

การคิดเชิงบวกเพื่อเพิ่มสมรรถนะพนักงานขายในยุค AI

Positive Thinking to Enhance Salesman Competency in the AI Era

Received: January 03, 2025
Revised: March 23, 2025
Accepted: March 24, 2025

สุชาดา ธนาวิบูลเศรษฐ¹
Suchada Tanaviboonsate
(Suchada.pw@gmail.com)

บทคัดย่อ

ในยุคที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ช้า การแข่งขันด้านราคาอย่างเข้มข้น การเปลี่ยนแปลงขององค์กรอย่างรวดเร็วและการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) บุคลากรด้านการขายต้องเผชิญกับความท้าทายที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการเพิ่มการคิดเชิงบวกในกลุ่มพนักงานขายเพื่อเพิ่มพลังใจในการทำงานและเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาแผนงานเพื่อรับสถานการณ์ปัจจุบันได้ การคิดเชิงบวกนั้นมีทั้งหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาและหลักจิตวิทยาเชิงบวก ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มสมรรถนะการขายให้มีความสำเร็จ คือหลักธรรมอิทธิบาท 4 และหลักโยนิโสมนสิการ การคิดแบบแยบคาย ร่วมกับการใช้หลักจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) คือหลัก PERMA Model ของ ดร.มาร์ติน เซลิกแมน การคิดบวกทำให้จิตใจของพนักงานขายมีพลังในการขับเคลื่อนความคิด เมื่อใจมีพลังงานบวกก็จะสามารถเกิดปัญญาในการวางแผนการขาย แก้ไขปัญหาอุปสรรคและเอาชนะคู่แข่งได้ นอกจากนี้ การเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับแนวโน้มทางเทคโนโลยีที่พัฒนาใหม่ รวมถึง การเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเข้ามาในยุคนี้ จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมืออาชีพและช่วยให้งานขายเป็นเรื่องง่ายขึ้น สามารถทำให้สามารถบริหารงานขายในยุค AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การคิดเชิงบวก, สมรรถนะพนักงานขาย, อิทธิบาท 4, โยนิโสมนสิการ, จิตวิทยาเชิงบวก

¹ นักวิชาการอิสระ, 559/148 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
Independent Academic, 559/148 Chongnonsi Subdistrict, Yannawa District, Bangkok

Abstract

In an era marked by slow economic growth, intense price competition, rapid organizational change, and the emergence of digital technologies and artificial intelligence (AI), sales professionals face increasingly complex challenges. Consequently, the development of sales representatives' competencies has become essential, particularly in cultivating positive thinking among sales personnel. Positive thinking enhances motivation, creativity, and the capacity to formulate effective strategies in response to evolving market conditions. Both Buddhist principles and positive psychology offer valuable insights for strengthening sales competencies. Specifically, the Buddhist concepts of Iddhipāda (the Four Bases of Success) and Yoniso Manasikāra (wise consideration), when integrated with the Positive Psychology framework—especially the PERMA model developed by Dr. Martin Seligman—provide a comprehensive foundation for fostering a positive mindset. Such a mindset empowers sales professionals by generating mental energy, enhancing strategic planning abilities, facilitating the overcoming of obstacles, and maintaining a competitive advantage. Moreover, the ability to understand and adapt to emerging technological trends, alongside a willingness to embrace change, is vital for professional effectiveness. Leveraging these developments can streamline sales operations, boost productivity, and enable efficient sales management in the AI-driven era.

Keywords: Positive Thinking, Sales Competency, Iddhipada 4, Yonisomanasikara, Positive Psychology

บทนำ

เมื่อโลกธุรกิจก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เศรษฐกิจโลกมีความผันผวน ความขัดแย้งในภูมิภาคตะวันออกกลางที่ส่งผลกระทบต่อราคาน้ำมัน สงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯและจีน รวมทั้งสินค้าจีนเข้ามาชิงส่วนแบ่งตลาดในไทยและทุ่มราคาแข่งกับสินค้าไทยมากขึ้น ทั้งหมดนี้ทำให้ประเทศไทยมีแนวโน้มได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ ภาคธุรกิจต้องปรับกลยุทธ์ตลอดเวลาเพื่อสามารถอยู่รอดได้ มีการ

นำเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ามาใช้ในการธุรกิจเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงการให้บริการให้ตรงความต้องการลูกค้ามากขึ้น เข้าถึงกลุ่มลูกค้าและตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น เทคโนโลยี AI สามารถแทรกซึมเข้าไปอยู่ในทุกภาคส่วนได้โดยง่ายตามระดับความต้องการที่แตกต่างกันไปของการดำเนินธุรกิจและอุตสาหกรรม (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2565) ซึ่งในอนาคตอาจจะส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานเนื่องจากการมีผู้นำ AI เข้ามาใช้แทนแรงงานที่มีอยู่เดิมมากขึ้น

