุอื่นในด้านผู้มีเสียงไพเราะเนื่องจากอานิสงส์ในอดีตกาลท่านได้ถวายมะม่วงซึ่งถือว่าเป็นทานที่มีอานิสงส์มาก พระเถระนี้เคยบังเกิดในตระกูลที่มีโภคะมากในกรุงหงสาวดี ครั้งพระพุทธเจ้าพระนามว่าปทุมุตตระวันหนึ่งไปพระวิหารฟังธรรมสมัยนั้นท่านเห็นพระภิกษุมิเสียงไพเราะรูปหนึ่งในพระศาสดาทรงสถาปนาไว้ในตำแหน่งเอตทัคคะเกิดจิตคิดว่าอัครรรยหน่อต่อไปในอนาคตเราพึงเป็นยอดของเหล่าภิกษุผู้มีเสียงไพเราะในศาสนาของพระเจ้าพระองค์หนึ่งเหมือนภิกษุนี้ จึงนิมนต์พระศาสดาถวายมหาทานแด่พระภิกษุสงฆ์มีพระพุทธเจ้าเป็นประมุขถ้วนแล้วหมอบลงแทบพระบาทของพระศาสดาตั้งความปรารถนาว่าข้าแต่พระองค์ผู้เจริญด้วยผลแห่งทานนี้ข้าพระองค์มิได้หวังสมบัติอื่นแต่ในอนาคตกาลขอข้าพระองค์พึงเป็นยอดของเหล่าภิกษุผู้มีเสียงไพเราะในศาสนาของพระพุทธเจ้าพระองค์หนึ่งเกิด^{๑๔๓}

อานิสงส์ของการถวายมะม่วงในอดีตกาลพระสัมมาสัมพุทธเจ้าพระนามว่าวิปัสสิบังเกิดเป็นนกกาเหว่ามิชนปีกอันสวยงามอยู่ในเขมมิคทายวันวันหนึ่งได้บินไปยังหิมวันตประเทศเอาปากคาบผลมะม่วงซึ่งมีรสอร่อยบินผ่านมาเห็นพระศาสดาซึ่งมีภิกษุสงฆ์ห้อมล้อมถวายบังคมแล้วคิดว่าในวันอื่นๆเรามีตัวเปล่าพบพระตถาคตแต่วันนี้เรานำมะม่วงสุกผลนี้มาเพื่อฝากบุตรของเราแต่สำหรับบุตรนั้นเราไปเอาผลอื่นมาให้ก็ได้แต่ผลไม้ที่เราควรถวายพระตถาคตดังนี้จึงคงบินอยู่ในอากาศพระศาสดาทรงทราบใจของนกจึงแลดูพระอุปัฏฐากนามว่าโศกเถระพระเถระจึงนำบาตรถวายพระศาสดานกกาเหว่าจึงเอาผลมะม่วงสุกวางไว้ในบาตรของพระตถาคตพระศาสดาประทับนั่งเสวยในที่นั้นนั้นแหละนกกาเหว่ามิจิตเลื่อมใสถึงพระคุณของพระตถาคตเนื่องๆถวายบังคมพระตถาคตแล้วกลับไปรังของตนยังอยู่ด้วยจิตสุขปีติถ้วนในอรรถภาพนั้นท่านทำกัลยาณกรรมไว้มีประมาณเท่านี้ด้วยกรรมนี้ท่านจึงมีเสียงไพเราะโดยได้รับการยกย่องจากพระพุทธเจ้าว่าเป็นผู้เลิศกว่าภิกษุอื่นโดยเป็นผู้มีเสียงไพเราะ^{๑๔๔}

สรุปพระลघุณภูภททียเถระได้ปฏิบัติตนโดยการถวายมะม่วงสุกแก่พระสัมมาสัมพุทธเจ้าจึงเป็นผู้มีปิยวาจา คือ วาจาไพเราะ ทำให้ผู้ที่ได้ยินเสียงอันไพเราะโดยการรับฟังธรรมจากท่านเกิดความเลื่อมใสในพุทธศาสนาเป็นอย่างมากด้วยอานิสงส์การถวายมะม่วงสุกแก่พระพุทธเจ้าจึงทำให้ท่านเป็นผู้มีเสียงไพเราะด้วยเพราะท่านเป็นผู้มีจิตบริการด้วยอานิสงส์ของการถวายทานพระศาสดาในพุทธศาสนานั่นเอง

^{๑๔๓} องค์กรก. (ไทย) ๒๐/๑๙๕/๒๖.

^{๑๔๔} องค์กรก.อ. (ไทย) ๑/๒๑๕-๒๑๖.

๓.๓.๒ อนาถบิณฑิกเศรษฐีผู้มีจิตบริการด้านการให้

อนาถบิณฑิกเศรษฐีผู้มีจิตบริการด้านการให้ท่านเกิดในตระกูลมหาเศรษฐี ในเมืองสาวัตถี บิดาชื่อ ว่า “สุนนะ” มีทรัพย์สมบัติมากมายมหาศาล เมื่อเกิดแล้วบรรดาหมู่ญาติได้ตั้งชื่อว่า “สุหัตตะ” เป็นคนมีจิตเมตตาชอบทำบุญให้ทานแก่คนยากจนอนาถา เมื่อบิดามารดาของท่านล่วงลับไปแล้ว ได้ดำรงตำแหน่งเศรษฐีแทนให้ตั้งโรงงานที่หน้าบ้านแจกอาหารแก่คนยากจนทุกวัน จนกระทั่งประชาชนทั่วไป เรียกท่านตามลักษณะนิสัยว่า “อนาถบิณฑิกะ” ซึ่งหมายถึง “ผู้มีก้อนข้าวเพื่อคนอนาถา” และได้เรียกกันต่อมาจนบางคนก็ลืมชื่อเดิมของท่านไปเลยด้วยเหตุที่ท่านเป็นเศรษฐีใจบุญทำการค้าขายระหว่างเมืองสาวัตถีกับเมืองราชคฤห์เป็นประจำ จนมีความสนิทสนมคุ้นเคยกับเศรษฐีเมืองราชคฤห์ นามว่า “ราชคหะ” และต่อมาเศรษฐีทั้งสองก็มีความเกี่ยวดองกันมากขึ้นโดยต่างฝ่ายก็ได้เลี้ยงสาวของกันและกันมาเป็นภรรยา ดังนั้น เมื่ออนาถบิณฑิกะ นำสินค้ามาขายยังเมืองราชคฤห์จึงได้มาพักอาศัยที่บ้านของราชคฤห์เศรษฐีผู้ซึ่งมีฐานะเป็นทั้งน้องเขยและพี่เมียอยู่เป็นประจำ^{๑๔๔}

อนาถบิณฑิกเศรษฐี ท่านดำรงชีวิตอยู่ในกรุงสาวัตถี โดยมีได้ทราบข่าวเกี่ยวกับการเกิดขึ้นแห่งพระพุทธศาสนาเลย จวบจนวันหนึ่งท่านได้นำสินค้ามาขายยังเมืองราชคฤห์ และได้เข้าพักในบ้านของราชคหเศรษฐีตามปกติ แต่ในวันนั้นเป็นวันที่ราชคหเศรษฐี ได้กราบทูลอาราธนาพระบรมศาสดาพร้อมด้วยพระภิกษุสงฆ์เป็นจำนวนมากมายเพื่อฉันภัตตาหารที่เรือนของตนในวันรุ่งขึ้น ราชคหเศรษฐี มัวยุ่งอยู่กับการสั่งงานแก่ข้าทาสบริวาร จึงไม่มีเวลามาปฏิบัติสันทนาการต้อนรับ ท่านอนาถบิณฑิกเศรษฐีเหมือนเช่นเคย เพียงแต่ได้ทักทายปราศรัยเล็กน้อยเท่านั้นแล้วก็สั่งงานต่อไปแม้อนาถบิณฑิกเศรษฐี ก็เกิดความสงสัยขึ้นเช่นกัน จึงคิดอยู่ในใจว่า “ราชคหเศรษฐี คงจะมีงานบุญชุลยหรือไม่ว่าคงจะกราบทูลเชิญพระเจ้าพิมพิสารเสด็จมายังเรือนของตนในวันพรุ่งนี้” เมื่อการสั่งการเสร็จ ราชคหเศรษฐี จึงได้มีเวลามาต้อนรับพูดคุยกับอนาถบิณฑิกเศรษฐี และท่านอนาถบิณฑิกเศรษฐีก็ได้ไต่ถามข้อข้องใจสงสัยนั้น ซึ่งได้รับคำตอบว่าที่มัวยุ่งอยู่กับการสั่งงานนั้นก็เพราะได้กราบทูลอาราธนาพระพุทธเจ้าพร้อมด้วยพระภิกษุสงฆ์มารับอาหารบิณฑบาตรที่เรือนของตนในวันพรุ่งนี้ อนาถบิณฑิกเศรษฐี พอได้ฟังคำว่า “พระพุทธเจ้า” เท่านั้นเอง ก็รู้สึกแปลกประหลาดใจ จึงย้อนถามถึงสามครั้งเพื่อให้แน่ใจ เพราะคำว่า “พระพุทธเจ้า” นี่เป็นการยากยิ่งนักที่จะได้ยินในโลกนี้

เมื่อราชคหเศรษฐีกล่าวยืนยันว่า “ขณะนี้ พระพุทธเจ้า พระธรรม พระสงฆ์ เกิดขึ้นแล้วในโลก” จึงเกิดปิติและศรัทธาเลื่อมใสอย่างแรงกล้า ประการนั้นจะไปเข้าเฝ้าพระพุทธองค์ในทันทีนั้น แต่ราชคหเศรษฐียังยั้งไว้ว่า มิใช่เวลาแห่งการเข้าเฝ้า จึงรอนรูงเข้าก็รีบไปเข้าเฝ้าก่อนที่พระพุทธองค์จะเสด็จไปยังบ้านราชคหเศรษฐี ได้ฟัง อนุพพิททาและอริยสัจสี่ จากพระพุทธเจ้าแล้วได้ดวงตาเห็นธรรมเป็นพระโสดาบันบุคคลในพระพุทธศาสนาประกาศตนเป็น “อุบาสก ถึงพระรัตนตรัยเป็นสรณะตลอดชีวิต

อนาถบิณฑิกเศรษฐี ได้ช่วยอังคาสถวายภัตตาหารแด่พระบรมศาสดาและพระภิกษุสงฆ์ ครั้นเสด็จภัตตาภิแล้วก็ได้กราบทูลอาราธนาพระบรมศาสดาเพื่อเสด็จไปประกาศพระศาสนายังเมืองสาวัตถี พร้อมทั้งกราบทูลว่า จะสร้างพระอารามถวาย พระบรมศาสดาทรงรับอาราธนาตามคำกราบทูลอนาถบิณฑิกเศรษฐี รู้สึกปราบปลื้มปิติยินดีเป็นอย่างยิ่ง รีบเดินทางกลับกรุงสาวัตถี

^{๑๔๔}อง.ติก.(ไทย) ๖๐/๑๐/๕ .

โดยด่วนในระหว่างทางจากกรุงราชคฤห์ถึงกรุงสรวดี ระยะทาง ๕๔ โยชน์ ได้บริจาครทรัพย์จำนวน มากให้สร้างวิหารที่ประทับเป็นที่พักทุกๆ ระยะหนึ่งโยชน์ เมื่อถึงกรุงสรวดีแล้วได้ติดต่อขอซื้อที่ดิน จากเจ้าชายเซตราชกุมาร โดยได้ตกลงราคาด้วยการนำเงินปูลาดให้เต็มพื้นที่ที่ต้องการ^{๑๔๖} โดยได้ใช้เงิน เงินถึง ๒๗ โกฏิ เป็นค่าที่ดิน และอีก ๒๗ โกฏิเป็นค่าก่อสร้างพระคันธกุฎีที่ประทับของพระบรม ศาสดา และเสนาสนะสงฆ์ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๕๔ โกฏิ(หนึ่งโกฏิ เท่ากับ ๑๐ ล้านบาท) แต่ยังคง ขาดพื้นที่สร้างซุ้มประตูพระอารามขณะนั้น เจ้าชายเซตราชกุมารได้แสดงความประสงค์ขอเป็นผู้จัดสร้าง ถวาย โดยขอให้จารึกพระนามของพระองค์ที่ซุ้มประตูอาราม ดังนั้นพระอารามนี้จึงได้ชื่อว่า “เซตวนา ราม”^{๑๔๗} ด้วยที่ท่านเป็นพระโสดาบันจึงมีจิตเลื่อมใสในพุทธศาสนาจึงได้ถวายทานแก่พระพุทธรูปเจ้าและ พระอรหันต์อย่างต่อเนื่องและบริจาคแก่คนอนาถาอยู่เรื่อยๆ จึงได้ชื่อว่าเศรษฐีผู้ช่วยคนอนาถา เพราะ ท่านมีจิตบริการด้านการให้บริการโดยไม่เลือกชั้น วรรณะและไม่เลือกที่จะให้จึงทำให้ท่านได้รับยก ย่องจากพระพุทธรูปเจ้าว่าเป็นผู้เลิศกว่าอุบาสกท่านอื่นด้านการให้ทาน

อนาถบิณฑิกเศรษฐี เป็นอุบาสกที่เป็นแบบอย่างของการบริการด้วยจิตบริการ โดยใช้หลัก พุทธธรรมที่ส่งเสริมการมีจิตบริการ คือ

๑) ทาน การให้ การแบ่งปัน อนาถบิณฑิกเศรษฐีพอใจในการถวายทานแก่พระสงฆ์ พอใจ ในการให้ทานแก่คนยากจนคนอนาถา อนาถบิณฑิกเศรษฐีได้ถวายปัจจัย ๔ บารุงพระพุทธรูปพร้อม ภิกษุสงฆ์ทุกวัน ไปวัดพระเชตะวันมหาวิหารทุกวันไม่ขาด ไม่เคยไปมือเปล่า จะต้องมีของเคี้ยวของฉัน เช่น น้ำปานะและผ้าไปถวายพระภิกษุสงฆ์ ในคราวที่ขาดแคลนทรัพย์ไม่มีของเหล่านั้น ท่านก็จะใช้ ผ้าห่อทรายไปเกลี่ยในบริเวณวัดพระเชตะวันมหาวิหาร ท่านถวายทาน รักษาศีลแล้วก็กลับบ้าน พระพุทธรูปเจ้าจึงตั้งให้ท่านเป็นผู้เลิศกว่าผู้อื่นด้านการให้ทาน

๒) ศีล การรักษากาย วาจา ใจให้เรียบร้อย อนาถบิณฑิกเศรษฐีบรรลุนิพพาน เป็นพระ โสดาบันแล้วก็รักษาศีล ๕ ไม่ขาดไม่บกพร่อง ภรรยาคือนางปัญญุลักษณ์ บุตริดา คนรับใช้ ชายหญิง ตลอดจนกระทั่งพวกกรรมกรที่ทำงานรับจ้างทุกคนก็รักษาศีล ๕ ไม่ขาดไม่บกพร่องเช่นกัน ท่านประพฤติอ่อนน้อมถ่อมตน ช่วยชวนช่วยในกิจของสงฆ์และประชาชนทั่วไป

๓) กาวนา อนาถบิณฑิกเศรษฐีได้บำเพ็ญคุณธรรมด้านทาน ศีล เป็นประจำ อยู่แล้ว ยังได้ บำเพ็ญด้านธัมมัสสนะ ชักนำให้ผู้อื่นได้ฟังธรรม เจริญพุทธาสนุสดี ธัมมาสนุสดี ท่านเป็นสัมมาทิฐิ บุคคล มีความเห็นตรง เชื่อกรรมไม่เชื่อมงคลต้นข่าว^{๑๔๘}

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าอนาถบิณฑิกเศรษฐีผู้มีจิตบริการด้านการให้เป็นผู้ปฏิบัติทานคือ การให้แบ่งปันอย่างสม่ำเสมอให้ทานแก่คนอนาถาและถวายทานแก่พระพุทธรูปเจ้าและพระภิกษุสงฆ์ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงปฏิบัติศีล ๕ และเจริญจิตภาวนาอย่างต่อเนื่อง แสดงถึงจิตบริการที่มีอย่าง ไม่หมดมีจิตที่มีเมตตาไม่แบ่งชั้นวรรณะ จิตบริการที่พร้อมจะให้บริการแก่ทุกๆ คนอย่างไม่มีขอบเขต ให้ท่านเป็นที่เคารพรักของคนในครอบครัวและสังคมอย่างมาก

^{๑๔๖}ที.ปา.อ.(ไทย) ๓/๑ /๑๖๗.

^{๑๔๗}วิ.จู. (ไทย) ๒๐/๒๔๔/๗๐.

^{๑๔๘}อง.เอกาทสก.อ. (ไทย) ๒๐/๒๔๔/๒๖.

๓.๓.๓ นางวิสาขามหาอุบาสิกาผู้เพียบพร้อมด้วยจิตบริการ

นางวิสาขามหาอุบาสิกาด้วยความที่นางเป็นพระโสดาบันตั้งแต่เด็กจึงทำให้จิตของนางมีความอ่อนโยน พร้อมที่จะเสียสละและมีจิตบริการที่ไม่มีที่สิ้นสุดในพุทธศาสนาเป็นผู้เพียบพร้อมด้วยจิตบริการที่คอยช่วยเหลือพระภิกษุในพุทธศาสนาและคนทั่วไปอย่างไม่ย่อท้อ

นางวิสาขาเป็นลูกสาวของธัญชัยเศรษฐี มารดาชื่อสมนาเทวี มีปู่ชื่อว่าเมณฑกเศรษฐี และย่าชื่อว่าจันทปทุมมา ตระกูลของนางวิสาขาอาศัยอยู่ในเมืองภัททิยะแห่งแคว้นอังคะ ในเมืองภัททิยะนี้มีมหาเศรษฐีผู้มีทรัพย์สมบัติมหาศาลเป็นที่รู้จักทั่วชมพูทวีป ๕ ท่านคือ เมณฑกเศรษฐี โชติยหรือโชติกเศรษฐี ขลิทเศรษฐี ปุณณเศรษฐีและกาฬลียเศรษฐี โดยเฉพาะเมณฑกเศรษฐีนั้นเป็นมหาเศรษฐีที่มั่งคั่งด้วยทรัพย์สมบัติมหาศาล และครอบครัวของเมณฑกเศรษฐียังมีบุคคลผู้มีบุญมากทั้งหมด ๕ ท่าน คือ เมณฑกเศรษฐี จันทปทุมมา ธัญชัยเศรษฐี ซึ่งเป็นบิดาของนางวิสาขา สมนาเทวี ซึ่งเป็นมารดาของนางวิสาขาและนายปุณณะ^{๑๔๙}เมณฑกเศรษฐีได้ทราบข่าวว่า พระบรมศาสดาพร้อมด้วยภิกษุสงฆ์จำนวนมากกำลังเสด็จมาสู่เมืองภัททิยะ ท่านเมณฑกเศรษฐี จึงได้มอบหมายให้เด็กหญิงวิสาขาร่วม ด้วยบริวาร ออกไปทำการรับเสด็จที่นอกเมือง ขณะที่พระพุทธรองค์ประทับพักผ่อนพระอิริยาบถอยู่นั้น เด็กหญิงวิสาขาร่วมด้วยบริวาร เข้าไปเฝ้ากราบถวายบังคมแล้วนั่ง ณ ที่อันสมควร แก่ตนพระพุทธรองค์ทรงแสดงพระธรรมเทศนาให้พวกเธอฟัง เมื่อจบลงก็ได้บรรลุเป็นพระโสดาบันด้วยกันทั้งหมด^{๑๕๐}

นางวิสาขามหาอุบาสิกามีลักษณะหรือคุณสมบัติที่พิเศษ อันแตกต่างจากบุคคลทั่วไป ได้แก่มีลักษณะของเบญจกัลยาณีนีมีพลังศรัทธาเป็นคณอบบชางสังเกตุ เป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นที่เคารพรักของบุคคลทั่วไป เพราะนางเป็นผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีเมตตาไมตรีต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่นางวิสาขามีคนเคารพรักใคร่มากเพราะนางเป็นผู้มีวาจาสุภาพอ่อนโยนเสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน เช่นหลังจากนางวิสาขาไปถึงบ้านสามวันแรก ชาวเมืองสาวตถิได้ส่งของขวัญมอบให้นางเป็นจำนวนมาก แต่นางกลับให้คืนสิ่งของเหล่านั้นแก่ชาวเมืองเหมือนเดิมด้วยคำพูดที่ทำให้ผู้คนที่ได้ยินประทับใจ เช่น ท่านจงให้สิ่งนี้แก่คุณพ่อของฉัน ท่านจงให้สิ่งนี้แก่พี่สาวน้องสาวของฉัน ท่านจงให้สิ่งเหล่านี้แก่ พี่ชายน้องชายของฉัน นางปฏิบัติต่อชาวเมืองเหมือนญาติของตน ประชาชนทั่วไปจึงมีความรักใคร่ผูกพันต่อนางเป็นอย่างยิ่ง จะเห็นได้จากการที่เจ้านายของพวกเขาก็จะไปอยู่ไหน ก็จะติดตามไปทุกหนทุกแห่งอันแสดงถึงความเป็นผู้มีคุณธรรม และมีจิตใจที่โอบอ้อมอารีต่อข้าทาสบริวารของตน เช่น ชาวบ้านทั้ง ๔ ตำบลที่มีความคิดว่าไม่มีประโยชน์อะไรที่จะอยู่ในเมืองนี้ พวกเราจะไปอยู่ที่เมืองสาวตถิพร้อมกับเจ้านายในวันแต่งงานด้วย^{๑๕๑}

สรุปได้ว่านางวิสาขามหาอุบาสิกาผู้เพียบพร้อมด้วยจิตบริการเป็นผู้ที่มีจิตบริการด้วยนางเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นที่เคารพรักของบุคคลทั่วไป เพราะนางเป็นผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีชอบให้ทานต่อคนยากจนถวายทานแก่พระพุทธรเจ้าและพระภิกษุสงฆ์อย่างต่อเนื่อง มีเมตตาไมตรีต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่นางวิสาขามีคนเคารพรักใคร่มากเพราะนางเป็นผู้มีวาจาสุภาพอ่อนโยน

^{๑๔๙}อง.อ. (ไทย) ๓/๖๓/ ๙๕.

