



วารสาร

นิตยสารเสียงธรรมจากมหายาน

(Nittayasan Siangtham Chakmahayan)



International Standard
Serial Number

ISSN 2465-4205 (Print)
ISSN 2697-4045 (Online)

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 : วารสารเสียงธรรมจากมหายาน ประจำเดือน กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๖๐



นิตยสาร เสียงธรรมจากมหายาน (MAHAYAN MAGAZINE)

TAP CHÍ ĐẠI THỪA PHÁP ÂM

WAT DHAMMAPANYARAMBANGMUANG

BANG CHANG, SAMPRAN, NAKHON PATHOM 73110

ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๒ ประจำเดือน กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๖๐

ผู้จัดพิมพ์

มูลนิธิพระยูไลโกซังซังเคราะห์ วัดธรรมปัญญารามบางม่วง

เลขที่ ๑๐๘ หมู่ที่ ๘ ตำบลบางช้าง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๑๐

โทร. ๐๘-๕๑๑๗-๙๑๖๙, ๐๘-๕๓๐๓-๖๗๘๘ โทรสาร ๐-๓๔๔๗-๙๒๙๒

E-mai: mahayuan@gmail.com Facebook : www.facebook.com/MahayanBuddha

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นศูนย์กลางเผยแผ่ผลงาน กิจกรรมของวัดธรรมปัญญารามบางม่วง และองค์กรคณะสงฆ์ มหายาน ฝ่ายอนัมนิกายในประเทศไทยสู่สาธารณชน
๒. เพื่อเผยแผ่ผลงานวิชาการของคณะสงฆ์มหายาน ฝ่ายอนัมนิกาย และผลงานวิชาการของผู้เชี่ยวชาญ และนักเขียนรุ่นใหม่สู่สาธารณชน
๓. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพงานวิชาการ และนักเผยแผ่รุ่นใหม่ด้านวิชาการทางพระพุทธศาสนา เถรวาทและมหายาน ตลอดถึงวิชาการแขนงอื่นๆ

ที่ปรึกษาฝ่ายเถรวาท

- | | |
|------------------------------------|--|
| ๑. พระวิเทศโพธิคุณ, ดร. | เจ้าอาวาส วัดสมานราษฎร์ จังหวัดชลบุรี |
| ๒. พระมหาปราโมทย์ ปโมทโยม, ดร. | ผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ธรรมาธิปไตย DDTV |
| ๓. พระครูปลัดดรงค์ฤทธิ์ อุปรุกขิโต | พิธีกรรายการ “ตระเวนคน ตระเวนธรรม” |

ที่ปรึกษาฝ่ายมหายาน

- | | |
|---------------------------------|--|
| ๑. พระมหาคณานันมธรรมปัญญาวีวัตร | เจ้าคณะใหญ่อนัมนิกายแห่งประเทศไทย |
| ๒. พระคณานันมธรรมเมธอาจารย์ | รองเจ้าคณะใหญ่อนัมนิกาย |
| ๓. พระคณานันมธรรมวิธานอาจารย์ | ผู้ช่วยเจ้าคณะใหญ่อนัมนิกายฝ่ายขวา |
| ๔. พระคณานันมธรรมวุฒาจารย์ | ผู้ช่วยเจ้าคณะใหญ่อนัมนิกายฝ่ายซ้าย |
| ๕. พระสมณานันมธีราจารย์ | ปลัดขวา |
| ๖. พระบริหารอนัมนิพรต | ปลัดซ้าย |
| ๗. อังสรภาณมธุรส | รองปลัดขวา |
| ๘. อังสุตบพิตร | รองปลัดซ้าย |
| ๙. อังสรพจนสุนทร | ผู้ช่วยปลัดขวา |
| ๑๐. อังพนกรโกศล | ผู้ช่วยปลัดซ้าย, เลขานุการคณะสงฆ์อนัมนิกาย |
| ๑๑. อังปลัดธรรมปัญญาวีวัตร | เลขานุการเจ้าคณะใหญ่อนัมนิกาย |
| ๑๒. อังธรรมธรรเด่นชัย เหวมิน | |
| ๑๓. อังสังฆรักษ์กิจธัญญ์ ทันทิว | |

บรรณาธิการ	องสรภานอนัมพจน์, ดร. (พิสิษฐ์ เกียนบัว/ศรีวิชา)	ประชาสัมพันธ์คณะสงฆ์อนัมมิกาย แห่งประเทศไทย
กองบรรณาธิการ	พระครูศัพทสุนทร, ดร. (กิจการ โชติปัญญา) พระกุศล คั่นเหล่, (บอกบุญ) ดร. พระจักรพงษ์ คั่นดิน (ทิพสูงเนิน) พระสุรชัย ปิ่นวงษ์เพชร พระมหาสุริยา คั่นฟ้าบ (แสงอินตา) พระฐานันดร ต่อบี (น้อยดิษฐ์) ผศ. ร.ท. ดร. บรรจบ บรรณรุจิ อาจารย์ญาณภัทร ยอดแก้ว นางสาวธีร์วี เดชดวง นายวัชร เกษทองมา นางสาวนวรรตน์ เดชดวง	ผู้อำนวยการโรงเรียนกุศลสมาครวิทยาลัย ผู้อำนวยการ ฝ่ายผลิตรายการ “บอกข่าวเล่าธรรม” DDTV ผู้อำนวยการ สถานีวิทยุคลื่นมหายาน Fm 101.25 MHz หัวหน้าฝ่ายเทคนิค สถานีวิทยุคลื่นมหายาน Fm 101.25 MHz ผู้ช่วยเลขานุการ กลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรมฯ กลุ่มที่ ๑๔ ราชบัณฑิตยสถาน, ภาควิชาภาษาตะวันออก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

กองบรรณาธิการ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาคัดเลือกบทความ ลงตีพิมพ์โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า สำหรับ
 ข้อเขียนที่ได้รับการพิจารณา กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ที่จะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม โดยรักษาหลักการ และ
 แนวคิดของผู้เขียนแต่ละท่านไว้ ข้อเขียนและบทความที่ตีพิมพ์ ถือเป็นทัศนะส่วนบุคคลของผู้เขียน กองบรรณาธิการ ไม่
 จำเป็นต้องเห็นด้วย และไม่ขอรับผิดชอบต่อบทความนั้น

พิมพ์ครั้งที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๐

พิสูจน์อักษร นางสาวธีร์วี เดชดวง

รูปแบบเล่ม พระมหาสุริยา คั่นฟ้าบ (แสงอินตา)

ISSN 2465-4205

โรงพิมพ์ บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
 ๓๗๖ ถนนชัยพฤกษ์ แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ ๑๐๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐-๒๔๒๒-๙๐๐๐, ๐-๒๘๘๒-๑๐๑๐
 โทรสาร ๐-๒๔๓๓-๒๗๔๒, ๐-๒๔๓๔-๑๓๘๕

บทบรรณาธิการ

นิตยสารเสียงธรรมจากมหายาน (MAHAYAN MAGAZINE) ฉบับนี้ เป็นฉบับที่ ๔ ที่พิมพ์ภายใต้เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number – ISSN) ซึ่งกำกับโดยสำนักหอสมุดแห่งชาติ เป็นการพิมพ์ประจำวาระ ทุกๆ ๖ เดือน ใน ๑ ปี จะมี ๒ ฉบับ เดิมทีนิตยสารเสียงธรรมจากมหายานได้พิมพ์เผยแพร่มานานแล้ว ในรูปแบบของ “วารสาร เสียงธรรมจากมหายาน” ซึ่งเริ่มจัดพิมพ์เล่มที่ ๑ ปีที่ ๑ เมื่อพุทธศักราช ๒๕๕๘ ทั้งนี้ทางกองบรรณาธิการ ทำการจัดพิมพ์โดยยังไม่มี “เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร” จวบจนปัจจุบัน ที่ได้ดำเนินการจัดการพิมพ์เป็นนิตยสารเสียงธรรมจากมหายานเรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีจุดประสงค์หลัก เพื่อนำเสนอกิจกรรมและผลงานต่างๆ อีกทั้งข่าวสารของวัดธรรมปัญญาารามบางม่วง รวมถึงกิจกรรมขององค์กรคณะสงฆ์อันมีนิกายแห่งประเทศไทย ตลอดจนการเผยแผ่หลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนา ฝ่ามหายาน และงานวิชาการด้านต่างๆ สู่สาธารณชน

นิตยสารเสียงธรรมจากมหายาน (MAHAYAN MAGAZINE) เป็นนิตยสารที่มีความสมบูรณ์ทั้งเนื้อหาและขั้นตอนกระบวนการจัดทำ เพราะได้รับความเมตตาและอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำกับคณะกรรมการ ในการดำเนินการยื่นเรื่องจัดทำนิตยสาร ภายใต้เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number – ISSN) และปฏิบัติตามกระบวนการขั้นตอนจนได้เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร แล้วได้ดำเนินการจัดพิมพ์ ฉบับปฐมฤกษ์ขึ้น เมื่อเดือน มกราคม ๒๕๕๙ เป็นฉบับแรก

อนึ่ง สำหรับนิตยสารเสียงธรรมจากมหายาน (MAHAYAN MAGAZINE) ในฉบับนี้ และฉบับถัดไป จะมีผู้ทรงคุณวุฒิทั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์หลายๆท่าน มาเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำกับคณะกรรมการทั้งในด้านเนื้อหาและด้านรูปแบบการนำเสนอ โดยจะมีข้อประกาศอยู่ภายในเล่มนิตยสารในแต่ละฉบับ ทั้งนี้ยังมีผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นๆ อีกหลายแขนง ที่จะส่งบทความทางวิชาการมาให้ลงตีพิมพ์เผยแพร่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งทางคณะกรรมการประจำนิตยสารจะคัดเลือกบทความและสารทางวิชาการให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด จะได้เป็นนิตยสารที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้อ้างอิงในงานวิชาการต่างๆ ได้

นิตยสาร “เสียงธรรมจากมหายาน” มุ่งเน้นให้ความรู้สู่สาธารณชน ไม่มีเจตนาเพื่อการค้าและหวังผลกำไรแต่ประการใด หากได้รับนิตยสารฉบับนี้ไปแล้ว มีความประสงค์จะขอรับนิตยสารอย่างต่อเนื่อง สามารถสมัครเป็นสมาชิกได้ ตามใบตอบรับที่ท้ายเล่ม สำหรับการจัดพิมพ์ทุกๆ ครั้งที่ผ่านมา ได้รับความอนุเคราะห์จากครอบครัว “ฉันทวานิช” ที่ให้การอุปถัมภ์จัดพิมพ์นิตยสารเสียงธรรมจากมหายาน มาโดยตลอด

ขอเจริญพร

องสรภณอนัมพจน์, ดร. (พิสิษฐ์ เกียนบัว/ศรีวิชา)

เจ้าอาวาส วัดธรรมปัญญาารามบางม่วง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

หัวหน้ากองบรรณาธิการ นิตยสารเสียงธรรมจากมหายาน

มฤตยาปรรณ

คุณแม่ศรีนวล ฉันทวานิช ผู้ร่วมก่อตั้ง บริษัท เพชรสยาม ดีลักซ์แวย์ จำกัด เมื่อประมาณ ๓๐ ปีที่แล้ว ท่านเป็นคนขยัน ประหยัด อุตุน มีความเมตตาต่อคนรอบข้าง ช่วงบั้นปลายชีวิต ขณะอายุ ๘๐ ปี ท่านยังทำงานตื่นนอนตี ๕ ทุกวัน เพื่อเตรียมตัวทำงาน จนลูกๆ พุดกันเป็นปกติว่า “โกดัง ๔ ที่คุณแม่คุมงานเล็กครั้งวัน” เป็นกุศโลบายที่จะให้คุณแม่พักผ่อน เพราะการทำงานหนักมาแต่ต้น จากอุบัติเหตุหกล้มเมื่อช่วงอายุประมาณ ๗๐ ปีเศษ และป่วยอยู่ระยะหนึ่ง

ช่วงที่คุณแม่ป่วยนี้เอง คุณแม่ได้ฝันเห็นพระองค์หนึ่ง มายืนข้างเตียงนอน ในฝันคุณแม่ถามท่านว่าท่านเป็นพระอะไร ได้รับคำตอบว่า “ฉันคือพระยูล” เมื่อตื่นเช้าคุณแม่ได้ถามลูกๆ ว่า พระยูล คือใคร อยากไปสักการะสักครั้งหนึ่งเพราะคุณแม่มีความมั่นใจลึกๆ ว่า จะหายป่วย ก่อนหน้านั้นคุณแม่บ่นถือเทพองค์หนึ่งที่ชาวไทยเชื้อสายจีนรู้จักและนับถือกันมาก คือ “เทพไท้ส่วย” และพวกเราจะได้ยินเหล่าผู้ใหญ่ในครอบครัวพุดอยู่เสมอว่า “ทำความดีคนไม่รู้ พระผู้เป็นเจ้ารู้”

คุณแม่เป็นคนที่มีความกตัญญูสูง รับประทานมาอยู่ด้วยที่บ้าน คือ อาม่าของพวกเรา และให้ความอุปการะคุณต่อญาติผู้ใหญ่ อาม่าป่วยเป็นโรคตับ ต้องพาไปรักษาที่โรงพยาบาลเอกชน ที่มีค่ารักษาแพงมาก เพราะแพทย์ที่รักษาเป็นชาวต่างชาติ รักษาได้ ๕-๖ ปีท่านก็เสีย ยิ่งความเศร้าโศกเสียใจต่อครอบครัวเป็นอย่างมาก ยิ่งหลังเสร็จงานศพอาม่า คุณแม่ต้องรับภาระดูแลพี่สาว ซึ่งคือคุณป้าของพวกเราต่ออีกหนึ่งท่าน จากอาการป่วยโรคไต คุณแม่รับเป็นภาระค่าใช้จ่ายในการฟอกไตพี่สาวเป็นเวลาหลายปี จนวาระสุดท้ายของชีวิตในวัย ๙๓ ปี คุณแม่ศรีนวล ฉันทวานิช ท่านได้จากพวกเราไปอย่างไม่มีวันกลับ โดยท่านเริ่มป่วยมาตั้งแต่อายุ ๘๐ ปี ให้ลูกๆ ได้แสดงความกตัญญูต่เวทีรักษาท่านอยู่ประมาณ ๓ ปี ท่านเสียชีวิตอย่างสงบ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖ แม้ครอบครัวเราจะเป็นครอบครัวพุทธ มีหลักธรรมของพุทธศาสนาประจำตน และทราบอยู่ว่า ทุกสรรพสิ่งเกิดขึ้น ตั้งอยู่ และดับไป เป็นเรื่องสามัญ ในฐานะปุถุชนก็มีอาจตกล้นความโศกเศร้าได้ “ด้วยคุณความดีที่คุณแม่ทำมาตลอดชีวิต และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พวกเราทุกคน คุณแม่จึงเป็นผู้ที่สถิตอยู่ในใจของพวกเราทุกๆ คน”

ในโอกาสที่วัดธรรมปัญญารามบางม่วง จัดงานเททองหล่อองค์พระอวโลกิเตศวรโพธิสัตว์ พระแม่กวนอิมครอบครัว “ฉันทวานิช” ได้ร่วมอุปถัมภ์ในการจัดพิมพ์ “นิตยสารเสียงธรรมจากมหายาน” (MAHAYAN MAGAZINE) ทั้งนี้เพื่อให้ทางวัดได้แจกเป็นธรรมทานแก่ผู้มาร่วมทำบุญ และได้จัดส่งไปประจำ ณ ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั่วประเทศ โดยตระหนักว่า “สัพพะทานัง อัมมะทานัง ชินาติ การให้ธรรมเป็นทาน ย่อมชนะการให้ทั้งปวง” เพราะนิตยสารได้ผ่านการคัดกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิประจำกองบรรณาธิการคัดสรรบทความทั่วไป บทความเชิงวิชาการ บทความการวิจัยลงตีพิมพ์ เพื่อให้ผู้อ่านได้รับสารที่เป็นประโยชน์ ทั้งแง่ขององค์ความรู้เชิงวิชาการ และคุณค่าของเนื้อหาเพื่อประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

จากพระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ สุตตันตปิฎกที่ ๑๗ ขุททกนิกาย ขุททกปาฐ-ธรรมบท-อุทาน ทานสูตร ข้อที่ ๒๗๘ มีเนื้อความว่า ภิกษุทั้งหลาย ทาน ๒ อย่างนี้ คือ อามิสทาน และธรรมทาน ๑ บรรดาทาน ๒ อย่างนี้ ธรรมทานเป็นเลิศ การแจกจ่าย ๒ อย่างนี้ คือ การแจกจ่ายอามิส การแจกจ่ายธรรม การแจกจ่ายธรรมเป็นเลิศ การอนุเคราะห์ ๒ อย่าง คือ การอนุเคราะห์ด้วยอามิส และการอนุเคราะห์ด้วยธรรม การอนุเคราะห์ด้วยธรรมเป็น

เลิศฯ และพระพุทธเจ้าทั้งหลายได้ตรัสเกี่ยวกับการให้ทานประเภทใดว่ายอดเยี่ยม “วิญญูชนผู้มีจิตเลื่อมใสในพระสัมมาสัมพุทธเจ้าและพระอริยสงฆ์ ไม่อาจเทียบได้กับผู้ไม่ประมาทในคำสั่งสอนของพระสุคตที่หมดจดบริสุทธิ์” “อกุชรา เอกิ เอภจ พุทธรูป สมั สียา การสร้างอักษรธรรมหนึ่งอักษร เท่ากับสร้างพระพุทธรูปหนึ่งองค์” ธรรมทานเป็นเครื่องเตือนสติ ให้เราระลึกถึงพระคุณอันยิ่งใหญ่ของสรรพสิ่งทั้งหลาย ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต เป็นหนทางหนึ่งให้เกิดการรู้คุณของปิตามารดา แผ่นดินเกิด เป็นต้นน้ำแห่งพระธรรม ที่สามารถอุทิศช่วยผู้คนให้พ้นเวรได้ทัน เพราะการชี้แนะ จะด้วยกุศโลบายใดๆ ถือเป็นมหากุศลยิ่งกว่าการสร้างเจดีย์แก้วเจ็ดชั้น คุณแม่เคยพูดเสมอว่า ท่านเคยฟังพระเทศน์ทางสถานีวิทยุแห่งหนึ่ง เกี่ยวกับอานิสงส์ของการแจกหนังสือธรรมะเป็นธรรมทานว่ามีถึง ๑๑ ประการ ลูกๆ เมื่อจะอุปถัมภ์การพิมพ์หนังสือ “นิตยสารเสียงธรรมจากมหายาน” (MAHAYAN MAGAZINE) ได้สืบค้นเกี่ยวกับอานิสงส์ที่คุณแม่เคยพูด จึงได้ข้อสรุปจากหลายแหล่ง สรุปพร้อมกันได้ดังนี้

- ๑) กรรมเวรจากอดีตชาติจะได้ลบล้าง
- ๒) หนี้เวรจะได้คลี่คลาย พ้นภัยจากทะเลทุกข์
- ๓) โรคภัยไข้เจ็บจากเจ้ากรรมนายเวรจะพ้นไป
- ๔) สามิภรรยาที่แตกแยกจะคืนดีต่อกัน
- ๕) วิญญาณของเด็กที่แท้งในท้องจะได้ไปเกิดใหม่
- ๖) กิจการงานจะราบรื่นสมความปรารถนา
- ๗) บุตรจะเฉลียวฉลาดและเจริญรุ่งเรือง
- ๘) บารมีคุ้มครองลูกหลานให้อยู่เย็นเป็นสุข
- ๙) พ่อแม่จะมีอายุยืน
- ๑๐) ลูกหลานเกรจะเปลี่ยนแปลงเป็นคนดี
- ๑๑) วิญญาณทุกข์ของบรรพบุรุษจะพ้นจากการถูกทรมานไปสู่สุคติ

การแจกหนังสือเป็นธรรมทาน อานิสงส์จากการให้ธรรมทาน จะเป็นไปตามความมุ่งมั่นศรัทธาและความบริสุทธิ์ใจ ซึ่งผู้ให้จะสัมผัสรับรู้ได้เอง และบุญกุศลใดที่เกิดจากการอุปถัมภ์ในการจัดพิมพ์ “นิตยสารเสียงธรรมจากมหายาน” (MAHAYAN MAGAZINE) ทุกๆ ฉบับ ขออุทิศแด่คุณแม่ศรีนวล ฉันทวานิช และขอให้ด้วยวิญญาณของคุณแม่ศรีนวล ฉันทวานิช จงได้รับผลบุญและประสบการณ์ความสุขในสัมปรายภพ ตลอดกาลนาน เทอญ

ครอบครัว “ฉันทวานิช”

สารบัญ

ชื่อเรื่อง

หน้า

บทความวิชาการ

๑. กลยุทธ์ความเป็นกัลยาณมิตรของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย..... ๑
โดย พระครูวินัยธร ธฤติ วิโรจน์
๒. การบริหารบุคลากรบูรณาการกับหลักพรหมวิหาร ๔ ๑๙
โดย พระดารา อคฺคณฺญาโณ (ถาจ)
๓. การบริการสาธารณะตามแนวทางพระพุทธศาสนา ๒๙
โดย พระครูอุดมจารุวรรณ (คำไล้ จารุโส)
๔. โรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์และชุมชน ๓๙
โดย Miss Urairat Thongpinit
๕. กัลยาณมิตรธรรม : การสื่อสารที่ดีของผู้นำที่องค์กรต้องการ..... ๔๘
โดย ผศ.ดร.สิน งามประโคน

กลยุทธ์ความเป็นกัลยาณมิตรของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย

Strategy of Kalayanamitra of Teacher in University

พระครูวินัยธร ธฤติ วิโรจน์¹

บทคัดย่อ

ความเป็นกัลยาณมิตร เป็นเพียงผู้ชี้แนะทางหรืออำนวยความสะดวกในการช่วยให้ผู้เรียนหรือผู้รับการศึกษาอบรมดำเนินเข้าสู่ปัญญา ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีที่ผู้สอนจะทำได้ กล่าวคือ ตั้งใจช่วยเหลือ พยายามสรรหากุศโลบายและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะมาช่วยผู้เรียนให้เข้าถึงปัญญาอย่างได้ผลดีที่สุดการศึกษานั้น ไม่ว่าจะอยู่ในระบบใดรูปแบบใด จำเป็นจะต้องมีผู้กำหนดทิศทางของการเรียนการสอนให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ ซึ่งได้แก่ “ครู-อาจารย์” ครู-อาจารย์จึงเป็นกัลยาณมิตร เป็นมิตรที่ดี เป็นมิตรที่แนะนำประโยชน์ ดังหน้าที่ที่ปรากฏในทิศเบื้องขวา คือ การอนุเคราะห์ศิษย์ด้วยการแนะนำฝึกอบรมให้ลูกศิษย์เป็นคนดี มีวิชาความรู้ เกิดความเข้าใจชัดเจน ทั้งในเรื่องคุณธรรมและวิชาชีพ เพื่อที่จะนำความรู้นั้นไปใช้ในการดำรงชีวิตได้จริงไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ใด และยังส่งเสริมยกย่องความดี ความสามารถของลูกศิษย์ให้ปรากฏในสังคมสืบไป

Abstract

The Kalayanamitra is only the instructor or facilitator who helps the learner or the learner to enter into the intelligence. This is a good thing that the instructor will do. Trying to recruit and accessories to help learners access to intelligence works best. No matter what kind of system. It is necessary to have the direction of teaching and learning to be in accordance with the goals of “**teacher - professor**” teacher-professor is a Kalayanamitra. Very friendly, helpful the role that appears in the right hand is to support the disciple with the introduction of training to the students are good. Have knowledge Clear understanding both moral and professional. In order to put that knowledge into practice, no matter where it is located. And also promote praise. The ability of the disciples to appear in society.