ในขณะเดียวกัน การพัฒนาสมรรถนะพนักงานขายให้มีทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยี สามารถทำงานร่วมกับ AI สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและส่งมอบงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด จึงเป็นเรื่องที่องค์กรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในทุกวันนี้ เมื่อพนักงานขายต้องเผชิญกับความท้าทายมากมาย ทั้งการติดตามยอดขาย จัดทำข้อมูลฐานลูกค้า จัดตารางแผนงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ทั้งยังต้องรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้า ศึกษาหาความรู้ทั้งข้อมูลสินค้า การตลาด และเทคโนโลยี AI เพื่อได้ข้อมูลที่รวดเร็ว นอกจากนี้ ยังต้องเผชิญกับสภาวะตลาดที่แข่งขันด้านราคาสูง รวมถึง การเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่ไม่แน่นอน ผลกระทบจากสภาวะทางเศรษฐกิจทำให้สวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับน้อยลง ปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเหนื่อยล้าทั้งกายและใจ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขายเพื่อให้อาจจัดการกับความคิดและอารมณ์ พร้อมรับมือกับสถานการณ์เหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุค AI จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอ การประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงบวกตามหลักธรรมทางพุทธศาสนา ร่วมกับหลักจิตวิทยาตะวันตกเพื่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขายในยุค AI ให้มีสภาวะทางอารมณ์ที่ดี สามารถจัดการสภาวะที่เข้ามากระทบทั้งกายและใจได้อย่างมีความสุข ดังตัวอย่างพุทธพจน์ที่ว่า ธรรมทั้งหลายมีใจเป็นใหญ่ สำเร็จได้ด้วยใจ ถ้าบุคคลมีใจร้ายแล้วนั้น พุดอยู่ที่ดี ทำอยู่ที่ดี ทุกข์ย่อมไปตามเขา เปรียบเหมือนดูล้อหมุนไปตามรอยเท้าโคตัวนำแอกไปอยู่ฉะนั้น ถ้าบุคคลมีใจผ่องใสแล้ว พุดอยู่ที่ดี ทำอยู่ที่ดี ความสุขย่อมไปตามเขา เหมือนเงาไปตามตัวฉันนั้น (ขุ.ธ.(ไทย) 25/1/23) โดยความคิดเชิงบวกตามหลักพระพุทธศาสนาจะใช้แนวทางของโยนิโสมนสิการ ควบคู่กับอภิปิบาท 4 ซึ่งโยนิโสมนสิการ คือ การนำความคิดไปในทางที่ถูก มองสิ่งทั้งหลายด้วยความคิดพิจารณา แยกแยะออกด้วยปัญญา ส่วนอภิปิบาท 4 วิธีทางสู่

ความสำเร็จ อันมี ฉันทะและวิริยะ เป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยให้บุคคลมีความมั่นใจในการที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา และอุปสรรคในการทำงานและมีจิตตะและวิมังสา เป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักจิตวิทยาเชิงบวกแนวตะวันตก จะใช้ “ทฤษฎีการใช้ชีวิตอย่างมีความสุข” หรือ PERMA ของ Martin Seligman ซึ่งมีองค์ประกอบเป็นตัวย่อภาษาอังกฤษ 5 ตัว ได้แก่ P-Positive Emotion อารมณ์เชิงบวก อารมณ์ดี รู้สึกดี, E-Engagement มีส่วนร่วม สอดประสาน ทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างไหลลื่น, R-Relationships มีความสัมพันธ์ที่ดี มีความเชื่อมโยงกับผู้อื่นอย่างแท้จริง, M-Meaning มีความหมายในการใช้ชีวิต และ A-Accomplishment ทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยการผสมผสานแนวคิดเชิงบวกทั้ง โยนิโสมนสิการ อิทธิบาท 4 และ PERMA นี้จะช่วยพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขายในยุค AI โดยเฉพาะสมรรถนะทางจิตวิทยาให้สามารถควบคุมอารมณ์ ความคิดเชิงบวก มีเป้าหมายในการใช้ชีวิตและมีพลังใจในการดำเนินชีวิตและงานขายได้ โดยให้มีสติสัมปชัญญะและทักษะในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง ไม่นั่นนอน ความกดดันจากการทำงาน การควบคุมอารมณ์และการคิดบวกนั้นจะเปลี่ยนสภาวะเชิงลบให้เป็นมุมมองเชิงบวกอย่างมีสติ คิดวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ทำให้พนักงานขายสามารถประสบความสำเร็จได้

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2546) กล่าวว่า มนุษย์จะดำเนินชีวิตอยู่ได้ต้องมีสื่อติดต่อ คือ อินทรีย์ ซึ่งทำหน้าที่ 2 อย่าง ใช้เสพและใช้เรียนรู้ เมื่อมนุษย์เริ่มใช้อินทรีย์เพื่อเรียนรู้และเขาจะเริ่มพัฒนา มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นจนเกิดปัญญามากขึ้น ฉะนั้นจึงต้องเริ่มที่การพัฒนาความคิด สอดคล้องกับแนวคิดของ นรินทรชิตา ศิลปะชาวศ์, สิริวัฒน์ ศรีเครือตง และ วิชชุดา ฐิติโชติรัตน (2565) ที่กล่าวว่า เหตุปัจจัยของความทุกข์และความสุขเกิดจากความคิด กระบวนการคิดของมนุษย์เกิดจากการรับรู้ (ผัสสะ) แล้วเกิดเป็นความรู้สึกสุข ทุกข์หรือเฉย (เวทนา) ถ้ามีการคิดแบบโยนิโสมนสิการ ก็จะทำให้เกิดปัญญาสามารถป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ พนักงานขายต้องรับรู้อารมณ์ มีสติ ให้คิดไปในทางบวก ทางที่ดีโดยต้องใช้การฝึกสติและฝึกความคิดของตนให้เกิดโยนิโสมนสิการ คือ การฝึกคิดด้วยปัญญา จะทำให้พนักงานขายสามารถประสบความสำเร็จและมีความสุข

โยนิโสมนสิการ วิธีการแห่งปัญญา

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2549) อธิบายถึง ธรรม 9 อย่างที่มีอุปการะมาก ได้แก่ ธรรม 9 อย่าง ซึ่งมีโยนิโสมนสิการเป็นมูล กล่าวคือ เมื่อมีโยนิโส