^{๑๕๐}อง.อ. (ไทย) ๑/๒๕๕/๓๕๗.

^{๑๕๑}พ.อ. (ไทย) ๒/๕๕/๑๗๙.

ปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลายกับทุกคนโดยปราศจากอคติทำให้นางเป็นที่รักของคนในครอบครัว และคนในสังคมด้วยเหตุนี้นางจึงได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่เพียบพร้อมด้วยจิตบริการ

๓.๓.๔ หัตถกอุบาสกผู้เลิศด้านสังคหวัตถุ ๔

หัตถกอุบาสกชาวกรุงอาฬวีเลิศกว่าอุบาสกทั้งหลายของเรา ผู้สงเคราะห์บริษัทด้วยสังคหวัตถุ ๔^{๑๕๒}เป็นผู้ที่เลิศด้วยสังคหวัตถุ เพราะเป็นผู้มีจิตที่พร้อมที่จะคอยช่วยเหลือทุกคนด้วยจิตบริการอย่างเต็มความสามารถของตน โดย หัตถกอุบาสก ชาวเมืองอาฬวีผู้มีสังคหวัตถุธรรมประจำใจหัตถกอุบาสกชาวเมืองอาฬวีกราบทูลว่า “ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญโดยสงเคราะห์บริษัทจำนวนมาก ด้วยสังคหวัตถุ ๔ สงเคราะห์ด้วยทานสงเคราะห์ด้วยคำพูดอันไพเราะก็สงเคราะห์สงเคราะห์ด้วยการทำประโยชน์ให้ สงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอก็สงเคราะห์ด้วยการวางตัวสม่ำเสมอจิตบริการจักสงเคราะห์ด้วยสังคหวัตถุ ๔ตามที่กล่าวถึงสงเคราะห์ด้วยธรรม ๑.เป็นผู้มีศรัทธา ๒.เป็นผู้มีศีล ๓.เป็นผู้มีหิริ ๔.เป็นผู้มีโอตตปปะ ๕.เป็นผู้มีสุตะ ๖.เป็นผู้มีจาคะ ๗.เป็นผู้มีปัญญา ๘.เป็นผู้มีความมักน้อยถ้อยคำทั้งหลาย^{๑๕๓}ตั้งใจความเรื่องย่อว่า สมัยหนึ่ง พระผู้มีพระภาคประทับอยู่ ณ อัคคาพเวเจตีย์ ใกล้เมืองอาฬวี โดยหัตถกอุบาสกได้สงเคราะห์ผู้อื่นด้วยสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทาน (การให้) ปิยวาจา (การประพาสด้วยวาจาอันไพเราะ) อัจฉริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) อยู่เป็นประจำ เมื่อจุติจากเทวโลกมาแล้ว บุญที่เกิดจากการให้ทานเป็นประจำ จะทำให้ได้ลักษณะมหาบุรุษ คือ มีฝ่ามือและฝ่าเท้าอ่อนนุ่มและมีเส้นที่ข้อพระองคฺสัจจกันเป็นรูปตาข่ายดงาม นาคูณาม^{๑๕๔}และบุญที่เกิดจากการใช้ปิยวาจา นั้น จะทำให้มีพระชิวหาใหญ่ยาวและมีพระสุรเสียงดุจเสียงพรม ตรัสดูเสียงร้องของนกการเวก ที่ชัดเจน แจ่มใส ไพเราะ ก้องกังวาน สามารถเหนี่ยวนำใจผู้ฟังให้ดื่มด่ำไปกับน้ำเสียงนั้น ส่วนอานิสงส์ของอิจฉริยาและสมานัตตตานี้ จะทำให้มีญาติสนิทมิตรสหายตลอดจนพวกพ้องบริวารมากมาย รวมถึงพระราชามหาอำมาตย์ เศรษฐี มหาเศรษฐี พ่อค้า ประชาชนทุกชาติทุกภาษา ทั้งวรรณะต่างๆ ให้การยอมรับนับถือ ทั้งหมดจะมาเป็นพันธมิตร เป็นกัลยาณมิตร ที่ดีต่อกันและไม่ว่าจะไปที่ไหน ย่อมได้รับการปฏิสนธิเป็นอย่างดี^{๑๕๕}

สรุปได้ว่า หัตถกอุบาสกได้สงเคราะห์อย่างต่อเนื่องโดยการปฏิบัติตามหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ทาน (การให้) บริจาคสิ่งของต่างๆ แก่ผู้อื่นเปี่ยมด้วยวาจา (วาจาอันไพเราะ) พุดจาอ่อนหวาน อัจฉริยา (การประพฤติประโยชน์) อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และ สมานัตตตา ปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลายเพื่อความสงบสุขของตนเองและสังคมซึ่งหัตถกอุบาสกได้ปฏิบัติตนด้วยการมีจิตบริการอย่างถูกต้องและควรนำไปเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ให้บริการเป็นอย่างมากเพราะหัตถกอุบาสกได้ให้ทานช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสามารถของตน มีวาจาอ่อนหวานต่อผู้อื่น บำเพ็ญประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

^{๑๕๒} ๑.อง.เอกาทสก.อ. (ไทย) ๒๔/๒๕๑/๓๑.

^{๑๕๓} ๑.อง.อ.อ.อ. (ไทย) ๒๓/๒๔/๒๖๗.

^{๑๕๔} ๑.ป.ป. (ไทย) ๑๑/๒๑๐/๑๗๐.

^{๑๕๕} ๑.ป.ป. (ไทย) ๑๑/๒๑๑/๑๗๑.

ด้วยจิตใจที่มีเมตตาและปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลายด้วยการปฏิบัติตามสังคหวัตถุ ๔ พระพุทธเจ้า จึงได้สรรเสริญหัตถกอุบาสกให้ได้รับชื่อเสียงกว้างไกลต่อไป

๓.๔ สรุปหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

แนวคิดและคำสอนเกี่ยวกับจิตบริการเป็นการนำแนวคิดและทฤษฎีด้านจิตบริการ มาประยุกต์ร่วมกับหลักธรรม ทำให้จิตบริการมีความสำคัญ เป็นพื้นฐานของงานจิตบริการ เป็นหลักธรรมที่สร้างมิตรภาพ เป็นการทำประโยชน์ตนและประโยชน์ผู้อื่น หรือทำประโยชน์ของทั้งสอง ฝ่ายให้เหมาะสม จิตที่มีเมตตากรุณา โดยการให้ทานแบ่งปัน การให้ความช่วยเหลือด้วยหลักเมตตา ความรัก ปราบปรามให้ผู้อื่นมีความสุข มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้เป็นวัตถุ สิ่งของ ต้อนรับ ให้รอยยิ้ม ให้ความจริงใจ ต่อผู้รับบริการ ช่วยเหลือสงเคราะห์เกื้อกูลซึ่งกันและกันให้ความช่วยเหลือต่อ ผู้รับบริการ ที่ประสบความเดือดร้อนเป็นทุกข์ กล่าวคำสรรเสริญ ชื่นชม ชมเชย ยกย่อง เชิดชู ด้วย กรุณา ความสงสาร ความถูกต้อง ความพอใจ ด้วยความรู้สึที่เกิดขึ้น คำพูดที่ไพเราะน้ำเสียงชวนฟัง แสดงถึงความเต็มใจ รู้จักประโยชน์ตน ด้วยมุกตลก พลอยยินดี มีจิตบริการที่ดีต่องานบริการ ความกระตือรือร้นที่จะบริการ ด้วยอุเบกขา วางเฉย การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา หรือควรพิจารณาประโยชน์ทั้งสองฝ่าย จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่ บริการ ด้วยประโยชน์ในฐานะเป้าหมายของจิตบริการด้วยความเมตตา กรุณา ในฐานะพลังภายในที่ หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการ เป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนา เพื่อทำให้จิตบริการแสดงพฤติกรรม เหล่านั้นออกมาโดยไม่ต้องฝึกฝน ผู้บริการต้องมีเมตตาและกรุณาเมตตาและกรุณาในฐานะพลังภายใน ที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการ คิดเกื้อกูลด้วยประโยชน์ตน และประโยชน์ผู้อื่น โดยอาการแสดงออกทาง สีหน้า และสายตาที่สงบเข้มแข็ง มองด้วยสายตาอันแสดงถึงใจที่เอื้ออาบด้วยความปรารถนาดีให้มีความสุข ปราศจากความมั่งร้ายที่เป็นภัยทั้งปวงทำให้องค์กรมีความสุข การปฏิบัติงานภายในองค์กร ราบรื่น รวมถึงเป็นการสร้างชื่อเสียงที่ดีให้กับองค์กรซึ่งผู้ให้บริการทุกคนควรยึดแบบอย่างของ พระลัทธิภิกษุภิกษุณีเถระผู้มีเสียงไพเราะอนาถปิณฑิกเศรษฐีผู้มีจิตบริการด้านการให้นางวิสาขา มหาอุบาสิกผู้เพียบพร้อมด้วยจิตบริการ และหัตถกอุบาสกผู้เลิศด้านสังคหวัตถุ ๔ เพื่อการบริการ ที่เป็นเลิศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ ๔

บูรณาการจิตบริการของบุคลากร ในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

การวิจัยเรื่องจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์มณีวัตอุปสงค์ เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์ เพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม ในบทนี้ผู้วิจัยนำเสนอการบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม การตามลำดับดังนี้

๔.๑ วิเคราะห์จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

๔.๒ วิเคราะห์หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา:

กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

๔.๓ บูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

๔.๔ องค์ความรู้จากการวิจัย

๔.๑ วิเคราะห์จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

วิเคราะห์จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษานั้นผู้วิจัยนำแนวคิดทฤษฎีจิตบริการมาวิเคราะห์ โดยมีประเด็นดังต่อไปนี้

๑. แนวคิดทฤษฎีจิตบริการจากการศึกษาเอกสาร ได้แก่

(๑) ความสำคัญของการบริการประกอบด้วย

๑) บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ได้แก่ มีความชื่นชมผู้ให้บริการ นิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ ระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

๒) บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ได้แก่ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนานมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

(๒) องค์ประกอบของระบบบริการ ประกอบด้วย

๑) ผู้รับบริการ

- ๒) ผู้ปฏิบัติงานบริการ
- ๓) องค์การบริการ
- ๔) ผลิตภัณฑ์บริการ
- ๕) สภาพแวดล้อมของการบริการ
- (๓) ลักษณะของการบริการ ประกอบด้วย
 - ๑) สาระสำคัญของความไว้วางใจ
 - ๒) สิ่งที่ต้องจำต้องไม่ได้
 - ๓) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้
 - ๔) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่
 - ๕) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้
 - ๖) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้
- (๔) ลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย
 - ๑) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า(Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด
 - ๒) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้าผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเองการให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก
 - (๕) การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศประกอบด้วย
 - ๑) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ
 - ๒) มีความช่างสังเกต
 - ๓) ต้องมีความกระตือรือร้น
 - ๔) ต้องมีกิริยาจาสุภาพ
 - ๕) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
 - ๖) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้
 - ๗) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
 - ๘) มีทัศนคติต่องานบริการดี
 - ๙) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ
 - (๖) เทคนิคการให้บริการที่ดี โดยพนักงานหรือพนักงานบริการอย่างแท้จริง ประกอบด้วย
 - ๑) เทคนิคการให้บริการที่ดี มีการต้อนรับ ผู้ให้การต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส การค้นหาความต้องการ การเสนอความช่วยเหลือ และการประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผล การให้บริการและสรุปผลการให้บริการ

๒) วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ ได้แก่ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย และเทคนิคการให้บริการโดยสร้างความเป็นกันเอง เน้นการฟังเป็นหลัก และทวนคำพูด

(๗) การปฏิบัติตนในการให้บริการประกอบด้วย

๑) ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ

๒) ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสมพูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

๓) ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่ต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

(๘) ข้อควรคำนึงและข้อควรระวังเกี่ยวกับการให้บริการได้แก่

๑) ข้อควรคำนึง การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับ คำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น

๒) ข้อควรระวังในการให้บริการ ได้แก่ ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการขาดตกบกพร่อง ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสมการและทำให้ผู้รับบริการผิดหวังบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง

(๙) ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑) แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

๒) มีอัธยาศัยดี

๓) มีมนุษยสัมพันธ์

๔) รู้จักกาลเทศะ

๕) เต็มใจให้บริการ

๖) มีบุคลิกภาพดี

๗) เป็นนักฟังที่ดี

๘) ไม่ดูถูกผู้อื่น

๙) พูดจา ชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ

๑๐) พัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

(๑๐) บุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการประกอบด้วย

๑) ยืนให้ถูกต้อง เหมาะสมและสุภาพ

๒) นั่งให้ถูกบุคลิกลักษณะและสุภาพ

๓) การก้มศีรษะ แสดงความนอบน้อม

๔) การคำนับ (ชาย) เพื่อให้เกียรติและแสดงความเคารพ

๕) การจับมือ เป็นมารยาทของสุภาพชน

- ๖) มารยาทในการเข้าออกห้องผู้อื่น
- ๗) มารยาทในการส่งมอบเอกสาร หรือสิ่งของ
- ๘) มารยาทในการใช้ลิฟต์

๔.๒ วิเคราะห์หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

๔.๒.๑ วิเคราะห์หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

หลักสังคหวัตถุ ๔ มีความสำคัญอย่างมากต่อการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องคำนึงและยึดถือปฏิบัติเพื่อมาส่งเสริมในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจปลาบปลื้มใจ และมีความสุขใจในการมารับบริการ ดังนี้

ทาน คือ การให้ เป็นข้อที่สำคัญในเบื้องต้นที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการให้บริการที่ดีจะทำให้ปัญหาการคอยดูแลอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการไม่เกิดขึ้นในการส่งเสริมงานการให้บริการ ผู้ที่ให้อย่อมเป็นที่รักของคนทั่วไป อานิสงส์ของอามิสทานไว้ ๕ ประการ ได้แก่

๑. ผู้ให้อย่อมเป็นที่รักที่พอใจของคนเป็นอันมาก
๒. คนดีทั้งหลายย่อมพอใจคบหาสมาคมกับเขา
๓. ชื่อเสียงอันดีงามย่อมฟุ้งขจรไป
๔. เป็นผู้แก้แค้นแล้วเมื่อเข้าที่ประชุมไม่เก้อเขิน
๕. เมื่อสิ้นชีพย่อมเข้าถึงสุคติโลกสวรรค์

การให้สิ่งของเป็นทานเรียก อามิสทาน การให้ธรรมเป็นทานเรียก ธรรมทานการให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ จะเกิดความพึงพอใจจากผู้ให้บริการสมดังพุทธศาสนสุภาษิตที่ว่า “ทพมานิ ปิโย โหติ. ผู้ให้อย่อมเป็นที่รักคนหมู่มากย่อมคบเขา”^๑

^๑อง.ปญจก.(ไทย) ๒๒/๔๔/๓๕-๓๖.

จากการวิเคราะห์ทวนข้างต้นสามารถนำมาส่งเสริมงานการให้บริการดังแผนภูมิที่ ๔.๑ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๔.๑ ด้านทานมาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ

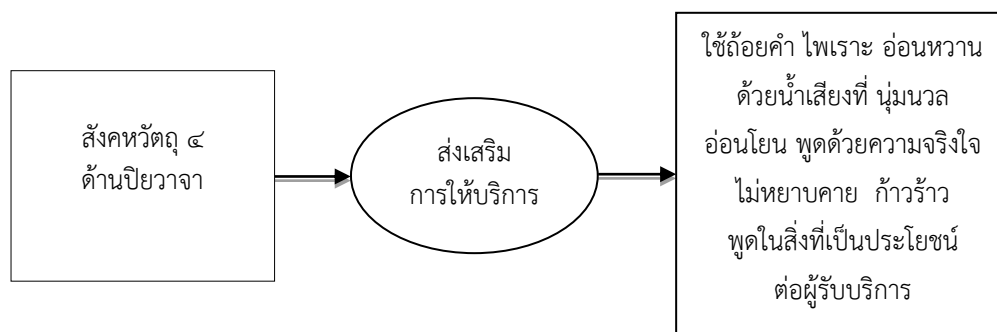


จากแผนภูมิที่ ๔.๑ พบว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน การให้ ด้วยการเสียสละ เอื้อเพื่อ เพื่อแม่ แบ่งปัน วัตถุ สิ่งของ ของตนเพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว เพื่อส่งเสริมการให้บริการผู้ให้บริการควรสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ จะสามารถผูกใจผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

ปิยวาจา คือการเจรจาด้วยคำพูดที่ สุภาพ อ่อนโยน ทำให้เกิดความชื่นชมต่อผู้พูด ได้แก่การพูดด้วยถ้อยคำที่มี น้ำเสียง นุ่มนวล ทำให้ผู้ฟังเกิดความเบิกบานใจ คำพูดที่ไพเราะ ฟังแล้วเกิดความรู้สึกจับใจของคนที่ได้ยินได้ฟัง ไม่เป็นคำที่ไม่สุภาพซึ่งเรียกว่า “คำหยาบ” คำพูดที่สุภาพ เช่นคำเรียกกันว่า คุณ ท่าน ผม เธอ กระผม ดิฉัน ตลอดจนคำอื่นๆ ตามที่นิยมใช้กันว่า อ่อนโยน ในหมู่ชนนั้นๆ เช่น สวัสดีคะ สวัสดีครับ ช่วยไหมคะ ช่วยไหมขอรับ เป็นต้น การนำปิยวาจามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการผู้ให้บริการกล่าววาจาที่เป็นที่รัก เมื่อผู้มารับบริการได้ยิน จะเกิดความรู้สึกประทับใจ เป็นการสร้างมิตรไมตรีกับผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

จากการวิเคราะห์ปิยวาจาข้างต้นสามารถนำมาส่งเสริมงานการให้บริการ ดังแผนภูมิที่ ๔.๒ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๔.๒ ด้านปิยวาจาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ



จากแผนภูมิที่ ๔.๒ พบว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ด้านปิยวาจา การพูดด้วยถ้อยคำ ที่ไพเราะ อ่อนหวานน้ำเสียงที่ นุ่มนวล อ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ ไม่หยาบคาย ไม่ก้าวร้าว พูดแต่สิ่ง

เป็นประโยชน์ เหมาะสำหรับกาลเทศะ เป็นการส่งเสริมการให้บริการ จะเกิดความประทับใจต่อผู้มารับบริการเพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่สร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้รับบริการ

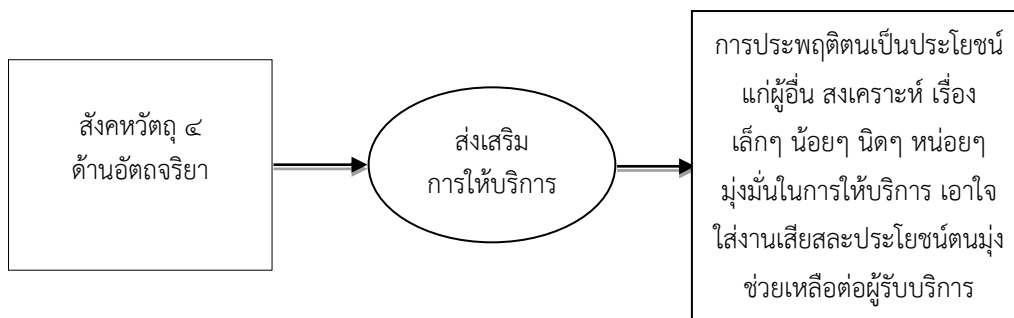
อรรถจริยา แปลว่า การบำเพ็ญประโยชน์ ได้แก่ การประพฤติสิ่งที่ประโยชน์แก่ผู้อื่น ธรรมะข้อนี้มุ่งถึงการปรับปรุงตัวเอง ๒ ประเด็น คือ