1 นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทนำ

ความเป็นกัลยาณมิตรมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมอย่างชัดเจน บุคคลที่เชื่อว่าเป็นกัลยาณมิตรนั้นย่อมแสดงออกให้ปรากฏต่อสังคมเพื่อสร้างความเชื่อมั่น หรือให้ความมั่นใจแก่คนผู้พบเห็น เช่น ความเป็นที่รัก น่าเคารพ มีความรู้จริง รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ เป็นที่ปรึกษาที่ดี มีลักษณะคำพูดที่น่าเชื่อถือและนำคนผู้อยู่ร่วมด้วยให้อยู่ในฐานะอันควร คือ การดำเนินชีวิตที่ดีงาม

การที่สังคมเป็นกัลยาณมิตรหรือได้จัดสรรกัลยาณมิตรให้ โดยเฉพาะผู้รับผิดชอบในสังคมทำหน้าที่ จัดหา จัดสรร และทำตัวให้เป็นกัลยาณมิตรแก่เด็กหรือผู้เรียน เช่น พ่อแม่ทำตนเป็นพ่อแม่ที่ดี ครูอาจารย์ ประพฤติตนทำหน้าที่เป็นครูอาจารย์ที่ดี สื่อสารมวลชนเสนอข่าวสารข้อมูลที่เที่ยง เป็นประโยชน์ จัดทำรายการต่างๆ ที่มีคุณค่า ทำหน้าที่เป็นสื่อมวลชนที่ดี ผู้บริหารและผู้ปกครองจัดสรรสภาพแวดล้อมทางสังคม ให้เรียบร้อยดีงาม เอื้ออำนวยบริการข่าวสารข้อมูลและแหล่งความรู้อื่นๆ เช่น ห้องสมุดที่ดีเป็นต้น ผู้ใหญ่ และผู้นำในสังคม ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีและคนเหล่านี้ทั้งหมดคอยช่วยชี้แนะให้เด็กและเยาวชนรู้จักเลือก หาแหล่งความรู้ และถือเอาแบบอย่างที่ดี ไม่ก่อความเดือดร้อนและความขัดแย้ง ร่วมอยู่ร่วมทำงานกับผู้อื่นได้ รักษาวินัยของหมู่คณะ เป็นสมาชิกหรือส่วนร่วมที่ดีของสังคม ร่วมสร้างเสริมสภาพแวดล้อมและสภาพชีวิตที่เอื้ออำนวยหรือเกื้อกูลต่อการพัฒนาให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

หลักการเรียนการสอนและวิธีสอนของพระพุทธเจ้าเป็นวิธีการที่เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนสามารถเกิดการ เรียนรู้ได้โดยโยนิโสมนสิการของตนเองโดยมีครูเป็นกัลยาณมิตรคอยช่วยเหลือ และเป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้ เรียนสามารถค้นหาศักยภาพของตน ซึ่งซ่อนเร้นอยู่ได้พบเพื่อพัฒนาให้เติบโตเต็มที่ อันจะเป็นประโยชน์แก่ ตนเองและสังคมต่อไป

ความหมายของครู-อาจารย์

ทุกคนเกิดมาต้องมีครู และทุกคนต้องเป็นครู ครูคนแรกของทุกคน คือ บิดา มารดา ในกรณีที่บุคคล ใดเกิดมาแล้วไม่พบหน้าบิดา มารดา ก็ให้ถือว่าผู้อุปการะเลี้ยงดูอย่างใกล้ชิดนั้นเป็นครูคนแรกของตน ส่วน คำกล่าวที่ว่าทุกคนต้องเป็นครูนั้น เพราะทุกคนสามารถสอนตนเองได้ทุกขณะที่มีสติสัมปชัญญะ เช่น เดือน ให้ระมัดระวังขณะเดินทางไปทำงานหรือไปศึกษาเล่าเรียน เดือนตนเองให้รู้จักประหยัดในการใช้จ่ายเงิน หรือการให้คำแนะนำบุคคลอื่นในการกระทำบางสิ่งบางอย่าง เป็นต้น เนื่องจากครูมีความสำคัญต่อการ พัฒนาคนและการพัฒนาชาติบ้านเมืองอย่างยิ่ง ดังนั้น จึงตั้งสมณนามให้ครูในลักษณะต่างๆ มากมาย เช่น

ครู คือ นักปฏิบัติในสนามรบทางการศึกษา

ครู คือ ผู้ใช้อาวุธลับของชาติ

ครู คือ ทหารเอกของชาติ

ครู คือ แม่พิมพ์ชาติ

ครู คือ กระจกเงาของศิษย์

ครู คือ ดวงประทีปส่องทาง

ครู คือ ผู้สร้างโลก

ครู คือ ผู้กุมความเป็นความตายของชาติไว้ในมือ

ครู คือ ปุณนิยบุคคล

ครู คือ วิศวกรสังคม²

ความหมายของครูตามรูปแบบนั้นจะเห็นได้จากกฎหมายบางฉบับ เช่น พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู พ.ศ. ๒๕๔๗ กำหนดรูปแบบของครูโดยเรียกว่า “ข้าราชการครู” ซึ่งมี ๓ กลุ่ม ได้แก่

๑. กลุ่มที่ทำหน้าที่เป็นผู้สอนในหน่วยงานการศึกษา

๒. กลุ่มที่มีหน้าที่บริหารและให้การศึกษาในหน่วยงานทางการศึกษา

๓. กลุ่มที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้การศึกษาที่ไม่สังกัดโรงเรียน วิทยาลัย หรือสถานศึกษาที่เรียกชื่ออย่างอื่นของกระทรวงศึกษาธิการ เฉพาะกลุ่มที่ ๑ ซึ่งทำหน้าที่สอนเป็นหลักมีการแบ่งตำแหน่งเป็นระดับต่างๆ จากล่างไปสูง

จากความหมายของครูอาจารย์ข้างต้น จะเห็นว่า ครูอาจารย์ต้องเป็นคนที่มีความรู้และความประพฤติที่ดี ประกอบด้วยความเมตตากรุณาต่อศิษย์ คงไม่เกินความจริงที่จะกล่าวว่า ครูอาจารย์เป็นบุคคล “ไตรภาคี” คือ มาจากองค์ประกอบสำคัญ ๓ ประการ คือ ๑) ความรู้ดี ๒) ความประพฤติดี ๓) มีคุณธรรม (เมตตากรุณา) ถ้าหากขาดองค์ประกอบอย่างใดอย่างหนึ่งจะไม่สามารถเป็นครูที่ดีได้ องค์ประกอบ ๓ ประการนี้ เป็นหลักความจริงที่น่าพิจารณาอย่างยิ่งสำหรับผู้มีหน้าที่เป็นครูอาจารย์ เพราะผู้ที่มียอดองค์ประกอบทั้งสามนี้ และพัฒนาถึงขั้นสูงสุดจะอยู่ในฐานะเป็นยอดครู หรือ บรมครู เช่น พระสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงได้รับการขนานพระนามว่า “บรมครู” เพราะพระองค์ทรงมีองค์ประกอบ ๓ ประการนี้ที่พัฒนาถึงขั้นสูงสุดแล้ว คือ ทรงมีพุทธคุณ ๓ ประการ คือ

๑) พระปัญญาคุณ (ความรู้)

๒) พระวิสุทธิคุณ (ความบริสุทธิ์, ความประพฤติดี)

๓) พระกรุณาคุณ (ความสงสาร, ทนไม่ได้ที่จะไม่ช่วยเหลือคนอื่น)

ความสำคัญของครู-อาจารย์

ความสำคัญของครู นอกจากมีความรัก ความศรัทธาในอาชีพครูแล้ว ครูจะต้องมีความรักเด็ก มีความวิริยะ อุตสาหะ ตั้งใจอบรมสั่งสอนศิษย์ให้มีความรู้ เป็นคนดี มีคุณธรรม และจริยธรรม สามารถออกไปประกอบอาชีพที่สุจริต โดยไม่สร้างปัญหาแก่ชุมชนและสังคมทั่วไป

อาชีพทุกอาชีพย่อมมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมด้วยกันทั้งนั้น เป็นการยากที่จะบ่งบอกว่าอาชีพใดสำคัญกว่าอาชีพใด แต่ในที่นี้เราจะพิจารณาเฉพาะอาชีพครูว่า มีความสำคัญต่อสังคมและประเทศชาติเพียงใด จึงขออัญเชิญพระราโชวาทของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จ การศึกษาจากวิทยาลัยครู ณ อาคารใหม่สวนอัมพร วันพุธที่ ๑๘ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๒๖ ความตอนหนึ่งว่า

² นกมล เจนอักษร, วิธีสอนของพระพุทธเจ้า, (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๒๖), หน้า ๓๔.

“อาชีพรู้ถือว่าสำคัญอย่างยิ่ง เพราะครูมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญมั่นคง และก่อนที่จะพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญได้นั้น จะต้องพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ เยาวชนของชาติเสียก่อน เพื่อให้เยาวชนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณค่าสมบูรณ์ทุกด้าน จึง สามารถช่วยกันสร้างความเจริญให้แก่ชาติต่อไปได้.....”

จากพระราชโองการของสมเด็จพระเทพฯ ตามที่ได้อัญเชิญมากล่าวไว้ข้างต้น เป็นเครื่องยืนยันให้เห็นถึงความสำคัญของครูที่มีต่อความเจริญของบุคคล และชาติบ้านเมือง เป็นอย่างยิ่ง ชาติบ้านเมืองจะเจริญได้เพราะประชาชนในชาติได้รับการศึกษาที่ดี และมีครูที่มีคุณภาพ

“ครู” เป็นผู้ทำหน้าที่อันประเสริฐสุด เป็นผู้นำทางวิญญาณของสัตว์โลกไปสู่จุดหมายปลายทางที่พึงปรารถนา ครูเป็นสถาบันใหญ่ที่ครองโลก คัมภีร์ครองโลกเช่นเดียวกับศาสนา ครูเป็นผู้อำนวยความสะดวก เป็นผู้เปิดประตูให้สัตว์ออกจากคอกแห่งอวิชชา (ความไม่รู้ความหลงผิด) ครูเป็น ปุชนิยบุคคล เป็นเจ้าหน้าที่ยิ่งใหญ่ ครูเป็นที่เคารพ สักการะของมนุษย์ เป็นผู้ปั้นโลกให้งดงาม ให้ความสุข และให้มีค่า

นอกจากนี้ “ครู” นั้น มีความสำคัญอย่างมาก เพราะครูเป็นกัลยาณมิตร เป็นผู้บอกทางเดินให้แก่ นักเรียน และเป็นแบบอย่างที่ดี นอกจากนี้ครูคนแรกของเรา คือ พ่อแม่ ซึ่งเป็นบูรพาจารย์ ถ้าในโลกนี้ไม่มีครูคนนี้นักคนเราไม่มีทางอยู่รอดได้ ครูไม่ใช่เพียงแต่สอนหนังสือเท่านั้น แต่ยังสอนจริยธรรมให้ศิษย์เป็นคนดี ซึ่งเป็นภาระหนัก ฉะนั้น ครูจึงมีความสำคัญอย่างมาก เพราะอนาคตของชาติอยู่ในมือครูงานของครู คือ การปั้นคนให้เป็นคนดีมีศีลธรรม ดังนั้น เราได้ฝากความหวังเกี่ยวกับอนาคตของชาติไว้ในมือครู

ความสำคัญของครูต่อการพัฒนาสังคม สามารถกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

๑. การให้การศึกษาคูและความรู้แก่ประชาชนทั่วไป
๒. เป็นผู้นำหรือริเริ่มโดยเร่งเร้าให้ประชาชนตื่นตัวในเรื่องการปรับปรุงความเป็นอยู่ในสังคม
๓. เป็นผู้ปรับปรุงส่งเสริมโดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีเฉพาะตัวส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจในงานที่ทำ

๔. เป็นที่ปรึกษาให้กับชุมชน
๕. เป็นผู้สร้างความตื่นตัวโดยประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ
๖. เป็นผู้อำนวยความสะดวกและประสานงาน

ความสำคัญของครูต่อการพัฒนาการเมืองการปกครอง โดยครูต้องช่วยพัฒนาการเมืองการปกครองโดยมีวิธีการต่างๆ ดังนี้

๑. ให้ความรู้แก่เยาวชนและบุคคลทั่วไปเรื่องระบบการปกครองประเทศ
๒. ฝึกให้เยาวชนในสถานศึกษานำรูปแบบการปกครองบางอย่างมาใช้ในสถานศึกษา
๓. ครูเป็นตัวแทนรัฐในการเชิญชวนให้ประชาชนไปใช้สิทธิในการเลือกตั้ง
๔. สร้างค่านิยมในระบบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน
๕. แนะนำให้ประชาชนในท้องถิ่นไม่เห็นแก่อำมีสินจ้างรางวัล

ความสำคัญของครูต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ โดยครูสามารถช่วยชาติบ้านเมืองพัฒนาเศรษฐกิจได้ ดังนี้

๑. สอนนักเรียนที่ตัวครูรับผิดชอบเต็มอัตราเต็มหลักสูตร
๒. ส่งเสริมให้นักเรียนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์สูงสุด
๓. ส่งเสริมกิจกรรมด้านสหกรณ์ร้านค้าในโรงเรียนอย่างจริงจัง
๔. ส่งเสริมการออมทรัพย์ของครูและนักเรียน
๕. ให้คำปรึกษาแนะนำกระตุ้นแรงเร้าหรือริเริ่มอาชีพใหม่ๆ ให้แก่เยาวชน
๖. ร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ
๗. ให้ความรู้และส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน
๘. ส่งเสริมการผลิตและการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการผลิตเพื่อพัฒนาคุณภาพผลิตผลทางการ

เกษตร

ความสำคัญของครูต่อการส่งเสริมความมั่นคงทางศาสนาและวัฒนธรรม ครูอาจารย์จะต้องช่วยกันรักษาและส่งเสริมศาสนาให้มีความมั่นคงด้วยการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ต่อไปนี้

๑. เลื่อมใสในศาสนาที่ตนนับถือ
๒. ศึกษาหาความรู้ความเข้าใจให้ถูกต้องในหลักธรรมคำสอน
๓. นำเอาหลักคำสอนมาปฏิบัติในชีวิตประจำวัน
๔. ปฏิบัติศาสนกิจเป็นประจำ
๕. สำหรับชาวไทยที่นับถือพระพุทธศาสนาควรหาโอกาสอุปสมบท
๖. ศึกษาหาความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของชาติให้กว้างขวาง
๗. เลือกสรรวัฒนธรรมที่ดีงามเพื่อนำไปถ่ายทอดให้กับเยาวชนอย่างเหมาะสม
๘. ศึกษาหาวิธีการที่จะถ่ายทอดวัฒนธรรมให้น่าสนใจ
๙. ปรับปรุงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมให้ผู้เรียนได้เข้าใจอย่างแท้จริง
๑๐. สอดแทรกวัฒนธรรมบางสิ่งบางอย่าง
๑๑. ครูอาจารย์ทุกคนต้องได้รับการพัฒนาความคิดและเจตคติ
๑๒. ครูอาจารย์ร่วมมือจัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรม
๑๓. ครูอาจารย์ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างตามวัฒนธรรม
๑๔. ศึกษาค้นคว้าทำวิจัยวัฒนธรรมต่างๆ
๑๕. จัดห้องวัฒนธรรมในสถานศึกษาให้ทั่วถึง

บทบาทและหน้าที่ของครู-อาจารย์

บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของครู จึงหมายถึงกิจที่ผู้เป็นครูจำเป็นต้องกระทำให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ ซึ่งอาจเป็นความจำเป็นโดยอาศัยหลักศีลธรรม คุณธรรมจริยธรรม กฎหมายหรือด้วยความสำนึก

ในความถูกต้องเหมาะสมก็ได้ ซึ่งบทบาทของครูอาจารย์มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ดังนี้

๑. เป็นผู้จัดการ (Manager) ครู-อาจารย์จะเป็นผู้กำหนดบทบาทให้ผู้เรียนทุกคนได้มีส่วนร่วมทำกิจกรรม แบ่งกลุ่ม หรือจับคู่ เป็นผู้มอบหมายงานหน้าที่ความรับผิดชอบแก่ผู้เรียนทุกคน จัดการให้ทุกคนได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถความสนใจของตน

๒. เป็นผู้ร่วมทำกิจกรรม (An Active Participant) เข้าร่วมทำกิจกรรมในกลุ่มจริงพร้อมทั้งให้ความคิดและความเห็นหรือเชื่อมโยงประสบการณ์ส่วนตัวของผู้เรียนขณะทำกิจกรรม

๓. เป็นผู้ช่วยเหลือและแหล่งวิทยาการ (Helper and Resource) คอยให้คำตอบเมื่อผู้เรียนต้องการความช่วยเหลือทางวิชาการ เพราะการให้ข้อมูล หรือความรู้ในขณะที่ผู้เรียนต้องการจะช่วยทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

๔. เป็นผู้สนับสนุนและเสริมแรง (Supporter and Encourager) ช่วยสนับสนุนด้านสื่ออุปกรณ์ หรือให้คำแนะนำที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจเข้าร่วมกิจกรรมหรือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง

๕. เป็นผู้ติดตามตรวจสอบ (Monitor) คอยตรวจสอบงานที่ผู้เรียนผลิตขึ้นมาก่อนที่จะส่งต่อไปให้ผู้เรียนคนอื่นๆ โดยเฉพาะความถูกต้อง

ครูนั้นว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติเพราะครูมีหน้าที่ต้องพัฒนาคน พัฒนาความคิด พัฒนาความรู้ และพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมให้แก่เยาวชนของชาติ ดังนั้นจึงได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของครูไว้ดังนี้