มนสิการ ปราโมทย์ย่อมเกิด เมื่อปราโมทย์ ปิตีย่อมเกิด เมื่อมีใจปิติ กายย่อมสงบระงับ (ปัสสัทธิ) เมื่อกายสงบระงับ ย่อมได้เสวยสุข ผู้มีสุข จิตย่อมเป็นสมาธิ ผู้มีจิตเป็นสมาธิ ย่อมรู้ตามความเป็นจริง เมื่อรู้เห็นเป็นจริง ย่อมนิพพิทาเอง เมื่อนิพพิทาก็วิราคะ เพราะวิราคะก็วิมุตติ” วศิน อินทสระ (2547) กล่าวว่า โยนิโสมนสิการ ประกอบด้วย โยนิโส กับ มนสิการ โยนิโส มาจาก โยนิ แปลว่า เหตุ ต้นเค้า แหล่งเกิด ปัญญา อูบาย วิธี ทาง ส่วนมนสิการ แปลว่า การทำในใจ การคิด คำนึง นึกถึง ใส่ใจ พิจารณา เมื่อรวมเข้ากันจึงแปลว่า การทำในใจโดยแยบคาย ซึ่งคัมภีร์อรรถกถาและฎีกาได้ขยายความแยกเป็นแง่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. อูบายมนสิการ แปลว่า การคิดหรือพิจารณาโดยอูบาย คือ คิณวิถีที่จะทำให้เข้าถึงความจริง
2. ปณมนสิการ แปลว่า คิดถูกทาง คิดได้ต่อเนื่องเป็นลำดับ ความคิดเป็นระเบียบตามแนวเหตุผล รวมทั้งสามารถที่จะชักชวนความนึกคิดเข้าสู่ทางที่ถูกต้อง
3. การณมนสิการ แปลว่า คิดอย่างมีเหตุผล การคิดสืบค้นพิจารณาหาสาเหตุให้เข้าใจถึงต้นเหตุหรือแหล่งที่มาซึ่งส่งผลต่อเนื่องตามลำดับ
4. อุปาทกมนสิการ แปลว่า คิดให้เกิดผล ใช้ความคิดให้เกิดผลที่พึงประสงค์อย่างมีเป้าหมาย การคิดพิจารณาที่ทำให้เกิดกุศลธรรม เช่น ปลุกเร้าให้เกิดความเพียร การรู้จักคิดในทางที่ทำให้หายโกรธ การพิจารณาที่ทำให้มีสติ หรือทำให้จิตใจเข้มแข็ง มั่นคง เป็นต้น

โยนิโสมนสิการ มีขอบเขตที่กว้าง ครอบคลุมตั้งแต่การคิดนี้อยู่ในแนวทางของศีลธรรม คิดตามหลักความดีและหลักความจริงต่าง ๆ ที่ตนได้ศึกษาหรือรับการอบรมสั่งสอนมา ตลอดจนไปถึงการคิดแยกแยะองค์ประกอบและสืบสาวหาสาเหตุ การนำโยนิโสมนสิการมาใช้ในทางปฏิบัติ หรือที่เรียกว่า วิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการ มีหลายวิธี แต่โดยหลักการมี 2 แบบ คือ โยนิโสมนสิการที่มุ่งสกัดหรือกำจัดอวิชชาโดยตรง และโยนิโสมนสิการที่มุ่งเพื่อสกัดหรือบรรเทาตัณหา ซึ่งมักใช้เป็นข้อปฏิบัติขั้นต้น ๆ มุ่งเตรียมพื้นฐานพัฒนาตนเองในด้านคุณธรรมให้เป็นผู้พร้อมสำหรับการปฏิบัติขั้นสูงขึ้นไป

รักพงษ์ แซ่โซว (2559) กล่าวว่าประโยชน์ของโยนิโสมนสิการ ช่วยเสริมปัญญาทางธรรม ในการมองสรรพสิ่งตามความเป็นจริง ซึ่งมีผลเสริมส่งสัมมาทิฐิอันเป็นมรรคข้อแรกในอริยมรรคมีองค์ 8 ให้กล้าแข็งและส่งผลดีต่อมรรคข้ออื่นๆ นอกจากนี้ยังทำให้เป็นผู้มีจิตใจเข้มแข็ง มีตนเป็นที่พึ่งได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถประคับประคองตนเองให้ดำเนินไปในทางที่ถูกต้องชอบธรรม ไม่ว่าจะต้องประสบกับวิกฤตก็ตาม ช่วยเสริมสร้าง

สติให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น และส่งเสริมกุศลให้เจริญและสกัดกั้นอกุศลเข้าครอบงำจิตใจได้ สามารถดำเนินชีวิตด้วยความสงบทั้งทางโลกและทางธรรม เราจึงควรฝึกฝนให้มีขึ้นในตน และหมั่นใช้จนเป็นอุปนิสัย กุศลธรรมมีโยนิโสมนสิการ คือความรู้จักคิดแยกคายหรือรู้จักทำใจอย่างฉลาด เป็นปทัฏฐาน เมื่อกุศลธรรมเกิดขึ้นในใจ ย่อมเกิดความสุขสบายคล่องใจในทันทีนั่นเอง (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2549) โดยสรุป โยนิโสมนสิการเป็นปัจจัยในการทำให้เกิดสัมมาทิฐิ เมื่อสัมมาทิฐิเกิดขึ้น องค์ประกอบมูลฐานของมรรควิธีแห่งการแก้ปัญหา หรือหนทางแห่งความดับทุกข์ก็เกิดขึ้นภายใต้กระบวนการไตรสิกขา คือ อริสัลสิกขา อริจิตตสิกขา และอริปัญญาสิกขา จึงถือว่า โยนิโสมนสิการหรือการคิดเชิงบวกตามนัยยะของพระพุทธศาสนาเป็นตัวส่งเสริมหล่อเลี้ยงให้คุณธรรมเกิดขึ้นและตั้งมั่นอยู่ได้

อิทธิบาท 4 ทางสู่ความสำเร็จ

สุกัร ทุมทอง (2558) อิทธิบาท 4 แปลว่า เหตุแห่งความสำเร็จ บาทฐานแห่งความสำเร็จ หรือพื้นฐานแห่งความสำเร็จ คำว่า อิทธิ หมายถึงความสำเร็จ คือ ด้านโลกีย อภิญญาต่าง ๆ ความสามารถพิเศษที่เกิดจากสมาธิและความสิ้นกิเลส สิ้นอาสวะ ได้บรรลุธรรมไปตามลำดับ ปาหะ หรือบาท