๑. การทำตนให้เป็นคนมีประโยชน์ หมายถึง การให้บริการที่ดีที่สุด มีคุณค่าที่สุด มีคุณภาพที่สุด ที่พอจะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้ ด้วยการให้บริการที่ดีเป็นประโยชน์อาจมีได้หลายวิธี มีกำลังกาย มีกำลังความคิด มีกำลังปัญญา มีกำลังทรัพย์ ฯลฯ

๒. การทำสิ่งที่ เป็นประโยชน์ แก่ผู้อื่น หมายถึง การให้บริการด้วยแสดงอัธยาศัยเป็นมิตร ไมตรี นานับถือ บำเพ็ญประโยชน์ดังกล่าวนี้ เช่น ช่วยเหลือผู้มาขอรับบริการในคราวมีทุกข์ช่วยบอกกล่าวให้ได้รับความช่วยเหลือช่วยแนะนำ ในทางที่ถูกที่ต้อง

จากการวิเคราะห์อรรถจริยาข้างต้น สามารถนำมาส่งเสริมงานการให้บริการ ดังแผนภูมิที่ ๔.๓ ดังนี้

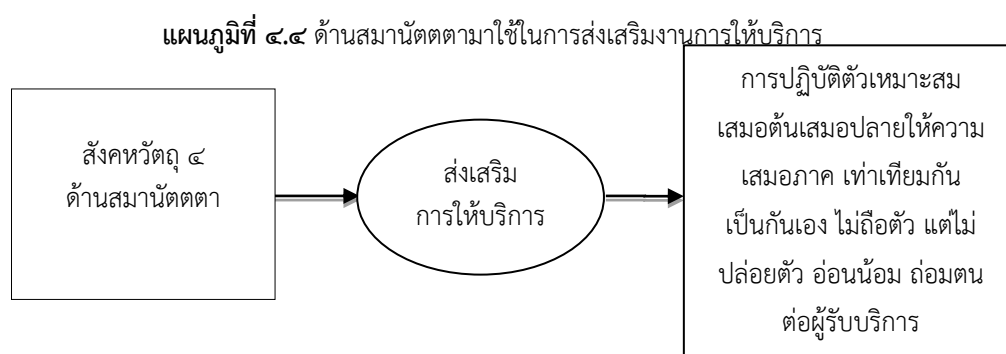
แผนภูมิที่ ๔.๓ ด้านอรรถจริยามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ



จากแผนภูมิที่ ๔.๓ พบว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยาการประพฤติตนเป็นประโยชน์ แก่ผู้อื่น สงเคราะห์ทุกเรื่อง เล็กๆ น้อยๆ นิดๆ หน่อยๆ มุ่งมั่นในการให้บริการ เอาใจใส่งานทุกชนิด อย่างมีมิตรไมตรี เสียสละประโยชน์ของตนด้วยการช่วยเหลือผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการให้บริการโดยสร้างความรักความสามัคคีที่ดีแก่องค์กรได้รับการยกย่องจากผู้รับบริการอีกด้วย

สมานัตตตา แปลว่า ความเป็นผู้มีตนเสมอด้วยความหมาย คือ การวางตัวเสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน วางตัวเหมาะสม เป็นคนน่ารักพินับถือ นำให้ความช่วยเหลือร่วมมือ การทำตัวให้เหมาะสมแก่ฐานะ บุคคล เหตุการณ์วางตัวสมกับที่ตัวเป็น ไม่เย่อหยิ่งจองหองเกินฐานะ ไม่ปล่อยให้อำต้อยหน้าจนเกินดี การวางตนเองให้พอเหมาะสมกับฐานะของตน คือ สมานัตตตา สอดคล้องกับ ความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ สมานัตตตาจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความนิยม และไว้วางใจแก่ผู้รับบริการการปฏิบัติงานในองค์กรทำให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์สมานัตตาข้างต้น สามารถนำมาส่งเสริมงานการให้บริการ
ดังแผนภูมิที่ ๔.๔ ดังนี้



จากแผนภูมิที่ ๔.๔ พบว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตา การปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย มีความเสมอภาค ให้ความเท่าเทียมกันเป็นกันเอง ไม่ถือตัว แต่ไม่ปล่อยตัว ปฏิบัติตัวอย่างมีระเบียบวินัย อ่อนน้อม ถ่อมตนสร้างความนิยมและไว้วางใจต่อผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการให้บริการเกิดความคล่องตัวไม่มีอุปสรรคยังจะช่วยกำจัดความเห็นแก่ตัวและความถือตัวของผู้ให้บริการได้ด้วย

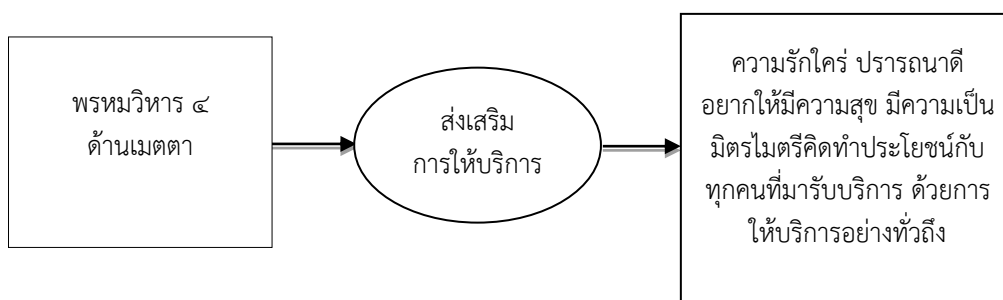
๔.๒.๒ วิเคราะห์หลักพรหมวิหาร ๔ ในการส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

หลักพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักพุทธธรรมที่มีความเหมาะสมกับการให้บริการเพราะผู้ให้บริการจะต้องมีความเมตตา กรุณา ยินดีพร้อมให้บริการอยู่เสมอซึ่งพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมสำหรับผู้ที่ใหญ่ คือมีจิตใจที่ยิ่งใหญ่ โดยมีการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านเมตตาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการการให้บริการด้วยเมตตา ความรักปรารถนาดีอยากให้ผู้อื่นมีความสุข ความหวังดีมีจิตคิดช่วยเหลือให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์มากที่สุดเมตตาจะมีความเป็นมิตรไมตรี ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจดีต่อกัน เมตตาจัดเป็นธรรมขั้นพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันให้มองกันในแง่ดี หวังดีต่อกันพร้อมที่จะรับฟัง มีการเจรจากันด้วยเหตุด้วยผล ไม่ยึดความเห็นแก่ตัว ไม่มีอคติ ไม่มีความโกรธ ความเกลียด เป็นการทำจิตให้บริสุทธิ์ ไม่ผูกพยาบาท ไม่เคียดแค้น ไม่ผูกใจเจ็บ การแผ่ความสุขไปให้ผู้อื่นด้วยความจริงใจ ปราศจากกิเลส ตัณหา จิตอันแผ่ไมตรีแก่ผู้มารับบริการให้ได้รับบริการอย่างทั่วถึงและตรงเป้าหมายที่มารับบริการ

จากการวิเคราะห์เมตตาในข้างต้น สามารถนำมาส่งเสริมงานการให้บริการ ดังแผนภูมิที่ ๔.๕ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๔.๕ ด้านเมตตาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ

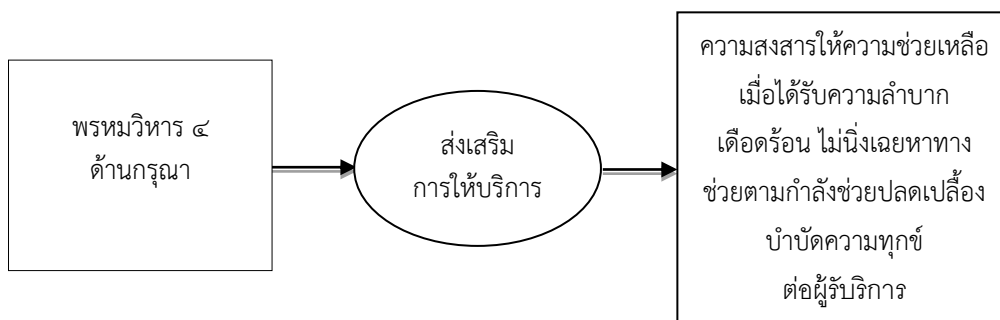


จากแผนภูมิที่ ๔.๕ พบว่า หลักพรหมวิหาร ๔ ด้านเมตตา มีความรักใคร่ ปรารถนาดี อยากให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความเป็นมิตรไมตรีซึ่งกันและกัน คิดทำประโยชน์กับทุกคนที่มาใช้บริการทั่วหน้า ด้วยการให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นการส่งเสริมการให้บริการเกิดความสุขจากการช่วยกำจัดความเห็นแก่ตัวและความถือตัวของผู้ให้บริการได้ด้วย

ด้านกรุณาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการจิตบริการจะต้องช่วยผู้มารับบริการให้พ้นจากความทุกข์หมดสิ้นไปโดยการชวนช่วยช่วยเหลือเพื่อบำบัดทุกข์ ปราศจากความคิดเบียดเบียน ข้ำเติม คิดช่วยเหลือตามกำลังของตนเองอย่างสุดความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะต้องไม่แสดงท่าทีไม่สนใจไม่รับรู้ปัญหานั้น นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการด้วยการรับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ จะทำให้เป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้ามีความกระตือรือร้นพร้อมช่วยแก้ปัญหาผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

จากการวิเคราะห์กรณีในข้างต้น สามารถนำมาส่งเสริมงานการให้บริการ ดังแผนภูมิที่ ๔.๖ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๔.๖ ด้านกรณามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ

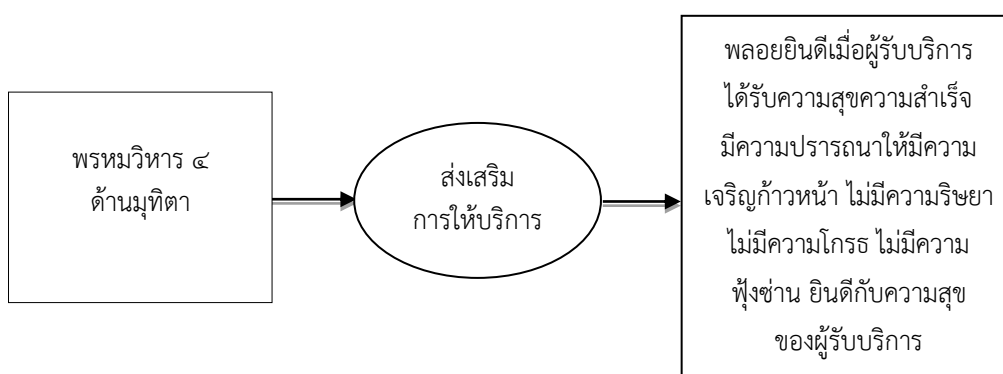


จากแผนภูมิที่ ๔.๖ พบว่า หลักพรหมวิหาร ๔ ด้านกรณา ความสงสารช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ผู้ให้บริการควรให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการได้รับความลำบาก เดือดร้อน ผู้ให้บริการจะต้องไม่นิ่งเฉยหาทางช่วยตามกำลังที่ตนจะทำได้ ด้วยสาเหตุของผู้รับบริการมีต่างๆ นานา ความสงสารคิดช่วยปลดปล่อยบำบัดความทุกข์นั้น เป็นการส่งเสริมการให้บริการต่อผู้รับบริการได้ทันทั่วที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

ด้านมุทิตาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการจิตบริการจะต้องมีหลักมุทิตา คือ มีความพลอยยินดีเมื่อเห็นผู้รับบริการได้รับการให้บริการที่ดีและประสบความสำเร็จสามารถแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการได้ ความมีจิตพลอยยินดีในลาภยศสรรเสริญสุขของผู้อื่น ที่มีความสุขความเจริญก้าวหน้า ก็พลอยชื่นชมยินดีในสิ่งที่เขาได้รับไม่มีความอิจฉาริษยาในความสำเร็จของผู้มารับบริการ การพูดแสดงความยินดี การคิดและการแสดงออกถึงความยินดีเมื่อผู้รับบริการได้ดีมีความสุขในทางที่ไม่ผิดศีลธรรมหรือพ้นจากทุกข์ด้วยใจ บริสุทธิ์ จิตบริการพลอยยินดีต่อความสำเร็จและความสุขที่บุคคลอื่นได้รับอย่างจริงใจ ไม่มีจิตที่มุ่งในทางอิจฉาริษยาต่อบุคคลที่ประสบความสำเร็จนั้นๆ และพร้อมจะส่งเสริมให้บุคคลดังกล่าวมีความสุขหรือสมหวังยิ่งๆ ขึ้นไป

จากการวิเคราะห์หัตถ์พิทาในข้างต้น สามารถนำมาส่งเสริมงานการให้บริการ ดังแผนภูมิที่ ๔.๗ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๔.๗ ด้านมูทิตามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ

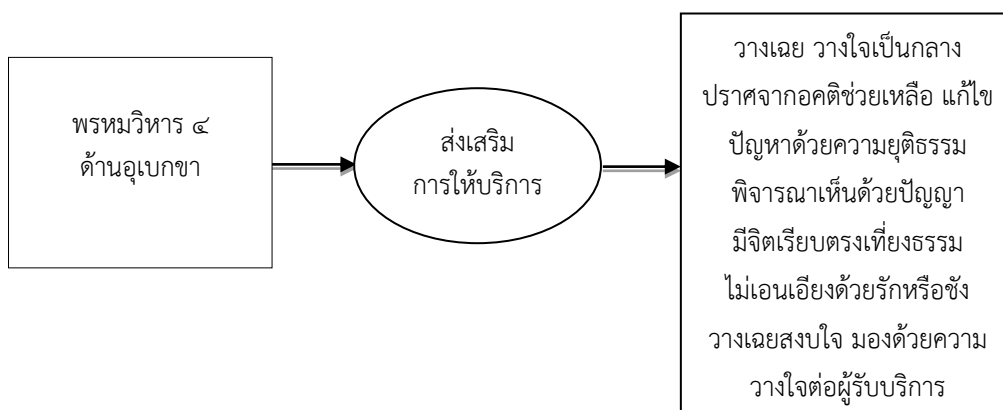


จากแผนภูมิที่ ๔.๗ พบว่า หลักพรหมวิหาร ๔ ด้านมูทิตาพลอยยินดีเมื่อเห็นผู้รับบริการได้รับการให้บริการที่ดี ได้รับความสุขจากความสำเร็จที่ต้องการ จิตบริการต้องมีความปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความสุข ความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ไม่มีความริษยา ไม่มีความโกรธ ไม่มีความพุ้งซ่าน จิตบริการจะรู้สึกยินดีกับความสุของผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างมีมิตรไมตรีต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี

ด้านอุเบกขาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการผู้ให้บริการต้องมีความวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาปัญหาของผู้มารับบริการตามปัญญาหากปัญหาของผู้รับบริการสุดความสามารถก็ให้คำแนะนำ แนะนำวิธีการแก้ปัญหา วินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ แสดงความเป็นกลางเมื่อต้องให้ความยุติธรรม โดยปราศจากความลำเอียง ๔ ประการ รัก เกลียด หลง หรือ กลัว และมีลักษณะที่แสดงออกตรงข้ามกับความยินดีหรือยินร้าย ช่วยเหลือผู้มารับบริการอย่างเต็มความสามารถ ถึงแม้จะแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้มารับบริการไม่ได้ก็แนะนำ แนะนำให้การรักษาด้วยความเป็นกัลยาณมิตร

จากการวิเคราะห์อุเบกขาในข้างต้น สามารถนำมาส่งเสริมงานการให้บริการ
ดังแผนภาพที่ ๔.๘ ดังนี้

แผนภาพที่ ๔.๘ ด้านอุเบกขามาใช้ในการส่งเสริมงานการให้บริการ



จากแผนภาพที่ ๔.๘ พบว่า หลักพรหมวิหาร ๔ ด้านอุเบกขาวางแผน วางใจเป็นกลาง ปราศจากอคติในการให้บริการ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาด้วยความยุติธรรม จิตบริการจะพิจารณาเห็นด้วยปัญญามีจิตเรียงตรงเที่ยงธรรม ไม่เอนเอียงด้วยรักหรือชัง วางแผนสงบใจ มองด้วยความวางใจเป็นการส่งเสริมการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างมีความเป็นกัลยาณมิตรด้วยการชี้แนะแนวทางตามผลอันสมควรกับความรับผิดชอบของการบริการนั้น

๔.๓ บุรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

การบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการนั้น ผู้วิจัยขอเสนอการบูรณาการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมดังนี้

๔.๓.๑ การบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

ในเรื่องของจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษานั้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ John D. Millett (จอห์น ดี มิลเลทท์) เกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หลักในการทำงานด้านจิตบริการ ผู้ให้บริการต้องวางใจเป็นกลาง ซึ่งตรงกับความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกันอย่างเสมอภาค ดังนั้น ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้รับบริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานเดียวกัน

ในพระพุทธศาสนามีหลักสมานัตตตาและอุเบกขา ที่เหมาะสมในการเสริมสร้างให้จิตบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหลักสมานัตตตาทำให้ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอต้นเสมอปลายให้ความเท่าเทียมกัน ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาปัญหาของผู้มารับบริการให้คำแนะนำวิธีการแก้ปัญหา วินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางใจเป็นกลาง สงบใจ มองดู เมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ แสดงความเป็นกลางเมื่อต้องให้ความยุติธรรมโดยปราศจากความลำเอียงอคติช่วยเหลือผู้มารับบริการอย่างเต็มความสามารถด้วยอุเบกขา

จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ท่านได้ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการนั้นจะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาคปฏิบัติด้วยความวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อผู้ให้บริการจะพิจารณาปัญหาของผู้มารับบริการด้วยเมตตา กรุณา ด้วยแสดงความเป็นมิตรไมตรี พร้อมให้ความช่วยเหลือ แนวทางปฏิบัติดังกล่าว ท่านให้เป็นนโยบายให้ปฏิบัติเหมือนกัน ไม่เลือกว่าจะรู้จักหรือไม่รู้จักให้บริการอย่างเป็นมิตรไมตรีเสมอเหมือนกันต่อผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค^๒

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคตามหลักสมานัตตตาและอุเบกขา มีความเสมอต้นเสมอปลายทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ลักษณะการให้บริการจะต้องยุติธรรมในการให้บริการ ด้วยวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชังในการให้บริการ จิตบริการของผู้ให้บริการจะต้องให้คำแนะนำวิธีการแก้ปัญหา วินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม ด้วยอุเบกขาแสดงความเป็นกลาง โดยปราศจากความลำเอียงอคติ เพื่อการให้ผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจที่ผู้บริการให้บริการอย่างเสมอภาคและรวดเร็วด้วยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๒) การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (Timely Service) หลักในการทำงานด้านจิตบริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสียสละ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ แบ่งปัน จิตบริการจะต้องมองว่าการให้บริการต่อผู้รับบริการนั้นต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของการให้บริการจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ จะสร้างความไม่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ จิตบริการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วตรงเวลาจะสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ในพระพุทธศาสนามีหลักทาน และกรุณา ที่เหมาะสมในการเสริมสร้างให้จิตบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหลักทาน และกรุณา ตั้งใจ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เป็นหลักธรรมของจิตคิดช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ดูดาย จะให้บริการอย่างรวดเร็วตรงต่อเวลาไม่เลือกเวลาในการให้บริการ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและกรุณา ประารถนาให้พ้นความทุกข์เป็นหลักธรรมที่แสดงถึงความมีน้ำใจ ผู้ทำงานจิตบริการต้องมีจิตคิดช่วยเหลือโดยไม่คำนึงถึงความยุ่งยากลำบาก เพื่อช่วยผู้ประสบทุกข์ให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างทันที่ รวดเร็ว อย่างตรงต่อเวลา

^๒สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานทะเบียนนิสิตเป็นงานเกี่ยวกับข้อมูลประวัติ การขอรับบริการ นิสิตมีเวลาน้อยต้องรีบไปเข้าชั้นเรียน การให้บริการจึงต้องตรงต่อเวลา ด้วยความรวดเร็วและคำนึงถึงประสิทธิภาพของการให้บริการนั้น^๓สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้ให้สัมภาษณ์ว่าการให้บริการในการยืม-คืน ต้องตรงต่อเวลา งานสืบค้นข้อมูลต้องรวดเร็ว กระชับ เพราะเป็นงานช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกจิตบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะเน้นการให้บริการด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเมตตากรุณา^๔และสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานสารบรรณเป็นงานด้านเอกสาร ผู้รับบริการจะมารับบริการตลอดเวลา ด้วยเมตตากรุณา จิตบริการจะต้องเต็มใจให้ความช่วยเหลือด้วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตรงต่อเวลา^๕

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างตรงต่อเวลาตามหลักทาน และกรุณาลักษณะการให้บริการต้องคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนการให้บริการเวลาเป็นสิ่งสำคัญ จิตบริการที่ให้บริการอย่างตรงต่อเวลาด้วยกรุณา ปราศรณาให้ได้รับความพึงพอใจให้บริการด้วยความรวดเร็วได้รับความช่วยเหลือทันทีทันใด เพื่อสร้างความพึงพอใจเกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการสามารถเป็นที่ยอมรับถึงผลการปฏิบัติงานต่อองค์กร

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หลักในการทำงานด้านจิตบริการ ผู้ให้บริการต้องมีการบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้อื่น จะต้องมีการให้บริการต่อผู้รับบริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม(The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความพอให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคกับการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการมีความไม่เหมาะสม สำหรับอำนวยความสะดวกด้วยแก่ผู้รับบริการ

ในพระพุทธศาสนามีหลักอรรถจริยาและเมตตาที่เหมาะสมในการเสริมสร้างให้จิตบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหลักอรรถจริยาการบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้อื่นด้วยสงเคราะห์ช่วยเหลือ เกื้อกูลจิตบริการจะให้บริการที่ดี มีคุณค่า มีคุณภาพ ที่พอจะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการด้วยเมตตาให้บริการด้วยการแสดงอัธยาศัย เป็นมิตรไมตรี มีหลายวิธี ด้วยกำลังกาย กำลังความคิด กำลังปัญญา กำลังทรัพย์ สร้างความสามัคคีต่อหมู่คณะ เป็นการบำเพ็ญประโยชน์ในทางที่ถูกต้อง

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการของห้องสมุดมีน้อย ปริมาณผู้ให้บริการไม่เพียงพอ จึงเปิดโอกาสให้นิสิตปีสุดท้ายที่ใกล้จะจบมาปฏิบัติงานให้บริการอำนวยความสะดวกนอกจากเป็น

^๓สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๑.