๑. ครูจะต้องเป็นนักวิจัย

๒. ครูต้องเป็นนักวิเคราะห์

๓. ครูต้องเป็นนักวิจารณ์ทั้งปัญหาของตนเอง

๔. ครูจะต้องมีความสามารถนำคุณค่าของบทเรียนมาเป็นตัวเชื่อมโยงผสมผสานให้เกิดการแก้ไข ปัญหาในสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการสอนที่ใช้กิจกรรมในการเรียนรู้ นั้น ครูผู้สอนควรคำนึงถึงองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยา ที่มีอิทธิพลต่อผู้เรียน คือ

๑. ครูควรใช้การบูรณาการ ซึ่งเป็นการนำกระบวนการที่ต่อเนื่อง ขั้นตอนการสำรวจ ประสบการณ์ การเรียนการสอนของผู้เรียน รวมไปถึงสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม จะทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง เป็นการบูรณาการความรู้ใหม่เข้ากับความรู้เดิม

๒. ครูควรจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจ และความถนัดของผู้เรียนแต่ละคน โดยมีความเชื่อว่าผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้ และพัฒนาดตนเองให้สูงสุดตามศักยภาพ

๓. ครูต้องคอยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ เมื่อผู้เรียนผ่านกระบวนการเรียนรู้ และผู้เรียนควรจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากความไม่รู้ เป็นรู้ และรู้จริง จากทำไม่ได้ ทำไม่เป็น เปลี่ยนมาเป็นทำได้ ทำเป็น จากไม่ชอบเปลี่ยนมาเป็นชอบ

๔. ครูต้องยึดหลักว่า การจัดการเรียนการสอนที่ดีจะต้องมีกิจกรรมที่สามารถพัฒนาศักยภาพทุกด้านคือ ร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม ครูต้องมองผู้เรียนว่ามีภูมิรู้ และภูมิธรรมอยู่ในระดับหนึ่ง ครูจะต้องใช้หลักการของศาสตร์ที่สอนเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ให้เพียงวิธีการเรียนรู้โดยพยายามส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จากการปฏิบัติของตนเองให้มากที่สุด หรือที่เรียกว่าจากสมาธิ ปัญญา และการพิจารณาตน

๕. ครูต้องทบทวนบทบาทของตนเองเสมอว่าตนคือผู้ที่ให้อะไรแก่ศิษย์ของกัลยาณมิตร๗ ประการ คือ

- ๑) เป็นที่น่ารัก น่าพอใจ
- ๒) เป็นที่น่าเคารพ
- ๓) เป็นที่น่ายกย่อง
- ๔) เป็นนักพูด
- ๕) เป็นผู้อดทนต่อถ้อยคำ
- ๖) เป็นผู้พูดถ้อยคำลึกซึ้งได้
- ๗) ไม่ชักนำในอวิชชา

๖. ครูต้องพร้อมให้ความรัก และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์แก่ศิษย์ ครูต้องเปลี่ยนแปลงหน้าที่จากผู้สอนเป็นผู้ที่ออกแบบการเรียนการสอน ให้เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่อัจฉริยภาพ ทั้ง ๗ ด้านของแต่ละคน

๗. การจัดการเรียนการสอนหรือการจัดการเรียนรู้ ครูต้องเน้นให้ความสำคัญกับผู้เรียนควบคู่ไป ตามธรรมชาติของวิชา ครูต้องรู้ใจศิษย์ทั้งหลักการ วิธีการ และคุณธรรมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของวิชา

๘. ครูควรจัดประสบการณ์และกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อใช้คุณธรรมนำความรู้และในการบูรณาการของการเรียนการสอนเข้าสู่ผู้เรียน และทุกขั้นตอนในการจัดการเรียนการสอนของครู โดยถือว่าครูทุกคนมีหน้าที่ในการพัฒนาผู้เรียนให้ประพฤติตนตามหลักธรรมและการพัฒนาคนให้มีคุณค่าอันพึงประสงค์

กลยุทธ์ความเป็นกัลยาณมิตรของครู-อาจารย์ตามหลักพระพุทธศาสนา

ความเป็นกัลยาณมิตรของครู-อาจารย์ ถือว่า เป็นคุณสมบัติที่ดีของครู ประกอบด้วย

๑. **ปิโย น่ารัก** คือความใจดี มีเมตตากรุณา ใส่ใจในประโยชน์ของศิษย์ เข้าอก เข้าใจ สร้างความรู้สึกเป็นกันเอง ชวนใจให้ศิษย์อยากเข้าไปปรึกษา ไต่ถาม

๒. **ครุ น่าเคารพ** คือเป็นผู้หนักแน่น ยึดมั่นถือหลักการเป็นสำคัญและมีความประพฤติเหมาะสม ทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ มั่นใจ เป็นที่พึ่งได้และปลอดภัย

๓. **ภาวนีโย น่ายกย่อง** ในฐานะที่เป็นครูที่บุคคลที่ทรงคุณ คือ ความรู้ และทรงภูมิปัญญาอย่างแท้จริง

๔. **วัตตา รู้จักพูดให้เหตุผล** คือมีความรู้จริง มีจิตวิทยาในการพูด รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไร อย่างไร คอยให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดีได้

๕. **วจนฺทโม อดทนต่อถ้อยคำ** คือ พร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษาซักถาม แม้ถูกจิกตลอดจนคำล่วงเกิน และคำตักเตือนวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ อดทนฟังได้ไม่เสียอารมณ์

๖. คัมภีร์ญจ กถ์ กัตตา แฉลงเรื่องล้ำลึกได้ คือ กล่าวชี้แจงเรื่องต่าง ๆ ที่ยุ่งยากซับซ้อน ลึกซึ้งให้เข้าใจได้ และสอนศิษย์ให้ได้เรียนรู้เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป

๗. โน จณฺหาเน นิโยชเย ไม่ชักจูงเข้าไปในทางที่เสื่อมเสีย หรือเรื่องเหลวไหลไม่สมควร

คุณสมบัติทั้ง ๗ ประการนี้ ข้าพเจ้าถือว่าเป็นคุณสมบัติที่ดีของครู การเป็นครูนั้นไม่ใช่ใคร ๆ ก็เป็นครูกันได้ เพราะครูที่ดีนั้นต้องมีความเสียสละ และต้องมีความอดทนเป็นอย่างสูง ไม่ใช่ว่ามีแต่ในประกาศนียบัตร แล้วทุกคนก็เป็นครูได้ ครูที่ดีนั้นจะต้องเป็นครูด้วยจิตวิญญาณแห่งความเสียสละ³

นอกจากกัลยาณมิตร ซึ่งเป็นหลักธรรมสำคัญของผู้เป็นครูอาจารย์พึงยึดถือแล้ว

ยังมีธรรมะอื่นๆ ที่พระพุทธองค์ทรงสั่งสอนไว้ สำหรับคุณสมบัติผู้สอนที่ดี หรือคุณลักษณะของครูที่ดี โดยครู อาจารย์ ควรยึดหลักธรรม ต่อไปนี้

๑. ธรรมเทศกธรรม ๕ ตั้งใจประสิทธิ์ความรู้ ได้แก่

- *อนุบุพพิกา* สอนให้มีขั้นตอนถูกลำดับความง่ายยากลุ่มลึก มีเหตุผลสัมพันธ์ต่อเนื่องกันโดยลำดับ
- *ปริยายทสฺสาวี* จับจุดสำคัญมาขยายให้เข้าใจเหตุผล คือ ชี้แจงยกเหตุผลมาแสดงให้เข้าใจในแต่ละแง่ แต่ละประเด็น

- *อนุทยตา* ตั้งจิตเมตตาสอนด้วยความปรารถนาดี คือ สอนเขาด้วยจิตเมตตา เพื่อมุ่งประโยชน์แก่ผู้รับคำสอน

- *อนามิสันดร* ไม่มีจิตเพ่งเล็งมุ่งเห็นแก่อามิส คือ สอนเขามีใจมุ่งที่ตนจะได้ลาภสินจ้างหรือผลประโยชน์ตอบแทน

- *อนุปหัจจ* วางจิตตรงไม่กระทบตนและผู้อื่น คือ สอนตามหลักเนื้อหาไม่ยกตนข่ม ไม่เสียตีสื่อผู้อื่น

๒. ลีลาของนักสอน ๔ ครูอาจารย์ที่สามารถมีลีลาของนักสอนที่ดีดังนี้

- *สันทสฺสนา* ชี้ให้ชัด คือ จะสอนอะไร ก็ชี้แจงเหตุผล แยกแยะอธิบายให้ผู้ฟังเข้าใจแจ่มแจ้ง

- *สมาทปนา* ชวนให้ปฏิบัติ คือ สิ่งใดควรทำก็บรรยายให้มองเห็นความสำคัญและซาบซึ้งในคุณค่าเห็นสมจริง จนผู้ฟังยอมรับ อยากลงมือทำหรือนำไปปฏิบัติ

- *สมุตเตชนา* เร้าให้กล้า คือ ปลุกใจให้คึกคัก เกิดความกระตือรือร้นมีกำลังใจ แข็งขัน มั่นใจที่จะทำให้สำเร็จ ไม่กลัวเหน็ดเหนื่อย หรือความยากลำบาก

- *สัมปหังสนา* ปลุกให้ร่าเริง คือ ทำบรรยากาศให้สนุก สดชื่น แจ่มใสเบิกบานใจให้ผู้ฟังชุ่มชื่นมีความหวัง มองเห็นผลดี และทางสำเร็จ

๓. มีหลักการตรวจสอบ ๓ ครูอาจารย์อาจตรวจสอบตนเอง ด้วยลักษณะการสอนของพระบรมครู ๓ ประการ คือ

- *สอนด้วยความรู้จริง* คือ รู้จริงทำได้จริงจึงสอนเขา

- *สอนอย่างมีเหตุผล* คือ ให้เขาพิจารณา เข้าใจแจ้งด้วยปัญญาของเขาเอง

³ พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), *ครูที่ดีต้องมีธรรมะ*, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๔๐, หน้า ๒.

- **สอนให้ได้ผลจริง** คือ ให้สำเร็จความมุ่งหมายของเรื่องที่สอนนั้นๆ เช่น

ให้เข้าใจจริง เห็นความจริง ทำได้จริง นำไปปฏิบัติได้ผลจริง เป็นต้น

ความเป็นมืออาชีพของครูครุที่จะต้องยึดถือและปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์กับมาตรฐานของวิชาชีพครู ซึ่งมีความสำคัญและความจำเป็นต่อครูทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากกระแสแห่งโลกาภิวัตน์ ทำให้มีความจำเป็นที่บุคคลจักต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทุกระดับ ให้มีความสำนึกต่อบทบาทและภารกิจต่างๆ ที่มีต่อสังคมมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ และ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ พร้อมทั้งกฎระเบียบข้อบังคับและกติกาทิศทางสังคมแห่งยุคประชาธิปไตย เป็นสิ่งบ่งบอกว่าต่อไปนี้ สังคมองค์การ หน่วยงาน และหน่วยปฏิบัติต่าง ๆ มีความต้องการ “**ครูมืออาชีพ**” มิใช่เพียงแต่มี “**อาชีพครู**” เกิดขึ้นเท่านั้น “**ครูมืออาชีพ**” จะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานในตน ๓ ประการ ต่อไปนี้ คือ

๑. ครูต้องมี **ฉันทะ** ต่ออาชีพครู เป็นพื้นฐาน

๒. ครูต้องมีความเมตตา ต่อเด็กและบุคคลรอบข้างเป็นพื้นฐาน

๓. ครูต้องมีความเป็น **กัลยาณมิตร** พร้อมเสมอที่จะช่วยเหลือผู้อื่นเป็นพื้นฐาน

ครู-อาจารย์ นอกจากจะมีคุณสมบัติของความเป็นครู-อาจารย์และมีคุณธรรมแล้วจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนนักศึกษาในฐานะทักษิณบุคลและปูชนียบุคล ด้วยการอนุเคราะห์ศิษย์ ๕ สถาน ดังนี้

๑. **แนะนำดี** ได้แก่ ทั้งแนะนำในสิ่งที่ดีงามที่เป็นประโยชน์ที่เป็นเรื่องสร้างสรรค์ นอกจากแนะนำ คือ การพร่ำสอนแล้ว ตัวครูอาจารย์เองต้องนำ คือ ทำตัวเป็นแบบอย่างด้วย อย่าให้เป็นอย่างที่ว่า จงทำอย่างที่ดีสอน อย่าทำอย่างที่ดีนั้นทำ นอกจากวิชาการแล้ว ควรจะได้แนะนำในการที่จะดำรงชีวิตภายในภาคหน้าด้วย

๒. **ให้เรียนดี** ได้แก่ สอนศิษย์ด้วยความตั้งใจ ไม่สอนแบบสุกเอาเผากิน แบบถึงชั่วโมงก็ไปสอนมิได้เตรียมการสอน วิชาอะไรควรรู้ก็ต้องให้รู้ ควรจะจำต้องให้จำ ควรจะให้เข้าใจทดลองลงมือปฏิบัติ ควรให้ศิษย์ได้เรียนดี ได้รู้ดี ทำการงานได้ดี หรืออย่างที่ว่า เรียนให้รู้ดูให้จำ ทำให้ได้ และใช้ให้เป็น

๓. **บอกศิลปวิทยาให้สิ้นเชิง** ไม่ปิดบังอำพราง ได้แก่ ครู-อาจารย์ผู้สอนวิชาใดก็ต้องสอนให้ครบตามแผนการสอนของเนื้อหาวิชานั้นๆ ไม่ปิดบังหรือขังไว้เพราะกลัวว่าศิษย์จะรู้ทันหรือเพราะต้องการจะขายข้อลึกลับในโอกาสต่อไปหรือไม่ใช้ในลักษณะที่ว่าแจก sheets ปิด course เพราะสอนไม่ทัน เนื่องจากเวลาสอนไม่สอนแต่ไปทำธุรกิจอย่างอื่น

๔. **ยกย่องให้ปรากฏในเพื่อนฝูง** ได้แก่ จัดให้มีการประกาศหรือมอบเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติความรู้ความสามารถหรือคุณงามความดีของศิษย์ในเป็นที่ประจักษ์แก่เพื่อนฝูงหรือแก่สังคม เพื่อจะได้เป็นตัวอย่างที่ดี และเป็นการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจแก่ศิษย์ในการที่จะมีฉันทะและอุตสาหะที่จะทำความดียิ่งๆ ขึ้นไป ทั้งเป็นการกระตุ้นให้ศิษย์คนอื่นๆ อยากที่จะได้รับการยกย่องเช่นนั้นด้วย

๕. ทำการป้องกันในทิศทั้งปวง ได้แก่ ป้องกันศิษย์ของตนมิให้เสื่อมเสีย ทั้งป้องกันชื่อเสียงและความปลอดภัย โดยฝากฝังกับผู้หลักผู้ใหญ่ในถิ่นที่ศิษย์อาศัยอยู่ หรือในถิ่นที่ศิษย์จะเดินทางไป หรือฝากฝังกับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่ศิษย์ทำงาน ทั้งนี้ จะได้รับความไว้วางใจ การต้อนรับและความเอาใจใส่เป็นอย่างดี เพราะเป็นศิษย์มีครูอาจารย์นั่นเอง

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า บุคคลที่จะเป็นครูได้นั้นควรคำนึงถึงคุณสมบัติของตนเองก่อนที่จะไปสอนคนอื่น เพราะถ้าหากไม่ตรวจสอบตนเองก่อนแล้วจะไปสอนคนอื่นได้อย่างไรพระพุทธเจ้าทรงเป็นครูผู้สอนศิษย์พระองค์แรกในพระพุทธศาสนา จะเห็นได้ว่าพระพุทธเจ้าทรงเป็นบรมครูชั้นยอดพระองค์หนึ่ง โดยพระองค์มีคุณสมบัติของความเป็นครูโดยตรง ๒ ประการ คือ “อนุตตโร ปุริสทมมสารถิ” ทรงเป็นสารถิผู้ฝึกคนที่ไม่มิผู้เทียมเท่า และ “สตถา เทวมนุสฺसानิ” เป็นครูของเทวดาและมนุษย์ทั้งหลาย ดังนั้นบุคคลที่จะเป็นครูอาจารย์จึงควรถือเอาพระพุทธองค์เป็นแบบอย่างที่ดี เพราะถือว่าพระพุทธองค์ทรงเป็นบรมครูของครูทั้งหลาย

สรุป

ความเป็นกัลยาณมิตร เป็นเพียงผู้ชี้ทางหรืออำนวยความสะดวกในการช่วยให้ผู้เรียนหรือผู้รับการศึกษาบรมดำเนินเข้าสู่ปัญญา ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีที่ผู้สอนจะทำได้ กล่าวคือ ตั้งใจช่วยเหลือ พยายามสรรหากุศโลบาย และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะมาช่วยผู้เรียนให้เข้าถึงปัญญาอย่างได้ผลดีที่สุดการศึกษานั้น ไม่ว่าจะเป็นในระบบใดรูปแบบใด จำเป็นจะต้องมีผู้กำหนดทิศทางของการเรียนการสอนให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ ซึ่งได้แก่ “ครู-อาจารย์” ครู-อาจารย์จึงเป็นกัลยาณมิตร เป็นมิตรที่ดี เป็นมิตรที่แนะนำประโยชน์ ดังหน้าที่ที่ปรากฏในทิศเบื้องขวา คือ การอนุเคราะห์ศิษย์ด้วยการแนะนำฝึกอบรมให้ลูกศิษย์เป็นคนดี มีวิชาความรู้ เกิดความเข้าใจชัดเจน ทั้งในเรื่องคุณธรรมและวิชาชีพ เพื่อที่จะนำความรู้นั้นไปใช้ในการดำรงชีวิตได้จริง ไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ใด และยังส่งเสริมยกย่องความดี ความสามารถของลูกศิษย์ให้ปรากฏในสังคมสืบไป.

บรรณานุกรม

- นภดล เจนอักษร. **วิธีสอนของพระพุทธเจ้า**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๒๖.
- พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตโต) . **รุ่งอรุณของการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๑๓.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). **ธรรมนุญชีvit**. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธมมจิตโต). **ครูที่ดีต้องมีธรรมะ**. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๐.
- พุทธทาสภิกขุ. **การศึกษาคืออะไร**. กรุงเทพมหานคร : กรมการศาสนา, ๒๕๒๑.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.
- ยนต์ ชุ่มจิต. **ความเป็นครู**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๕๐.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. **ครูมีอาชีพ : สิ่งจำเป็นที่ควรมีและควรเป็น**. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ๒๕๕๓.

การบริหารบุคลากรบูรณาการกับหลักพรหมวิหาร ๔

Personnel management integrated with the principle of blessedness 4.

พระดารา อคฺคณฺญาโณ (ถาจ)¹

บทคัดย่อ

การบริหารบุคลากรในสถานศึกษาจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารเพราะความสำเร็จของงานย่อมขึ้นอยู่กับคน ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้กระทำไม่ว่าจะเป็นสิ่งก่อสร้างอาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ ถึงแม้จะมีเงินอยู่อย่างสมบูรณ์สักเพียงใดจะไม่มีคามหมายถ้าคนที่ใช้สิ่งเหล่านั้นไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีทักษะ และวิสัยทัศน์พอจะใช้ ตลอดจนถ้าหากว่าบุคคลขาดขวัญและกำลังใจ ก็จะทำให้ความร่วมมือ การที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเก่งเพียงใด จะเป็นผู้นำแบบใด หรือสามารถใช้หลักจิตใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ได้ดีมากน้อยเพียงใดก็ตาม สิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับ บัญชาจะขาดเสียมิได้เลยก็คือ คุณธรรมในบรรดาหลักธรรมต่างๆ พรหมวิหาร ๔ หากผู้ บริหารรู้จักประยุกต์มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน ผู้บริหารย่อมเป็นศูนย์รวมใจ รวมงาน และสามารถจัดการให้งานในการปฏิบัติหน้าที่ลุล่วงไปด้วยดี

คำสำคัญ : การบริหารบุคลากร, สถานศึกษา, หลักพรหมวิหาร ๔

Abstract

Virtue is one of the principles of Buddhism that teaches to practice or regulate the human mind to live with society in the present world. By expressing love. The desire for all people to be happy and to have a pity heart. Help others All animals are free from suffering. To the heart I'm happy with the people he has good. I do not know what to do, but I do not know how to do it. Expression to the subordinate. To have a benevolent sense of selfishness, a teacher. Colleagues and communities. As well as the management of people with fairness. Lay the system and how to punish you. Awarded with fairness.