ในภาษาไทยแปลว่าพื้นฐาน เหตุ อุปาย เบื้องต้นที่จะทำให้เกิดมา ในเบื้องต้น สติก็จะเป็นตัวช่วยให้สามารถรู้เท่าทันจิตใจตนเอง ไม่ทำทุจริต อิทธิบาท 4 เป็นพื้นฐานที่ทำให้การปฏิบัติประสบความสำเร็จ ทั้งในด้านความสามารถพิเศษและในด้านปัญญา พอมีอิทธิบาทแล้ว จิตจะอ่อนโยน นิ่มนวล ควรต่อการทำงาน คุณธรรมฝ่ายดีก็จะมาแทนที่ เป็นใหญ่ มีกำลังธรรมะ สำหรับตัวบทของอิทธิบาท 4 ที่พระพุทธเจ้าตรัสเอาไว้ เรามักจะพูดย่อ ๆ ว่า ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา แต่ความจริงเป็นคำยาว ๆ ว่า ฉันทสมาธิปธานสังขาร วิริยสมาธิปธานสังขาร จิตตสมาธิปธานสังขาร และวิมังสาสมาธิปธานสังขาร อิทธิบาท ถือว่าเป็นแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้ประสบความสำเร็จตามความประสงค์ 4 อย่าง ซึ่งเป็นหลักใกล้เคียงกับหลักการพึ่งตนเอง แต่แสดงให้เห็นว่าพึ่งตนเองอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะสำเร็จ ซึ่งคำว่า อิทธิ นอกจากจะแปลว่า สำเร็จแล้ว ยังแปลว่า ฤทธิ์ของมนุษย์ที่แสดงได้ จะโดยวิธีทางวิทยาศาสตร์หรือจิตศาสตร์ก็ตาม ซึ่งต้องอาศัยหลักอิทธิบาท 4 อันประกอบด้วย

ฉันทะ คือ ความพอใจ รักใคร่ เต็มใจและฝึกฝนในงานอยู่เสมอ ทุ่มเทความสามารถและปรารถนาเพื่อที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด ด้วยการรักในงานของตน ชอบในงาน

ของตน งานในที่นี้หมายถึง สิ่งที่เราทำ ผู้ใดมีงานอะไรแล้วมีความรักใคร่พอใจในงานนั้น เรียกว่า มีฉันทะ คนที่ขาดฉันทะ ไม่พอใจในงานของตน มักจะทำงานด้วยความเหน็ดเหนื่อยใจและชอบทิ้งงานให้ค้างค้าง

วิริยะ เป็นความเพียรที่ประกอบความดี มีความขยันหมั่นเพียร เป็นเครื่องพุง ความพอใจไม่ให้ทอดทิ้งในการทำงาน เพราะว่างานทุกชนิดมักจะง่ายตอนคิด แต่มักจะติดตอนทำ จึงจำเป็นต้องใช้ความพยายามเรื่อยไปจนกว่าจะสำเร็จตามความพอใจที่ตั้งไว้ ประเภทของวิริยะ 1. สังวรปธาน หมายถึง เพียรระวัง คือ การกระทำสิ่งใด ๆ จะต้องรู้จักพึงระวังรอบคอบด้วยการรู้จักเหตุ และผล ไม่ตั้งอยู่ในความประมาทหรืออกุศลกรรมทั้งปวง 2. ปหานปธาน หมายถึง เพียรละ คือ การรู้จักละ ลด หรือหลีกเลี่ยงจากอกุศลกรรมทั้งปวงที่จะเป็นเหตุทำให้การกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ประสบความสำเร็จ 3. ภavanaปธาน หมายถึง เพียรบำเพ็ญ คือ การรู้จักเพียรตั้งมั่น และอุทิศตนต่อการกระทำในสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างสม่ำเสมอ 4. อนรักขนาปธาน หมายถึง เพียรตามรักษาไว้ คือ รู้จักรักษาหรือทำให้ความเพียรในสิ่งนั้น ๆ คงอยู่กับตนเป็นนิจ

จิตตะ คือ การเอาใจใส่ และให้ใจจดจ่ออยู่กับอยู่กับสิ่งที่ทำ มีสมาธิมั่นคงอยู่กับงาน ไม่ปล่อยปละเลเลยในงานที่ทำและทำงานด้วยความตั้งใจที่จะให้งานนั้นสำเร็จ แต่หากใครทำการสิ่งใดด้วยความประมาท ไม่เอาใจใส่กับงานที่ตนทำ ทำอะไรทิ้ง ๆ ขว้าง ๆ งานนั้นย่อมไม่สำเร็จตามเป้าประสงค์ หรือหากสำเร็จ แต่ก็เป็นความสำเร็จที่ไม่มีประสิทธิผลในงาน จิตตะ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่สะท้อนมาจากจิต อาทิ ความเข้มแข็ง ความมั่นคง ความมุ่งมั่นและความจดจ่อ ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ทำอยู่นั้น

วิมังสา คือ การสอบสวน ไตร่ตรอง พิจารณาตรวจสอบในสิ่งที่กำลังทำนั้น ๆ รวมถึง การรู้จักค้นคว้า ทดลอง คิดค้นและรู้จักคิดแก้ไขปรับปรุงงาน ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำสิ่งใด ๆ ย่อมเกิดจากปัจจัยจากข้อนี้เป็นสิ่งสำคัญ เพราะการใช้วิมังสา คือ การคิด วิเคราะห์ อย่างมีเหตุและผล ย่อมทำให้เข้าใจต่อกระบวนการ วิธีการและแนวทางในการดำเนินงานที่ถูกต้อง เหมาะสม รวมถึงย่อมรู้จักแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ดี แต่หากไม่มีการใช้ปัญญาก่อนทำหรือขณะทำสิ่งใด ๆ แล้ว ย่อมนำมาซึ่งปัญหา และอุปสรรคในสิ่งนั้น ๆ ส่งผลต่อการท้อแท้ การทำสิ่งนั้นไม่สำเร็จ หรือหากสำเร็จก็จะไม่เกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

ประโยชน์ของการประยุกต์ใช้อิทธิบาท 4 คือ ทำให้เป็นผู้มีความพอใจและรักต่องาน เกิดความรู้สึกเต็มใจในการทำงาน ทำงานด้วยความสุข ช่วยให้งานดำเนินไป