^๔สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๑.

^๕สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๑.

การศึกษางาน ศึกษากระบวนการยืม – คืน เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถให้นิสิตและยังช่วยให้งานห้องสมุดมีบุคลากรเพียงพอพร้อมให้บริการจิตบริการของผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นอกจากต้องคำนึงถึงจำนวนผู้ให้บริการอย่างเพียงพอแล้วยังต้องคำนึงถึงสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมต่อผู้รับบริการอีกด้วย^๖ สอดคล้องกับผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้ให้สัมภาษณ์ว่างานหอสมุดกลางเป็นงานที่มีความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะมาใช้บริการช่วงเวลาพักหรือนอกเวลา ด้วยเมตตาช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ จึงให้มีการเพิ่มปริมาณผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอและมีสถานที่สำหรับการค้นคว้าข้อมูลและเอกสารอย่างเหมาะสม^๗

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเพียงพอตามหลักอัตถจริยาและเมตตาลักษณะการให้ความสงเคราะห์ ช่วยเหลือ ด้วยเมตตา กรุณาปรารภณาให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจโดยคำนึงถึงให้บริการที่ดีที่สุด มีคุณค่าที่สุด มีคุณภาพที่สุด แก่ผู้รับบริการ ปริมาณ จำนวนผู้ให้บริการและสถานที่ให้บริการมีความสำคัญต่องานบริการ การให้บริการอย่างเสมอภาคกับตรงต่อเวลาจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่สามารถให้บริการอย่างเพียงพอ จิตบริการนอกจากคำนึงการให้บริการอย่างเพียงพอแล้วควรให้บริการอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หลักในการทำงานด้านจิตบริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอต้นเสมอปลาย จิตบริการจะต้องมองว่าการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของผู้ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ให้ขาดตกบกพร่อง ให้บริการอย่างเต็มความสามารถไม่เลือกบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และที่สำคัญไม่มีอคติกับผู้มารับบริการ ไม่ลำเอียงเพราะรักลำเอียงเพราะหลง ลำเอียงเพราะเกลียด และลำเอียงเพราะกลัวในการให้บริการ

ในพระพุทธศาสนามีหลักสมานัตตตาและกรุณาที่เหมาะสมในการเสริมสร้างให้จิตบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหลักสมานัตตตาเป็นหลักธรรมที่ทำให้จิตบริการมีคุณภาพ มีความเสมอต้นเสมอปลาย ไม่ยึดความพอใจของตนเองที่จะให้บริการหรือหยุดให้บริการตามใจชอบ ไม่เย่อหยิ่งจองหองเกินฐานะ ไม่ปล่อยให้ต่ำต้อยน้อยหน้าจนเกินดี การทำตัวให้เหมาะสมแก่ฐานะ ด้วยเมตตา กรุณา จิตบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความนิยมทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจด้วยให้บริการอย่างต่อเนื่องแก่ผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการงานสารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่างานสารบรรณเป็นงานเกี่ยวกับการดูแลเอกสารเข้า-ออก เอกสารรอการปฏิบัติ เอกสารดำเนินการ ผู้ให้บริการต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา ต้องมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการอยู่เสมอ จิตบริการต้องคอยให้ความดูแลเอาใจใส่ติดตามด้วยกรุณา

^๖สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^๗สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

อย่างสม่ำเสมอด้วยความเท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการ ไม่ยึดความพอใจของผู้ให้บริการว่าจะให้บริการหรือจะหยุดเมื่อใด พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา^๔สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานสารบรรณกลาง เป็นงานที่ต้องให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพราะผู้รับบริการจะมาเวลาที่ไม่สามารถกำหนดเวลาได้ งานสารบรรณไม่ใช่เป็นการให้บริการเฉพาะเรื่องเอกสารแต่ยังเป็นการให้บริการอื่นๆ เช่น การติดตาม สอบถามข้อมูลอีกด้วย ด้วยกรุณา ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสม่ำเสมอไม่จำกัดเวลาจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อผู้รับบริการ^๕

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักสมานัตตตา และกรุณา ลักษณะการให้บริการบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลายไม่ให้ขาดตกบกพร่อง จิตบริการจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัย มีไมตรี ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ติดตามสอบถามผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จะทำให้มีการปรับปรุงพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อไป

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หลักในการทำงานด้านจิตบริการผู้ให้บริการต้องมีการพัฒนา ใฝ่รู้ แสวงหา จิตบริการต้องมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้า การปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการมีความสำคัญ จะช่วยเพิ่มความสามารถที่จะทำงานบริการได้ดียิ่งขึ้นผู้ให้บริการต้องรู้จักพัฒนาตนอยู่เรื่อยๆ การแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาสติปัญญาการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ในพระพุทธศาสนามีหลักปิยวาจาและมุทิตาที่เหมาะสมในการเสริมสร้างจิตบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหลักปิยวาจาเป็นหลักธรรมที่สงเคราะห์ ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ จะสามารถสร้างความประทับใจในงานบริการ เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการอย่างก้าวหน้า การยอมรับคำแนะนำของผู้อื่นด้วยเหตุและผล เพื่อนำมาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา เป็นการบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้อื่น การให้บริการอย่างก้าวหน้าด้วยมุทิตาต้องการให้ผู้รับบริการมีความสุข ปราศจากทุกข์สร้างความนิยมและไว้วางใจต่อผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการให้บริการเกิดความคล่องตัวไม่มีอุปสรรคยังจะช่วยกำจัดความเห็นแก่ตัวและความถือตัวของผู้ให้บริการได้ด้วย

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้ให้สัมภาษณ์ว่างานสวัสดิการเป็นงานเกี่ยวกับการดูแลให้ความช่วยเหลือ เพื่อผู้ให้บริการต้องมีจิตบริการเพื่อพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาตน ใฝ่เรียนรู้ เพียรพยายาม แสวงหาเพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในแต่ละด้าน การให้บริการสวัสดิการต้องมีการศึกษา

^๔สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการงานสารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^๕สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

เรียนรู้ด้านความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นใช้เวลาเท่าเดิม^{๑๐}สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่ สวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานสวัสดิการเป็นการให้บริการต่อผู้รับบริการหลายรูปแบบ ด้วยมุทิตา ให้ได้รับความพึงพอใจทั่วหน้า การให้บริการต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอๆ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยปรับปรุงพัฒนาการให้บริการดียิ่งขึ้นโดยใช้เวลาเท่าเดิม^{๑๑}

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้าตามหลักปิยวาจา และมุทิตาลักษณะการบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้อื่น การให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน ให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ในรูปแบบการให้บริการทั่วไป ด้วยมุทิตา ความตั้งใจดี ปราศจากดี ต่อผู้รับบริการ จิตบริการ ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ให้มีความก้าวหน้ามากขึ้นกระชั้น ลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง ศึกษาเรียนรู้การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเป็นการ การอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด ความรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ถือว่าเป็นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร การมีหัวใจบริการจะต้องมีจิตใจในการให้บริการ ด้วยใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม โดยจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์ร่าเริงและควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์และรู้สึกมีความสุขอย่างเต็มที่ไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใครหรืออยู่ในระดับใด ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกให้บริการผู้ให้บริการที่ดีจะให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อผู้มารับบริการ ให้สมกับที่เป็นจิตบริการ คือ การสร้างความพอใจในการมาติดต่อกับหน่วยงานและความประทับใจกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ การให้บริการด้วยมิตรไมตรีจะสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเสมอภาคโดยไม่เลือกให้บริการผู้ให้บริการที่ดีจะให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อผู้มารับบริการ ให้สมกับที่เป็นจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

ในส่วนของหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษานั้น ในทางพุทธศาสนามีหลักพุทธธรรมมากมายซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยเห็นว่าหลักสังคหวัตถุ ๔ มีส่วนช่วยส่งเสริมให้จิตบริการของบุคลากรสามารถให้บริการอย่างประทับใจและเหมาะสมกับการให้บริการมากที่สุดหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้บุคลากรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยการสงเคราะห์อนุเคราะห์ ช่วยเหลือให้ผู้อื่น ได้แก่ เจือจานหรือทาน แปรว่า การให้ คือให้รอยยิ้ม อันแสดงถึงความมีน้ำใจด้วยการยินดีให้สิ่งต่างๆตามสมควร ปากหวาน หรือปิยวาจา แปรว่า การพูดจาน่ารัก คือ ต้องพูดกับผู้อื่นด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานหรือภาษาดอกไม้ แสดงความอ่อนน้อมมีมิตรไมตรี

^{๑๐}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่สวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๑}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่สวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑.

ปรารถนาดีต่อกัน ช่วยงาน หรืออรรถจริยา แปลว่า การบำเพ็ญประโยชน์ คือ สิ่งใดที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อื่นสมานตน หรือสมานัตตตา แปลว่า การวางตนเสมอ คือ วางตนให้เสมอภาคเข้ากับเขาได้ หากมีบางอย่างที่เข้ากันไม่ได้ต้องปรับเปลี่ยน ปรับปรุงให้ลงรอยกัน ทั้งด้านพฤติกรรมและความคิดเห็น หลักการบริการที่ดีต้องให้ความช่วยเหลือ สงเคราะห์กับผู้ที่ประสบความทุกข์ยาก ลำบาก จะทำให้ได้รับความนิยมนิยมชอบเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้ขอรับบริการ จึงถือได้ว่า หลักสังคหวัตถุ ๔ นี้เป็นคาถามหาเสน่ห์สามารถนำมาส่งเสริมงานบริการเพื่อจะช่วยสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

จากการสัมภาษณ์รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า จิตบริการของการให้บริการ อันประกอบด้วย การให้ความดูแล ช่วยเหลือตามหลักของพระพรหมวิหาร ๔ เมตตา ความรักที่มีต่อการให้ผู้อื่นมีความสุข กรุณา สงสารต้องการให้เขาพ้นจากความทุกข์ ท่านยังกล่าวถึง การบำเพ็ญประโยชน์เพื่อผู้อื่น นอกจากจะก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีแล้ว ยังจะช่วยให้เกิดความเสมอภาคในเรื่องการดูแลให้ความช่วยเหลืออีกด้วย ท่านกล่าวถึง ทาน หลักธรรมในหลักสังคหวัตถุ ๔ การให้ด้วยจิตบริการเป็นการให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ผู้ให้สบายใจ ผู้รับมีความสุข การกล่าวคำพูดที่เป็นวาจาอันเป็นที่รัก เป็นการสร้างมิตรภาพอันดี คำพูดที่ไพเราะ น่าฟัง สุภาพอ่อนโยน แสดงถึงความอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้พูด จิตบริการในการพูดต้องอาศัยความอ่อนโยนของน้ำเสียงเพื่อสมานไมตรี แม้เรื่องที่กำลังพูดคุยจะเป็นเรื่องที่ปฏิเสธก็ตาม เป็นการแสดงความเป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกัน การบำเพ็ญประโยชน์ต่อผู้อื่นจิตบริการจะให้บริการในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความกระตือรือร้น เป็นการให้บริการแบบอุทิศตนอยู่บนการให้ความสำคัญวางตนเสมอต้น เสมอปลาย ให้ความเสมอภาค อย่างเท่าเทียมกัน ของผู้ให้บริการเป็นการสร้างค่านิยมเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ จักทำให้มีการบอกต่อถึงความมีจิตบริการนั้น^{๑๒}

ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ท่านได้ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการนั้นจะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ปฏิบัติด้วยความวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อผู้ให้บริการจะพิจารณาปัญหาของผู้มารับบริการ ด้วยเมตตา กรุณา ด้วยแสดงความเป็นมิตรไมตรี พร้อมให้ความช่วยเหลือ แนวทางปฏิบัติดังกล่าว ท่านให้เป็นนโยบายให้ปฏิบัติเหมือนกัน ไม่เลือกที่จะรู้จักหรือไม่รู้จัก ให้บริการอย่างเป็นมิตรไมตรีเสมอเหมือนกันต่อผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาค^{๑๓}

เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานทะเบียนนิติเป็นงานเกี่ยวกับข้อมูลประวัติ การขอรับบริการนิติมีเวลาน้อยต้องรีบไปเข้าชั้นเรียน การให้บริการจึงต้องตรงต่อเวลา ด้วยความรวดเร็วและคำนึงถึงประสิทธิภาพของการ

^{๑๒}สัมภาษณ์, รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๓}สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

ให้บริการนั้น^{๑๔}สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการในการยืม-คืน ต้องตรงต่อเวลา งานสืบค้นข้อมูลต้องรวดเร็ว กระชับ เพราะเป็นงานช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก จิตบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะเน้นการให้บริการด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเมตตากรุณา^{๑๕} และสอดคล้องกับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานสารบรรณเป็นงานด้านเอกสาร ผู้รับบริการจะมารับบริการตลอดเวลา ด้วยเมตตากรุณา จิตบริการจะต้องเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ด้วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตรงต่อเวลา^{๑๖}สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการของห้องสมุดมีน้อย ปริมาณผู้ให้บริการไม่เพียงพอ จึงเปิดโอกาสให้นิสิตปีสุดท้ายที่ใกล้จะจบมาปฏิบัติงานให้บริการอำนวยความสะดวก นอกจากเป็นการศึกษางาน ศึกษาระบบการยืม – คืน เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถให้นิสิตและยังช่วยให้งานห้องสมุดมีบุคลากรเพียงพอพร้อมให้บริการ จิตบริการของผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นอกจากต้องคำนึงถึงจำนวนผู้ให้บริการอย่างเพียงพอแล้วยังต้องคำนึงถึงสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมต่อผู้รับบริการอีกด้วย^{๑๗}สอดคล้องกับ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้ให้สัมภาษณ์ว่างานหอสมุดกลางเป็นงานที่มีความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะมาใช้บริการ ช่วงเวลาพักหรือนอกเวลา ด้วยเมตตา กรุณา ช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ จึงให้มีการเพิ่มปริมาณผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอและมีสถานที่สำหรับการค้นคว้าข้อมูลและเอกสารอย่างเหมาะสม^{๑๘}

ผู้อำนวยการงานสารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานสารบรรณเป็นงานเกี่ยวกับการดูแลเอกสาร เข้า- ออก เอกสารรอการปฏิบัติ เอกสารดำเนินการ ผู้ให้บริการต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา ต้องมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการอยู่เสมอ จิตบริการต้องคอยให้ความดูแลเอาใจใส่ติดตาม ด้วยเมตตา กรุณา อย่างสม่ำเสมอ ด้วยความเท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการ ไม่ยึดความพอใจของผู้ให้บริการว่าจะให้บริการหรือจะหยุดเมื่อใด พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา^{๑๙}สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหา

^{๑๔}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๕}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๖}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๗}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๘}สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการสำนักงานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๙}สัมภาษณ์ ผู้อำนวยการงานสารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานสารบรรณกลาง เป็นงานที่ต้องให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพราะผู้รับบริการจะมาเวลาที่ไม่สามารถกำหนดเวลาได้ งานสารบรรณไม่ใช่เป็นการให้บริการเฉพาะเรื่องเอกสารแต่ยังเป็นการให้บริการอื่นๆ เช่น การติดตาม สอบถามข้อมูล อีกด้วย ด้วยเมตตา กรุณา ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสม่ำเสมอ ไม่จำกัดเวลาจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อผู้รับบริการ^{๒๐}

เจ้าหน้าที่สวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานสวัสดิการเป็นงานเกี่ยวกับการดูแลให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้ให้บริการต้องมีจิตบริการเพื่อพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาด้าน ใฝ่เรียนรู้ เพียรพยายาม แสวงหา เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในแต่ละด้าน การให้บริการสวัสดิการต้องมีการศึกษาเรียนรู้ด้านความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นใช้เวลาเท่าเดิม^{๒๑} สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่สวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานสวัสดิการเป็นการให้บริการต่อผู้รับบริการหลายรูปแบบ ด้วยเมตตา กรุณา ให้ได้รับความพึงพอใจทั่วหน้า การให้บริการต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอๆ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยปรับปรุงพัฒนาการให้บริการดียิ่งขึ้นโดยใช้เวลาเท่าเดิม^{๒๒}

เพื่อให้การบริการอย่างก้าวหน้าตามหลักพรหมวิหาร ๔ คือ หลักธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจ อันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ หลักธรรมข้อนี้เน้นว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใหญ่หรือผู้ปกครองที่จำเป็นจะต้องประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสงบสุขแก่ตนเองและสังคม โดยองค์ประกอบของพรหมวิหารมีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่ เมตตา ปราบปรามอยากให้ผู้อื่นเป็นสุข กรุณา สงสารช่วยให้ผู้อื่นพ้นจากความทุกข์ มุทิตา ความพลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี และอุเบกขา วางเฉยเมื่อตนเองได้ช่วยเหลือสุดความสามารถแล้ว หลักธรรมนี้หากผู้ให้บริการได้ยึดถือและปฏิบัติแก่ผู้มารับบริการผู้รับบริการจะมีความปลาบปลื้ม ยินดี มีความยินดีพร้อมที่จะมารับบริการเมื่อมีโอกาส โดยสอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่ธุรการได้ให้สัมภาษณ์ว่า โดยให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประจำซึ่งเป็นภาระงานหลักของส่วนงานให้เต็มความสามารถควรฝึกทำความเข้าใจมีน้ำใจเอื้อเอื้อในการให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับปฏิสันถารอย่างดีและช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทนยินดีและเสนอแนะ ให้บริการอย่าเต็มความสามารถไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้งานบริการมีความพร้อมและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เต็มใจให้บริการอย่างเป็นระบบมี service คือ การให้บริการจำเป็นจะต้องเรียนรู้ศาสตร์ในเรื่องการบริการและปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเต็มใจให้ความช่วยเหลือ พุดจาอ่อนหวาน กระตือรือร้นและสร้างค่านิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ให้สัมภาษณ์ว่า การให้บริการเป็นภาระงานประจำของบุคลากรของห้องสมุดโดยรวมแล้วงานบริการเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการเช็คหนังสือ เอกสารต่างๆ แก่ผู้มารับบริการอยู่ประจำ แต่การปฏิบัติตามหลักจิตบริการนั้นยังมีความเข้าใจน้อย เรื่องของจิตบริการ

^{๒๐}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๒๑}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่สวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๒๒}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่สวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑.