Keywords: Personnel Management, Educational Institutions, Principle 4

1 นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานอันสำคัญยิ่งในการสร้างความมั่นคง และความเจริญก้าวหน้า ของชาติ ถ้าการจัดการศึกษาของชาติมีคุณภาพก็หมายถึง ประชาชนในชาติมีคุณภาพตามไปด้วยดังนั้น สถานศึกษาจึงนับว่าเป็นสถาบันที่มีความสำคัญยิ่ง สถานศึกษาเป็นสถาบันที่นำนโยบายด้านการศึกษา ไปสู่การปฏิบัติ จะเกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสำคัญ ภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษานั้นก็คือการบริหารบุคลากร เพราะภารกิจหลักของผู้บริหาร คือ การประสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลฝ่ายงานต่างๆ ในสถานศึกษาให้เกิดการทำงานร่วมกัน ช่วยกันนำพาสถานศึกษาไปสู่เป้าหมาย ซึ่งบุคลากรเปรียบเสมือนฟันเฟืองขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้นการบริหารบุคลากรในสถานศึกษาต้องถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะสถานศึกษามียุทธศาสตร์ประกอบอยู่ ๒ ประการ คือ คนและงาน นั้นหมายความว่า การบริหารคนอย่างไรว่าจะได้ถึงความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คนถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะคนเป็นผู้กระทำให้เกิดปัจจัยอื่นๆ โดยเฉพาะงาน คนเป็นผู้ทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย

การบริหารบุคลากรในสถานศึกษาจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารเพราะความสำเร็จของงานย่อมขึ้นอยู่กับคน ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้กระทำไม่ว่าจะเป็นสิ่งก่อสร้างอาคารสถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ ถึงแม้จะมีเงินอยู่อย่างสมบูรณ์สักเพียงใดจะไม่มี ความหมายถ้าคนที่ใช้สิ่งเหล่านั้นไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีทักษะ และวิสัยทัศน์พอจะที่ใช้ ตลอดจนถ้า หากว่าบุคคลขาดขวัญและกำลังใจ ก็จะทำให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างไม่มีเต็มใจไม่เต็มเวลา (พนอม แก้วกำเนิด, ๒๕๓๘: ๑๑)

เมื่อพิจารณาแล้วทุกแง่มุมก็จะเห็นเป็นประจักษ์ได้ว่าการบริหารงานบุคลากรในสถาน ศึกษา ถือเป็นส่วนสำคัญของการบริหาร (สมพงษ์ อยู่มาก, ๒๕๓๘: ๒) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการบริหารงานบุคลากรในสถานศึกษาเป็นหัวใจสำคัญยิ่ง ในการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานบุคลากรในสถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจะสำเร็จตามเป้าหมายจะได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลในสถานศึกษาทุกคนที่เกี่ยวข้อง ถ้าหากการบริหารงานบุคลากรไม่ดี บกพร่อง แล้วจะทำให้สถานศึกษา มีความเจริญก้าวหน้าไปอย่างยากลำบาก การจัดการศึกษาจะไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร (ปถวัลย์ ทองมี, ๒๕๓๙ :๑๔) จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานบุคลากรตามหลักพรหมวิหาร ๔

ผู้วิจัยหวังว่าก่อให้เกิดประโยชน์ ดังต่อไปนี้ ๑) ทำให้ทราบการบริหารบุคลากรตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษา ๒) ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบการบริหารบุคลากรตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษา ๓) ทำให้ทราบปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารบุคลากรตามหลักพรหมวิหาร ๔ ของผู้บริหารสถานศึกษา ๔ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการบริหารบุคลากร โดยการประยุกต์หลักพรหมวิหาร ๔ มาใช้ในการดำเนินงานของผู้บริหารสถานศึกษา

๑. ความหมายของการบริหารบุคลากร

การบริหารบุคลากรเป็นศัพท์ทางวิชาการที่ได้บัญญัติขึ้นโดยแปลความหมายจากภาษาอังกฤษว่า Personnel Administration Personnel Management, Labor Relations, Industrial Relations และ Manpower Management สำหรับในภาษาไทยจะใช้ศัพท์ที่แตกต่างกันออกไป เช่นการจัดการบุคลากร การจัดฝ่ายบุคคล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทรัพยากรบุคคล การจัดเจ้าหน้าที่ การบริหารเจ้าหน้าที่ การบริหารบุคลากร หรือการบริหารงานบุคคล ซึ่งความหมายของการบริหารงานบุคลากรว่าเป็นกระบวนการทางการบริหารที่จะสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงานให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ (นงนุช วงษ์สุวรรณ, ๒๕๔๖:๖ การปฏิบัติการเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือตัวเจ้าหน้าที่ ในองค์การใดองค์การหนึ่งนับตั้งแต่การสรรหาคนเข้าทำงาน การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การโอน การโยกย้ายการฝึกอบรม การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน การปกครองบังคับบัญชา การดำเนินการทางวินัย การให้พ้นจากงานและการจ่ายบำเหน็จบำนาญเมื่อออกจากงานไปแล้ว” และอธิบายเพิ่มเติมว่า การบริหารงานบุคคลในภาษาอังกฤษมีคำใช้อยู่หลายคำเช่น Personnel Administration, Personnel Management, Manpower Management, และ Public Personnel Administration เป็นต้น แต่ความหมายก็ไม่แตกต่างกัน บางคำได้เน้นถึงตัวบุคคลที่อยู่ในองค์การใดองค์การหนึ่งเท่านั้น ถ้าต้องการจะให้หมายถึงข้าราชการก็มักใช้คำว่า Public Personnel Administration หรือถ้าหมายถึงธุรกิจเอกชนก็ใช้คำว่า Business Personnel Management เป็นต้น (เกรียงศักดิ์ เชี่ยวยิ่ง, ๒๕๔๒:๖) เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการวางแผน การวางแผน การวางแผนและข้อบังคับเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานทั้งนี้เพื่อให้ได้มาได้ใช้ ประโยชน์และบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและมีปริมาณเพียงพอเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ กระบวนการที่ว่านี้ จึงรวมหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมดนับตั้งแต่การสรรหาบุคคลเข้าปฏิบัติงาน จนกระทั่งออกจากงาน (วิโรจน์ สารรัตนะ, ๒๕๔๒:๘๑)

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารทรัพยากรคน เพื่อให้คนมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความรักและหวงแหนองค์กร และส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

๒. ความสำคัญของการบริหารบุคลากร

การบริหารบุคลากรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่สามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งก็คือความเจริญเติบโตขององค์กรนั่นเองมีนักการศึกษาหลายท่านอธิบาย

ความสำคัญของการบริหารบุคลากร คือ การบริหารงานบุคคลมีความสำคัญที่สุด ในการบริหารองค์การ กล่าวคือ เป็นกระบวนการบริหารที่มีขอบข่ายกว้างขวาง ครอบคลุม ตั้งแต่การแสวงหา การเลือกคนเข้าสู่หน่วยงานจนกระทั่งพ้นจากการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการ ที่เกี่ยวเนื่องกันเป็นลูกโซ่ตั้งแต่การวางแผนการกำหนดแผนและความต้อง การด้านบุคลากร การสรรหา การเลือกสรร การพัฒนา การ

กำหนดสวัสดิการและการเกื้อกูล การประเมินผล การปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การโอนการย้าย และการพ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร (พยอม วงศ์สารศรี, ๒๕๔๘: ๓)

สรุปได้ว่า การบริหารบุคลากรในสถานศึกษามีความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้สถานศึกษาดำเนินภารกิจบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ความสำเร็จต่าง ๆ เกิดขึ้นได้ก็เพราะบุคคลในสถานศึกษาเป็นสำคัญ บุคคลที่ทำให้เกิดปัจจัยต่างๆ นับตั้งแต่เงิน วัสดุ ครุภัณฑ์ และการจัดการ เนื่องจากคนเป็นสิ่งมีชีวิต มีความคิดและพื้นฐาน ที่แตกต่างกัน เมื่อคนมีคุณภาพ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลถึงความสำเร็จในการบริหารงานด้านอื่นๆ และส่งผลต่อความสำเร็จ ขององค์กร

๓. ขอบข่ายการบริหารบุคลากร

ขอบข่ายของการบริหารบุคลากรประกอบไปด้วย การกำหนดนโยบายงานบุคคล การวางแผนงานบุคคล การสรรหาบุคคล การคัดเลือก การศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานและชุมชนสัมพันธ์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดการสื่อสารภายใน การอุทธรณ์และร้องทุกข์ การรักษาวินัย ตลอดจนการออกจางานหรือออกจากราชการ (กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๔๖: ๕๑) การบริหารบุคลากรมี ๔ ลักษณะคือ การให้ได้มา การทำนุบำรุงและรักษา การพัฒนาและการให้พ้นจากงาน แต่ถ้าพิจารณาให้ละเอียดจะมี ๒๒ ลักษณะ คือ ๑) การวางนโยบายและการออกระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับตัวบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของโรงเรียน ๒) การวางแผนเกี่ยวกับกรจัดทำล้งคน และการมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่บุคลากร เพื่อให้ทำงานได้สะดวกตามแผนงานที่วางไว้ ๓) กรวางโครงการของงานต่างๆ ให้บุคลากรปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ ๔) การกำหนดคุณสมบัติและหน้าที่ซึ่งควรมอบให้แก่ผู้ปฏิบัติที่มารับตำแหน่ง ๕) การจัดลำดับบังคับบัญชางานและตำแหน่งภายในโรงเรียน ๖) การดำเนินการเกี่ยวกับอัตราเงินเดือนและค่าจ้าง ๗) การแสวงหาคนเข้าทำงาน การคัดเลือก และการสอบคัดเลือก ๘) การบรรจุแต่งตั้ง ๙) การปฐมนิเทศครูใหม่หรือรับโอนย้ายมาใหม่ และการทดลองปฏิบัติงานของครู ๑๐) การรวบรวมทะเบียนประวัติ ตลอดจนผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ ๑๑) การโอนและการย้าย ๑๒) การฝึกอบรมในระหว่างปฏิบัติงาน ๑๓) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ ๑๔) การพิจารณาความดีความชอบ ๑๕) การเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือการให้สิ่งตอบแทนความดีความชอบอย่างอื่น ๑๖) การรักษาสุขภาพพลานามัย และการให้ความปลอดภัยในการทำงาน ๑๗) การจัดสวัสดิการ ๑๘) การปกครองบังคับบัญชา ๑๙) การรักษาวินัย ๒๐) การให้พ้นจากงาน ๒๑) การให้บำเหน็จบำนาญหรือสิ่งตอบแทนอย่างอื่น เมื่อพ้นจากงานตามวาระ ๒๒) การวิจัยค้นคว้าเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบุคลากร (ภิญญู สาธร, ๒๕๑๙: ๑๕๗-๑๕๘)

สรุปได้ว่า การบริหารบุคลากรในสถานศึกษามีความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้สถานศึกษาดำเนินภารกิจบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ความสำเร็จต่าง ๆ เกิดขึ้นได้ก็เพราะบุคคลในสถานศึกษาเป็นสำคัญ บุคคลที่ทำให้เกิดปัจจัยต่างๆ นับตั้งแต่เงิน วัสดุ ครุภัณฑ์ และการจัดการ เนื่องจากคนเป็นสิ่งมีชีวิต มีความคิดและพื้นฐาน ที่แตกต่างกัน เมื่อคนมีคุณภาพ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลถึงความสำเร็จในการบริหารงานด้านอื่นๆ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

๔. ความหมายและความสำคัญของหลักพรหมวิหาร ๔

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), (๒๕๕๑: ๑๖๑) กล่าวว่า พรหมวิหารธรรม หมายถึง คุณธรรมสำหรับผู้ใหญ่ นักปกครองหรือผู้บริหาร ๔ ประการ ได้แก่ ๑) เมตตา คือ ความรักปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์ทั่วหน้า ๒) กรุณา คือ ความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันที่จะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ ๓) มุทิตา คือ ความยินดีในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีใจผ่องใสบันเทิงประกอบด้วยความอาการชื่นบานอยู่เสมอต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุขเจริญงอกงามยิ่งขึ้นไป ๔) อุเบกขา คือ ความวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณากรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้วอันควรได้รับทั้งผลดีและชั่วสมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดูในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ

พรหมวิหาร ๔ เป็นธรรมหมวดหนึ่งในพระพุทธศาสนา มีความหมายหลายนัย คือพระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช , ๒๕๔๑: ๘-๙)

๑) เป็นธรรมเครื่องอยู่ของพรหม เครื่องอยู่อย่างพรหมและทำให้พรหมเสมอด้วยพรหมโดยมุ่งประเด็นที่ว่า เมื่อผู้บำเพ็ญสมาธิ เจริญเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขาแล้ว ย่อมส่งผลให้บรรลุฌานได้ตามลำดับ

๒) เป็นธรรมเครื่องอยู่ของผู้ประเสริฐธรรมประจำใจอันประเสริฐหลักความประพฤติที่ประเสริฐ เมื่อมีธรรม ๔ ประการนี้ประจำใจ ย่อมมีความรักสรรพสัตว์ ปรารถนาช่วยสรรพสัตว์ที่ประสบทุกข์ให้พ้นทุกข์ ไม่ริษยาในความได้ดีมีสุขของสรรพสัตว์และวางใจเป็นกลางได้เมื่อช่วยสรรพสัตว์นั้นๆไม่สำเร็จ

๓) เป็นธรรมเครื่องอยู่ของผู้เป็นใหญ่ คือ ผู้นำหรือผู้ปกครอง โดยมุ่งให้ผู้นำหรือผู้ปกครองมีความรักความปรารถนาดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพื้นฐานช่วยเหลือเขาเมื่อเขาประสบทุกข์ ยินดีด้วยเมื่อเขาประสบความสำเร็จ และวางใจเป็นกลางไม่ตกอยู่ในอคติ พรหมวิหาร ๔ เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า อัปปมัญญา ๔ เพราะมุ่งประเด็นที่ว่า แผ่ไปไม่จำกัดในมนุษย์และสัตว์ทั้งหลาย เป็นพรหมวิหารของพระอริยะ

๕. องค์ประกอบของหลักพรหมวิหาร ๔

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช (เจริญ สุวฑฺฒโน) (๒๕๓๙: ๔๓-๔๕) ทรงเรียบเรียงหนังสือชุดรวมธรรมะ ตอนที่ว่าด้วยพรหมวิหาร ๔ สามารถสรุปความได้ว่า พรหมวิหาร ๔ เป็นคุณธรรมสำหรับเป็นที่อยู่ของจิตใจแห่งพรหม คือผู้ใหญ่หรือผู้ประเสริฐ เป็นธรรมเป็นที่อยู่ซึ่งมีทั้งความดีและความสุข โดยให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้ดังนี้ ขั้นแรกให้ปฏิบัติด้วยจิตคิดเกื้อกูลแผ่ออกไปในสัตว์บุคคลทั้งหลาย คือ เมตตาซึ่งมีอาการเป็นความคิดเกื้อกูล ต่อจากนั้นเมื่อได้เห็นหรือได้ยินหรือได้คิดว่าเขามีความทุกข์เดือดร้อนก็ปฏิบัติช่วยบำบัดทุกข์ให้ คือ กรุณาซึ่งมีอาการช่วยบำบัดทุกข์ จากนั้นครั้งใดเห็นเขามีสุขไม่ทุกข์ ก็พลอยยินดีบันเทิงใจ คือ มุทิตาซึ่งมีอาการพลอยยินดี และเมื่อไม่มีกิจที่ควรจะทำต่อไป ก็อุเบกขา คือ อยู่นิ่งเฉยๆ

พระเทพโศภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) (๒๕๓๙: ๔๓-๔๕) ได้กล่าวถึงพรหมวิหาร ๔ ซึ่งสามารถสรุปความได้ว่านักบริหารต้องมีพรหมวิหารธรรม คือธรรมสำหรับผู้ใหญ่ ๔ ประการ เพราะเมตตาจำทำให้หนัก

บริหารรู้จักมองแง่ดีของเพื่อนร่วมงานและจดจำไว้เพื่อจะได้ใช้คนให้เหมาะสมกับลักษณะที่ดีของเขา กรุณาจะทำให้ผู้บริหารเปิดใจกว้างรับฟังปัญหาของคนอื่น มุทิตาทำให้นับบริหารส่งเสริมให้คนทำงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถจนได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและอุเบกขาจะทำให้ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการให้รางวัลและโทษ โดยรู้เท่าทันคนร่วมงานทุกคน

ปัญญานันทภิกขุ (ปิ่น ปญฺญานนฺโท) (๒๕๔๑ : ๑๘๘) กล่าวถึง พรหมวิหารว่า เป็นหลักใจ ได้แก่ ผู้ใหญ่ที่ดีย่อมดำรงตนมั่นคงอยู่ในพรหมวิหาร ๔ ประการเป็นประจำในผู้น้อยเป็นนิจ คือมีเมตตารักใคร่ปรารถนาให้ผู้น้อยได้รับความร่มเย็นเป็นสุขโดยทั่วกัน ๑ กรุณาสงสารช่วยเหลือผู้ที่น้อยที่ทุกข์ยากจนเต็มความสามารถ ๑ มุทิตา พลอยยินดีที่มีความเจริญขึ้น แม้จะได้รับยกย่องดีกว่าตนก็ไม่คิดริษยา ๑ อุเบกขา วางตนเฉยๆในเวลาที่เห็นผู้น้อยต้องได้รับโทษหรือรับความวิบัติที่ตนไม่สามารถจะช่วยให้ หรือตนช่วยแล้วแต่ไม่สำเร็จ ๑

(พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (๒๕๔๒ , :๓๗-๔๘) กล่าวการบริหารโดยมีหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ จะเป็นการบริหารที่มีคุณธรรมดำเนินการปกครองด้วยความเป็นธรรม ทำให้สังคมมีสุข คุณธรรม ๔ อย่างนี้ส่งเสริมการบริหารสนับสนุนการบริหารด้วยความเรียบร้อยสมประสงค์ ในการที่ผู้บริหารจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารจะต้องมีคุณธรรมในการประพฤติปฏิบัติด้วยเพื่อให้ผู้ตามเกิดความเลื่อมใสศรัทธาและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ด้วยดี ผู้บริหารถ้าปฏิบัติตนตามหลักของพรหมวิหาร ๔ จะเป็นผู้มีนิสัยอย่างนี้

๑. เป็นคนใจกว้างขวาง เยือกเย็น ไม่เป็นพิษเป็นภัยแก่ใคร

๒. บุคลิกน่านิยมนับถือ เป็นที่พึ่งของสังคม

๓. มีน้ำใจประเสริฐ เปี่ยมด้วยมนุษยธรรม มองโลกในแง่ดี ทำให้มีชื่อเสียงดีเด่น ชีวิตผาสุกในทุกที่ ด้วยหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ นี้ เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญต่อการบริหารมากโดยเฉพาะกับหัวหน้า ดังนั้นการที่หัวหน้าจะนำหลักธรรมนี้มาใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชามาพิจารณาสถานการณ์ที่จะนำหลักธรรมนี้มาใช้ ดังนี้

๑. เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ปกติ หัวหน้าควรมีเมตตา หมายถึง การให้ความรัก ความปรารถนาดี มีความปรารถนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสุข

๒. เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาตกต่ำกว่าเดิม ได้รับความเดือดร้อน เป็นทุกข์ หัวหน้า ต้องมีความกรุณา หมายถึง การมีความรู้สึกห่วงใย เมื่อเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความเดือดร้อนและหัวหน้ามีความต้องการที่จะช่วยให้บุคคลนั้นหมดทุกข์

๓. เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้น ประสบความสำเร็จ หัวหน้าควรมี มุทิตา หมายถึง มีความ ปิติยินดี กับความสุขของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย และคอยให้การสนับสนุนส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้น

๔. ในกรณีที่มีการรักษาความถูกต้อง ชอบทำตามหลักการและกฎเกณฑ์หัวหน้าควรมีอุเบกขา หมายถึง การที่วางใจเป็นกลาง แต่ยังคงอยู่ใกล้ ๆ กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ไม่เข้าไปก้าวก่ายเพื่อให้ความถูกต้องชอบธรรมนั้นยังคงอยู่ต่อไป

ดังนั้นการบริหารโดยใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ของผู้บริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐที่ดีนั้นจะส่งผลให้เกิดความประทับใจต่อผู้ร่วมงาน เกิดขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานอย่างดียิ่งอันจะนำไปสู่การทำงานให้เกิดผลสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้และดำเนินไปด้วยดี ดังนั้นเพื่อให้สามารถครองใจคนในการปฏิบัติงานใด ๆ ผู้บริหารจึงต้องมีทั้ง ความเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขาอย่างครบถ้วน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

พรหมวิหาร ๔ เป็นหลักธรรมอย่างหนึ่งในพุทธศาสนาที่นำมาปฏิบัติเพื่อความสงบสุขของสังคม เพราะเป็นธรรมเครื่องอบรมจิตใจให้สงบ พัฒนาให้ประเสริฐขึ้นซึ่งหลักธรรมดังกล่าวแบ่งออกเป็น ๔ ด้านคือ