อย่างต่อเนื่อง มีความขยันในการทำงาน ไม่เกียจคร้าน มุ่งมั่นที่จะทำงานให้เสร็จ ใจจดจ่อกับงาน จิตมีความแน่วแน่และมั่นคงต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ช่วยให้งานดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่องตามกระบวนการ เพราะเป็นผู้ที่รู้จักคิด วิเคราะห์ในงาน ทำให้ทราบและเข้าใจในกระบวนการของงานและหากเกิดปัญหาก็กมีแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างง่ายดาย งานไม่ผิดพลาดและทำงานตามกรอบที่วางไว้ให้ประสบความสำเร็จ หากพิจารณาแล้วจะพบว่า มีความสัมพันธ์กันของโยนิโสมนสิการ กับ อิทธิบาท 4 กล่าวคือ เมื่อเกิดฉันทะ คือ ความพอใจหรือยินดีในสิ่งที่ทำ ย่อมทำให้เป็นผู้ที่รู้จักใช้โยนิโสมนสิการ คือ การคิดวิเคราะห์หาแนวทางที่จะดำเนินต่อไป อันจะนำไปสู่การเกิดวิริยะ คือ ความเพียร แต่ความเพียรนี้ มิใช่การปฏิบัติหรือการกระทำที่ไม่มีวันหยุด หรือ ไม่รู้ซึ่งพื้นฐานของตนเอง หากใช้โยนิโสมนสิการ จะทำให้รู้จักคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุและผลในคั่นลองคล่องธรรม เมื่อประกอบกับการมีจิตตะ เป็นสภาวะจิตที่มีความแน่วแน่และจดจ่อต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ภาวะที่เกิดขึ้นกับจิตนี้เรียกว่า สมာธิ อันเป็นสิ่งที่เสริมประสิทธิภาพในการจะกระทำสิ่งใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จ เพราะจิตที่เป็นสมาธิแน่วแน่อยู่กับสิ่งที่กำลังทำอยู่ โดยไม่เกิดความฟุ้งซ่านและวิมังสา คือ การรู้จักคิด วิเคราะห์ ที่มักคู่กับคำว่า ปัญญา คือ ความรู้ หรือ ความรู้แจ้ง เป็นความรู้ ความเข้าใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเหตุ และผล รวมถึงองค์ประกอบ และพื้นฐานของสิ่ง ๆ นั้น สามารถตัดสินใจและบ่งชี้สิ่งนั้นได้เป็นมาอย่างไร มีลักษณะอย่างไร รวมถึงรู้แยกแยะสิ่งต่าง ๆ ว่าถูกผิด ดีชั่ว ซึ่งทั้งจิตตะและวิมังสา เมื่อใช้ร่วมกับโยนิโสมนสิการก็จะนำไปสู่การคิดที่มีลำดับขั้นตอนมากขึ้น เป็นเหตุเป็นผลในเชิงบวก เข้าใจแนวทางในการแก้ปัญหา

หลักจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)

นักจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychologist) มีแนวทางศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความสุข ความหวัง การมองโลกในแง่ดี การทำงานอย่างมีสมาธิ ความฉลาดทางอารมณ์ จิตวิทยาเชิงบวกกับสุขภาพกายและจิต รวมถึง จิตวิทยาเชิงบวกศึกษาความสุขและประสบการณ์ทางศาสนา มีงานวิจัยพบว่า การฝึกสมาธิสามารถทำให้บุคคลพัฒนาและควบคุมสมองในส่วนที่ควบคุมอารมณ์ได้ ดังนั้น การฝึกสมาธิทำให้รับรู้สิ่งรอบตัวยืดหยุ่นมากขึ้น มีความสุขมากขึ้น ดร.มาร์ติน เซลิเกแมน นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มการใช้ “จิตวิทยาเชิงบวก” ที่มีความเชื่อว่าความสำเร็จของคนเราจะเกิดขึ้นได้มันเกิดออกมาจากภายใน คำว่า จิตวิทยาเชิงบวกหมายถึง การที่เราทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อ

เป้าหมายสุดท้ายก็คือให้เรามี“ความสุข” นอกจากนี้ ดร.เซลิเกแมน ยังได้เขียนหนังสือชื่อ Flourish ซึ่งกล่าวถึง “ทฤษฎีการใช้ชีวิตอย่างมีความสุข” หรือ PERMA ที่มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ การมีอารมณ์ในแง่บวก มองโลกในแง่ดี (Positive Emotion) ความรู้สึกมีส่วนร่วม (Engagement) มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง (Relationships) มีชีวิตที่มีความหมายหรือมีคุณค่า (Meaning) และความสำเร็จ (Accomplishment) (ซินิษฐา หล่อลักษณ์, 2561) แบบจำลอง PERMA เป็นองค์ประกอบหลักของทฤษฎีความเป็นอยู่ที่ดี (WBT) ซึ่งเน้นบทบาทของจิตวิทยาเชิงบวกในการเพิ่มความเป็นอยู่โดยรวม ส่งเสริมแง่มุมเชิงบวกของชีวิตมนุษย์ Williams, Kern & Waters (2017) พบว่า ความสุขของพนักงานในการทำงานมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลลัพธ์เชิงบวกสำหรับทั้งพนักงานและองค์กร ทัศนคติเชิงบวกของพนักงานและวัฒนธรรมองค์กรแห่งความสุข ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนทัศนคติเชิงบวกที่ชัดเจน เมื่อนำแบบจำลอง PERMA ของ Martin Seligman มาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขาย สามารถทำได้โดย

1. Positive Emotion : การส่งเสริมให้พนักงานขายสร้างอารมณ์ที่ดีผ่านการฝึกการคิดบวก ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการขายและลดความเครียด
2. Engagement : การสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานขายมีส่วนร่วมในงาน เช่น การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและให้ความสำคัญกับความสำเร็จเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
3. Relationships : การส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้พนักงานขายมีแรงจูงใจในการทำงานและสามารถสร้างเครือข่ายที่มีคุณภาพ
4. Meaning : การช่วยให้พนักงานขายเห็นคุณค่าของงานที่ทำและเชื่อมโยงกับเป้าหมายส่วนตัว ซึ่งจะทำให้พนักงานขายมีความตั้งใจและรู้ว่าจะงานที่เขาทำมีความหมายต่อผู้อื่นอย่างไร
5. Achievement: การสนับสนุนให้พนักงานขายตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและมีระบบการวัดความสำเร็จที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานขายมีความพึงพอใจในผลงานและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองต่อไป