เป็นสิ่งที่อยู่ภายในคือจิตใจที่พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ โดยจิตบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดนั้นจะเน้นการช่วยเหลือไม่หวังผลตอบแทน โดยช่วยเหลือให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการยืม-คืน หรือสืบค้นข้อมูล จิตบริการของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติอยู่ในชีวิตประจำวันอยู่เป็นประจำ^{๒๓}

ผู้อำนวยการงานสวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ความสำคัญของจิตบริการนั้นผู้ให้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการให้บริการ และความสำนึกในหน้าที่และจิตใจที่เสียสละ อยากช่วยเหลือให้ผู้อื่นได้รับการบริการที่รวดเร็ว ประทับใจเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก โดยผู้ให้บริการจะต้องดูแลสุขภาพของตนให้ดี กระฉับกระเฉง ยิ้มแย้ม แจ่มใส การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม โห่ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ กระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ ด้านวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง ไม่กล่าวคำตำหนิ พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม และด้านจิตใจต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าหรือคนในองค์กรเดียวกัน ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง^{๒๔}

วิธีแก้ไขปัญหাজิตบริการของบุคลากรต้องกระตุ้นให้เกิดจากความสนใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น มีความยิ้มแย้มแจ่มใสและไม่หวังผลตอบแทนจากผู้มารับบริการ อบรมวิธีและเทคนิคการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในองค์กร สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายธรรมนิเทศ ได้ให้สัมภาษณ์ว่า จิตบริการเป็นการบริการเป็นการให้บริการด้วยจิตใจที่หวังช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้ตามความต้องการที่มาขอรับบริการผู้บริการจะต้องคำนึงเสมอว่าการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เป็นหน้าที่ตาขององค์กรและเป็นการประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วยจะต้องอาศัยสิ่งสำคัญ ได้แก่ การต้อนรับผู้ให้การต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและมีการประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป^{๒๕}

ผลของการใช้จิตบริการย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดี เป็นกันเองกับผู้ให้บริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกล ผู้รับบริการ

^{๒๓}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๒๔}สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการงานสวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๒๕}สัมภาษณ์, เจ้าหน้าที่ฝ่ายธรรมนิเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

ทุกรูป/คน ทุกหน่วยงานก็อยากจะมารับบริการหากบริการดีแต่ตรงกันข้ามหากขาดจิตบริการในการปฏิบัติงาน แสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี พูดจาไม่เพราะ ไม่พร้อมให้บริการ ผลของการมีจิตบริการที่ไม่ดีจะเกิดความเสียหายกับตัวของผู้ให้บริการเอง หน่วยงาน องค์กรก็จะเสียชื่อเสียงไปด้วย ทำให้ไม่มีใครมาขอรับบริการและต้องนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยผลของการให้บริการที่ดีและการนำข้อบกพร่องของการให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน องค์กรก็จะดีขึ้นสอดคล้องกับ เจ้าหน้าที่สวัสดิการได้ให้สัมภาษณ์ว่า งานการให้บริการของบุคลากรในส่วนของการสวัสดิการนั้นจะต้องคอยแนะนำและให้บริการด้านการดูแล ช่วยเหลือ แก่ผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพ และต้องใช้เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ เพื่อทำให้ชนะใจผู้ใช้บริการ โดยถือว่าการบริการที่ดีและมีคุณภาพมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ การให้บริการนั้นสามารถกระทำได้ทุกขณะในการติดต่อ ทั้งช่วงก่อนระหว่างและหลังการติดต่อ โดยเป็นการบริการจากตัวบุคคลทุกๆ ระดับในองค์กรรวมถึงผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ด้วย ทั้งนี้จิตบริการของหน่วยงานจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ เกิดศรัทธาและสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี อันจะส่งผลในการใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า การต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้บริการสื่อสารทางโทรศัพท์ การบริการด้านข้อมูลทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย งานเหล่านี้ล้วนเป็นงานที่สำคัญและเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญของทางมหาวิทยาลัย ทางผู้บริหารของหน่วยงานจึงกำชับกับทางเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการจะต้องให้บริการอย่างเต็มความสามารถ^{๒๖}

๔.๔ องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้รับจากผลการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วนหลัก คือ

๔.๔.๑ องค์ความรู้เรื่องจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

องค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการนำศาสตร์สมัยใหม่ของจิตบริการมาใช้ร่วมกับการให้บริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ๒ แห่ง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยได้มาจากผลการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการและการสัมภาษณ์จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาทั้ง ๒ แห่ง

ดังนั้นจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาทั้ง ๒ แห่ง ได้แก่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยบุคลากรมีจิตบริการย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดี จากความเป็นกันเองของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกล ผู้รับบริการทุกคน ทุกหน่วยงานก็อยากจะมารับบริการ เพราะต่างตระหนักว่าเป็นจิตบริการที่ดีผู้รับบริการมาขอรับบริการครั้งใดจะไม่ผิดหวัง แต่ตรงกันข้ามหากขาดจิตบริการในการปฏิบัติงาน แสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี พูดจาไม่ไพเราะ

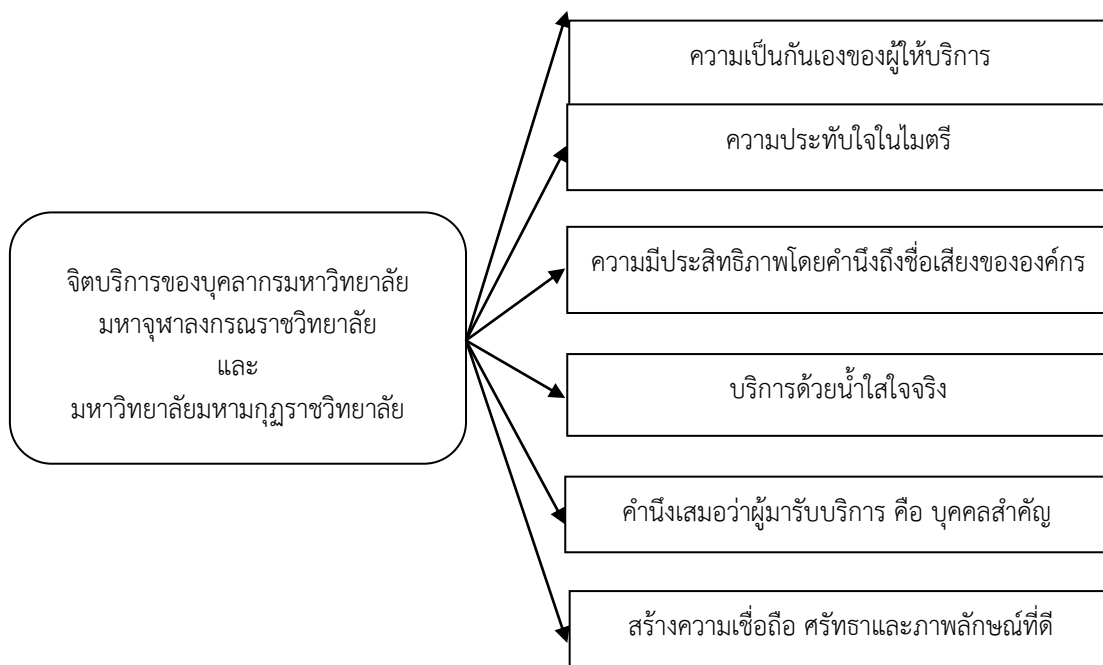
^{๒๖}สัมภาษณ์, หัวหน้างานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย,เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

ไม่พร้อมให้บริการ ผลของการมีจิตบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดกับตัวของผู้ให้บริการเอง หน่วยงาน องค์กร ก็จะเสียชื่อเสียง ทำให้ไม่มีใครต้องการมาขอรับบริการ จิตบริการที่ดีจะทำให้เกิดความประทับใจ เกิดความรู้สึกที่ดีแก่ผู้มารับบริการสิ่งสำคัญเป็นการสร้าง ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และองค์กรก็จะดูดีขึ้น การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยน้ำใสใจจริง ด้วยความปรารถนาดีต่อ ผู้ขอรับบริการ โดยไม่หวังผลตอบแทน รวมถึงการชวนช่วยช่วยเหลือให้ผู้รับบริการได้รับความ พึงพอใจตามความต้องการ การให้บริการตามหน้าที่ต้องคำนึงเสมอว่าผู้รับบริการคือบุคคลสำคัญ ขององค์กร จิตบริการที่ดีของผู้ให้บริการจะช่วยให้ผู้รับบริการที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธาที่ดีต่อหน่วยงานและองค์กรนั้นๆ อันจะส่งผลในการใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสต่อไป การต้อนรับ และการเอาใจใส่ การให้คำแนะนำ พูดคุย ด้วยความเป็นกันเอง ด้วยมิตรไมตรี จิตบริการจะต้องให้ ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการอย่างเต็ม ความสามารถด้วยให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทันต่อเวลา รวดเร็ว เพียงพอต่อความ ต้องการของผู้มารับบริการ มีความต่อเนื่องและให้บริการเพื่อให้งานบริการมีความก้าวหน้า จิตบริการ ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญจะช่วยให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร

จากการวิเคราะห์องค์ความรู้เรื่องจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณา การ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์ดังแผนภูมิที่ ๔.๙ ดังนี้

แผนภูมิที่ ๔.๙ องค์ความรู้เรื่องจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ:

กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์



แผนภูมิที่ ๔.๙ จิตบริการของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยโดยบุคลากรผู้ให้บริการทั้ง ๒ สถาบันสร้างความเป็นกันเองของ ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในไมตรี ชื่นชม ยินดีในความมีประสิทธิภาพ

โดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร จากบริการด้วยน้ำใสใจจริง โดยคำนึงผู้มารับบริการคือบุคคลสำคัญ จะสร้างความเชื่อถือ ศรัทธาและภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ให้บริการและองค์กร

๔.๔.๒ องค์ความรู้เรื่องหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษานั้นผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับหลักสังคหวัตถุ ๔ และหลักพรหมวิหาร ๔ เป็นอย่างมากเพราะมีความสอดคล้องกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง ๒ แห่ง

หลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมการสร้างมิตรภาพ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้บุคลากรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยการสงเคราะห์ อนุเคราะห์ ช่วยเหลือให้ผู้อื่น จิตที่มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ โดยการให้ทานให้รอยยิ้ม อันแสดงถึงความมีน้ำใจด้วยการยินดีให้สิ่งต่างๆ ปิยวาจา ให้คำพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน ให้รอยยิ้ม ให้ความจริงใจอดทนอดกลั้น การบำเพ็ญประโยชน์ สิ่งใดที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อื่นสมานัตตตา การวางตนเสมอ คือวางตนให้เสมอภาค เข้ากับเขาได้หากมีบางอย่างที่เข้ากันไม่ได้ต้องปรับเปลี่ยน ปรับปรุงให้ลงรอยกัน ทั้งด้านพฤติกรรม และความคิดเห็น ตามแบบอย่างของหัตถกอุบาสกผู้เลิศด้านสังคหวัตถุ ๔ ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวานหรือภาษาดอกไม้ แสดงความอ่อนน้อมมีมิตรไมตรี ประรณาดีต่อกัน

หลักพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมให้จิตใจของคนในองค์กร อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข เป็นหลักธรรมที่ประเสริฐในฐานะพลังภายในที่หนุนเนื่องให้ทำจิตบริการ คิดเกื้อกูลด้วยประโยชน์ตนและประโยชน์ผู้อื่น ประกอบด้วย เมตตา รักใคร่ปรารภนาให้ผู้อื่นเป็นสุขอย่างบริสุทธิ์ใจ กรุณา สงสาร ช่วยเหลือปรารภนาให้ผู้อื่นได้พ้นจากความทุกข์ มุทิตา พลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้รับสิ่งที่ดีหรือประสบผลสำเร็จ อุเบกขา วางเฉย ไม่ดีใจหรือเสียใจเมื่อผู้อื่นถึงภัยพิบัติโดยที่เราช่วยเหลือสุดความสามารถ หลักธรรมนี้หากผู้ให้บริการได้ยึดถือและปฏิบัติแก่ผู้มารับบริการผู้รับบริการจะมีความปลาบปลื้ม ยินดี มีความยินดีพร้อมที่จะมารับบริการเมื่อมีโอกาสซึ่งผู้ให้บริการทุกคนควรยึดแบบอย่างของ พระลูกณัฏฐกัณฑ์เถระผู้มีเสียงไพเราะ อนาถบิณฑิกเศรษฐีผู้มีจิตบริการด้านการให้ นางวิสาขามหาอุบาสิกผู้เพียบพร้อมด้วยจิตบริการ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

๔.๔.๓ องค์ความรู้เรื่องบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

การบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมนั้นหากจะเสนอแนะให้บุคลากรนำหลักธรรมข้อนั้นข้อนี้ไปช่วยในการให้บริการอาจจะมองว่ายากและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรได้ ดังนั้น วิธีการและการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้นำหลักพุทธธรรมไปใช้ในการให้บริการได้ดีที่สุดคือการสนับสนุนขวัญและกำลังใจตลอดถึงการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมจิตบริการการบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมเป็นการนำ

ศาสตร์สมัยใหม่มาบูรณาการกับหลักพุทธธรรม ซึ่งศาสตร์สมัยใหม่ John D. Millett (จอห์น ดี มิลเลทท์) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการและผู้วิจัยได้นำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการร่วมกับศาสตร์สมัยใหม่ โดยได้อธิบายความรู้ ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักสมานัตตตาและอุเบกขา ลักษณะการให้บริการโดยหาทางช่วยเหลือทุกคนล้วนเท่าเทียมกันให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลายเพื่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้วยอุเบกขามีความยุติธรรม โดยจะต้องวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชังปราศจากความลำเอียงอคติ จิตบริการของผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือต่อผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเสมอภาค ใส่ใจ รวดเร็วด้วยการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา

๒) การให้บริการอย่างตรงต่อเวลาตามหลักทาน และกรุณา ลักษณะการให้บริการต้องคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนการให้บริการอย่างตรงต่อเวลาที่เป็นประโยชน์ให้ทันเวลาตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเปรียบเสมือนทนายถวายผ้าพระกฐิน จะต้องถวายอยู่ในช่วงเวลาและขอบเขตจึงจะเกิดอานิสงส์ของการถวายทานนั้น จิตบริการ ด้วยกรุณา ให้บริการด้วยความรวดเร็วให้ความช่วยเหลือทันทีทันใดอย่างตรงต่อเวลา สร้างความพึงพอใจเกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการ สามารถเป็นที่ยอมรับถึงผลการปฏิบัติงานต่อองค์กร

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอัสถัจจิริยา และเมตตา ลักษณะการให้บริการที่เกิดประโยชน์ตนและประโยชน์ผู้อื่นอย่างเพียงพอเหมาะสม โดยหลักเมตตาเป็นคุณธรรมที่มาหล่อเลี้ยงจิตใจในการให้บริการ องค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงมีเมตตาต่อสรรพสัตว์ทรงทำประโยชน์โดยการแสดงธรรมที่เหมาะสมไม่ให้เกิดความพอดี โดยคำนึงถึงให้บริการมีคุณภาพที่สุดปริมาณ จำนวนและสถานที่ให้บริการมีความสำคัญต่องานบริการเป็นอย่างมากทำให้การให้บริการอย่างเพียงพอเกิดประโยชน์มหาศาล จิตบริการนอกจากคำนึงการให้บริการอย่างเพียงพอแล้วควรให้บริการอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักสมานัตตตา และกรุณา ลักษณะการให้การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลายไม่ให้ขาดตกบกพร่อง โดยมีกรุณาเป็นเครื่องหล่อเลี้ยงในการให้บริการ องค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงมีจิตกรุณาในสรรพสัตว์ จึงทรงบำเพ็ญบารมี เพื่อช่วยเหลือให้สรรพสัตว์พ้นทุกข์ จิตบริการช่วยชวนชวายเป็นอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัย มีไมตรี ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ติดตามสอบถามผู้รับบริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การให้บริการอย่างต่อเนื่องจะทำให้มีการปรับปรุงพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อไป

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้าตามหลักปิยวาจาและมุทิตา ลักษณะการบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้อื่นอย่างก้าวหน้า ด้วยปิยวาจา คือ กล่าวหรือพูดสิ่งที่เกิดความรู้ ความเข้าใจ โดยมีมุทิตาเป็นเครื่องหล่อเลี้ยงจิตบริการ ให้เกิดความบันเทิงใจจิตบริการการให้บริการอย่างก้าวหน้า

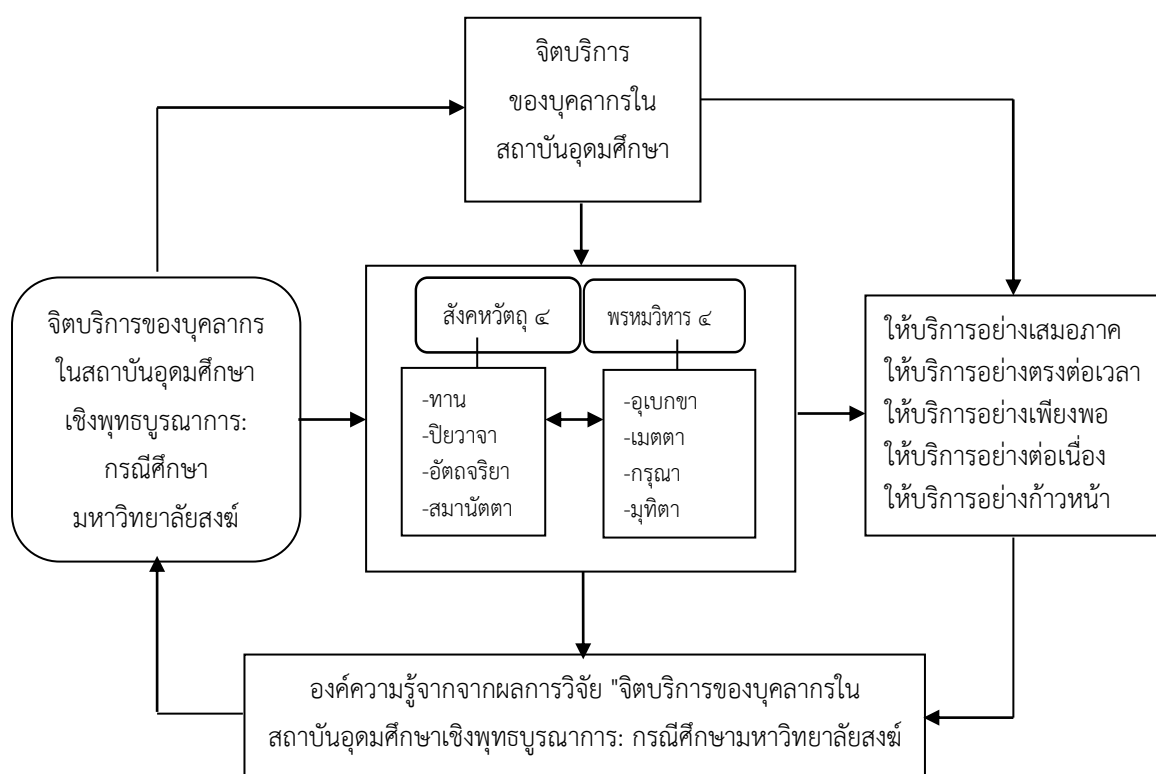
ด้วยความปรารถนาดียินดี ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลการปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้ามากขึ้นกระชั้น ลดขั้นตอน ที่ไม่สำคัญลง ในรูปแบบการให้บริการทั่วไป เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ การกล่าวปียวจาสามารถสร้างพลังการทำงานได้อย่างมหาศาล ดังเช่น โคนันทวิศาล เมื่อได้ยินคำพูดที่ไพเราะจากเศรษฐีก็สามารถลากเกวียนมากมายได้

๔.๔.๔ องค์ความรู้จากผลการวิจัยเรื่อง จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

ผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการดังนี้

แผนภูมิที่ ๔.๑๐ จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ (Buddhist Service Mind)

ที่มา : นางมานิตา ชูช่วย (ผู้วิจัย), ๒๕๖๑.