๑. ด้านเมตตา คือ การแสดงออกถึง ความรัก ความปรารถนาดี ไม่ตรีจิต เป็นความคิดช่วยเหลือให้ทุกคนประสบแต่ประโยชน์และมีความสุขโดยทั่ว ๆ กัน อันเป็นความคิดที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในภาวะปกติ

๒. ด้านกรุณา คือ การแสดงออกถึงความสงสาร หมายถึง การคิดจะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความเดือดร้อนทั้งทางกายและใจในภาวะที่ได้รับความเดือดร้อนเป็นทุกข์และต้องการความช่วยเหลือโดยเป็นการช่วยเหลือที่ถูกต้อง ไม่เบียดเบียนใครรวมทั้งตนเอง

๓. ด้านมุทิตา คือ การแสดงออกถึง ความชื่นบาน เป็นความพลอยยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดี อันมีความคิดรู้สึกเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความก้าวหน้า มีความสุข อันเป็นความดีแท้ เช่น ได้ลาภยศมาโดยบริสุทธิ์ มิได้โกงหรือเบียดเบียนใคร รวมถึงดเว้นความริษยาอิจฉาผู้อื่นเพราะนึกเห็นแก่ตัว

๔. ด้านอุเบกขา คือ การแสดงออกถึง การวางใจเป็นกลาง โดยพิจารณาข้อเท็จจริงเมื่อตัดสินใจในเรื่องใดๆแล้ว ควรพิจารณาใคร่ครวญด้วยปัญญา มีเหตุผล ถูกต้องและเที่ยงธรรม อันเป็นการรักษาความถูกต้อง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์เพื่อผดุงไว้ซึ่งความถูกต้อง

การบริหารบุคลากรตามหลักพรหมวิหาร ๔

การใช้หลักพรหมวิหาร ๔ ต่อการบริหารงาน โดยผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้ พรหมวิหาร ๔ หมายถึง ธรรมประจำตนอันประเสริฐ อันเป็นหลักความพหุติที่ประเสริฐบริสุทธิ์เป็นธรรมเครื่องอย่างประเสริฐ ซึ่งเป็นหลักธรรมประจำใจเกี่ยวกับความพหุติเป็นธรรมที่ส่งเสริมในการปกครองมี ๔ องค์ประกอบดังนี้

๑. เมตตา แปลว่า ความรักใคร่ปรารถนาดีมีไม่ตรีจิต หมายถึง การคิดช่วยเหลือให้ทุกคนประสบแต่ประโยชน์และมีความสุขโดยทั่วหน้ากัน จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของเมตตา คือการฝึกอบรมจิตใจเป็นสำคัญ คือ ฝึกจิตใจให้มีความเยือกเย็น เมตตาต่อสรรพสัตว์ทั่วหน้า

๒. กรุณา แปลว่า ความสงสาร หมายถึง การคิดจะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ เดือดร้อนได้แก่ใจที่จะปลดปล่อยบำบัดทุกข์ ความเดือดร้อนของผู้อื่นและสัตว์ทั้งปวงในการปฏิบัติเกี่ยวกับกรุณา เริ่มจากปลูกฝังความสงสารให้กับผู้อื่น ได้รับความลำบากเกิดขึ้นในใจเมื่อมีความกรุณาในใจแล้ว การแสดงออกย่อมจะเกิดขึ้นตามแต่เหตุการณ์นั้นๆ เช่นการช่วยเหลือคนกำพร้าอนาถา ความกรุณาเป็นคุณธรรม

สำคัญ ที่จะทำให้นักเสียสละพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ได้รับความสุขคุณธรรมข้อนี้แสดงว่า ผู้ปฏิบัติจะต้องมีฐานคุณธรรมเมตตาสูงมาก

๓. มุทิตา แปลว่า ความชื่นบาน หมายถึง ความพลอยยินดีด้วยในเรื่องเห็นผู้อื่นได้ดี มุทิตานี้เป็น ธรรมของผู้มีลักษณะใจกว้างขวาง ยินดีต่อความดีของผู้อื่น นับได้ว่าเป็นการทำบุญ หรือความดีอย่างหนึ่ง นอกจากนี้ ยังหมายถึงในการสนับสนุน แก่ผู้สร้างสรรค์ประดิษฐ์สิ่งต่างๆ เพื่อประโยชน์ของสังคมด้วย

๔. อุเบกขา แปลว่าการวางใจเป็นกลาง โดยพิจารณาข้อเท็จจริง หมายถึงในการตัดสินใจในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ควรพิจารณาด้วยปัญญามีเหตุผลที่ถูกต้องและเที่ยงธรรม แล้วปฏิบัติลงด้วยความเยือกเย็นสุขุม รอบคอบสามารถดำรงมั่นรักษาความถูกต้อง หรือความยุติธรรมไว้ได้

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), (๒๕๔๒ : ๓๗-๔๘) กล่าวการบริหารโดยมีหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ จะเป็นการบริหารที่มีคุณธรรมดำเนินการปกครองด้วยความเป็นธรรม ทำให้สังคมมีสุข คุณธรรม ๔ อย่าง นี้ส่งเสริมการบริหารสนับสนุนการบริหารด้วยความเรียบร้อยสมประสงค์ ในการที่ผู้บริหารจะสามารถปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารจะต้องมีคุณธรรมในการประพฤติปฏิบัติด้วยเพื่อ ให้ผู้ตามเกิดความเลื่อมใสศรัทธาและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ด้วยดี

ผู้บริหารถ้าปฏิบัติตามหลักของพรหมวิหาร ๔ จะเป็นผู้ที่มีนิสัยอย่างนี้ ๑) เป็นคนใจกว้างขวาง เยือกเย็น ไม่เป็นพิษเป็นภัยแก่ใคร ๒) บุคลิกน่านิยมนับถือ เป็นที่พึ่งของสังคม ๓) มีน้ำใจประเสริฐ เปี่ยม ด้วยมนุษยธรรม มองโลกในแง่ดี ทำให้มีชื่อเสียงดีเด่น ชีวิตผาสุกในทุกที่

ด้วยหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ นี้ เป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญต่อการบริหารมากโดยเฉพาะกับหัวหน้า ดังนั้นการที่หัวหน้าจะนำหลักธรรมนี้มาใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชามาพิจารณาสถานการณ์ที่จะนำหลักธรรมนี้ มาใช้ ดังนี้

๑. เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ปกติ หัวหน้าควรมีเมตตา หมายถึง การให้ความรัก ความปรารถนาดี มี ความปรารถนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสุข

๒. เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาตกต่ำกว่าเดิม ได้รับความเดือดร้อน เป็นทุกข์ หัวหน้า ต้องมีความกรุณา หมายถึง การมีความรู้สึกหวั่นไหว เมื่อเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความเดือดร้อนและหัวหน้ามีความต้องการ ที่จะช่วยให้บุคคลนั้นหมดทุกข์

๓. เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้น ประสบความสำเร็จ หัวหน้าควรมี มุทิตา หมายถึง มีความ ปิติยินดี กับ ความสุขของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย และคอยให้การสนับสนุนส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้น

๔. ในกรณีที่มีการรักษาความถูกต้อง ชอบทำตามหลักการและกฎเกณฑ์หัวหน้าควรมีอุเบกขา หมายถึง การที่วางใจเป็นกลาง แต่ยังคงอยู่ใกล้ ๆ กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ไม่เข้าไปก้าวก่ายเพื่อให้ความถูกต้อง ชอบธรรมนั้นยังคงอยู่ต่อไป

ดังนั้น การบริหารโดยใช้หลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ของผู้บริหารงานมหาวิทยาลัยของรัฐที่ดีนั้นจะส่งผลให้เกิดความประทับใจต่อผู้ร่วมงาน เกิดขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานอย่างดียิ่งอันจะนำไปสู่

การทำงานให้เกิดผลสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้และดำเนินไปด้วยดี ดังนั้นเพื่อให้สามารถครองใจคนในการปฏิบัติงานใด ๆ ผู้บริหารจึงต้องมีทั้ง ความเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขาอย่างครบถ้วน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทสรุป

พรหมวิหาร เป็นหลักธรรมหนึ่งของพระพุทธศาสนาที่สอนให้ประพฤติปฏิบัติ หรือควบคุม กำกับทางจิตใจของมนุษย์ให้อยู่กับสังคมในโลกปัจจุบัน โดยการแสดงออกในด้านความรัก ความปรารถนาให้ทุกคนมีความสุขและให้มีจิตใจสงสาร คิดช่วยเหลือผู้อื่น รวมทั้งสัตว์ทั้งหลายให้พ้นทุกข์ รวมถึงดันจิตใจ พลอยยินดีกับคนที่เขาได้ดีมีความสุข รวมถึงอาการที่แสดงออกด้วยความเที่ยงตรง เที่ยงธรรม ไม่ลำเอียง ด้วยรักและซังใคร ทำดีได้ดี ทำชั่ว ได้ชั่ว ผู้ใดมีพรหมวิหาร ๔ ผู้นั้นย่อมมีจิตใจที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ ของตนเอง และผู้อื่นสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาควรแสดงออกต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ถึงการมีเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ก่อให้เกิดศรัทธาแก่ครู เพื่อนร่วมงานและชุมชน ตลอดจนการบริหารบุคคลด้วยความเป็นธรรม วางระบบและวิธีการให้คุณให้โทษ ให้รางวัลด้วยความเป็นธรรม

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, ๒๕๔๖.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์:มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๒.
- ถวัลย์ ทองมี. การบริหารงานบุคลากรภายนอกของโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถม ศึกษาจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต .บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙.
- ถวัลย์ ทองมี. การบริหารงานบุคลากรภายนอกของโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถม ศึกษาจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต . บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักท์, ๒๕๔๖.
- พนอม แก้วกำเนิด. หลักการครองตน ครองคน ครองงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : เจริญการพิมพ์, ๒๕๓๘.
- พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารงานบุคคล, กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๓๘.
- พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช). พระในบ้าน. กรุงเทพมหานคร : คณาจารย์การพิมพ์, ๒๕๔๑.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๖. กรุงเทพมหานคร : เอส.อาร์.พริ้นติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑.
- ภิญโญ สาธร. หลักบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช, ๒๕๑๙.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมศัพท์ศาสนาสาขาสากลอังกฤษ –ไทยฉบับบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด อรุณการพิมพ์, ๒๕๔๘.
- วิจิตร ศรีสอาน. การบริหารบุคลากรในโรงเรียน หน่วยที่ ๑-๘. กรุงเทพมหานคร :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๙.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ, ๒๕๔๒.
- สมพงษ์ อยู่มาก. แนวทางการบริหารงานบุคลากรในโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ครุสภาลาดพร้าว, ๒๕๓๘.

การบริการสาธารณะตามแนวทางพระพุทธศาสนา

Public Service Accordance Buddhist

พระครูอุดมจารุวรรณ (คำไล้ จารุโส)¹

บทคัดย่อ

การบริการสาธารณะตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ถือว่า เป็นให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่ต้องกรมหาชนแห่งหนึ่งของไทย หรือหน่วยงานในภาครัฐ ของระบบราชการไทยทั้งหลาย ย่อมจะต้องมีบางส่วนบางหน่วยงานที่ยังไม่สามารถสนองความต้องการของประชาชนที่ไปขอรับบริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้สมบูรณ์แบบ แต่หากได้มีการนำเอาหลักธรรมคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังสามารถนำหลักธรรมคำสอนในส่วนอื่นๆ นำมาประกอบประยุกต์ใช้ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน เพิ่มเติมอีกด้วย จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

Abstract

Public service principle in Buddhism are considered as serving the public good. Since that is the subject of a public organization, one of Thailand. And agencies in the public sector Thailand do Bureaucratic There will always be some, some agencies can't meet the needs of the public to obtain access to the complete satisfaction. If you have adopted the principles of the teachings of the Buddha are applied. Sangahavatthu four main object of the service will be effective in providing a wide range of public services can also be used in other doctrinal. Attributed applications to further promote it. Allows efficient in providing service to the public complete.

1 นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทนำ

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่จะกระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้ง การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล ที่ในแวดวงวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ได้มีการถกเถียงกับมาพอควรว่าแท้จริงนั้น บทบาทของการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐควรกว้างขวางมากเพียงใด

โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพ ในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๕ อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น (สมัยพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี) และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระ

ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

แนวความคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เมื่อพิจารณาถึงการให้บริการประชาชนขององค์กรขนาดใหญ่ เช่น กระทรวงสาธารณสุข สภานายความ เป็นต้น ซึ่งเป็นองค์กรมหาชนแห่งหนึ่งของไทย หรือหน่วยงานในภาครัฐ ของระบบราชการไทยทั้ง หลาย ย่อมจะต้องมีบางส่วนบางหน่วยงานที่ยังไม่สามารถสนองความต้องการของประชาชนที่ไปขอรับบริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้สมบูรณ์แบบ แต่หากได้มีการนำเอาหลักธรรมคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังสามารถนำหลักธรรมคำสอนในส่วนอื่นๆ นำมาประกอบประยุกต์ใช้ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน เพิ่มเติมอีกด้วย จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

หลักการบริการทั่วไป

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องกับหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้น ซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (product support service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่

๑) ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อ เมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

(๑) ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

- การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้ว และเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

- การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์จากสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

(๒) ประเภทของผู้รับบริการ สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

- จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ

ก) ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยนใจง่าย

ข) ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคล

อื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นกรกระทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้บริการเป็นไปตามปกติและเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

ค) ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการยกย่องให้เกียรติ การให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน

ง) ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรง่าย ๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบายต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่ง แต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก

- จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ

ก) ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price sensitive customer) จะใช้การพิจารณาจากราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด

ค) ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price quality customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผลเปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ

ง) ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality sensitive customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง

จ) ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price surrogate customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจ โดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

๒) ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภทได้แก่

(๑) ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

(๒) ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

(๓) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

(๔) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓) องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

(๑) นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

(๒) การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงาน

และพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

(๓) วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและระหว่างพนักงานด้วยกัน

(๔) รูปแบบการบริการ องค์กรต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ดีสอดคล้องกับนโยบายการบริการ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

(๕) คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔) ผลลัพธ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์กรจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลลัพธ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ 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) ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

(๑) สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออกที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ เป็นต้น

(๒) สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร การวางแผนผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประ ทับใจและ

เอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการ และยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ อีกด้วย

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น

(๑) ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ

(๒) กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้การนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

(๓) ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

งานบริการมีลักษณะสำคัญ ประกอบด้วย

ประการที่หนึ่ง ความไม่มีตัวตน/จับต้องไม่ได้ (Intangibility) ซึ่งแตกต่างจากสินค้าเชิงกายภาพต่างๆ ก่อนซื้อบริการ ผู้รับบริการไม่สามารถสัมผัสการบริการได้ กล่าวคือ ตราใบที่ขังยังไม่มีการใช้บริการ ผู้ซื้อบริการก็ยังไม่สามารถมองเห็น ไม่รับรู้กลิ่น ไม่รู้สึกสัมผัส ไม่ได้ยิน ไม่สามารถรับรู้รสชาติได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการที่เดินทางไปรักษาตัวโดยวิธีจิตบำบัดกับจิตแพทย์จะยังไม่สามารถทราบผลการรักษาจนกว่าจะได้รับการรักษาจริงเสร็จสิ้นแล้ว

ด้วยคุณลักษณะที่จับต้องไม่ได้ของงานบริการ ทำให้ภาพลักษณ์กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการแยกความแตกต่างออกจากคู่แข่ง ส่วนผู้ใช้บริการจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ตัวเองก่อนที่จะตัดสินใจซื้อบริการ โดยพวกเขาพยายามค้นหาหลักฐานที่สามารถจับต้องได้ สำหรับใช้อ้างอิงถึงคุณภาพของบริการจากสถานที่ คน อุปกรณ์ เอกสารการสื่อสาร สัญลักษณ์ ตรายี่ห้อ และราคาที่พวกเขาพบในขณะนั้น ดังนั้น งานของผู้ให้บริการก็คือ การจัดการหลักฐาน เพื่อให้สิ่งที่ไม่มีตัวตน ปรากฏเป็นตัวตนออกมา (to manage the evidence; to tangible the intangible.) โดยการเพิ่มหลักฐานเชิงกายภาพและจินตนาการให้แก่งานบริการที่ไร้ตัวตน/จับต้องไม่ได้ของตนขึ้นมา

ประการที่สอง ความมีอากแบ่งแยกไม่ได้ (Inseparability) การผลิตและการบริโภคงานบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ โดยไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกันได้ ในขณะที่ผลิตภัณฑ์ หัตถอุตสาหกรรมจะมีการผลิตขึ้นมาก่อน หลังจากนั้นก็จะผ่านขั้นตอนการขนส่ง การค้าส่ง การค้าปลีก และการบริโภค แต่ในงานบริการนั้น การผลิตบริการ (การให้บริการ) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นพร้อมกับการบริโภค การบริการ ในแง่นี้ทำให้ตัวผู้ผลิตบริการจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของการบริการไปด้วย ในกรณีที่เป็นงานบริการประเภท ผู้รับบริการปรากฏอยู่ต่อหน้าการผลิตบริการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่ไม่สามารถแยกออกจากการบริการได้

นอกจากนี้ ในงานบริการประเภทบันเทิงหรืองานที่ใช้ผู้เชี่ยวชาญระดับสูง ผู้ซื้อบริการจะให้ความ

สำคัญต่อตัวผู้ให้บริการที่พวกเขาคาดหวังอย่างมาก เช่น นักเรียนที่จะเรียนพิเศษภาษาอังกฤษ พวกเขาจะให้ความสนใจว่าใครเป็นผู้สอน มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์สอนและอัธยาศัยเป็นอย่างไร เป็นต้น

ประการที่สาม ความไม่คงเส้นคงวา (Variability) เนื่องจากคุณภาพของงานบริการขึ้น อยู่กับตัวผู้ให้บริการ สถานที่ และเวลาให้บริการ ด้วยเหตุนี้งานบริการจึงมีความไม่คงเส้นคงวามาก เช่น ในสำนักงานกฎหมายแต่ละแห่ง ย่อมมีทนายความหลายคนที่มีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน อันทำให้คุณภาพของการให้บริการมีความแตกต่างกันค่อนข้างสูง

วิธีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความไม่คงเส้นคงวาของงานบริการโดยการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งโดยทั่วไปมีดังนี้ ประการแรก การสรรหาและคัดเลือกให้ได้บุคลากรตรงกับคุณสมบัติที่ต้องการ พร้อมกับการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ประการที่สอง สร้างกระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (Standardization of the service - performance Process) ทั้งทั้งองค์กร โดยการจัดทำพิมพ์เขียวที่เป็นแผนภูมิแสดงถึงขั้นตอนการทำงานทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบ และประการที่สาม กำกับติดตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากการร้องเรียน การให้คำแนะนำ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และการใช้บริการที่อื่นเพื่อการเปรียบเทียบ

ประการที่สี่ ความไม่สามารถเก็บรักษาเอาไว้ได้ (Perish ability) เนื่องจากมูลค่าของงานบริการจะถูกสร้างขึ้นในเวลาที่ใช้บริการเท่านั้น งานบริการจึงไม่สามารถเก็บกักตุนเอาไว้ได้ ปัญหาความเสียหายที่เกิดจากการขายบริการไม่ได้จะเกิดขึ้นในสถานะที่อุปสงค์มีความไม่แน่นอนสูง

การบริการที่ดีมีคุณลักษณะ ๗ ประการ

บริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งมีความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้ คือ²

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความกระฉับกระเฉง

E = Enthusiasm ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมรรยาทดี

2 วสันต์ ยอดศรี, การวัดความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๓๓-๓๔.

หลักการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย คือ หน่วยงานที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการความปลอดภัย เช่น ตำรวจ ทหาร เป็นต้น

๒) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความสะดวกสบาย ได้แก่ หน่วยงานที่ให้บริการตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ ๔ ด้าน คือ

๑) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

๒) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

๓) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

๔) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ สามารถวัดได้จากความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการนั้น

หลักการให้บริการสาธารณะ มีหลักสำคัญอยู่ ๕ ประการคือ

๑) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

๒) บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

๓) การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยตัวบทกฎหมาย

๔) การสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าจะต้องหยุด ชะงักลงด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

๕) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งก็คือการวัดความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจ

นี่เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

หลักธรรมที่ใช้ในการบริการสาธารณะ

หลักธรรมอีกอย่างที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยความสุขคือ สังคหวัตถุ ๔ การสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน หลักธรรมนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ สร้างมิตรไมตรีที่ดีต่อกันและกันได้ และเหมาะสมที่ใช้ในการบริการ ซึ่งหลักธรรมทั้ง ๔ ประการนั้น ได้แก่

๑) ทาน การให้ การเสียสละวัตถุสิ่งของต่างๆ ตามสมควรแก่กำลังตน เพื่อให้คนอื่นได้รับความสุขจากการมีวัตถุบ้าง เช่น การให้ทานแก่คนยากจน คนกำพร้า คนด้อยโอกาส การให้ทานนอกจากจะช่วยทำให้สังคมได้รับประโยชน์แล้ว ยังช่วยให้ตัวผู้ทำทานลดกิเลสตัณหาที่มีอยู่ในจิตใจได้ นั่นก็คือ ความโลภ ความตระหนี่ถี่เหนียว ความเห็นแก่ตัว นอกจากนี้การให้ทานยังเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เราสามารถปฏิบัติความดียิ่ง ๆ ขึ้นไปได้

๒) ปิยวาจา การพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่หยابคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะกับกาลเทศะ เรามักจะได้ยินกันบ่อยว่า อยู่คนเดียวระวังความคิด อยู่ร่วมมิตรระวังคำพูด การอยู่ร่วมกับผู้อื่น คำพูดเป็นสิ่งสำคัญมาก หากพูดเป็น รู้จักพูดเราก็ได้ประโยชน์จากคำพูดนั้นมากมาย คำพูดที่ดีถูกกาลเทศะเพียงไม่กี่คำก็อาจเปลี่ยนจิตใจคนเลวให้กลายเป็นดีได้ เช่น พระพุทธเจ้าพูดกับองคุลิมาล ในขณะที่องคุลิมาลถือมีดไล่ฟันพระพุทธเจ้าและเรียกให้พระองค์หยุด พระองค์ไม่หยุดแต่พูดว่า เราหยุดแล้วท่านต่างหากที่ยังไม่หยุด เพียงแค่นี้ก็ทำให้องคุลิมาลได้สติและหันมาฟังคำสอนของพระพุทธเจ้าจนบรรลเป็นพระอรหันต์ในที่สุด ฉะนั้น เวลาจะพูดอะไรออกไป เราควรคิดให้ถี่เสียก่อน คำพูดของเราจึงจะมีค่า คำพูดที่เป็นปิยวาจานั้นคือคำพูดที่เว้นการพูดเท็จ พูดส่อเสียด พูดคำหยาบ และพูดเพ้อเจ้อ

๓) อัตถจริยา การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ทำตัวเป็นประโยชน์ เห็นใครทำอะไรที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมก็อาสาเข้าไปช่วยเหลือ แบ่งเบาภาระ หากสังคมมีคนประเภทนี้มากๆ ก็จะมีแต่ความสุขความเจริญ เกิดความรักความสามัคคีต่อกันและกัน การอาสาเข้าไปช่วยเหลือนี้เป็นเหมือนทุกคนได้หลอมละลายจิตใจเข้าเป็นหนึ่งเดียว ร่วมแรงร่วมใจกันทำสิ่งต่างๆ ที่จะเกิดผลดีแก่สังคมโดยรวม

๔) สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ เป็นผู้มีตนเสมอในธรรมทั้งหลายตามสมควร การทำตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ ด้วยการร่วมสุข ร่วมทุกข์ ไม่ถือตัว มีความเสมอภาคต่อกัน วางตัวเหมาะสม สังคมเขาปฏิบัติอย่างไร เราก็ปฏิบัติอย่างนั้นตามสมควร เขาอยู่อย่างไรเราก็อยู่อย่างนั้น เขากินอย่างไรเราก็กินอย่างนั้น จะทำให้การอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมเป็นไปด้วยความสุข ไม่มีการแบ่งแยก

หลักธรรมทั้ง ๔ ประการนั้น มีผู้ประพันธ์เป็นคำกลอนเพื่อให้จำได้ง่ายๆ ว่า โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเสมอ ในพระสูตรต้นตปิฎก ที่มกนิทาย ปาฎิกวรรค ได้กล่าวถึงสังคหวัตถุ ๔ ว่า

“ดูกรภิกษุทั้งหลาย ตถาคตเคยเป็นมนุษย์ในชาติก่อน ภพก่อนกำเนิดก่อน เป็นผู้สงเคราะห์ประชาชนด้วยสังคหวัตถุ ๔ คือ การให้การกล่าว คำเป็นที่รัก การประพจน์ให้เป็นประโยชน์ และความเป็นผู้มีตนเสมอ ตถาคตย่อมเข้าถึงสุคติโลกสวรรค์เบื้องหน้าแต่ตายเพราะกายแตก เพราะกรรมนั้น อันตนทำ สังสมพอกพูน ไพบูลย์ ฯลฯ ครั้นจุติจากโลกสวรรค์แล้วมาสู่ความเป็นอย่างนี้ ย่อมได้เฉพาะซึ่งมหาบุรุษลักษณะทั้ง ๒ นี้”

จึงกล่าวได้ว่า สังคหวัตถุ ๔ ประการนี้นอกจากจะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปอย่างมีความสุข ยังทำให้ผู้ปฏิบัติได้รับบุญกุศลไปเกิดบนสวรรค์ด้วย และหากเกิดมาเป็นมนุษย์ในโลกนี้อีก ก็ย่อมจะเป็นมนุษย์ที่มีรูปร่างสมบูรณ์

สรุป

การให้บริการประชาชนนั้น ผู้ให้บริการจะต้องให้การบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร มีความมุ่งมั่นปรารถนาดี เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มความสามารถ เมื่อมีปัญหาติดขัดหรือขัดข้องด้านเอกสาร ก็คิดหาวิธีแก้ไข ช่วยคลี่คลายปัญหาให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สมหวังกลับไปด้วยความซาบซึ้งประทับใจ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการโดยใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ย่อมเพียงพอที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนทุกคนที่ได้ขอรับบริการได้

บรรณานุกรม

- ประยูร กาญจนดุล. **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.
- พระมหาบุญมี มาลาวิชโร, **ธรรมใจ**, (กรุงเทพมหานคร : ดีเอ็มจี, ๒๕๕๑)
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต และคณะ. **โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, ๒๕๕๑.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.
- วสันต์ ยอดศรี. **การวัดความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๒.
- สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ กระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต**. รายงานฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

โรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์และชุมชน

A Buddhist Sunday School and a Community

Miss Urairat Thongpinit¹

Abstract

This article presents how and what a Buddhist Sunday School in Thailand does for the benefit of the community. Content is about provided lessons and supported learning activities to students of a Buddhist Sunday School. In addition, description of expectation of parents, and community towards a Buddhist Sunday School and students' achievement both in physical and in mental health.

Keywords: a Buddhist Sunday School, instructional method, Community Strength, the self-training; the Kāya Bhāvanā

บทคัดย่อ

บทความนี้กล่าวถึง โรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์ ในประเทศไทย ว่าทำอะไรและอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน เนื้อหาของบทความมีรายละเอียดเกี่ยวกับ กิจกรรมการเรียนการสอน รายวิชา และกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้นอกเหนือจากกิจกรรมในชั้นเรียน นอกจากนี้ บทความยังกล่าวถึง ความคาดหวังของผู้ปกครอง และชุมชน ต่อผลสัมฤทธิ์ด้านสุขภาพกายและจิตใจของนักเรียน

คำสำคัญ: โรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์ ระบบการเรียนการสอน ชุมชนเข้มแข็ง กายภาวนา

1. Introduction

Thai children have low academic performance, due to scoring of basic knowledge in the country annual test: Ordinary National Educational Test (O-Net), the OECD's, and the PISA tests (Organization for Economic Co-operation and Development, Program for International Student Assessment test) of its 2015 global rankings on Thai student performance in science, reading, and mathematics is under standard. Thailand ranks No. 55 out of a total of 72 countries in Program for International Student Assessment test (PISA). Unpleasantly, the PISA 2015 results of Thai students is lower than the results in 2014 for all subjects. While, Singapore ranks No 1, scoring 556, 535 and 564.

¹ Buddhist Educational Administration Program, Faculty of Education, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, nthongpinit@gmail.com

Thai Government tries to solve the problem by focusing on both budget and time for studying and learning. Thirty-six point four percent of the 2017 total budget of financial support is allocated. A policy of student's learning interest and time allotment in school called "Moderate Class, More Knowledge" is also launched.

Ministry of Education has put effort on policy of "Moderate Class, More Knowledge" is expected by school, educator and parent that it supports student in learning successfully. Learning evaluation is expected a better result either on the basic knowledge test, O-Net, or, the PISA. Ministry of Education has put effort that Thai students would have ability in applying knowledge to practice. Ministry of Education hopes education would solved problem.

King Rama IX, His Majesty King Bhumibol Adulyadej views on education, that, "In order to develop the nation, one should have not only knowledge but also other necessary qualifications". HM. King Bhumibol Adulyadej also gives examples that one should: "--- be ashamed to commit a sin, be honest in thought and action, be grateful to the country and benefactors, be unselfish, and be good hearted and kind to others." His Majesty King Rama IX also remarks on education that education can be divided into two kinds. One is academic education, which will be useful to the country after the students graduated. The other is the knowledge of dharma-Buddhist ethics that leads to ways of thinking and behaving in order to benefit oneself.

Office of the National Economic and Social Development Board, Office of the Prime Minister, Bangkok, declares the overall objectives and development targets of the Twelfth Plan (2017-2021) follows the main targets that Thai people should have a good value-system, possess discipline, attitudes and manners according to the norms of society. Thai people should also be receptive to learning, practical, well-informed, responsible, physically and mentally healthy, spiritually refined, self-sufficient and able to represent Thainess. The Thainess is the Thai culture and tradition and many more.

In addition, the National Education Act of 2017-2021 have set the goals for achievement upon completing basic education. Parts of those focus on students' ability of critical thinking and problem solving, creativity and innovation, cross-cultural understanding, collaboration, teamwork and leadership, communications, information and media literacy, computing and ICT literacy, career and learning skills, and compassion.

Researches concern that happy learning will help students in learning. Uthaipayuck, D. stated in “The Development of the Buddhist Instructional Model for Enhancing Environmental Conservational Behavior of Young Children” that Buddhist Instructional Model and lesson plan is considered qualified for Thai students. Finding reveals that students perform better in the Buddhist Instructional Model class. It provides opportunity and encourages young children in learning happily through environmental and conservation behavior.

2. Concept of a Buddhist Sunday School

This article focuses on the Buddhist Sunday School under the patronage of Mahachulalongkornrajavidyalaya University (MCU.) main campus at Wang Noi district, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, Thailand.

2.1 Background of Buddhist Sunday School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Buddhist Sunday School all over the Kingdom of Thailand, and also Buddhist Sunday School in the Buddhist Thai temples in foreign countries, is the result of establishment of Mahachulalongkornrajavidyalaya University. The university has a strong commitment as the leading center of knowledge in Buddhism and aims to integrate the knowledge with various sciences for human beings with the concentration to educate people, conduct excellent academic research for the development of university’s academic studies and for the benefit of happy society.

2.2 Promotion of Buddhism: His Majesty King Chulalongkorn, King Rama V, found Buddhism necessary for security, prosperity and peace in the country. This resulted His Majesty King Rama V support monks in education. His Majesty stated to consistently support Buddhism and monks. His commitments was the strong will in supporting Buddhism.

2.3 The Sangha Administration Act: His Majesty King Rama V issued the Sangha Administration Act in B.E. 2445 (1902). The 1902 Sangha Administration Act systemized the Sangha administration across the country. According to the Act, equality educational opportunity for all, both laymen and monks, was granted.

2.4 Establishment of Buddhist Sunday School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University: In 1953, a Buddhist Sunday school in Bangkok was founded by His Venerable Phra Pimondhamma (Ard Asabha Thera), after His official visit to the Buddhist temples

in the country of Burma and Sri Langa. His Venerable observed that there was a Dhamma class for young children and for those who are needy. When He came back from the visit, He proposed the idea of establishing the Buddhist Sunday school to administrators of Sangha and the monk-students of Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Later, in 1958, the Buddhist Sunday school in Bangkok was first formally introduced at Wat Mahathat Yuwarajarangsarit in Bangkok.

2.5 School campus: There are four campuses of Buddhist Sunday schools under the patronage of Mahachulalongkornrajavidyalaya University (MCU). They are as

1) Buddhist Sunday School, MCU, first and main campus, is

located in Wat Mahathat Yuwaratrangsarit, Thanon Maharat, Phra Nakhon District, Bangkok. Classes are officially operated since 13th July, 1958.

2) Buddhist Sunday School, MCU, Suansom school campus,

Somrongtai Sub-dist., Phrapradang Dist., Samutprakarn province. Classes founded in 29 June, 1985.

3) Buddhist Sunday School, MCU, Wat Tri Samakkee School campus,

Bang Muang Mai Sub-dist., Mueang Dist., Samut Prakan Province. Buddhist Sunday classes founded in 8th June, 1995.

4) Buddhist Sunday School, MCU, Wang Noi campus is located at Lam

Sai sub-district, Wang Noi district, Ayutthaya province. It is an expansion of Wat Mahathat and Wat Si Sudaram.

2.6 School administration: School administrator is elected and promoted by the Sangha authority. School President, Vice president and the key management personnel are Buddhist monks in a high rank. Laypeople also have opportunity to work for other positions in the school administration too but in the level of assistant.

2.7 Instructional system of Buddhist Sunday school: The school instructional system of Buddhist Sunday school in Thailand and also in Thai Buddhist temples in other countries is under supervision of Department of Religious Affairs, Ministry of Culture. Financial and necessity is supported by Department of Religious Affairs, group of Buddhist followers, and four campuses are under the patronage of Mahachulalongkornrajavidyalaya University. In addition, a large sum of budget is donated to the benefit of Buddhist Sunday school by Buddhist supporters. Supports are in the form of volunteers as teachers. There

are Buddhist monks and laypersons who are professionals in specific career.

Curriculum and subject: Curriculum and subject is graded in three levels, beginners, intermediate and advance. Subjects taught are in three categories. They are compulsory, elective and supported learning activities.

2.8 Subjects provided in Buddhist Sunday school, Mahachulalongkornrajavidyalaya: The subjects are Buddha Dharma taught by volunteer Buddhist monks in the morning. Later in the afternoon session, elective subjects are taught by volunteers lay persons. Volunteers lay persons are specialist in local wisdom and crafting arts.

There are two types of subjects, compulsory and elective. The compulsory ones are History of Buddhism, BuddhaDhamma, integrity and morality, including with Philosophy of Buddhism and other beliefs. The electives are general subjects as in schools of formal education. Elective subjects are crafting and arts, local Thai music and dance performance of local wisdom. Many activities are similar to the process of general public schools in the country. By the way, differences from other schools are compulsory subject. Buddhist Sunday school provides compulsory subjects on Pali study, Buddhist Chanting Practice, Meditation session, and Leading of Buddhist Ceremony Practice.

2.9. School fee: The school is free of charge, resulting from the statement above, that school is supported by Department of Religious Affairs, group of Buddhist supporters, and Mahachulalongkornrajavidyalaya University foundation. On the other hand, every applicant in the school is required on taking Buddhism and History of Buddhism as compulsory subject. There are three main compulsory subjects and some elective subjects provided. The compulsory subjects are Buddhism and History of Buddhism, the Buddha's teaching-'Dharma', integrity and morality including Philosophy of Buddhism and other beliefs. The elective subjects are local handcraft, classical and local Thai arts and music. The elective subjects are offered in accordance to the volunteers at certain school.

However, there are Buddhist Sunday schools in other countries that support themselves, for example a Buddhist Sunday School at Dharma Gate Buddhist College, Budapest, Hungary. Children who go to school pay for the school fee, but it is in a small sum

3. Community Strength

Mahachulalongkornrajavidyalaya University is the key supporter to Buddhist Sunday schools in Thailand. That is a great number of monks and lay-people volunteer teachers.

Many of them are former students of Mahachulalongkornrajavidyalaya University

In addition, the mission of the University is to nurture young children to opportunity in learning. This specific reason leads to the establishment and management of Buddhist Sunday schools. As a consequence, Buddhist Sunday schools support communities by welcoming children to come under the caring and sharing of the school with Buddhist monks volunteer as teachers. School provides meditation practice class to students. “A Development of the Instructional Model through Integrating Buddhist Concepts to Nurture Caring Behaviors in Nursing Students” reveals by Kosolchuenvijit, J. states that following Buddhist wisdom of the Four Noble Truths supports and encourages students on concepts in nurture caring behaviors.

In return, community around the Buddhist Sunday schools have opportunity to do good deed. Many people offer financial support and free lunch and others to students. Some specialist volunteer to teach, for example, English and other traditional Thai classic art. These lessons are great benefit to student in both physical and mental. Chimplee, K. reveals, in “Knowledge Management Models for Local Wisdom in Wickerwork Handicrafts: A Case Study of Local Community Enterprises in Nakhon Ratchasima Province” that local art relates to the knowledge, abilities and experience, which the elders have helped to create and transferred from generation to generation. The local knowledge is part of the social learning, influencing the way the younger generations think and live their daily lives. Local knowledge identifies knowledge through a collective thinking and decision-making process. It acquires and captures knowledge both within community and the neighbor.

Phrakhrupalad PrakobThanavuddho revealed the results of a research entitled, “Buddhist Based Happy Learning of Students in Buddhist Sunday School of MCU that students are happy in learning using learning method integrated with BuddhaDhamma. The learning meets requirements of students, their guardians and community. The learning plan is based on the Threefold Training principles. Findings shows that students were happy in learning

Attending Buddhist Sunday School is different from students’ actual school, students are in different environment from home and the practical school. Students study by observing the monk-teachers. They are encouraged to practice analytical thinking “Yonosomanasikāra” automatically. They slowly developed practicing the virtues for a

good household life, or virtues for lay people-**Gharāvāsa-Dharma**. Those are Sacca, Dama, Khanti and Cāga.

Parents and guardians said that they would like their children to be in the environment that children practice morality and integrity. Their opinion is that Buddhist Sunday School decreases their work of looking for activities for their children on weekend. In addition, the two younger parents see that having their children in relaxing classes with teachers who practice morality and integrity, is a sign of cultivating a better behavior in their children.

In conclusion, students' performance of behavior and their learning outcome confirmed that they are happy learning in the school environment. Students like their classes, their teachers and friends. They are happy to be with their teachers.

Volunteer teachers practice the Kāya Bhāvanā in the form of sharing and caring for students. **This Kāya-bhāvanā is a part of Bhāvanā 4.** Teachers help students learning through physical development, first. Next, while students are in the process of the training for physical development, they are continuing onto the cultivation of the heart. At the same time, the **Sila-bhāvanā**, is developed too. At the end, **Paññā-bhāvanā**: intellectual development of individual would be in progress. Then, happiness would be increased individually.

4. The self-training: the Kāya Bhāvanā

Development of happiness in Buddhism focuses on Paññā Bhāvanā, one of the Four Bhāvanā. The word Bhāvanā referring to prosperity or training for better achievement. The first one is development of physical training called Kāya Bhāvanā. That is the training and learning through the body organs. They are eyes, ears, nose, tongue and the physical body. Kāya Bhāvanā is a practice of living friendly in the environment with caring and sharing. For example, first, the eyes and the ears are for watching and listening to the benefit of concentration towards the path of wisdom. Second, consumption through eyes, ears, nose, tongue, must be carefully concentrate, if we really want those things.

The second Bhāvanā is development of a being in morality and integrity called Sila Bhāvanā. Sila Bhāvanā is the training and practicing a moral conduct, observing precepts with regulation and social rules. The person is said to know how to earn a living with honest efforts, and performs his economic duties properly. A person with Sila Bhāvanā

also associates with learned people that are helpful to the livelihood.

In addition, the third one is the development of mind called Citta Bhāvanā. It is the training of the state of consciousness. It is the cultivation of the heart and mind towards integrity and morality. The heart and mind is perfectly fulfilled with quality and competency. With the Citta Bhāvanā, the person enjoy his good health, and confident in conducting his life and duty with wisdom.

5. Conclusion

Necessities in learning social studies, religion and culture that religion and culture is stated to enables learners to acquire knowledge and understand the lives of human beings as both individuals and as coexisting members of a society. The learning area of social studies addresses student self-adjustment in harmony with environmental situations. Students are capable with morality and the ability to adjust knowledge gained for application in leading their lives as good citizens of the country and desirable members of the world community.

PhrakhrupaladPrakobThanavuddho revealed the results of a research entitled, “Buddhist Based Happy Learning of Students in Buddhist Sunday School of MCU that students are happy in learning using learning method integrated with BuddhaDhamma. The learning meets requirements of students, their guardians and community. The learning plan is based on the Threefold Training principles. Findings shows that students were happy in learning.