สมรรถนะของพนักงานขายในยุค AI กับโมเดลภูเขาน้ำแข็งของ McClelland

สมรรถนะ (Competency) เป็นความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน โดยที่คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมคือพฤติกรรมการทำงานของบุคคลหนึ่งที่เกิดจากการมีโลกทัศน์ มุมมอง วิธีคิด ทัศนคติ หรือมีแรงจูงใจผลักดันให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งสมรรถนะนี้ มีส่วนทำให้

คนทำงานปฏิบัติงานได้สำเร็จด้วยผลงานที่ดีเยี่ยม วีรศักดิ์ พัทบุรี (2559) สมรรถนะประกอบด้วย ทักษะ (Skill) วิธีคิด (Self – Concept) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) แรงจูงใจ (Motive) และประสบการณ์ (Experience) Esen Şen (2024) อธิบายถึงโมเดลภูเขาน้ำแข็งแห่งสมรรถนะ (Iceberg model of competency) ของ David C. McClelland เป็นกรอบแนวคิดที่ทำให้เห็นว่าความสามารถประกอบด้วยทั้งส่วนที่มองเห็นได้และส่วนที่ซ่อนเร้น ส่วนที่มองเห็นได้แสดงถึงทักษะและพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ซึ่งบุคคลแสดงออกมาในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็คือ ความรู้ และทักษะ ในขณะที่ส่วนซ่อนเร้นแสดงถึงแรงจูงใจ ลักษณะนิสัย และภาพลักษณ์ภายในหรือค่านิยมพื้นฐานที่ผลักดันพฤติกรรมเหล่านั้น ซึ่งส่วนที่ซ่อนเร้นเป็นพื้นฐานของความสามารถและมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความสำเร็จและประสิทธิภาพของบุคคล ซึ่งจะสอดคล้องกับการคิดบวก ที่มีส่วนร่วมผลักดันให้พนักงานขายพัฒนาจนประสบความสำเร็จได้



ภาพที่ 1 โมเดลภูเขาน้ำแข็งแห่งสมรรถนะ ของ David C. McClelland

สำหรับสมรรถนะของการขาย (Sales Competency) คือ ความสามารถและทักษะที่ทำให้พนักงานขายสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ สมรรถนะสำหรับการขาย ได้แก่ ความรู้ผลิตภัณฑ์และการประยุกต์ใช้ มีทักษะการขายสินค้าหรือบริการ, การวิเคราะห์ข้อมูลตลาด, สามารถหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะ

เพิ่มยอดขาย, สามารถจัดการวางแผน, การเจรจาต่อรอง และแก้ไขปัญหา, ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพิ่มความน่าเชื่อถือและคุณค่าแก่ลูกค้า (ธนลหาญอมรเศรษฐ์, 2555) มีทัศนคติเชิงบวก มุ่งเน้นผลลัพธ์และสามารถทำงานเป็นทีม รวมถึงมีการจัดการอารมณ์และความเครียด, และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมการทำงานได้ ฌักทรี จาตุศรีพิทักษ์. (2566) เขียนถึงผลกระทบของ AI ว่า การมาของเทคโนโลยี AI สร้างผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบต่อทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการเติบโตในบางอุตสาหกรรม หรือการสร้างความเปลี่ยนแปลงในตลาดแรงงาน AI มีโอกาสทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการทักษะและแรงงานแต่ละประเภท รวมถึงอาจเพิ่มอัตราการเปลี่ยนงานและภาวะว่างงานรุนแรงในแรงงานบางกลุ่ม แม้ว่าในอดีตการมาของเทคโนโลยีมักจะทำให้เกิดงานประเภทใหม่ก็ตาม งานวิจัยหลายสำนักคาดว่าผลกระทบต่อตลาดแรงงานโดยรวมจะเป็นผลลบต่อการจ้างงานทั่วโลก นอกจากนี้ Salesforce (เซลส์ฟอर्स) ผู้พัฒนาระบบ CRM ได้เผยแพร่ผลสำรวจพนักงานขายในประเทศไทย พบ ความท้าทายด้านการขายเพิ่มขึ้นจากประเด็นความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งการนำ AI เข้ามาใช้ในองค์กรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงพบกับปัญหาด้านความเชื่อใจในข้อมูลของลูกค้า และการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรมีความสำคัญมากขึ้นกับธุรกิจ (กองบรรณาธิการ Thairath Money, 2567, จตุพล ยงศร, ปรีชัย ดาวอุดม, กุสุมา ไยมะเทศ, จักรกฤษณ์ โปณะทอง และยอดขวัญ ชื่นบาน (2566) พบว่า สมรรถนะกำลังคนระดับสูงที่ต้องการหลังยุคโควิด ได้แก่ ความรู้ด้านดิจิทัล ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่นและการรักษาสุขภาพจิต รับมือความเครียดและการสร้างความฉลาดทางอารมณ์ มีความคิดในการสร้างสรรค์นวัตกรรม การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และความสามารถในการเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต

การพัฒนาสมรรถนะพนักงานขายด้วยความคิดเชิงบวก

การพัฒนามนุษย์นั้นต้องเริ่มที่การพัฒนาความคิดเพราะความคิดเป็นตัวกำหนดความเป็น ไปของสัตว์โลก กล่าวคือ โลกจะไปในทางไหนก็สุดแล้วแต่ความคิดของมนุษย์จะนำไป จะไปทางดีหรือทางไม่ดี หรือทางสงบหรือทางวุ่นวายก็ได้ ความคิดของมนุษย์เป็นผู้นำทางโลกไปนั่นเอง ดังที่พระพุทธองค์ตรัสไว้ว่า “โลกถูกจิตนำไป ถูกจิตผลักดันไปจิตเป็นธรรมอย่างหนึ่งที่โลกทั้งหมดตกอยู่ในอำนาจ” (ส.ส.(ไทย) 15/62/73) ซึ่งโลก

ปัจจุบันมีสิ่งที่ไม่แน่นอน รวดเร็ว เปลี่ยนแปลง ทำให้นักขายเองก็ต้องปรับตัว โดยเฉพาะในบริบทของการขาย มีเป้าหมายที่สูง มีคู่แข่งที่มากขึ้น มีการแข่งขันด้านราคา ลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย จะเกิดความเครียด ความคิดลบ ทำให้ท้อแท้ เบื่อหน่าย จึงต้องมีการระมัดระวังความคิดตนเองไม่ให้ตกลงไปในแนวลบ ต้องมีสติให้ความคิดตนเองอยู่ในแนวกว้าง ผีก็คิดแบบมีปัญญา การพัฒนาสมรรถนะพนักงานขายจึงต้องพัฒนาจิตให้เป็นจิตคิดเชิงบวก ซึ่งทั้งหลักคิดโยนิโสมนสิการ หลักอิทธิบาท 4 โมเดลภูเขาห้าแห่งแห่งสมรรถนะ Competency model และ หลัก PERMA นั้น สามารถสรุปเป็นรายละเอียดได้ 4 ขั้นตอนคือ

1. การสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นพื้นฐานสำคัญการพัฒนาพนักงานขาย โดยเริ่มต้นจากการมี ฉันทะ ใจรักในอาชีพขาย แนวคิดการคิดแบบโยนิโสมนสิการคือการคิดบวก คิดถูกทาง การพัฒนาสมรรถนะที่เน้นการสร้างแรงจูงใจ (Motive) และการคิดแบบสร้างความหมาย (Meaning) เป็นการสร้างให้พนักงานขายรักในงานที่ทำ มีความหมายและประโยชน์กับลูกค้าและองค์กร มีความภาคภูมิใจในงานขายของตนเอง จะทำให้พนักงานขายมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน พัฒนาตนเองเรียนรู้ข้อมูลทางผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อีกทั้งเปิดรับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร กับลูกค้า เพื่อสร้างยอดขายและเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด โดยใช้ หลักจิตตะ มีการเอาใจใส่ในการทำงานและมีสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Engagement and Relationships) สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานในองค์กรและสร้างความสนิทสนมกับลูกค้าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ภายใน (Self-Concept) พนักงานขายสร้างผลงานของตนเองและสร้างความไว้วางใจกับทั้งเจ้านาย เพื่อนร่วมงานและลูกค้า เพื่อหาโอกาสในการขาย การบริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3. การสร้างอารมณ์และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความวิริยะ มานะอดทน มีความเพียรพยายามในการทำงาน แม้จะมีความยากลำบากในการทำงานก็มีความไม่ท้อถอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความเพียรพยายามในการพัฒนาทักษะสำคัญผ่านการฝึกอบรมที่เน้นการสร้างความรู้ในการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานรู้จักคิดวิเคราะห์พื้นฐานของตนเองและเข้าใจจุดอ่อนจุดแข็งของตนที่ควรฝึกฝนเพิ่มเติมเป็นคุณลักษณะที่ดี (Trait) ของพนักงานขายที่ดี การมีอารมณ์บวก (Positive Emotion) หรือการคิดอย่างมีเหตุผล ช่วยทำให้สร้างกำลังใจในการทำงาน สามารถมองเห็นโอกาส

ในการทำงาน ไม่จมอยู่ในอารมณ์เศร้า โกรธ หรือ ย่อท้อ การมีสติรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองจะช่วยให้พนักงานขายสามารถรับมือกับอารมณ์ต่างๆ ที่เข้ามากระทบจิตใจได้ และใช้หลักโยนิโสมนสิการ การคิดให้เกิดผล เพื่อปรับอารมณ์และขบวนการคิดของตนเอง ให้จิตมองโลกตามความเป็นจริงและปรับอารมณ์ให้ยอมรับตามเหตุและผลได้ ก็จะสามารถสร้างอารมณ์เชิงบวกในการทำงานได้ ก็จะมีกำลังใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้

4. การสร้างเป้าหมายในการทำงาน (Achievement) เป็นหลักความสำคัญของการประสบความสำเร็จในการทำงานฝ่ายขายเพราะพนักงานขายมีเป้าหมายการขายที่ชัดเจน การสร้างเป้าหมายระยะสั้น ระยะยาว ที่ไม่ยากเกินไปจะช่วยให้พนักงานขายมีกำลังใจในการทำงาน และเมื่อประสบความสำเร็จเป็นไปตามลำดับขั้นจะมีความภาคภูมิใจในตนเอง การที่จะประสบความสำเร็จต้องมีหลักธรรม วิมังสา มาช่วยพิจารณาไตร่ตรองการทำงานและการประเมินผลการทำงาน การใช้การประเมินและการทบทวนผลงานเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขาย ก็จะทำให้พนักงานขายนั้นมีความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้และประสบความสำเร็จได้

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI เข้ามามีบทบาทสำคัญ พนักงานขายต้องปรับตัวให้เข้ากับเครื่องมือใหม่ ๆ โดยการพัฒนาความคิดเชิงบวก ความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีควบคู่กับการเสริมสร้างสมรรถนะทางจิต การพัฒนาสมรรถนะพนักงานขายโดยการพัฒนา ความคิดเชิงบวก คือการผสมผสานหลักโยนิโสมนสิการ อิทธิบาท 4 และ PERMA จะช่วยให้พนักงานขายสามารถปรับตัวและเติบโตในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงจะประสบความสำเร็จทั้งในด้านงานและมีความสุข ดังพุทธพจน์ที่ว่าธรรมทั้งหลายมีใจเป็นใหญ่สำเร็จได้ด้วยใจในพระพุทธ ศาสนาจึงสอนให้ฝึกจิตให้คิดดีเพราะจิตที่ฝึกดีแล้วย่อมนำสุขมาให้ (ขุ.ธ.(ไทย) 25/19) พนักงานขายที่คิดบวก คิดสิ่งที่ดีเป็นกุศลจะเป็นคนที่เห็นคุณค่าชื่นชมตัวเอง มองตัวเองในแง่ดี คิดแต่เรื่องบวกให้แก่ชีวิตตนเองเป็นคนที่มีความสุข จะรู้จักควบคุมชีวิตของตัวเองได้และเชื่อว่าตนสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับชีวิตของตนเองได้ ทำให้ตนเองมีกำลังใจ ทำงานสำเร็จ มองว่าตัวเองเป็นคนมีศักยภาพสามารถทำสิ่งต่างๆ ตามที่ตนตั้งเป้าหมายไว้ได้ สอดคล้องกับ ปัญญาญ วรวัณนชัย (2565) ที่กล่าวว่า การคิดเชิงบวก (Positive Thinking) เป็นกระบวนการทางความคิดที่เกิดจากการรับรู้และการแปลความหมายที่มีต่อสถานการณ์ และบุคคลอื่น ๆ ไปในแง่ดี พร้อมปรับเปลี่ยน