อธิบาย องค์ความรู้จากผลการวิจัย "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ" (Buddhist Service Mind) ได้แก่

๑) จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาทั้ง ๒ แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยบุคลากรมีจิตบริการที่ดี ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ มีความเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ บอกประสิทธิภาพของการให้บริการที่ดี

จิตบริการของบุคลากรทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดีเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา การให้ความช่วยเหลือด้วยน้ำใสใจจริง นอกจากจะสร้างความประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนก็อยากจะมารับบริการ เป็นการสร้างชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร จิตบริการที่ดีของผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าผู้ให้บริการที่มีความเป็นจิตบริการที่ดี จะปรับปรุงพัฒนาให้งานบริการมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอเพื่อสร้างความไว้วางใจ น่าเชื่อถือต่อผู้มารับบริการ

๒) หลักพุทธธรรมส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ:
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

หลักพุทธธรรมส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาผู้วิจัยได้เลือก ๒ หลัก ได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่สงเคราะห์ซึ่งกันและกัน สังคหวัตถุ ๔ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการใช้ถ้อยคำไพเราะ อ่อนหวาน ซาบซึ้งใจ สร้างความประทับใจ มีอัธยาศัยดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตาและท่าทาง การต้อนรับผู้รับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส และปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลายอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน หลักพรหมวิหาร ๔ มีเมตตา รักใคร่ปรารถนาให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์มากที่สุด ให้บริการอย่างทั่วถึงและตรงตามเป้าหมายเต็มใจช่วยเหลือปัญหาต่างๆ กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ยินดีเมื่อเห็นผู้รับบริการได้รับการให้บริการที่ดี มิมีตรไมตรีต่อผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ

๓) บูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

การบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมนั้นจะเป็นการนำจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษามาเสนอแนะให้บุคลากรนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ สังคหวัตถุ ๔ และนำ พรหมวิหาร ๔ มาสนับสนุน ไปช่วยในการให้บริการ อาจจะมองว่ายากและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรได้ ดังนั้น วิธีการและการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้นำหลักพุทธธรรมไปใช้ในการให้บริการได้ดีที่สุดคือ การสนับสนุนขวัญและกำลังใจตลอดถึงการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมจิตบริการ การบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมเป็นการนำศาสตร์สมัยใหม่มาบูรณาการกับหลักพุทธธรรม โดยให้แนวคิดเกี่ยวกับจิตบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการ จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการ คือ บริการอย่างเสมอภาค ทันต่อเวลา ปริมาณที่เพียงพอ ติดตามอย่างต่อเนื่อง ก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้นำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการร่วมกับศาสตร์สมัยใหม่ จิตบริการของบุคลากร ควรอบรมให้บุคลากรได้เรียนรู้หลักการบริการและหน้าที่ของตนกระตุ้นให้เกิดจากความสนใจในการให้บริการสร้างชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ให้บริการและหน่วยงาน

๔.๕ สรุปบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

จิตบริการเป็นการให้ความสำคัญของการบริการประกอบด้วย บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงเทคนิคการให้บริการที่ดี มีการต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส ค้นหาความต้องการ การเสนอความช่วยเหลือ และการประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ เพื่อนำผลการให้บริการมาปรับปรุงดียิ่งขึ้น และผู้บริการจะต้องคำนึงถึงข้อควรระวังในการให้บริการเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการน้อยที่สุด โดยหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ ๔ ช่วยส่งเสริมการให้บริการ โดยทาน การให้ ด้วยการเสียสละ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ แบ่งปัน วัตถุ สิ่งของ ของตนเพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ปิยวาจา การพูดด้วยถ้อยคำ ที่ไพเราะ อ่อนหวานน่าเลียงที่ นุ่มนวล อ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ ไม่หยาบคาย ไม่ก้าวร้าว พูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมสำหรับกาลเทศะ เป็นการส่งเสริมการให้บริการ อัตถจริยาการประพฤติตนเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นสงเคราะห์ทุกเรื่อง เล็กๆ น้อยๆ นิดๆ หน่อยๆ มุ่งมั่นในการให้บริการ เอาใจใส่งานทุกชนิด อย่างมีมิตรไมตรี เสียสละประโยชน์ของตนด้วยการช่วยเหลือผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการให้บริการโดยสร้างความรักความสามัคคี สมานัตตตา การปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย มีความเสมอภาค ให้ความเท่าเทียมกันเป็นกันเอง ไม่ถือตัว แต่ไม่ปล่อยตัว ปฏิบัติตนอย่างมีระเบียบวินัย ผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการให้บริการเกิดความคล่องตัวไม่มีอุปสรรค ยังจะช่วยกำจัดความเห็นแก่ตัวและความถือตัวของผู้ให้บริการได้ด้วย หลักพรหมวิหาร ๔ มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมจิตบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีเมตตา มีความรักใคร่ปรารถนาดี อยากให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความเป็นมิตรไมตรีซึ่งกันและกัน คิดทำประโยชน์กับทุกคนที่มารับบริการทั่วหน้า กรุณา ช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ผู้ให้บริการควรให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการได้รับความลำบากเดือดร้อน ผู้ให้บริการจะต้องไม่นั่งเฉยหาทางช่วยตามกำลังที่ตนจะทำได้ ด้วยสาเหตุของผู้รับบริการมีต่างๆ มุทิตาพลอยยินดีเมื่อเห็นผู้รับบริการได้รับการให้บริการที่ดี ได้รับความสุขจากความสำเร็จที่ต้องการ อุเบกขาวางเฉย วางใจเป็นกลางปราศจากอคติในการให้การบริการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาด้วยความยุติธรรมอย่างมีความเป็นกัลยาณมิตร

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามหลักสมานัตตตาและอุเบกขา มีความเสมอต้นเสมอปลายทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ลักษณะการให้บริการจะต้องยุติธรรมในการให้บริการด้วยความวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชังในการให้บริการ จิตบริการจะต้องให้คำแนะนำวิธีการแก้ปัญหา ด้วยอุเบกขาแสดงความเป็นกลางโดยปราศจากความลำเอียงอคติ การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ตามหลักทานและกรุณา ให้บริการด้วยต้องการให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ลักษณะการให้บริการต้องคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนการให้บริการเวลาเป็นสิ่งสำคัญ การให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอัตถจริยาและเมตตา ให้ความสงเคราะห์ ช่วยเหลือ ปรารถนาให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจให้บริการมากที่สุด

จำนวนผู้ให้บริการและสถานที่ให้บริการมีความสำคัญต่องานบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักสมานัตตตาและกรุณา ให้การบริการอย่าง สม่าเสมอ เสมอต้นเสมอปลายไม่ให้ขาดตกบกพร่อง จิตบริการจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้น ให้ความสำคัญ ต่อผู้รับบริการ ติดตามสอบถามอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้าตามหลัก ปิยวาจา และมุทิตาลักษณะ การให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลการ ปฏิบัติงาน ให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ด้วยมุทิตา ความตั้งใจดี ปราศรณาดี ต่อผู้รับบริการ จิตบริการ ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ มารับบริการตลอดไป

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์” มีวัตถุประสงค์ ๓ ข้อ คือ (๑) เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา(๒) เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์ (๓) เพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาทั้งเอกสารและสัมภาษณ์ และสรุปผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนาโวหาร โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา คือจิตบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ โดยปฏิบัติภาระงานหลักของส่วนงานให้เต็มความสามารถทำความเข้าใจมีน้ำใจเอื้อเฟื้อในการให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับปฏิบัติสนทนาอย่างดีและช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน สภาพปัญหาจิตบริการของบุคลากรเกิดจากความไม่สนใจในการให้บริการ ขาดความกระตือรือร้นและอารมณ์ของผู้ให้บริการ โดยแสดงออกทางสีหน้าท่าทางและกิริยาทำให้ผู้รับบริการอึดอัดให้บริการอย่างไม่เสมอภาคเลือกที่รักมักที่ชังและหวังผลตอบแทนจากผู้มารับบริการในส่วนของผลการใช้จิตบริการของบุคลากรย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดี เป็นกันเองกับผู้ให้บริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกลผู้รับบริการทุกรูปหรือคน ทุกหน่วยงานก็อยากจะมารับบริการหากบริการดีแต่ตรงกันข้ามหากขาดจิตบริการในการปฏิบัติงาน แสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี พูดจาไม่ไพเราะ ไม่พร้อมให้บริการ ผลของการมีจิตบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดกับตัวของผู้ให้บริการเอง หน่วยงาน องค์กรก็จะเสียชื่อเสียง ทำให้ไม่มีใครมาขอรับบริการและต้องนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยผลของการให้บริการที่ดีและการนำข้อบกพร่องของการให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน องค์กรก็จะดูดีขึ้น

๕.๑.๒ หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธ บูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

สังคหวัตถุ ๔ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้บุคลากรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยการสงเคราะห์ อนุเคราะห์ ช่วยเหลือให้ผู้อื่น ได้แก่ เจือจาน หรือทาน แปลว่า การให้ คือ ให้อย่างมีอันแสดงถึงความมีน้ำใจด้วยการยินดีให้สิ่งต่างๆตามสมควรปากหวาน หรือปิยวาจา แปลว่า การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน คือ ต้องพูดกับผู้อื่นด้วยถ้อยคำที่สุภาพหรือภาษาดอกไม้ แสดงความอ่อนน้อมมีมิตรไมตรี ประรณาดิตตอกัน ช่วยงาน หรือ อุตถจริยา แปลว่า การบำเพ็ญประโยชน์ คือ สิ่งใดที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อื่นสมานตน หรือสมานัตตตา แปลว่า การวางตนเสมอ คือ วางตนให้เสมอภาคเข้ากับเขาได้หากมีบางอย่างที่เข้ากันไม่ได้ต้องปรับเปลี่ยน ปรับปรุงให้ลงรอยกันทั้งด้านพฤติกรรมและความคิดเห็น หลักการบริการที่ดีต้องให้ความช่วยเหลือ สงเคราะห์กับผู้ที่ประสบความทุกข์ยาก ลำบาก จะทำให้ได้รับความนิยมชมชอบเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้ขอรับบริการ จึงถือได้ว่าหลักสังคหวัตถุ ๔ นี้ เป็นคาถามหาเสน่ห์ที่สามารถนำมาส่งเสริมงานบริการเพื่อจะช่วยสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

พรหมวิหารของนักปราชญ์ไทยพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของคนในองค์กร ครอบครัวและสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข เป็นหลักธรรมที่ประเสริฐสำหรับผู้ปกครองซึ่งประกอบด้วย ๑) เมตตา รักใคร่ปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุขอย่างบริสุทธิ์ใจ ๒) กรุณา สงสารช่วยเหลือปรารถนาให้ผู้อื่นได้พ้นจากความทุกข์ ๓) มุทิตา พลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้รับสิ่งที่ดีหรือประสบผลสำเร็จ ๔) อุเบกขา วางเฉย ไม่ดีใจหรือเสียใจเมื่อผู้อื่นถึงภัยพิบัติโดยที่เราช่วยเหลือสุดความสามารถ หลักธรรมนี้หากผู้ให้บริการได้ยึดถือและปฏิบัติแก่ผู้มารับบริการผู้รับบริการจะมีความปลาบปลื้ม ยินดี มีความยินดีพร้อมที่จะมารับบริการเมื่อมีโอกาส

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

๑. ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากร โดยจะต้องให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประจำซึ่งเป็นภาระงานหลักของส่วนงานให้เต็มความสามารถควรฝึกทำความเข้าใจมีน้ำใจเอื้อเฟื้อในการให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับปฏิสันถารอย่างดีและช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน ยินดีและเสนอแนะ ด้วยอาการยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการอย่างเต็มความสามารถไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้งานบริการมีความพร้อมและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เต็มใจให้บริการอย่างเป็นระบบมี service คือ ให้บริการจำเป็นจะต้องเรียนรู้ศาสตร์ในเรื่องการบริการและปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเต็มใจช่วยเหลือ พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน กระตือรือร้นและสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ

๒. วิธีแก้ไขปัญหาจิตบริการของบุคลากรต้องกระตุ้นให้เกิดจากความสนใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นใส่ใจในการให้บริการ มีความยิ้มแย้มแจ่มใสและไม่หวังผลตอบแทนจากผู้มารับบริการ อบรมวิธีและเทคนิคการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในองค์กร

๓. ผลของการใช้จิตบริการย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดี เป็นกันเองกับผู้ให้บริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกล ผู้รับบริการทุกรูป/คน ทุกหน่วยงานก็อยากจะมารับบริการหากบริการดีแต่ตรงกันข้ามหากขาดจิต

บริการในการปฏิบัติงาน แสดงกิจกรรมารยาทที่ไม่ดี พุดจาไม่เพราะ ไม่พร้อมให้บริหาร ผลของการมีจิตบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดกับตัวของผู้ให้บริการเอง หน่วยงาน องค์กรก็จะเสียชื่อเสียง ทำให้ไม่มีใครมาขอรับบริการและต้องนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยผลของการให้บริการที่ดีและการนำข้อบกพร่องของการให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีจะทำให้ องค์กรได้รับการยอมรับมากขึ้น

๕.๑.๓ บุรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

ผลการวิจัย สรุปว่า บุรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมมีรายละเอียด ดังนี้

บุรณาการจิตบริการด้วยหลักสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้ ด้านทาน การให้ การให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ให้ความรัก ให้ความปรารถนาดี ให้ความดูแล ให้ความเอาใจใส่ ให้ความเข้าใจ ให้ความเห็นใจ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ แสดงถึงความนับถือและให้เกียรติ และให้การอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ เพื่อส่งเสริมการให้บริการผู้ให้บริการควรสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการโดยให้บริการด้วยความสมัครใจต่อผู้มารับบริการจะสามารถผูกใจผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ด้านปิยวาจา ใช้ถ้อยคำ ไพเราะ อ่อนหวาน ชาบซึ่งใจ สร้างความประทับใจ ความสุภาพ อ่อนโยน จะช่วยสมานไมตรี สร้างความเบิกบานใจ การใช้น้ำเสียง กริยานอบน้อม ให้เกียรติ ให้ความเคารพ สร้างความสามัคคีและความรักใคร่นับถือ เป็นการส่งเสริมการงานบริการโดยผู้ให้บริการ สร้างมิตรไมตรีกับผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ด้านอัตถจริยา การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์เพื่อผู้อื่น ด้วยการมีอัธยาศัยดี แสดงออกด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ ประพฤติตนที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น มีมิตรไมตรีมุ่งมั่นในการให้บริการเอาใจใส่งาน กระตือรือร้น มีวินัย ซื่อสัตย์ ช่วยเหลือ บอกกล่าว แนะนำ เป็นการส่งเสริมการให้บริการ โดยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรได้รับการสรรเสริญจากผู้รับบริการเกิดความรักในองค์กร และสังคม ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ ปฏิบัติตนอย่างมีระเบียบวินัย การให้บริการที่ดีจะช่วยส่งเสริมงานบริการ โดยผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีอคติ มีความเสมอภาค เป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ การให้บริการที่มีความคล่องตัวไม่มีอุปสรรค จะช่วยกำจัดความเห็นแก่ตัวและความถือตัวของผู้ให้บริการอีกด้วย

บุรณาการจิตบริการด้วยหลักพรหมวิหาร ๔ ดังนี้ ด้านเมตตา ความมีเมตตา รักใคร่ ปรารถนาดีซึ่งกันและกัน มีความเป็นมิตรไมตรีซึ่งกันและกัน คิดทำประโยชน์กับทุกคนที่มาใช้บริการ ทัวหน้า ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างทั่วถึง และตรงตามเป้าหมาย ด้านกรุณา ความสงสาร ช่วยเหลือผู้อื่นพ้นทุกข์ เต็มใจช่วยเหลือปัญหาต่างๆเมื่อผู้รับบริการได้รับความลำบาก เดือดร้อน ก็จะกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา มีระเบียบวินัยทำงานเป็นระบบยึดมั่นคำสัญญา ด้านมุทิตา ยินดีเมื่อเห็นผู้รับบริการได้รับการให้บริการที่ดีจิตบริการต้องมีความปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความสุข ความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ไม่มีความริษยา ไม่มีความโกรธ ไม่มีความพองพอง มีมิตรไมตรีต่อผู้ให้บริการด้วยสีหน้า แววตา ท่าทางพุดจาไพเราะ ต้อนรับผู้มาใช้บริการอย่างดียึดกับความสุขของผู้รับบริการ

ด้านอุเบกขา ยินดีเมื่อเห็นผู้รับบริการได้รับการให้บริการที่ดี วางใจเป็นกลางปราศจากอคติในการให้บริการ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาด้วยความยุติธรรม จิตบริการจะพิจารณาเห็นด้วยปัญญามีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรม ไม่เอนเอียงด้วยรักหรือชังชี้แนะแนวทางตามผลอันสมควรกับความรับผิดชอบของการบริการ

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้การให้บริการอย่างเสมอภาคตามหลักสมานัตตาและอุเบกขา มีความเสมอต้นเสมอปลายทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ลักษณะการให้บริการจะต้องยุติธรรมในการให้บริการด้วยความวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชังในการให้บริการ จิตบริการของผู้ให้บริการจะต้องให้คำแนะนำ วิธีการแก้ปัญหา วินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม ด้วยอุเบกขา แสดงความเป็นกลางโดยปราศจากความลำเอียงอคติเพื่อการให้ผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจที่ผู้บริการให้บริการอย่างเสมอภาคและรวดเร็วด้วยการให้บริการอย่างตรงต่อเวลาการให้บริการอย่างตรงต่อเวลาตามหลักทาน และกรุณา ลักษณะการให้บริการต้องคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนการให้บริการเวลาเป็นสิ่งสำคัญ จิตบริการที่ให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ด้วยกรุณา พิจารณาให้ได้รับความพึงพอใจให้บริการด้วยความรวดเร็วได้รับความช่วยเหลือทันทีทันใด เพื่อสร้างความพึงพอใจเกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการ สามารถเป็นที่ยอมรับถึงผลการปฏิบัติงานต่อองค์การการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามหลักอสังกรียา และเมตตา ลักษณะการให้ความสงเคราะห์ ช่วยเหลือ ด้วยเมตตา กรุณา พิจารณาให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ โดยคำนึงถึงให้บริการที่ดีที่สุด มีคุณค่าที่สุด มีคุณภาพที่สุด แก่ผู้รับบริการ ปริมาณ จำนวนผู้ให้บริการและสถานที่ให้บริการมีความสำคัญต่องานบริการ การให้บริการอย่างเสมอภาคกับตรงต่อเวลาจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่สามารถให้บริการอย่างเพียงพอ จิตบริการนอกจากคำนึงการให้บริการอย่างเพียงพอแล้วควรให้บริการอย่างต่อเนื่องอีกด้วย การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักสมานัตตา และกรุณา ลักษณะการให้การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลายไม่ให้ขาดตกบกพร่อง จิตบริการจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัย มีไมตรี ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ติดตามสอบถามผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างต่อเนื่องจะทำให้มีการปรับปรุงพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อไปการให้บริการอย่างก้าวหน้าตามหลักปิยวาจา และมุทิตาลักษณะการบำเพ็ญประโยชน์แก่ผู้อื่น การให้ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน ให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ในรูปแบบการให้บริการทั่วไป ด้วยมุทิตา ความตั้งใจดี พิจารณาดี ต่อผู้รับบริการ จิตบริการ ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้ามากขึ้นกระชับ ลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญลง ศึกษาเรียนรู้การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

๕.๒ อภิปรายผล

๕.๒.๑ จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรสภาพปัญหาจิตบริการของบุคลากรผลของการใช้จิตบริการของบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

๑) ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรโดยจะต้องให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประจำซึ่งเป็นภาระงานหลักของส่วนงานให้เต็มความสามารถควรฝึกทำความเข้าใจมีน้ำใจเอื้อเฟื้อในการให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับปฏิสันถารอย่างดีและช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน

๒) สภาพปัญหาจิตบริการของบุคลากรเกิดจากความไม่สนใจในการให้บริการ ขาดความกระตือรือร้นและอารมณ์ของผู้ให้บริการโดยแสดงออกทางสีหน้าท่าทางและกิริยาทำให้ผู้รับบริการอึดอัดให้บริการอย่างไม่เสมอภาคเลือกที่รักมักที่ชังและหวังผลตอบแทนจากผู้รับบริการ

๓) ผลของการใช้จิตบริการของบุคลากรย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจชื่นชม ยินดี เป็นกันเองกับผู้ให้บริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกลผู้รับบริการทุกรูป/คน ทุกหน่วยงานก็อยากจะมารับบริการหากบริการดีแต่ตรงกันข้ามหากขาดจิตบริการในการปฏิบัติงาน แสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี พุดจาไม่เพราะ ไม่พร้อมให้บริการผลของการมีจิตบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดกับตัวของผู้ให้บริการเอง หน่วยงาน องค์กรก็จะเสียชื่อเสียงทำให้ไม่มีใครมาขอรับบริการและต้องนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยผลของการให้บริการที่ดีและการนำข้อบกพร่องของการให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน องค์กรก็จะดูดียิ่งขึ้นซึ่งมีความสอดคล้องกับ **มนต์จรัส วัชรสิงห์** ได้ทำวิจัยเรื่อง จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล^๑ผลการวิจัย พบว่า ๑) จิตบริการ แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ๒) จิตบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.๐๑ ๓) แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ.๐๑ ๔) จิตบริการด้านมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ แรงจูงใจ ในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล และจิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดี สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลได้ โดยมีอำนาจ ในการพยากรณ์ได้ร้อยละ ๕๔.๒๐ กำหนดสมการถดถอยคือ ประสิทธิภาพการให้บริการ=.๓๑๐ (จิตบริการด้านมีสติในการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น)=.๒๔๓ (แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ)=.๑๕๒ (แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน)=.๑๓๘ (จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ)=.๑๑๙ (แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล)=.๑๑๒ (จิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดี)

^๑มนต์จรัส วัชรสิงห์, "จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล", วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ(บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ๒๕๕๘), หน้าบทคัดย่อ.