Phra Thataroth Adipanyo (Silasila) confirmed the research entitled Development of Buddhist Sunday School Model Based on Virtues Conducive to Growth (Vuddhi Dhamma) that apart from the compulsory subject, the elective subject of local wisdom took part in relieving social problems caused by youth. Buddhist Sunday school of Wat Gounchorn-wanaram, Ban Nongkuanchang, Tanbon Nongsongkorn, Muaeng District, Mahasarakam Province provides local wisdom class in elective subject. Local wisdom taught in this school was preservation of food called Jaew Bong, the popular northeastern spicy fish paste. Students also learn how to pleat, drape or smock the fabric for decoration of the podium, welcoming table, information board or platform.

Experiences and the accumulation of learning in a Buddhist Sunday school nurture students and community to have a strong and healthy relationship.

6. Bibliography

- Bhumibol Adulyadej, King. in Wedel, P. (1973). **Royal Speech to Board of Youth Buddhism**. July, 25th 1973. Citation: http://www.academia.edu/3527539/King_Bhumibol_Adulyadej_Learning_for_Life. [20-03-2016].
- Berkwitz, Stephen C. (ed.). **Buddhism in World Cultures: Comparative** Department of Religious Affairs. Citation: sys.dra.go.th/module/attach_media/sheet 8120110708024531.pdf. [03-09-2017].
- Kosolchuenvijit, J. (2008). “**A Development of the Instructional Model Through Integrating Buddhist Concepts to Nurture Caring Behaviors in Nursing Students**”. Ph.D. (Ed.D). Curriculum Research and Development. Bangkok: Graduate School. Srinakarinwirot University.
- Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (2012) **History of Mahachulalongkornrajavidyalaya University**. <http://www.mcu.ac.th/En/history.php> [03-09-2017]
- Ministry of Education, the. **Basic Education Core Curriculum, Thailand, B.E. 2551 (A.D. 2008)**
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2017). **The Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017-2021)**. Office of the Prime Minister, Bangkok, Thailand.
- Office of the National Education Commission (ONEC). (2016). **National Education Act of 2017-2021**. Bangkok. Ministry of Education. Citation: <http://www.onec.go.th>.
- P.A. Payutto, (Evan, B. Trans.) (1998). **A Constitution for Living**. Sahadhammika Co., Ltd. Bangkok.
- Prakob Thanavuddho, Phrakhrupalad. (2015). “**Buddhist Based Happy Learning of Students in Buddhist Sunday School**”. Ph.D. (Buddhist Studies). Bangkok: Graduate School. Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Thataroth Adipanyo, Phra. (Silasila). (2017). “**Development of Buddhist Sunday School Model Based on Virtues Conducive to Growth (Vuddhi Dhamma)**”. Ph.D. in Innova

กัลยาณมิตรธรรม : การสื่อสารที่ดีของผู้นำที่องค์กรต้องการ

Good Friend : Good Communication of the Organization Leaders.

ผศ.ดร.สิน งามประโคน¹

บทคัดย่อ

กัลยาณมิตรธรรมมีความสำคัญในการส่งเสริมการสื่อสารที่ดีของผู้นำในองค์กรอย่างมากเพราะกัลยาณมิตรธรรมมุ่งเน้นเป็นการชี้แนวทางและสนับสนุนให้คนในองค์กรมีการสื่อสารและการจงใจโดยกัลยาณมิตรที่แท้ต้องเป็นผู้มีศีล ดำรงอยู่ในคุณธรรมที่ดีงาม และสงเคราะห์ผู้อื่นด้วยกัลยาณธรรม เป็นผู้มุ่งประโยชน์แก่มิตร ไม่คิดทำลาย เป็นผู้แนะนำช่วยเหลือและอุปถัมภ์ค้ำชูให้สังคมดำเนินไปสู่แนวทางแห่งความปึกติสุขในองค์กร

คำสำคัญ : กัลยาณมิตรธรรม, การสื่อสารที่ดี.

Abstract

It is important to promote the good communication of the leaders in the organization, because the moral of the Dharma is to point out the way and encourage the people in the organization to communicate and motivate the person must be a moral person. To live in a good moral. And with the other blessings. It is a good friend who does not think of destroying as a help and support. To society to the way of normal in the organization.

Keywords : Good Friend, Good Communication.

¹ พุทธศาสนดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๙.

บทนำ

การติดต่อสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งจะเกิดขึ้นหรือเป็นผลสำเร็จ มีความเข้าใจตรงกัน เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ความต้องการ และทัศนคติอย่างเดียวกัน วิทยา ด้านอ้างกุล ให้ความหมายของการสื่อสาร (communication) หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจระหว่างคนสองคนหรือกลุ่มคน

โดยนิยามนี้การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีข่าวสารข้อมูลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ข่าวสารข้อมูลจะอยู่ในรูปต่างๆ เช่น คำพูด ข้อเขียน ภาพ สัญลักษณ์ ฯลฯ นอกจากนี้การสื่อสารยังต้องประกอบไปด้วยความเข้าใจในความหมายของข่าวสารข้อมูล²

กระบวนการสื่อสาร ที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การสื่อสารของมนุษย์เป็นกระบวนการทางสังคม เช่นเดียวกับปรากฏการณ์อื่น ๆ จึงเป็นลักษณะที่เป็นกระบวนการในการสื่อสารอยู่เสมอ กระบวนการสื่อสารมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. กระบวนการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาไม่หยุดนิ่ง ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่แท้จริง สังเกตพฤติกรรมการสื่อสารของคนเราจะเห็นว่า เรามีการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการพูด การเขียน หรือในขณะที่เราไม่ได้พูด ไม่ได้เขียน จะมีการสื่อสารกันด้วยสายตาหรือท่าทาง

๒. กระบวนการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา เพราะการสื่อสารของมนุษย์เป็นเรื่องเกี่ยวพันกับการเรียนรู้ ความคิดและการจำ คนเราจะไม่สามารถสื่อสารกันได้ ถ้าไม่ผ่านกระบวนการคิดการรับรู้

๓. กระบวนการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งหมายถึงสภาพแวดล้อมในขณะที่ทำการสื่อสาร เช่น อารมณ์ความรู้สึก รวมไปถึงสภาพแวดล้อมภายนอกเช่น บรรยากาศแวดล้อมสภาพอากาศ เสี่ยงรบกวน ล้วนมีผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารทั้งสิ้น

๔. กระบวนการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางสังคม และวัฒนธรรมเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม การสื่อสาร จึงเกิดขึ้นภายในกรอบของสังคม และวัฒนธรรมตัวอย่างเช่น สังคมตะวันตกย่อมมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างจากคนเอเชีย หรือแม้แต่ผู้ที่อยู่ในสังคมและวัฒนธรรมเดียวกัน ดังนั้นกระบวนการสื่อสาร จึงหมายถึง สภาพของการเคลื่อนไหว ดำเนินไป และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ก่อให้เกิดการสื่อสารที่เป็นกระบวนการ (Process) การกระบวนการสื่อสารโดยทั่วไป มีองค์ประกอบดังนี้ คือ

ผู้ส่งสาร → สาร → สื่อ → ผู้รับสาร = ผลลัพธ์

ดังนั้น กระบวนการสื่อสารเพื่องค์กร (communication) เป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร และสังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์การแลกเปลี่ยนข่าวสาร

² วิทยา ด้านอ้างกุล, การบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๒๙๗.

ระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การงาน ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

การมีกัลยาณมิตรจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นเหตุให้เกิดความศรัทธาที่จะน้อมนำสิ่งที่ฟังมาคิดพิจารณา ทดลองปฏิบัติด้วยปัญญาของตนที่เรียกว่า โยนิโสมนสิการ ส่วนการได้รับคำแนะนำสั่งสอนที่ถูกต้องเป็นเหตุเป็นผล(ปรโตโฆส)ที่ดีย่อมนำไปสู่การน้อมมาพิจารณาอย่างถูกต้อง(โยนิโสมนสิ- การ)ที่ดีอันจะทำให้การดำเนินชีวิตได้อย่างถูกต้องตามคัมภีร์ธรรมซึ่งล้วนต้องอาศัยกัลยาณมิตรจึงมีความอย่างมากในการสร้างศรัทธาที่ถูกต้องเป็นเสมือนเข็มทิศที่จะนำไปสู่การพัฒนาปัญญาความรู้ให้เกิดขึ้นแก่บุคคลนั้น บุคคลผู้มีความเป็นกัลยาณมิตร จึงเป็นผู้ที่สามารถสร้างสังคมแห่งกัลยาณมิตรปุณฺณขึ้นจากสังคมปุณฺณธรรมตาและ พัฒนาขึ้นไปสู่สังคมแห่งอริยชนคือเป็นอริยบุคคลตั้งแต่พระโสดาบันบุคคลจนถึงขั้นการบรรลุอรหัตผล ได้ในที่สุด^๓ บุคคลผู้มีความเป็นกัลยาณมิตร จึงนับเป็นสิ่งแวดลอมทางสังคมที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาสติปัญญาที่คอยช่วยเหลือแนะนำ ตักเตือนเพื่อนมนุษย์ด้วยกันไม่ให้ประมาท อันเป็นเหตุให้สังคมดีขึ้นเจริญขึ้นได้เป็นปัจจัยให้บุคคลสำเร็จเป็นกัลยาณชน หรือเป็นพลเมืองดี ดังสมเด็จพระพุทธาจารย์ (อาจ อาสโภ) ได้เปรียบเทียบชีวิต การดำเนินชีวิตและอิทธิพลของกัลยาณมิตรไว้อย่างชัดเจนและน่าฟังว่า “อย่าลืมนามมนุษย์เราเกิดมาโชคดี เพราะการเกิดมาแต่ละคนได้รถยนต์มากคนละคัน คือ อิหยังตสรีร์ รถยนต์ คือสรีระร่างกายนี้ จตุจกั มีล้อสี่ล้อ นวทวาร มีท่อไอเสียเก้าท่อ^๔สรีร์ มีร่างกายเป็นรื้อนรถจิตต์ มีจิตใจเป็นเครื่องยนต์ ปุณฺณานิ มีกุศลที่เคยสร้างเป็นน้ำมัน -สติโท วาริก มีสติเป็นโซเฟอร์ขับรถ รถคันนี้ขับขึ้นไปนิพพานได้ แต่ต้องมีแผนที่ มีถนน หรือมีคนบอกทางที่ดี ซึ่งแผนที่ ถนน คนบอกทางคือกัลยาณมิตรที่ดีทางสิ่งแวดลอมและสังคม^๕

๑) หลักกัลยาณมิตรธรรมในพุทธศาสนา

แนวคิดเรื่องกัลยาณมิตรในพระพุทธศาสนาจะพบว่าค่อนข้างจะแตกต่างกับกัลยาณมิตรตามความหมายที่เข้าใจกันโดยทั่วไป เนื่องจากกัลยาณมิตรตามความหมายในพระพุทธศาสนา มุ่งไปในความเป็นผู้ชี้ทางและสนับสนุนให้มิตรก้าวไปสู่ความพ้นทุกข์ นั่นคือ กัลยาณมิตรที่แท้ต้องเป็นผู้มีศีล ดำรงอยู่ในคุณธรรมที่ดีงาม และสงเคราะห์ผู้อื่นด้วยกัลยาณธรรม เป็นผู้มุ่งประโยชน์แก่มิตร ไม่คิดทำลาย เป็นผู้แนะนำช่วยเหลือและอุปถัมภ์ค้ำชู ให้สังคมดำเนินไปสู่แนวทางแห่งความปกติสุข^๖

จะเห็นได้จาก พระสัมมาสัมพุทธเจ้าและพระอริยบุคคลทั้งหลาย ซึ่งเป็นตัวอย่างของกัลยาณมิตรผู้ประเสริฐ เพราะเป็นผู้บำเพ็ญประโยชน์ต่อมวลเวทดาและเหล่ามนุษย์อย่างมหาศาล ในการเป็นแสงสว่างแก่สังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าซึ่งนับเป็นกัลยาณมิตรที่เลิศกว่ากัลยาณมิตร

^๓ ส.ศิริรักษ์, พุทธตันตระหรือวัชรญาณ, (กรุงเทพมหานคร : สยามจำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๘๖.

^๔ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พุทธทศนิกาย ธมมปทฎฐกถา, ข้อ ๑๑๒ เล่ม ๔, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิญญาน, ๒๕๓๓), หน้า ๑๐๕.

^๕ สมเด็จพระพุทธาจารย์ (อาจอาสโภ), การสร้างชาติตามพระธรรมของพระพุทธศาสนา, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., ๒๕๔๓), หน้า ๑๓.

^๖ วสิน อินทสระ, สารสำคัญแห่งวิสุทธิมรรค, (กรุงเทพมหานคร : บรรณาการ, ๒๕๒๑), หน้า ๓๒.

ทั้งปวงเพราะเป็นผู้ชี้ทางพ้นทุกข์ให้แก่สรรพสัตว์ทั้งปวง ดังพุทธพจน์ที่ว่า

“อาศัยเราเป็นกัลยาณมิตร เหล่าสัตว์ผู้มีชาติธรรมดา ย่อมพ้นจากชาติผู้ที่ชราเป็นธรรมดา ย่อมพ้นจากชรา ผู้ที่มีมรณะเป็นธรรมดา ย่อมพ้นจากมรณะ ผู้มีโสกะ ปรีเทวะ ทุกข์ โทมนัสและ

อุปายาสเป็นธรรมดา ย่อมพ้นจากโสกะ ปรีเทวะ ทุกข์ โทมนัสและ อุปายาส”⁷

ฉะนั้น ประโยชน์หรือคุณค่าที่สำคัญของการมีกัลยาณมิตร คือ การมีตัวอย่างที่ช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าสิ่งที่กำลังปฏิบัติและความมุ่งหมายนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้จริง บรรลุได้จริงและถ้าทำได้สำเร็จแล้วจะได้รับผลดีจริงๆ อีกประการหนึ่ง กัลยาณมิตรมีความรู้ ความเข้าใจ มีประสบการณ์ในสิ่งที่ปฏิบัติดีกว่า จะช่วยสามารถชี้แนะบอกแนวหรือวิธีการที่จะทำให้การปฏิบัติง่ายขึ้น หรือมีทางลัดมากขึ้น กัลยาณมิตรที่ได้บรรลุผลการปฏิบัติด้วยตนเองมาแล้วย่อมอำนวยความสะดวกหรือประโยชน์ที่กล่าวมานี้ได้เต็มที่ ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติเกิดศรัทธามีกำลังใจแรงกล้าที่จะปฏิบัติให้สำเร็จเช่นกัน

สัมมาทิฐิ แปลว่า ความเห็นชอบหรือเห็นถูกต้องตามความหมาย แนวโลกีย์คือ เห็นถูกต้องตามคลองธรรม ความหมายแนวโลกุตระ คือ เห็นถูกต้องตามความเป็นจริง⁸ คือเห็นตามสภาวะหรือตามเหตุปัจจัย สัมมาทิฐิในความหมายที่ว่า ความเห็นหรือแม้แต่ความเชื่อถูกต้องตามคลองธรรม เช่น เชื่อว่าทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว เป็นต้นก็เพียงพอที่จะทำให้เริ่มปฏิบัติธรรมหรือปฏิบัติงานได้ เพราะเมื่อเชื่อหรือเห็นเช่นนั้นแล้ว ก็ย่อมพร้อมที่จะประพฤติปฏิบัติดี ซึ่งเป็นหลักธรรมที่สำเร็จประโยชน์แก่ทุกคนทั้งพระสงฆ์และชาวบ้านทั่วหน้ากัน ดังพุทธพจน์ที่ว่า

“ดูก่อนอานนท ความมีกัลยาณมิตร มีกัลยาณสหาย ขอบคบหากัลยาชนนี้ เท่ากับเป็นพรหมจรรย์ทั้งหมดทีเดียว เพราะว่า ผู้มีกัลยาณมิตร⁹...พึงหวังสิ่งนี้ได้ คือ เขาจักยังอริยอัษฎางคิอมรรคให้เกิดมี เขาจักกระทำให้มากซึ่งอริยอัษฎางคิอมรรค”¹⁰

๒) ความหมายของกัลยาณมิตร

บุคคลผู้มีความเป็นกัลยาณมิตร และในความหมายของหลักธรรมที่แสดงถึงความเป็นผู้มีกัลยาณมิตร ดังนี้

คำว่า “กัลยาณมิตร” กับคำว่า “กัลยาณมิตตดา” ซึ่งเรามักจะได้ยิน หรือการใช้คำนี้ควบคู่กันเสมอ กัลยาณมิตร เป็นชื่อเรียกตัวบุคคล ส่วนคำว่า กัลยาณมิตตดา ซึ่งแยกศัพท์ได้ดังนี้

กัลยาณมิตตดา แยกศัพท์เป็น กัลยาณ + มิตต และ ดา คำว่า กัลยาณ แปลว่า ดี งาม มิตต แปลว่า ความรัก ความเอื้อเฟื้อ และคำว่า ดา เป็นปัจจัยทำนาม ใช้ทำยคำศัพท์ แปลว่า ความสภาวะ¹¹

⁷ ส.ม. (ไทย) ๑๑/๒-๕/๑๑๓.

⁸ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) พุทธธรรม (องค์ประกอบของมัชฌิมาปฏิปทา) ๒๕๕๓, หน้า ๕๘๕.

⁹ ส.ม. (ไทย) ๑๑/๒-๕/๑๑๓.

¹⁰ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) พุทธธรรม (องค์ประกอบของมัชฌิมาปฏิปทา) ๒๕๕๓, หน้า ๕๘๕.

¹¹ อ.จ.อรรถก. (ไทย) ๒๓/๔๕/๓๔๑.

ดังนั้นเมื่อรวมความหมายแสดงถึงหลักคุณธรรมดังพุทธพจน์ที่ตรัสว่า“กัลยาณมิตตตาเป็นไฉน คือ กุลบุตรเข้าอยู่อาศัยในคามหรือนิคมใดก็ตาม เธอเข้าสนิทสนม สนทนาปราศรัย ถกถ้อยปรึกษา กับท่าน ที่เป็นคหบดีบ้าง บุตรคหบดีบ้าง พวกคนหนุ่มที่มีความประพฤติเป็นผู้ใหญ่บ้าง คนสูงอายุที่มีความประพฤติเป็นผู้ใหญ่บ้าง ผู้ประกอบด้วยศรัทธา ประกอบด้วยศีล ประกอบด้วยจาคะประกอบด้วยปัญญา เธอศึกษาเยี่ยงอย่างความเพียบพร้อมด้วยศรัทธาของท่านผู้เพียบพร้อมด้วยศรัทธา ศึกษาเยี่ยงอย่างความเพียบพร้อมด้วยศีลของท่านผู้เพียบพร้อมด้วยศีล ศึกษาเยี่ยงอย่างความเพียบพร้อมด้วยจาคะของท่านผู้เพียบพร้อมด้วยจาคะ ศึกษาเยี่ยงอย่างความเพียบพร้อมด้วยปัญญาของท่านผู้เพียบพร้อมด้วยปัญญา นี้เรียกว่า กัลยาณมิตตตา”

กัลยาณมิตร คือ ผู้แนะนำสั่งสอน ที่ปรึกษา เพื่อนที่คบหาและบุคคลผู้แวดล้อมที่ดี ความรู้จัก เลือกละเลาะบุคคล หรือเข้าร่วมอยู่กับท่านผู้ทรงคุณ ทรงปัญญา มีความสามารถ ซึ่งจะช่วยเหลือ สนับสนุน ชักจูง ชี้ช่องทาง เป็นแบบอย่าง ตลอดจนเป็นเครื่องอุดหนุนเกื้อกูลแก่กัน ให้ดำเนินก้าวหน้า ไปด้วยดี ในการศึกษาอบรม การครองชีวิต การประกอบกิจการ และธรรมปฏิบัติ¹²

กัลยาณมิตร มิได้หมายถึง เพื่อนที่ดีในความหมายสามัญเท่านั้น แต่หมายถึง บุคคลผู้เพียบพร้อมด้วยคุณสมบัติที่จะสั่งสอน แนะนำ ชี้แจง ชักจูง ช่วยบอกช่องทาง หรือเป็นตัวช่วยให้ผู้อื่นดำเนินไปในมรรคาแห่งการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง เช่น พระพุทธเจ้า พระอรหันตสาวก ครู อาจารย์ และผู้เป็น พหูสูตรทรงปัญญา สามารถสั่งสอน แนะนำ เป็นที่ปรึกษาได้ แม้จะอ่อนวัยกว่า¹³

กัลยาณมิตร คือ มิตรที่ดีงาม ทำให้เจริญแก่บุคคลผู้คบหา ได้แก่ ผู้สมบูรณ์ด้วยความมีศีล กำจัดทุกข์ นำประโยชน์เกื้อกูลมาให้กับเพื่อนและคนอื่น ดังรูปวิเคราะหว่า บุคคลใดเป็นมิตรมีอุปการะ ช่วยเหลือคนอื่นโดยอาการทุกอย่าง บุคคลนั้นชื่อว่า กัลยาณมิตร¹⁴

พระธรรมวโรดม (บุญมา คุณสมปโน) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของครูในทางพระพุทธศาสนา มี ลักษณะ ๗ ประการ ตามนัยพระบาลีว่า

ปิโย ครุ ภาวนีโย	วตตา จ วจนกขโม
คมภีรณจกถกตตา	โน จฏฐาเน นิโยชเย.

แปลว่า

๑. น่ารัก	๒.หนักแน่น
๓. น่ายกย่อง	๔. คอยว่ากล่าว

¹² พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลธรรม,(พิมพ์ครั้งที่ ๑๐),(กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,๒๕๔๕), หน้า ๕๗.

¹³ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), พุทธธรรม,(ฉบับปรับปรุงและขยายความ),(พิมพ์ครั้งที่ ๑๑),(กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,๒๕๔๖), หน้า ๖๒๓.

¹⁴ พระมหาสุภวิชัย วิจารณ์.“การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดเรื่องกัลยาณมิตรตามหลักพุทธจริยศาสตร์ ทศณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดปากน้ำวชิราราม และโรงเรียนสุวรรณพลับพลาพิทยาคม”,วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตร.,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๕), หน้า ๔๕.

๕. อุดหนุนต่อถ้อยคำ ๖. อธิบายเรื่องยากให้ง่าย
๗. ไม่ชักชวนในเรื่องที่ไม่ใช่ฐานะ

๑. ปิโย : นารักองค์คุณแห่งการสร้างเสน่ห์นารัก

สีกทสนสมปนน์ ธมมภูริสัจจาทีน
อดตโน กมมกุปพาน ตัชโน กุรุเต ปิโย ฯ

แปลความว่าประชาชนย่อมกระทำให้บุคคลผู้สมบูรณ์ด้วยศีล ทศนะ ตั้งอยู่ในธรรม มีปกติกล่าวความสัตย์ ผู้กระทำการงานของตน ให้เป็นที่รัก ฯ

พระพุทธศาสนากล่าวถึงมิตรประกอบด้วยองค์ธรรม ๗ ประการ¹⁵ กล่าวคือ กัลยาณมิตรธรรม ๗ หมายถึง องค์คุณของกัลยาณมิตร คุณสมบัติของมิตรดีหรือมิตรแท้ คือท่านที่คบหรือเข้าหาแล้วจะเป็นเหตุให้เกิดความดีงามและความเจริญ

๑. เป็นที่รักเป็นที่พอใจ คือ ปิโย นารัก ในฐานะเป็นที่สบายใจและสนิทสนม ชวนให้อยากเข้าไปปรึกษาไต่ถาม¹⁶ หรือเป็นผู้ประกอบด้วยเมตตา ทำให้เรารู้สึกว่ามีเพื่อน ทำให้เกิดความอบอุ่นใจ แม้พระพุทธเจ้าก็ทำให้พระสาวกมีความสดชื่น มีความอบอุ่นใจ มีความสบายใจ ไม่ได้ถูกทอดทิ้ง เหมือนกับเราทั้งหลายมีครูอาจารย์ที่ดี ท่านมีเมตตา เหมือนมีเพื่อนดูแลอยู่ตลอดเวลา ธรรมดาคือบุคคลผู้อยู่ด้วยความเมตตาเป็นปกติย่อมเป็นที่รักของมนุษย์ทั้งหลายและพวกมนุษย์คือเป็นที่รักของเหล่าสัตว์

๒. เป็นที่เคารพ¹⁷ คือ ครุ นำเคารพ ในฐานะประพาสสมควรแก่ฐานะให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ เป็นที่พึ่งได้และปลอดภัย เป็นที่เคารพ ผู้มีความหนักแน่น มีคุณธรรม เป็นผู้มีความประพาสสมควรเหมาะสมสมควรแก่ฐานะ ทำให้รู้สึกอบอุ่นใจเป็นที่พึ่งได้ เป็นหลักให้กับคนที่คบหา คนผู้คบกับกัลยาณมิตรมีความรู้สึกว่ามันคง ปลอดภัย มีเครื่องยึดเหนี่ยว บุคคลที่ควรสักการะเคารพ นำเสวนาคบหา ได้แก่ บุคคลที่ประกอบด้วยศีล ด้วยสมาธิ ด้วยปัญญา บุคคลเช่นนี้ควรสักการะและเสวนาคบหา ในปรณสัททนีติ ท่านอธิบายคำว่า “ครุ” ว่าเป็น บุคคลผู้ควรแก่ความเคารพ มีมารดาบิดาเป็นต้น ชื่อว่า ครุ เป็นผู้เฟื่องฟูและเปิดเผย อีกอย่างหนึ่ง ความเป็นผู้มีความเคารพตามสมควรในบุคคลเป็นต้นว่า พระพุทธเจ้า พระปัจเจกพุทธเจ้า พระสาวกของพระพุทธเจ้า อาจารย์ พี่ชาย พี่หญิง ผู้ควรแก่การประกอบความทำให้หนัก ชื่อว่า ความเคารพ¹⁸

๓. เป็นที่ยกย่อง¹⁹ คือ ภาวนิโย นำเจริญใจในฐานะทรงคุณคือความรู้สึกและภูมิปัญญาแท้จริงทั้ง

¹⁵ อ.จ.ส.ต.ก. (ไทย) ๒๓/๓๗/๕๗.

¹⁶ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๒๐๔.

¹⁷ อ.จ.ส.ต.ก. (ไทย) ๒๓/๓๗/๕๗.

¹⁸ พระมหาสุทฺธิวิญญู วิจารณ์, “การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดเรื่องกัลยาณมิตรตามหลักพุทธจริยศาสตร์ทัศนะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดปากน้ำวชิรธรรมและโรงเรียนสุวรรณพลับพลาพิทยาคม” วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๕), หน้า ๗๖.

¹⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๗.

เป็นผู้ฝึกอบรมและปรับปรุงตนอยู่เสมอ ควรเอาอย่างทำให้ระลึกและเอ่ยอ้างด้วยซาบซึ้งภูมิใจ²⁰เป็นผู้มีความรู้จริง ผู้ที่มีคุณธรรมมีความประพฤติดีงามทำให้เราเกิดความรู้สึกว่าจรโลงใจ มีกำลังใจเป็นแบบอย่างอยากจะทำตามทำให้มีความก้าวหน้าได้

๔. เป็นนักพูด คือ วัตถุประสงค์ให้ได้ผล รู้จักชี้แจงให้เข้าใจ รู้ว่าเมื่อไรควรพูดอะไรอย่างไร ควรให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี คอยบอกเกี่ยวกับเรื่องการประพฤติปฏิบัติของเราว่าควรจะเป็นอย่างไร และเราทำถูกทำผิด อันไหนที่เราทำไม่ถูก บอกวิธีแก้ไขให้ สิ่งไหนที่เราทำถูกต้อง กัลยาณมิตรก็ส่งเสริมวิธีให้ดียิ่งขึ้นไป ทำให้เราได้หลักคุณธรรมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการบอกนี้สำคัญมากที่จะช่วยให้ปฏิบัติถูกต้อง

๕. เป็นผู้อดทนต่อถ้อยคำ คือ วณักขโม อดทนต่อถ้อยคำคือพร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษาซักถาม คำเสนอและวิพากษ์วิจารณ์ อดทนฟังได้ไม่เบื่อง่ายเฉียว พยายามที่จะช่วยชี้แจง จนกระทั่งเกิดความเข้าใจชัดเจนทั้งไม่ทอดทิ้งและไม่ปล่อยปละ แต่จะเอาใจใส่อดทนต่อการที่จะแนะนำสั่งสอน

๖. เป็นผู้พูดถ้อยคำลึกซึ้งได้ คือ คัมภีร์ธูจะ กะถัง กัตตา แกลงเรื่องล้าลึกได้ สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจและให้เรียนรู้ เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป กัลยาณมิตรที่มีคุณสมบัติพิเศษที่จะช่วยลูกศิษย์ได้อย่างแท้จริงก็คือ ผู้ที่สามารถทำให้เข้าถึงสิ่งที่ลึกซึ้งให้ยิ่งๆ ขึ้นไป อันนี้จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เราสามารถก้าวหน้าในการปฏิบัติ ถ้าเรื่องลึกซึ้งขึ้นไป

๗. ไม่ชักนำในอฐานะ คือ โนจฐานะเนนิโยชะเย ไม่ชักนำในอฐานะคือไม่แนะนำในเรื่องเหลวไหลหรือชักจูงไปในทางเสื่อมเสีย²¹

๓) การสื่อสารที่ดี

กิตติมา สุรสนธิ กล่าวว่า ผู้ส่งสารอาจประสบผลสำเร็จ หรืออาจประสบผลล้มเหลวในการสื่อสารได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้ส่งสารที่สำคัญๆ ความน่าเชื่อถือ²²ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสาร (source credibility) ซึ่งแมคครอสกีได้กล่าว ถึงปัจจัย ๕ ประการ ที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ส่งสารคือ

๑. ความสามารถ(competence) อันได้แก่ความรู้ ความสามารถ ในข้อมูลข่าวสาร หรือเรื่องที่จะสื่อสาร และการส่งสารของผู้ส่งสาร รวมทั้งความสามารถในการจัดการควบคุมสถานการณ์ในการสื่อสาร เช่นการควบคุมอารมณ์ไม่ให้ตื่นเต้นในขณะพูดหรือในขณะที่ทำการสื่อสารได้ดี เป็นต้น

๒. คุณลักษณะหรือบุคลิกลักษณะ (charater or appearance) ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีบุคลิกลักษณะที่ดีทั้งภายนอกและภายใน ผู้ส่งสารต้องแสดงถึงความเฉลียวฉลาดการเป็นผู้ที่มีไหวพริบที่ดีสามารถตัดสินใจกระทำในสิ่งต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมแสดงออกต่อผู้รับสารทั้งลักษณะการให้ความอบอุ่นเป็นที่

²⁰ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์- ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๒๐๑-๒๐๔.

²¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๓.

²² กิตติมา สุรสนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร. (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์. ๒๕๔๗), หน้า ๓๕-๔๐

น่าไว้วางใจซึ่งทำให้ผู้รับสารมีความเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้ส่งสาร แต่ถ้าผู้ส่งสารมีบุคลิกลักษณะที่ไม่ดีไม่น่าไว้วางใจผู้รับสารก็พยายามหลีกเลี่ยงที่จะรับสารหรือสื่อสารได้

๓. ความสุขุม เยือกเย็น (composure) และความแคล่วคล่องในการสื่อสารหมายถึง การไม่แสดงอาการตื่นเต้นหวาดกลัว หรือไม่แสดงถึงการไม่สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกในขณะที่ทำการสื่อสารของผู้ส่งสาร การไม่ติดที่ใช้คำใดคำหนึ่งอันแสดงอาการทางประสาท เช่น อ้อ อ้า อื้อในเวลาพูดลาล่าเหล่านี้นี้จะทำให้ผู้รับสารมีความรู้สึกที่ติดต่อกับผู้รับสาร

๔. การเป็นคนที่ยอมรับให้ความยอมรับ หรือเป็นที่รู้จักทางสังคม (sociability) การเป็นคนที่มีชื่อเสียงหรือเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยทั่วไปนั้นจำทำให้ได้รับความรู้สึกที่ดีจากผู้รับสาร ผู้รับสารจะให้ความนิยม เชื่อถือ ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นก่อนที่จะมีการสื่อสารเกิดขึ้น (prior attitudes) เป็นความรู้สึกที่ผู้รับสนใจที่จะรับข่าวสารจากผู้ส่งสารที่เขาชื่นชอบอยู่ก่อนแล้ว อย่างไรก็ตาม ในครั้งต่อไปหากผู้ส่งที่ผู้ชื่นชอบอยู่ก่อนทำการสื่อสารไม่ดีอาจทำให้เกิดผลทางลบต่อความรู้สึกของผู้รับสารได้เช่นกัน

๕. การเป็นคนเปิดเผย (extroversion) การเป็นคนเปิดเผยเป็นสิ่งที่สร้างความไว้วางใจต่อตัวผู้ส่งสารให้เกิดขึ้นกับตัวผู้รับสารโดยการให้ข้อมูลที่เพียงพอและการไม่ปิดบังข้อมูลของผู้ส่งสารซึ่งจะทำให้ผู้รับสารซึ่งจะทำให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกสนิทสนมเป็นกันเองและรู้สึกไว้วางใจผู้ส่งสารรวมทั้งจะมีผลทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ส่งสาร ทำให้การส่งสารมีแนวโน้มประสบความสำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น

อรอนสัน และโกลเดน พบว่า ยอมรับในตัวผู้ส่งสารที่ขึ้นกับความชำนาญเฉพาะด้านนั้น มักมีที่มาจากประสบการณ์มากกว่าการศึกษา ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยด้านอายุ เพศ สีผิว และน้ำเสียง และการแต่งตัว ตลอดจนบุคลิกการแสดงออกและฐานะทางสังคมหรือการประกอบอาชีพ นอกจากนั้นความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารยังขึ้นกับไหวพริบ ความซื่อสัตย์ความจริงใจและความใจกว้างอีกด้วย²³

วอลสเตอร์ และเฟสติงเกอร์ มีความเห็นว่า ความน่าเชื่อถือนั้นมีอิทธิพลของตัวผู้ส่งสารเอง²⁴

มิลเลอร์ และฮิวกิล พบว่า องค์ประกอบของความน่าเชื่อถือประกอบด้วยความสามารถ (competence) และความคล่องแคล่ว (dynamism)²⁵

เฟสติงเกอร์ และแมคโคบี พบว่าความสุ่มรอบคอบ สร้างความน่าเชื่อถือได้มากกว่าการแสดงออกในลักษณะไว้วางใจ²⁶

เชอร์โน และฮอว์กินส์ เขียนไว้ในรายงานการศึกษาของเขาว่า เมื่อความเฉื่อยเนือย (non-fluence) ทวีมากขึ้นผลของความเชื่อถือว่ามาจากองค์ประกอบด้านความสามารถและความคล่องแคล่วจะลดลง²⁷

²³ ธวัชชัย กิจรัตน์กุล. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร: การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณด้านการศึกษากับด้านความมั่นคงของสำนักงานงบประมาณ, (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๙.) หน้า ๑๗.

²⁴ เรื่องเดียวกัน. หน้า ๙.

²⁵ เรื่องเดียวกัน. หน้า ๙.

²⁶ เรื่องเดียวกัน. หน้า ๙.

²⁷ เรื่องเดียวกัน. หน้า ๙.

ซิงห์ กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือก็คือ การที่ผู้รับสารเห็นว่า ผู้ที่ทำการติดต่อสื่อสารด้วยหรือผู้ส่งสารที่ความน่าไว้วางใจ (trustworthy) มีความสามารถ (competent) และมีความเชี่ยวชาญ (expertise)²⁸

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปถึงกรอบแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆที่ได้จากการศึกษาเรื่องความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (source credibility) ได้ว่าเป็นการสื่อสารถึงการรับรู้ของผู้รับสารที่มีต่อตัวแหล่งข่าวสารหรือผู้ถ่ายทอดข่าวสาร ในแง่ที่ว่าน่าเชื่อถือหรือยอมรับได้มากเพียงใด ทั้งนี้ความเชื่อดังกล่าวประเมินจากบุคลิกลักษณะของผู้ส่งสารที่รับรู้โดยผู้รับสารใน ๓ ประเภทหลักต่อไปนี้ คือ

๑. ความน่าไว้วางใจ (trustworthiness) เช่น ปลอดภัย ไว้วางใจได้มีความจริงใจ ซื่อสัตย์ ยุติธรรม ฯลฯ

๒. ความเชี่ยวชาญสามารถ (expertness) เช่น ผ่านการศึกษา ฝึกอบรม มีประสบการณ์ มีความรู้ มีความชำนาญ มีทักษะ ฯลฯ

๓. ความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉง (dynamism) เช่น มีชีวิตชีวา ตื่นตัวว่องไว ไม่น่าเบื่อ ฯลฯ

นอกจากความพยายามในการศึกษาเพื่อแสวงหาองค์ประกอบอันเป็นมิติแห่งความน่าเชื่อถือที่มีอยู่มากมายแล้ว เมเยอร์ (meyer) เชื่อว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งหรือจัดกลุ่มองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารนั้นยังไม่ชัดเจนตายตัว เพราะเหตุที่การศึกษาต่างๆมักได้ผลที่แตกต่างออกันมากดังนั้นอาจสรุปได้ว่าความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารจึงเป็นแนวความคิดนามิติ ที่อาจผันแปรไปตามเรื่องที่ศึกษาได้

สรุปได้

กัลยาณมิตรธรรมมีความสำคัญในการส่งเสริมการสื่อสารที่ดีของผู้นำที่องค์กรต้องการอย่างมาก เพราะกัลยาณมิตรธรรมมุ่งเน้นเป็นการชี้แนวทางและสนับสนุนให้คนในองค์กรมีการสื่อสารและการจูงใจ โดยกัลยาณมิตรที่แท้ต้องเป็นผู้มีศีล ดำรงอยู่ในคุณธรรมที่ดีงาม และสงเคราะห์ผู้อื่นด้วยกัลยาณธรรม เป็นผู้มุ่งประโยชน์แก่มิตร ไม่คิดทำลาย เป็นผู้แนะนำช่วยเหลือและอุปถัมภ์ค้ำชู ให้สังคมดำเนินไปสู่แนวทางแห่งความปกติสุข มีความน่ารัก หนักแน่น น่ายกย่อง คอยว่ากล่าวตักเตือนคนในองค์กร มีความอดทนต่อถ้อยคำ อธิบายเรื่องยากให้เข้าใจอย่างชัดเจน แจ่มแจ้งและไม่ชักชวนในเรื่องที่ไม่ใช่ฐานะ หากผู้นำในองค์กรมีกัลยาณมิตรธรรมย่อมจะทำให้องค์กรมีการพัฒนาที่ดีเพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยหลักกัลยาณมิตร

²⁸ เรื่องเดียวกัน. หน้า ๙.

เอกสารอ้างอิง

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

ค. หนังสือ :

กิตติมา สุรสนธิ. ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์. ๒๕๔๗.

ธวัชชัย กิจรัตน์กุล. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร: การศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณด้านการศึกษากับด้านความมั่นคงของสำนักงานงบประมาณ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สาขาสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ๒๕๓๙.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร
: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๔๕.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). พุทธธรรม. ฉบับปรับปรุงและขยายความ. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร
: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๔๖. หน้า ๖๒๓.

พระมหาสุภาวิชัย วิราม. “การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดเรื่องกัลยาณมิตรตามหลักพุทธจริยศาสตร์
ทัศนะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดปากน้ำวิทยาคมและโรงเรียน
สุวรรณพลับพลาพิทยาคม” วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล.
๒๕๔๕.

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ขุททกนิกาย ธมมปทฎกถา. ข้อ ๑๑๒ เล่ม ๔. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
วิญญาน. ๒๕๓๓.

วสิน อินทสร. สารสำคัญแห่งวิสุทธิมรรค. กรุงเทพมหานคร : บรรณาการ. ๒๕๒๑.

วิทยา ด่านธำรงกุล. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
๒๕๔๖.

ส.ศิริรักษ์. พุทธตันตระหรือวัชรญาณ. กรุงเทพมหานคร : สยามจำกัด. ๒๕๔๒.

สมเด็จพระพุทธาจารย์ อาจาสโก. การสร้างชาติตามพระพุทธานุภาพ. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท..
๒๕๔๓.



ใบตอบรับเป็นสมาชิก
นิตยสาร เสียงธรรมจากมหายาน (MAHAYAN MAGAZINE)

ชื่อ-นามสกุล อายุ
ปี

วัน/เดือน/ปีเกิด อาชีพ

หมู่บ้าน.....หมู่ที่..... ซอย ถนน

แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ.....

จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์.....E-mail :

หมายเหตุเงื่อนไขการชำระเงิน

ธ.ไทยพาณิชย์ สาขาราชวงศ์ (ออมทรัพย์) ชื่อบัญชี เสียงธรรมจากมหายาน

เลขที่ ๐๐๗-๒-๓๔๕๕๕-๙

ติดต่อเจ้าหน้าที่กองบรรณาธิการ

พระมหาสุริยา คั่นพาบ (แสงอินตา) โทร. ๐๙-๔๔๖๔-๕๓๕๒

นางสาวธีร์วี เดชดวง โทร. ๐๙-๘๘๘๙-๑๒๗๕