มุมมอง ความเชื่อ และความรู้สึกเพราะรู้จักเลือกใช้ประโยชน์จากด้านบวกที่แฝงอยู่จากสิ่งนั้นการคิดบวกจึงมีความ สำคัญในการพัฒนาพนักงานขายให้ประสบความสำเร็จ

บทสรุป

การคิดเชิงบวกเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของพนักงานขายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในยุค AI เป็นการประยุกต์ใช้จิตวิทยาเชิงบวกด้วยแนวทางตะวันตกโดยใช้โมเดล PERMA ของมาร์ติน เซลิเกแมน ร่วมกับแนวทางพุทธศาสนา คือ หลักโยนิโสมนสิการ และหลักอิทธิบาท 4 เพื่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขายตามโมเดลภูเขาน้ำแข็งแห่งสมรรถนะของแมคเคลแลนด์ เป็นการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขายทั้งทักษะ ความรู้ ภาวะลักษณะภายใน อุปนิสัยและแรงจูงใจ โดยทฤษฎีการใช้ชีวิตอย่างมีความสุข หรือ PERMA จะส่งเสริมพนักงานขายให้เห็นคุณค่าและความหมายของงานที่ทำ มีความคิดเชิงบวกในการทำงาน เมื่อคิดนึกในเรื่องที่ดีงาม จิตก็รับรู้อารมณ์ที่ดีงามและรับรู้ความหมายในแง่ที่ดีงามของอารมณ์นั้น ขณะเดียวกันหากพนักงานขายนำโยนิโสมนสิการ และอิทธิบาท 4 มาพัฒนาสมรรถนะของตนเองร่วมด้วย จะทำให้พนักงานขายมีวิธีคิดวิเคราะห์ที่ดี ปฏิบัติงานอย่างมีลำดับขั้นตอน มีเหตุผล สามารถรับมือกับความกดดันและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว รวมถึงสามารถเปลี่ยนมุมมองจากวิกฤติให้เป็นโอกาส เพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ ทั้งหมดนี้จะช่วยเพิ่มสมรรถนะความสามารถด้านการขายอย่างมืออาชีพในยุคแห่งเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว

รายการอ้างอิง

- กองบรรณาธิการ Thairath Money. (2567). *ยุค AI ความคาดหวังลูกค้าเปลี่ยนไป งานเซลล์ทำหายมากขึ้น ต้องบาลานซ์เทค และรักษาความสัมพันธ์กับคน*. สืบค้น 8 ตุลาคม 2567, จาก https://www.thairath.co.th/money/business_marketing/leadership_culture/2808650
- ชนิษฐา หล่อลักษณ์. (2561). *ธรรมาแห่งผู้นำ The Positive Leader*. กรุงเทพฯ : เคล็ดไทย. จตุพล ยงศร, ปรัชัย ดาวอุดม, กุสุมา แยมเกตุ, จักรกฤษณ์ โปณะทอง และยอดขวัญ ชื่นบาน. (2566). *การศึกษาแนวทางการพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะสูงและมีทักษะยุคหลังโควิด-19 (Post-Covid skills)* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

- ณภัทร จาตุศรีพิทักษ์. (2566). *หลักคิดในการกำกับดูแลการให้บริการและใช้งาน AI ในประเทศไทยและอนาคต*. สืบค้น 16 กันยายน 2567 จาก [https://www.etda.or.th/getattachment/Our-Service/AIGC/Research-and-Recommendation/Principles-for-Regulating-the-Provision-and-Use-of-AI-in-Thailand-and-Beyond-\(TH\).pdf.aspx?lang=th-TH](https://www.etda.or.th/getattachment/Our-Service/AIGC/Research-and-Recommendation/Principles-for-Regulating-the-Provision-and-Use-of-AI-in-Thailand-and-Beyond-(TH).pdf.aspx?lang=th-TH)
- ชนดล หาญอมรเศรษฐ์. (2555). *คู่มือการสัมภาษณ์งานตามหลักสมรรถนะของผู้นำและหน้าที่/สายงาน*. นนทบุรี : ริงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์.
- นรินทร์ชิตา ศิลประชาวงศ์, สิริวัฒน์ ศรีเครือดง และ วิชชุดา จิตโชติรัตนนา. (2565). การคิดเชิงบวกตามแนวพุทธจิตวิทยาสู่ชีวิตที่ดีงาม. *วารสารพุทธจิตวิทยา*, 7(2), 115-127.
- ปัญจนานฎ วรวัฒนชัย. (2565). การคิดเชิงบวก. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 16(2), 190-223.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2546). *วาทะธรรมเพื่อประโยชน์สุขของพหุชน*. กรุงเทพฯ : ปาเจรา.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2549). *พุทธธรรม ฉบับขยายความ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สหธรรมิก.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รักพงษ์ แซ่โฮว. (2559). *เนื้อแท้พระพุทธศาสนา*. กรุงเทพฯ : พิมพ์สุภา.
- วศิน อินทสระ (2547). *การพัฒนาชีวิตเพื่อความสุขในปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วีรศักดิ์ พัทบุรุษ. (2559). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2565). *รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษา AI Standard Landscape ของประเทศไทย* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ).
- สุภีร์ ทุมทอง. (2558). *สัมมนา 4 อธิบา 4*. นนทบุรี : ภาพพิมพ์.

- Esen Şen, Experianta. (2024). *McClelland's Theory of Competencies at Work (The Competency Model)* Retrieved September 17, 2024, from <https://experianta.com/directory/concepts/mcclellands-theory-of-competencies-at-work-the-competency-model/>
- Williams, P. L., Kern, M. L., & Waters, L. (2017). *The Role and Reprocessing of Attitudes in Fostering Employee Work Happiness: An Intervention Study*. Retrieved September 17, 2024, from <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2017.00028>