๕.๒.๒ หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์ มีรายละเอียดดังนี้

๑) หลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรได้แก่หลักสังคหวัตถุ ๔ ให้ความเต็มใจ พุดจาไฟเราะอ่อนหวาน บำเพ็ญประโยชน์เพื่อผู้อื่น เสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการและพรหมวิหาร ๔ รักใคร่ ช่วยเหลือ ยินดีในการให้บริการ และเสนอแนะผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจอย่าเป็นมิตรไมตรี

๑.๑ หลักพรหมวิหาร ๔ ส่งเสริมจิตบริการหลักพรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมพื้นฐานของความเป็นมนุษย์โดยรักใคร่ช่วยเหลือ ยินดีและเสนอแนะยั้งยั้ง แจ่มใส ให้บริการอย่างเต็มความสามารถไม่เลือกปฏิบัติทำให้งานบริการมีความพร้อมและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เต็มใจให้บริการอย่างเป็นระบบ

๑.๒ หลักสังคหวัตถุ ๔ ส่งเสริมจิตบริการหลักสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ เสียสละ พุดจาไฟเราะ ปฏิบัติตามหน้าที่และสม่ำเสมอ มี service คือ ให้บริการจำเป็นจะต้องเรียนรู้ศาสตร์ในเรื่องการบริการและปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเต็มใจช่วยเหลือ พุดจาอ่อนหวาน กระตือรือร้นและสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ

๒) จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

๒.๑ ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรการโดยจะต้องให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประจำซึ่งเป็นภาระงานหลักของส่วนงานให้เต็มความสามารถควรฝึกทำความเข้าใจมีน้ำใจเอื้อเฟื้อในการให้บริการยั้งยั้ง แจ่มใส ต้อนรับปฏิสันถารอย่างดีและช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน

๒.๒ วิธีแก้ไขปัญหাজิตบริการของบุคลากรต้องกระตุ้นให้เกิดจากความสนใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น มีความยั้งยั้งแจ่มใสและไม่หวังผลตอบแทนจากผู้มารับบริการอบรมวิธีและเทคนิคการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในองค์กร

๒.๓ ผลของการใช้จิตบริการย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดี เป็นกันเองกับผู้ให้บริการ จะช่วยสร้างชื่อเสียงของ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกล และสิ่งสำคัญผู้รับบริการทุกรูปหรือคน ทุกหน่วยงานก็อยากจะทำบริการหากบริการดี แต่ตรงกันข้ามหากขาดจิตบริการในการปฏิบัติงานแสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี พุดจาไม่ไพเราะ ไม่พร้อมให้บริการ ผลของการมีจิตบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดกับตัวของผู้ให้บริการเอง หน่วยงาน องค์กรก็จะเสียชื่อเสียง ทำให้ไม่มีใครมาขอรับบริการและต้องนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยผลของการให้บริการที่ดีและการนำข้อบกพร่องของการให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน องค์กรก็จะดูดียิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง “จิตบริการ” เป็นลักษณะทางจิตของบุคคลที่ประกอบด้วย ความมีน้ำใจที่เสียสละแรงกายแรงใจ

สติปัญญา เพื่อบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งคุณสมบัติของพระพุทธเจ้า คือ ต้นแบบจิตบริการที่ดี เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีมีพรหมวิหารและสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี มีบทบาทในการให้คำปรึกษา และแนะนำในกิจกรรมด้านการประชาสัมพันธ์ จิตบริการจะมีวิสัยทัศน์มองการไกลรู้จักคบคิด คิดเป็น คิดถึงสาเหตุ ทั้งต้นเหตุ ปลายเหตุ และวิธีแก้ไขของเหตุเหล่านั้นๆ ปัญหาอื่นๆ งานอื่นๆ สามารถเชื่อมโยงไปสู่ชีวิตประจำวันได้หรือไม่หรือตลอดทั้งหน้าที่การงานหรือการกระทำที่มีผลกระทบ ระยะสั้นระยะยาวแค่ไหนแม้แต่ปัญหาอื่นๆ ลักษณะเช่นนี้ คือ คุณสมบัติของจิตบริการ

๕.๒.๓ บุรณการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

บุรณการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมมีรายละเอียด

ดังนี้

๑) จิตบริการเชิงพุทธบุรณการ

๑.๑ หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการส่งเสริมจิตบริการ ได้แก่

ด้านทาน การให้ ด้วยการเสียสละ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ แบ่งปัน วัตถุ สิ่งของของตนเพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว เพื่อส่งเสริมการให้บริการ ผู้ให้บริการควรสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ จะสามารถผูกใจผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ด้านปิยวาจา การพูดด้วยถ้อยคำ ที่ไพเราะ อ่อนหวาน ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล อ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ ไม่หยาบคาย ไม่ก้าวร้าว พูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสำหรับกาลเทศะ เป็นการส่งเสริมการให้บริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจเพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่สร้างมนุษยสัมพันธ์อันดี ด้านอัตถจริยาการประพฤติตนเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น สงเคราะห์ประโยชน์ทุกเรื่อง เล็กๆ น้อยๆ นิดๆ หน่อยๆ มุ่งมั่นในการให้บริการ เอาใจใส่งานทุกชนิด อย่างมีมิตรไมตรี เสียสละประโยชน์ของตน ด้วยการช่วยเหลือผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการให้บริการโดยสร้างความรักความสามัคคีที่ดี แก่องค์กรได้รับการยกย่องจากผู้รับบริการอีกด้วย ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย มีความเสมอภาค ให้ความเท่าเทียมกันเป็นกันเอง ไม่ถือตัว แต่ไม่ปล่อยตัว ปฏิบัติตนอย่างมีระเบียบวินัย อ่อนน้อม ถ่อมตนสร้างความนิยมและไว้วางใจต่อผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการให้บริการ เกิดความคล่องตัวไม่มีอุปสรรคยังจะช่วยกำจัดความเห็นแก่ตัวและความถือตัวของผู้ให้บริการได้ด้วยซึ่งสอดคล้องกับ **จันนังค ทองประเสริฐ** ได้กล่าวถึง ลักษณะของจิตบริการ โดยสรุปความได้ว่า เมื่อมนุษย์พัฒนาทั้งด้านจิตใจบุคลิกภาพวิถีชีวิตบุคคลและสังคมไปพร้อมๆ กันกลยุทธ์เชิงรุกในการพัฒนาหรือพุทธศาสนบัตินิตได้แสดงบทบาทของความเป็นจิตบริการแบบเต็มตัว คือ หน้าที่ของพุทธศาสนบัตินิตได้ว่า หน้าที่โดยตรงพระสงฆ์หรือพุทธศาสนบัตินิตนั้น มีบัญญัติไว้ว่าเป็นผู้ให้ธรรมทาน ธรรมทานคือ การให้ธรรมะโดยความหมายว่า เป็นการพยายามชี้แจงแนะนำในเรื่องหลักความดีงามหรือหลักการที่จะช่วยให้มนุษย์ได้ประสบสิ่งที่ดีงาม สามารถแก้ไขปัญหาที่เป็นความทุกข์ความขัดข้องต่างๆ ในฐานะที่เป็นสถานเช่นนี้ย่อมมีความเกี่ยวข้องกับสังคมอยู่ในตัวหรือจะว่าเกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลาดีกว่าได้โดยมีบทบาทในทางสังคมเองบ้างพฤติกรรมกิจกรรมและกิจการต่างๆ ของพระสงฆ์ จะส่งผลกระทบกระเทือนต่อสังคมเพราะฉะนั้นพระสงฆ์หรือพุทธศาสนบัตินิตจากอดีตจนถึงปัจจุบันจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและมีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของสังคมแห่งมวลมนุษย์ทั้งทางด้านศีลธรรมจรรยาและกิจกรรมทางโลกทางธรรมพุทธศาสนบัตินิตได้รับการ

เคารพนับถืออย่างสูง เพราะพุทธศาสนาสืบติดมีหน้าที่ให้บริการด้านอื่นๆอีกมากมายเป็นกลไกของรัฐบาลเข้าไปให้บริการเพื่อเป็นศูนย์กลางพระพุทธรูปศาสนาแบบบูรณาการกับศาสตร์สมัยใหม่ พัฒนาจิตใจและสังคมให้เกิดขึ้นภายในชุมชนเพื่อให้สังคมเกิดความมั่นคงและมีความอยู่เย็นเป็นสุข ในการดำเนินชีวิตในสังคมสืบไป^๒

๑.๒ หลักพรหมวิหาร ๔ ในการส่งเสริมจิตบริการ ได้แก่

ด้านเมตตา มีความรักใคร่ปรารถนาดี อยากให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความเป็นมิตรไมตรีซึ่งกันและกัน คิดทำประโยชน์กับทุกคนที่มารับบริการทั่วหน้า ด้วยการให้บริการอย่างทั่วถึงเป็นการส่งเสริมการให้บริการเกิดความสุขจากการช่วยกำจัดความเห็นแก่ตัวและความถือตัวของผู้ให้บริการได้ด้วยด้านกรุณา ความสงสารช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ผู้ให้บริการควรให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการได้รับความลำบากเดือดร้อน ผู้ให้บริการจะต้องไม่นิ่งเฉยหาทางช่วยตามกำลังที่ตนจะทำได้ ด้วยสาเหตุของผู้รับบริการมีต่างๆ นาๆ ความสงสารคิดช่วยปลดปล่อยบำบัดความทุกข์นั้น เป็นการส่งเสริมการให้บริการต่อผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจด้านมูทิตา พลอยยินดีเมื่อเห็นผู้รับบริการได้รับการให้บริการที่ดี ได้รับความสุขจากความสำเร็จที่ต้องการ จิตบริการต้องมีความปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความสุข ความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ไม่มีความริษยา ไม่มีความโกรธ ไม่มีความพองพอง จิตบริการจะรู้สึกยินดีกับความสุขของผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างมีมิตรไมตรีต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดีด้านอุเบกขาวางเฉย วางใจเป็นกลางปราศจากอคติในการให้บริการ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาด้วยความยุติธรรม จิตบริการจะพิจารณาเห็นด้วยปัญญามีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรม ไม่เอนเอียงด้วยรักหรือชัง วางเฉยสงบใจ มองด้วยความวางใจเป็นการส่งเสริมการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างมีความเป็นกัลยาณมิตรด้วยการชี้แนะแนวทางตามผลอันสมควรกับความรับผิดชอบของการบริการนั้นและพระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของจิตบริการว่า เป็นการพัฒนาตนเองให้มีความเก่งกล้าสามารถในการทำงาน นอกจากจะเกิดผลภายนอก เช่น อาจจะได้ผลตอบแทนหรือได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนระดับงานแล้ว ก็มีผลที่แน่นอนภายในตัวเอง ไม่ว่าภายนอกเราจะได้รับผลตอบแทนหรือไม่ก็ตามแต่ในตัวเราเรารู้ก็คือการที่เรามีความชำนาญมากขึ้นทำอะไรได้ดีขึ้นเราจะมีผลตอบแทนให้หรือจะไม่มีก็ตาม แต่เรารู้สึกในตัวเองของเรา เราทำไปแล้ว เราก็อิ่มสบายใจ อิ่มใจของเรา ถ้ารู้สึกว่าจะทำอะไรแล้ว เราทำได้ดีขึ้นนี้ คือ การพัฒนาตนเองขอให้เรามีความภูมิใจสบายใจในตัวได้ทันที ไม่ต้องรอให้คนอื่นเขามาให้ผลตอบแทน เช่น เราทำงานเกี่ยวกับงานช่วยเหลือ ดูแล ทำงานเพื่อส่วนรวมของสังคม

๒) จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

๒.๑ ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรโดยจะต้องให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประจำซึ่งเป็นภาระงานหลักของส่วนงานให้เต็มความสามารถควรฝึกทำความเข้าใจน้ำใจเอื้อเอื้อในการให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับปฏิสันถารอย่างดีและช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทนยินดีและเสนอแนะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการอย่าเต็มความสามารถไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้งานบริการมีความ

^๒จันทน์ ทองประเสริฐ, “พุทธจักรโลกร่มเย็นดับเชื้อได้ด้วยศาสนา”, วารสารพุทธจักร, ปีที่๖๔ ฉบับที่๕ (พฤษภาคม๒๕๕๓), หน้า ๓๖- ๓๘.

พร้อมและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เต็มใจให้บริการอย่างเป็นระบบมี service คือ ให้บริการจำเป็นจะต้องเรียนรู้ศาสตร์ในเรื่องการบริการและปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเต็มใจช่วยเหลือ พูดจาอ่อนหวาน กระตือรือร้นและสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ

๒.๒ วิธีแก้ไขปัญหาจิตบริการของบุคลากรต้องกระตุ้นให้เกิดจากความสนใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นใส่ใจในการให้บริการ มีความยิ้มแย้มแจ่มใสและไม่หวังผลตอบแทนจากผู้มารับบริการ อบรมวิธีและเทคนิคการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในองค์กร

๒.๓ ผลของการใช้จิตบริการย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดีเป็นกันเองกับผู้ให้บริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกล ผู้รับบริการทุกรูป/คน ทุกหน่วยงานก็อยากจะมารับบริการหากบริการดีแต่ตรงกันข้ามหากขาดจิตบริการในการปฏิบัติงาน แสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี พูดจาไม่ไพเราะ ไม่พร้อมให้บริการ ผลของการมีจิตบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดกับตัวของผู้ให้บริการเอง หน่วยงาน องค์กรก็จะเสียชื่อเสียง ทำให้ไม่มีใครมาขอรับบริการและต้องนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยผลของการให้บริการที่ดีและการนำข้อบกพร่องของการให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน องค์กรก็จะดูดียิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ **นางพรเพชร คำสวัสดิ์** ศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมและจิตบริการ ที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทยผลการวิจัยพบว่า ๑) การทำงานเป็นทีมของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จิตบริการของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ๒) การทำงานเป็นทีมของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑ ๓) จิตบริการของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารไทย มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ๔) จิตบริการด้านความกระตือรือร้น ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านการรับฟัง และการทำงาน เป็นทีมด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ ๗๖.๐

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงจากผลการวิจัยจากการศึกษาและค้นคว้าจากพระไตรปิฎก หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะการใช้เทคโนโลยีไทยแลนด์ ๔.๐

การใช้เทคโนโลยีไทยแลนด์ ๔.๐มาใช้ในการเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ ดังนี้

๑) ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ เพื่อความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒) ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพ

๓) ควรจัดเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการในระบบสารสนเทศ

๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการดังนี้

๑) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องจิตบริการ เช่น โครงการอบรมบุคลากรสายปฏิบัติการ โครงการปฏิบัติธรรมสำหรับบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น

๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาควรกระตุ้นการสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการให้บริการที่เป็นเลิศ

๓) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาควรมีการประเมินผลการให้บริการและนำผลการประเมินการให้บริการมาปรับปรุงการให้บริการในองค์กรเพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ

๕.๒.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑) คว้าศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นเลิศตามพุทธบูรณาการ

๒) คว้าศึกษาการให้บริการของบุคลากรทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาตามแนวพุทธ

๓) วิเคราะห์จิตบริการตามหลักพุทธศาสนาในพระไตรปิฎก

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

_____. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม. โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ. กองวิจัยและพัฒนา: สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน, ๒๕๕๒.

แก้ว ชิตตะขบ. รวมวิชาธรรมศึกษา ชั้นตรี. ตามหลักสูตรของสนามหลวงแผนกธรรม พ.ศ. ๒๕๔๖. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๔๗.

คณาจารย์สำนักพิมพ์เสียงเสียง. อนุพุทธประวัติ: หนังสือเรียนนักเรียนชั้นโทฉบับมาตรฐานบูรณาการชีวิต. กรุงเทพมหานคร : เสียงเสียง, ๒๕๕๐.

งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไปสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. คู่มือ - เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”, ๒๕๕๕. (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล)

จรัส สุวรรณมาลา. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. อ้างถึงในสุนันทาวิมล. ๒๕๕๐. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

จำนงค์ อติวัฒนสิทธิ์. สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร: ส.เอเชียเพรส, ๒๕๔๙.

นริทธิย์ พุ่งกาวิ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗.

นิตย์ สัมมาพันธ์. การบริหารเชิงพุทธ. กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พลันติ้งเฮ้าส์, ๒๕๒๙ .

บุญมี แทนแก้ว. จริยศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๙.

ประสิทธิ์ พรธพิสุทธิ์. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์, ๒๕๔๐.

ปัญญานันทภิกขุ (ป็น ปญญานนโท). **หน้าที่ของคนฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๑.

_____. **การปรับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่**. สถานที่พิมพ์: โรงพิมพ์เทศบาล, ๒๕๔๐.

ปณิศา ลัญชานนท์. **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร, ๒๕๔๘.

พระมหาวิมลชัย วชิรเมธี (ว.วชิรเมธี). **คนสำราญงานสำเร็จ**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. (กรุงเทพมหานคร:

บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๐.

พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). ศาสตราจารย์พิเศษ เสถียรพงษ์ วรรณปก. **มณีแห่งปัญญา**.

กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา และสถาบันบันลือธรรม, ๒๕๓๙.

พระธรรมโกศาจารย์ พุทธทาสภิกขุ. อ่างใน วิทยา ด้านอารังกุล. **หัวใจการบริหารสู่ความสำเร็จ**.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗.

พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต). พุทธธรรม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

_____. **งานเพื่อความสุขและแก่นสารของชีวิต**. โรงพิมพ์ลักษณ์ กรุงเทพฯ: ธรรมสภา, ๒๕๕๒.

_____. **พุทธธรรม**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

_____. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ที่โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

_____. **ธรรมมัญญชีวิต: พุทธจริยธรรมเพื่อชีวิตที่ดีงาม**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. โรงพิมพ์ บริษัท สกธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๙.

_____. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๖. กรุงเทพมหานคร: เอส อาร์. พริ้นติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑.

_____. **พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

พระราชวรมนี (ป.อ. ปยุตฺโต). **พุทธศาสนากับสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๗.

พิทยา บวรวัฒนา. **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐**.

พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิช. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔**. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด, ๒๕๕๖.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมศัพท์ศาสนาสาทุกอังกฤษ – ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์, ๒๕๔๘.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์, ๒๕๔๖.

- วศิน อินทสระ. **การทำบุญให้ทาน**. สำนักพิมพ์กรุงเทพมหานคร: สร้างสรรค์บุ๊คส์. บจก, ๒๕๔๔.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. **คุณภาพคือความอยู่รอด**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓.
- วาริญา ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม. **จิตวิทยาพุทธศาสนา**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. (นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ, ๒๕๔๔).
- วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์. **ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจปัจจุบัน**. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖.
- _____. **วิจัยธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- วาริญา ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม. **จิตวิทยาพุทธศาสนา**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ, ๒๕๔๔.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น, ๒๕๓๙ .
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๘.
- ศรัณญา ส่งศรี. **การสร้างจิตบริการในการทำงาน**. สำนักงานเลขาธิการคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ, ๒๕๕๒.
- ศุภณิตย์ โชครัตนชัย. **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร, ๒๕๔๖.
- สมชาติ กิจยรรยง. **ยุทธวิธีครองใจลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.
- สมเด็จพระพุทธาจารย์ (อจ อาสภมหาเถระ). **หนังสือวิสุทธิมรรค แปล**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส จำกัด, ๒๕๔๘.
- สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธโร). **ธรรมะสร้างเยาวชน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ, ๒๕๔๑.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร, ๒๕๔๓.
- _____. **ศิลปะการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, ๒๕๔๘.
- สุนิตย์ จันทระประเสริฐ. **การจัดการองค์การการให้ความรู้โรคเบาหวาน. ใน สมาคมผู้ให้ความรู้โครงการอบรมผู้ให้ความรู้ โรคเบาหวานหลักสูตรพื้นฐาน**. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิค ๑ แอดเวอร์ไทซิง, ๒๕๕๑.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: ธนเพส, ๒๕๔๙.
- สุนา อยู่โพธิ์. **ตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, ๒๕๔๐.
- ไสว มาลาทอง. **คู่มือดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๒.
- อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธุ์. **มัดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป จำกัด มหาชน, ๒๕๔๙.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร: เพรสแอนด์ดีไซน์, ๒๕๔๘.

อเนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ดีไซน์จำกัด, ๒๕๔๘.

(๒) บทความ:

จำนงค์ ทองประเสริฐ. “พุทธจักรโลกร่มเย็นดับเชื้อได้ด้วยศาสนา”. *วารสารพุทธจักร*. ปีที่ ๖๔, ฉบับวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๕๓.

สงศรี กิตติรักษตระกูล. “การพัฒนารูปแบบเครือข่ายจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของวิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก”. *วารสารกองการพยาบาล*. ปีที่ ๓๘, ฉบับที่ ๑ มกราคม – เมษายน ๒๕๕๔.

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. “สังคหวัตถุ ๔: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”. *วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต*. ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘, พฤษภาคม – มิถุนายน ๒๕๕๐.

(๓) บทความจากหนังสือรวบรวมบทความ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาบริการหน่วยที่ ๑ นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๙.

จินตนา บุญงบการ. “การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ” ในเอกสารวิชาการ. ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ ๖ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานกฤษฎีกา. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ฟอรัมแมนพรีนติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙.

สุนิตย์ ชูใจ. “จิตสำนึกในการให้บริการ”, ในเอกสารประกอบการฝึกอบรมกลุ่มลูกจ้างประจำ โครงการพัฒนาข้าราชการครู พนักงานผู้ให้บริการทางการศึกษาออกโรงเรียนและลูกจ้างประจำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงปีงบประมาณ ๒๕๕๑. นครราชสีมา: มิตรภาพการพิมพ์, ๒๕๕๑.

(๔) วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ :

กมลมาศ อุเทนสุด. “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สวระา จังหวัดสกลนคร”. *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๔๘.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท*. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

ปฐม มณีโรจน์. “ภาพลักษณ์ทนายความในสายตาของประชาชนที่เคยใช้บริการ: กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงราย”. *ภาคานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗.

พระวีรวัฒน์ รอดสุโข. “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนรู้วิชา พระพุทธศาสนา เรื่อง สังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ”. **วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต**. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐.

รังษี สุนท. “การศึกษาวิเคราะห์บทบาทของอนาถบิณฑิกอุบาสกที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

_____. **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, ๒๕๓๖.

สุนันทา ทวีผล “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ สคช.. ปัญหาพิเศษ **รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.

สมเด็จพระญาณสังวร (เจริญ สุวฑฺฒโน). **พุทธศาสนสุภาษิต**. กรุงเทพมหานคร: ชมรมพุทธศาสน ก.ฟ.ผ., ๒๕๓๔.

_____. **รวมธรรมะ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด มหาชน, ๒๕๔๓.

(๔) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ :

พุทธทาสภิกขุ. **บริหารธุรกิจแบบพุทธ**. กรุงเทพมหานคร: อตัมมโย. มปป, ๒๕๕๖.

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. **การจัดการองค์ความรู้**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://km.oas.psu.ac.th>, [๓๑ มีนาคม ๒๕๕๖].

พระพรหมบัณฑิต.ศ.ดร. (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). **หลักการให้บริการ**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://๑๑๕.๓๑.๑๘๔.๑๒/tspd/research/chap๔.doc> [๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๐].

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. **พนักงานมหาวิทยาลัยไทย**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://th.wikipedia.org>, [๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑].

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. **มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://th.wikipedia.org>, [๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑].

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **ประวัติของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.mcu.ac.th>, [๑ ตุลาคม ๒๕๕๙].

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). **หน่วยการศึกษาที่ ๓ คุณค่าและความหมายของชีวิต**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.kroobannok.com, [๑๗ กันยายน ๒๕๕๘].

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช). **ภาษาธรรม ๙**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.buddhavihara.de, [๑๗ กันยายน ๒๕๕๘].

พระมหาสมปอง ตาลปุตฺโต (นครไธสง). **คำคม เตือนจิต สะกิดใจ**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.dhammadelivery.com, [๑๘ กันยายน ๒๕๕๘].

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, “ความหมายของจิตบริการ”, **วารสารการจัดองค์ความรู้**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://km.oas.psu.ac.th> [๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑].

(๖) สัมภาษณ์ :

สัมภาษณ์ ดร. มนูญ จันทรแก้ว ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิตสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางนพพร บุตรเพ็ง หัวหน้างานสารบัญญมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางสาวชนิดาภา เทพสกุล นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางสาวชลดา นามนันทน์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายธรรมนิเทศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางสาวธารารัตน์ ศรีชุมอำนาจ เจ้าหน้าที่กองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางสาวนฤมล เลี้ยงถนอม เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางสาวอริสา บุญล้อม เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นางสุลัดดา กงภูเวศ หัวหน้างานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ นายคเชนทร์ สุขชื่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนนิสิต สำนักงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พระครูปริยัติยาภรณ์โกวิทย์สิริวณโณ ผู้อำนวยการสำนักงานหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พระครูวินัยธรณัฐวุฒิ วิสุทธจิตโต. หัวหน้า ส่วนงานห้องสมุด, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พระปลัดอภิชาติ อภิชาโต เจ้าหน้าที่ฝ่ายธรรมวิจย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พระมหาชุมพล ธมมพล หัวหน้างานสวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พระมหาถวิล กลยานธมโม สมณผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พระมหาพรศักดิ์วรสุโก นิสิตพุทธศาสนมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พระมหาเมธา จันทสโร คำไหล ผู้อำนวยการสำนักงานธรรมนิเทศมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พระมหาสาธิต สาธิต เมธีจรรยาภรณ์ผู้อำนวยการกองกลางสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พระเมธาวิเชียร. ผศ.ดร. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พระสุรัชย์ สุรชโย เจ้าหน้าที่หลักสูตรพุทธศาสนมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.

๒. ภาษาอังกฤษ

1. Primary Sources:

Katz. E. and D. Brenda. *Bureaucracy and the Public*. New York: Basic Books. 1973.

Kolter. Phillip. **Marketing Management**. New Jersey: Prentice Hall International. Inc..1997.

Kotler.P. **Marketing Management: analysis planning implementation and control**. 8th edition Englewood Cliffs. N.J.: Prentice – Hall. 1994.

Millett. J.D. **Management in the public service**. New York : McGraw – Hill Book Company. 1954.

2. Secondary Sources:

(I) Books:

Hinshaw. A.S. and J.R. Atwood..**A patient satisfaction instrument: Precision try Replication**. Nursing Research. 1982.

Groonroos, C. **Service Mangement and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington: Lexington Books. 1990.

Parasuraman. A.Zeithaml. V.A. and Berry. L.L.**A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing. Vol.49. 1985.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค รูปภาพลงพื้นที่สัมภาษณ์

ภาคผนวก ก
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคพิเศษ) โทร. ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐ ภายใน ๑๑๓๓

ที่ ศธ ๖๑๐๓.๑/๑๑๐๓

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ดวงเพชร สมศรี

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี พระราชปรีดีติโก, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ระหว่างออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

เพื่อการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกร)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

๒๕๖๐/๑๑๐๓
๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคพิเศษ) โทร. ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐ ภายใน ๑๑๓๓

ที่ ศธ ๖๓๐๑.๑/๑๐๑

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.บุญเลิศ โอธสุ

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี พระราชปรีดีทิพย์, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ระหว่างออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

เพื่อการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
ตรวจสอบและแก้ไข
เรียน ดร.บุญเลิศ
ม.ค.๕๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกร)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๐๖๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

ชันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.อำนาจ บัวศิริ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา รัชกาลที่ ๑๙ ประจำปี ๒๕๖๐ ได้รับอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ" โดยมี พระราชปรีดีศักดิ์, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภษรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ระหว่างออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

เพื่อการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

มีนดี ตระกูลแก้ว ครุฑน้อย
ในตำแหน่ง/ตำแหน่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภษร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อใช้ในการวิจัย (In depth Interview)
คุณฉันทิพนธ์เรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ”
หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คุณฉันทิพนธ์ระดับปริญญาเอก สาขาวิชาพระพุทธศาสนา เรื่อง จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ ซึ่งข้อมูลที่ได้ทางผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
๒. เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
๓. เพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

กลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ประกอบด้วย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

- งานสารบรรณ จำนวน.....
- งานสวัสดิการ จำนวน.....
- งานห้องสมุด จำนวน.....
- งานทะเบียน จำนวน.....

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

- งานสารบรรณ จำนวน.....
- งานสวัสดิการ จำนวน.....
- งานห้องสมุด จำนวน.....
- งานทะเบียน จำนวน.....

คำถามที่ใช้สัมภาษณ์เชิงลึก(ตอบตามทัศนะของท่าน)

๑. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการอย่างไร
๒. ท่านคิดว่าจิตบริการมีความสำคัญหรือไม่ อย่างไร
๓. ท่านคิดว่าสภาพปัญหาจิตบริการของบุคลากรมีอะไรบ้าง
๔. ท่านคิดว่าหลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรมีอะไรบ้าง
๕. หลักพรหมวิหาร ๔ ส่งเสริมจิตบริการอย่างไรบ้าง
๖. หลักสังคหวัตถุ ๔ ส่งเสริมจิตบริการอย่างไรบ้าง
๗. ท่านมีแนวคิดในการบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมอย่างไรบ้าง
๘. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

นางมานิตา ชูช่วย

นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ที่ ศร ๖๑๐๑.๑/๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ พระครูภาวนาพิทักษ์คุณาภ ดร. ผู้อำนวยการส่วนรวมพิเศษ (งานศิลปศึกษา)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๓ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา วิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ คุณสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงมีสการมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงมีสการมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

ขออภัยด้วยความเคารพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ คุณสร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

พระครูภาวนาพิทักษ์คุณาภ

ผู้อำนวยการส่วนรวมพิเศษ

๒๑ พ.ค. ๖๑

ที่ ศธ ๖๑๐๓.๓/๔๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๘๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๕๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๕๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณระศภา นามหงษ์ ผู้บังคับกอง อาวุโสศึกษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิดา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี พระราชปรีดีทิพย์, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภพรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภพร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิดา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ผู้ติดต่อ: นางสาว รติภา นามหงษ์

(นางสาว รติภา นามหงษ์)

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๐๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน **นายสมาน วิฤทธิชัย ผู้ให้บริการส่วนประเพณีการศึกษา**

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรศึกษาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี พระราชปรีดีดิถี, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภษรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ
 เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภษร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ฉันได้ให้สัมภาษณ์

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน *คุณท้าววิทย์ ศรีไพรมหากร ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๑๗ ตำบลบ้านกล้วย*

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ" โดยมี พระราชปรีดีดิถี, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภสร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

อธิการบดี
รองอธิการบดี
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๐๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ พระครูโฆสิตวิกรมการกิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ โดยมี พระราชปรีดีติกุล, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงมีสการมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงมีสการมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอนมัสการด้วยความเคารพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภสร)
 รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐
 นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

จดไว้
 ๑ ก.พ. ๖๑

ที่ ศธ ๖๓๐๓.๓/๐๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ พระมหาทวิล กลฺยาณมโม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

สำนักทะเบียนและวัดผล	
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	
รับที่	๓๖
วันที่	๒๖ ธ.ค. ๖๒
เวลา	๑๓.๕๓ น.
ผู้รับ	

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงนมัสการมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงนมัสการมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอนมัสการด้วยความเคารพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภสร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

(พระมหาทวิล กลฺยาณมโม)

ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและวัดผล

๒๖ ธ.ค. ๖๒

ที่ ศธ ๖๑๐๓.๑/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ พระมหาสาริก สาธิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ โดยมี พระราชปรีดีทวี, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงนมัสการมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงนมัสการมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอนมัสการด้วยความเคารพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภกร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

อนันต์ วัฒนวิทย์

ท.ว. (พระมหาสาริก สาธิต)
๑ ก.พ. ๖๑

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๐๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ พระเมธาวิเชียร, ผศ. ดร. รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๓ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ" โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงน้อมสมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงน้อมสมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอนมัสการด้วยความเคารพ

นิตินันท์
 ๒๐ ม.ค. ๖๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภกร)
 รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศธ ๖๓๐๓.๓/๐๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๘๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณพนิต บุตรแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๓ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา ๕๘๐๓๕๐๕๒๐๔ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ" โดยมี พระราชปรีดีทิพย์, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภกร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ฉันได้อ่านแล้ว
คุณพนิต ชูช่วย

๒๕ ม.ค. ๖๓

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน นางสาว ศิราพร อภิพรอรรถ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจักษ์ นิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ" โดยมี พระราชปรีดีทิพย์, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภพรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ
เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

จิตต์ ภิรมย์ภักดี
ทบ.ล.๒๒๒ ๐๖๘๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภพร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐
นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศร ๒๑๐๑.๑/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๘๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณสุวิภาดา กองเวศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี พระราชปรีดีทิพย์, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

จิราภรณ์ วัฒนพงศ์

(นางสาวสุวิภาดา กองเวศ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
ศูนย์บริการวิชาการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภกร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๓๗

ที่ ศร ๖๓๐๑.๑/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน น.ส. อรุณี ชูล้อม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ" โดยมี พระราชปรีดีทิพย์, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

นิตินิพนธ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์)

ขอแสดงความนับถือ

จิตนาการงานทางนิพนธ์

นิตินิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภสร)

เจ้าหน้าที่เทคนิคพิเศษ

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิตินิพนธ์: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศธ ๖๑๐๓.๓/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐

มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ พระครูวินัยธรสุเมธ (วิสุทฺธจิตฺโต) ๒๕๖๓/๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๓ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชา ศาสนา วัฒนธรรม ศาสนา ๕๘๐๓๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุภษรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) คอลเลกชันข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงนมัสการมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงนมัสการมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความเคารพ

ฉันได้ให้สัมภาษณ์ให้ตนนิกร
ส่วนตนห้องสมุด
พระครูวินัยธรสุเมธ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ สุภษร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศธ ๖๑๐๓.๓/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ สามเณร ตะวัน จันทร์เพ็ญสุริยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา วิทยาลัยสงฆ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงมีสัการมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงมีสัการมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

ยื่นให้สัมภาษณ์/จิตบริการ (ผู้ให้สัมภาษณ์)
ตำแหน่งนักสังคมวิทยา
สามเณร ตะวัน จันทร์เพ็ญสุริยา

ขอนมัสการด้วยความเคารพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภกร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศธ ๖๑๐๓.๓/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๔ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๘๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ พระมหาสุเมธ ขุนมโหฬาร (๑๑๑๑) จ.จ.

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๓ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา
 ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตตบริการของ
 บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์
 ดร. ประพันธ์ ศุภพรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth
 Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ใน
 ขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงมีสการมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่ง
 จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงมีสการมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอนมัสการด้วยความเคารพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภพร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๔๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศร ๒๑๐๑.๑/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณสุวิภา นพพรเทพรักษ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ (สวัสดิการ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี พระราชปรีดีติกวี, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภกรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นิสิตให้สัมภาษณ์
คุณสุวิภา นพพรเทพรักษ์

สุวิภา นพพรเทพรักษ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภกร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

นมัสการ **พระเดชพระคุณ (เอื้อวิจิตร) เจ้าอาวาสวัดป่าสุทธจินดา** แห่งวัดป่าสุทธจินดา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงมีสการมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงมีสการมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอนมัสการด้วยความเคารพ

อนึ่ง ผู้ให้สัมภาษณ์
พระเดชพระคุณ (เอื้อวิจิตร)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภสร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๙๗

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๓/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๘๔ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๙๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕๐

มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน **ชหิตถา เทพสุกุล**

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรุษณีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ" โดยมี พระราชปรีดีทิพย์, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ คุภะระเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ฉันทิให้สัมภาษณ์
[Signature]

[Signature]
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ คุภะระ)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศธ ๖๓๐๓.๑/๑๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน **ศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ คุุณ**

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา ศษ.ร.ส.ประจำตัวนิสิต ๕๘๐๓๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ" โดยมี พระราชปริยัติกวี, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ คุุณ เป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นิตินันท์ สอนวิชา
ตัว **ศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ คุุณ**

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ คุุณ)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศธ ๖๓๐๑.๑/๐๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๓๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน ศ.ส.สิริดาทรัพย์ สิริวัฒนไพศาลกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๓ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา รหัสนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๙ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ" โดยมี พระราชปรีดีตักวี, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภษรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภษร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ข้าพเจ้าให้สัมภาษณ์

ส.ส.สิริดาทรัพย์

(ส.ส.สิริดาทรัพย์) สิริวัฒนไพศาลกุล
สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐
นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๗/๗



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๒๐ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณวัชรินทร์ แก้วนิ่ม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมานิตา ชูช่วย นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพระพุทธศาสนา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๘๐๑๕๐๕๒๐๔ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ” โดยมี พระราชปรีดีทิพย์, ศ. ดร. และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภพรเป็นคณะกรรมการควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลประกอบการวิจัย ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ผู้ให้สัมภาษณ์

ขอแสดงความนับถือ

วัชรินทร์ แก้วนิ่ม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ศุภพร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นางมานิตา ชูช่วย โทร. ๐๘ ๙๒๒๓ ๘๐๗๗

ภาคผนวก ง
รูปภาพลงพื้นที่สัมภาษณ์



สัมภาษณ์ พระเมธาวิเชียรส. ผศ.ดร. รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย. เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์ พระครูปริยัติยาภรณ์(โกวิทย์สิริวณฺโณ) ผู้อำนวยการสำนักงานหอสมุดและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์ พระมหาสาธิต สาธิต (เมธีจรรยาภรณ์) ผู้อำนวยการกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์ พระมหาถวิล กลุยานธมโม (สมตัว) ผู้อำนวยการสำนักงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์ พระครูวินัยธรณัฐวุฒิ วิสุทฺธจิตโต. หัวหน้า ส่วนงานห้องสมุด.
เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.



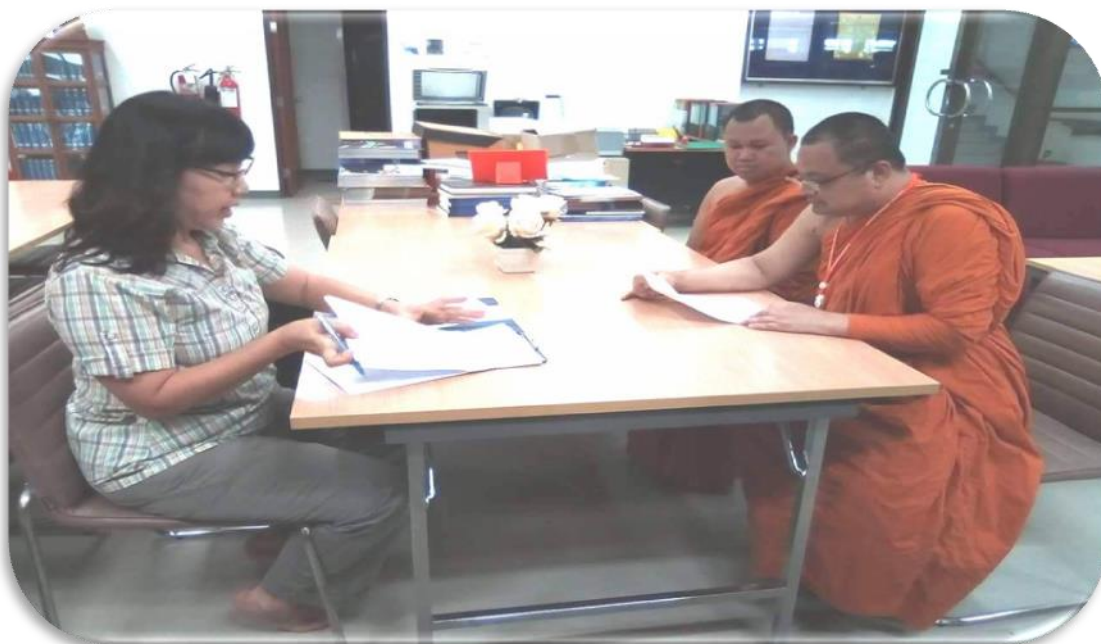
สัมภาษณ์ พระมหาชุมพล ธมมพโลหัวหน้างานสวัสดิการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์ นางนพพร บุตรเพ็ง หัวหน้างานสารบัญ
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์ นางสุลัดดา กงภูเวศ หัวหน้างานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์ พระมหาพรศักดิ์วรสโก นิสิตพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.



สัมภาษณ์ นางสาวอริสา บุญล้อม เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. เมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๑.

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ : นางมานิตา ชูช่วย
- สถานที่เกิด : ตำบลเชียงงา อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี
- การศึกษา : ประถมศึกษา โรงเรียนรัตนศึกษา จังหวัดลพบุรี
: ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง การบัญชี
โรงเรียนพณิชยการบางอ้อ
: ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต การบัญชี
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
: ปริญญาโท พุทธศาสตรมหาบัณฑิต พระพุทธศาสนา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ปริญญาโท บริหารธุรกิจ การบัญชี
มหาวิทยาลัยเกริก
- ปีที่เข้าศึกษา : ปีการศึกษา ๒๕๕๘
- ปีที่สำเร็จการศึกษา : ปีการศึกษา ๒๕๖๑
- ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ ๕๕/๑๖๔ หมู่ ๓ โครงการทิพย์พิมานการเดินท์
ตำบลพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๑๐
โทร. ๐๘๙-๒๒๓-๘๐๗๗
E-mail : Ni_manita@hotmail.com
- ประวัติการทำงาน : นักวิชาการการเงินและบัญชี กลุ่มงานสวัสดิการ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี