

การประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อการบริหารนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ : ศึกษากรณี สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*

An Application of Mindfulness for Effective Student Services: A Case Study of Peace Studies Program's Mahachulalongkornrajavidyalaya University

¹พระเจตนิพิฐ พุทธภาโณ กาวิละ และ พระครูปลัดอดิศักดิ์ วชิรปญโญ

¹Phra Jetnipit Buddhañāno Kawila and Phrakhrupalad Adisak Wachirapanño

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: jetnipit.kaw@mcu.ac.th



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพตามศาสตร์สมัยใหม่ 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักสติตามแนวคิดทางพระพุทธศาสนาเถรวาท และ 3) เพื่อเสนอการประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อการบริหารนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพของหลักสูตรสันติศึกษา ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (แบบภาคสนาม) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 13 รูป/คน กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 6 รูป/คน กลุ่มผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 5 รูป/คน รวม จำนวน 24 รูป/คน วิเคราะห์ผลด้วยอุปนัยวิธี

ผลการวิจัยพบว่า 1) บริบทสภาพปัญหาความต้องการและแนวคิดทฤษฎีการบริการของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษาในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การดูแลบริการนิสิตจำนวนมากทั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์ทำให้การดูแลบริการไม่ทั่วถึงได้ การให้บริการนิสิตต้องการให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ควรมีสติเป็นอย่างมาก มีสติตั้งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ การสื่อสาร การประสานงาน รวมถึงการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนิสิต ต้องการให้มีการบริการผ่านทางการสื่อสารกลุ่มไลน์ใช้เทคโนโลยี ด้วยมีสติมุ่งมั่นเพื่อให้บริการประทับใจ 2) สติ หมายถึง ความระลึกได้ การมีสตินั้นคอยกำกับไม่ให้หลงลืม ระลึกรู้ไม่เลือนลหาย สติเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ และเป็นใหญ่ในธรรมทั้งปวงและเป็นธรรมเครื่องเตือนอยู่ สติเป็นเกราะกันภัยไม่ให้เกิดปัญหา มีศรัทธาในการบริการ ไม่ทำความเบียดเบียนพยาบาท มีความ پاکเพียรในการทำงานและเป็นผู้มีปัญญา และ 3) การประยุกต์หลักสติให้เอื้อต่อการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพของหลักสูตรสันติศึกษา นั้นสามารถสรุปได้ 8 ประการ ได้แก่ (1) มีสติคอยกำกับไม่ให้หลงลืมไม่ให้เลือนลหายในงานบริการนิสิตด้วยความรับผิดชอบ (2) มีสติยึดเหนี่ยวจิตใจศรัทธาแน่วแน่ในงานบริการนิสิตด้วยหัวใจ ไม่มีความคับแค้นใจบริการนิสิตด้วยใจที่เป็นสุข (3) มีสติตื่นตัวกับการบริการนิสิตด้วยความกระตือรือร้นเพื่อความอำนวยความสะดวกรวดเร็ว (4) มีสติการสื่อสารในการบริการนิสิตด้วยทักษะการสื่อสารเพื่อรักษาความสัมพันธ์ให้ดี ไม่กระทบกระทั่ง ไม่เห็นแก่อาภิสันจ้าง (5) มีสติตั้งมั่นทำงานบริการนิสิตตามหน้าที่รับผิดชอบโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น (6) มีสติในการแสดงออกในการให้บริการนิสิตด้วยความสำรวมยิ้มแย้มแจ่มใส (7) มีสติตั้งจิตแน่วแน่ในความดี มีศีล

มีความเพียรเพื่อการบริการนิสิตด้วยความโปร่งใส และ (8) มีสติอยู่เป็นสุขเพื่อการบริการนิสิตในปัจจุบัน ด้วยความเป็นผู้มีปัญญา

คำสำคัญ: หลักสติ; การบริการนิสิต; ประสิทธิภาพ

Abstract

The study consisted of the following objectives: 1) to investigate the context, problems, needs, and theories of providing services to students based on modern science; 2) to examine the principle of mindfulness based on Theravada Buddhism; and 3) to propose an application of mindfulness to provide effective student services in the Peace Studies program. A qualitative research method was used in the study, in the form of a field study, which involved in-depth interviews with 24 key informants, including 13 service recipients, 6 service providers and 5 graduates. The study findings were analyzed using the inductive method.

The following findings were found: 1) According to the study, officers at the Peace Studies program nowadays provide services to a large number of students, both monks and lay people, making it difficult to provide thorough service. As few mistakes as possible must be made in the provision of services to students. Officers must be mindful and determined in the performance of their duties, communication, coordination, and preparation of documents pertaining to students. Services also include the use of technology for communication, such as the Line app, which must be handled mindfully in order to satisfy students. 2) Sati refers to mindfulness and carelessness. Mindfulness stimulates and controls behaviors, reminds individuals to be prepared, not to be reckless, and to focus their minds on their current responsibilities. Additionally, it also monitors individuals not to be forgetful or absentminded. Mindfulness serves as a spiritual anchor, guiding individuals in cultivating other Dhamma principles in order to be awakened. It serves as a shield against problems forgetfulness, and restlessness, allowing individuals to be one-pointed and happy in the present moment. Officers in the Peace Studies program will thus be less greedy in their services, less exploitative, less vengeful, and more diligent in their duties, resulting in wisdom. 3) The application of mindfulness helps to provide more effective services to students in the Peace Studies program, which can be summarized in the following 8 components: (1) Using mindfulness to prevent forgetfulness or absent-mindedness, but instead taking responsibility in providing services to students; (2) Using mindfulness as a spiritual anchor, so that officers have a strong faith in providing services to students, and not having any resentment against students; (3) Using mindfulness to be awakened so that officers can provide services to students with enthusiasm and facilitate them quickly; (4) Using mindfulness in communication to maintain positive relationships and avoid bribes; (5) Using mindfulness to be awakened so that officers can provide services to students without considering the potential benefits or advantages; (6) Using mindfulness in expression with a smile and joyful attitude when providing services to



students; (7) Using mindfulness to resolutely perform good deeds, cultivate morality, and make an effort to provide transparent services to students; and (8) Using mindfulness to be content in providing services to students in the present moment.

Keywords: Mindfulness; Student Services; Effective

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคที่เกิดขึ้นทั่วทุกภูมิภาคของโลก ซึ่งทำให้ประชาชนทั่วโลกต่างตระหนักถึงการป้องกันโรคที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก นำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหลาย ๆ อย่างที่ดำเนินอยู่ในชีวิตประจำวันเกือบแทบจะทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิตประจำวัน การทำงาน การติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงพฤติกรรมในด้านการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ (online) จัดทำฐานข้อมูลแบบเปิด (open access database) (Chanlun, 2020) ให้ผู้สนใจได้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลของหลักสูตรที่เปิดสอนผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีต่าง ๆ เน้นการมีข้อมูลและการใช้แหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลายที่สามารถทำให้บุคคลเข้าถึงได้สะดวกต่อการค้นคว้าหาข้อมูล

ปัจจุบัน มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ถูกพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว โลกของเราได้ก้าวหน้าเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล (Digital Economy) การใช้ชีวิตประจำวันของผู้คน ในสังคม ได้สัมผัสกับการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Business) ยุคที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งกระบวนการทำงานด้านบริการยังคงเดิม และมีความคุ้นเคยกับการใช้ระบบสื่อสารข้อมูล คอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ (IT) (Kaewsawatana, and Phramaha Hansa Dhammaso, 2021) ต่าง ๆ ซึ่งเข้ามาอำนวยความสะดวก ในชีวิตประจำวันมากขึ้น โลกดิจิทัลวันนี้จึงมีความสำคัญมากต่อมนุษย์ ในยุคนี้มากขึ้น เข้าสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์อย่างสิ้นเชิง โดยเฉพาะการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ ทำให้เทคโนโลยีและมนุษย์ในสังคมปัจจุบันไม่สามารถแยกออกจากกันได้

ปัจจัยหลักอีกอย่างที่สำคัญที่ต้องปรับเปลี่ยนในยุคปัจจุบัน ที่สามารถนำมาประยุกต์ทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับและสามารถเจริญเติบโตกว่าองค์กรอื่นที่ทำธุรกิจหรือกิจการแบบเดียวกัน นั่นก็คือ “การให้บริการ” ความสำคัญของการให้บริการนั้นมีมากมายหลายสิ่งหลายประการที่ทำให้ทุกคนนั้นสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้รวดเร็ว สะดวกสบายได้ทุกที่และทุกเวลา จึงต้องประยุกต์งานการให้บริการให้คนมาสนใจเพิ่มขึ้น เช่น การใช้ Facebook, Line หรือ Application ต่าง ๆ เพื่อรองรับผู้มาติดต่อสอบถาม ข้อมูลสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ การประสบความสำเร็จของงานบริการนั้นก็คือการที่คนมาติดต่อใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง (Charoensiri, Wongsuwan, Suwanlert, and Siri Wong, 2018) ยุคปัจจุบันนี้มีการแข่งขันที่มากมายและสูงมากพอสมควร เพราะการให้บริการก็เป็นความสำคัญหลักต้น ๆ ก็ว่าได้ ถือได้ว่ายุคนี้เป็นยุคของเทคโนโลยีอย่างแท้จริง ที่ทุกคนจะต้องได้พบเจอ

บริการกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะพฤติกรรมบนโลก Online หรือ Social Media จึงต้องทำให้องค์กรหรือหน่วยงานต้องของตนเองปรับวิธีการให้บริการหรือขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อประยุกต์และลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันทั้งด้านปริมาณของการเข้าของผู้มาใช้บริการ พัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการเข้าถึงลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายรายบุคคล รวมทั้งขีดความสามารถในการโต้ตอบกับกลุ่มเป้าหมายของผู้ที่มารับบริการกับเราได้แบบ Real-Time ภายในองค์กรหรือหน่วยงานต้องคำนึงถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ทักษะของเจ้าหน้าที่ ที่ต้องทำหน้าที่แตกต่างออกไปจากเดิมในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ที่เหมาะสม

ทั้งด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมรับข้อมูลข่าวสารในรูปแบบที่เปลี่ยนไปพร้อมให้ผู้คนเหล่านั้นสามารถเข้าใช้งานได้ทั่วถึงมากที่สุด (Charoensiri, Wongsuwan, Suwanlert, and Siri Wong, 2018)

คำสอนทางพุทธศาสนารวมถึงการพัฒนาศติเป็นหนึ่งในการลดความเครียด (Phra Supakit Supanno, Iamsupasit, and Udomtamanupab, 2020) จากมุมมองทางจิตวิทยาตะวันตก เมื่อบุคคลฝึกฝนสติในแบบของตัวเองในระหว่างการทำสมาธิอย่างเป็นทางการและระหว่างที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือมีการสวดมนต์เจริญสติก่อนเข้ารับการศึกษารองแต่ละวัน หลักธรรมที่ช่วยให้เกิดความรัก ความสามัคคี (Phra Apichai Abhivaddhano, 2016) กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด การใช้เทคโนโลยี ส่วนหลักธรรมที่ใช้ในหลักสูตรมี 3 หลักธรรม ได้แก่ หลักไตรสิกขา หลักธรรมแห่งความสำเร็จ หรือ อิทธิบาท 4 และ หลักธรรมชุด 3 เพื่อคลายความขัดแย้ง คือ สติ ขันติ และสันติ หลักธรรมเหล่านี้จะใช้ร่วมกับหลักสูตรฯ เพื่อการพัฒนาชีวิต และสังคม (Horsaengchai, 2018) ซึ่งป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นต่างๆ เพราะเป็นหลักธรรมที่ให้ความเคารพต่อกันและกันในการทำงาน และยังช่วยลดความขัดแย้ง ของงานบริการนิสิตได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงเป็นธรรมที่เสริมสร้างสันติสุข และเป็นทางออกของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และในด้านคุณภาพชีวิตของผู้ที่มาใช้บริการ ตลอดจนโทษในด้านสังคม เช่น ก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาท การแข่งขันในด้านต่าง ๆ และการประทุษร้ายต่อกัน เป็นต้น

ดังนั้นการให้บริการของ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ให้แก่นิสิตผู้มาใช้บริการ เป็นงานที่ทุกคนยอมรับได้และนำมาประยุกต์โดยใช้หลักสติ ปัจจุบันนี้ทุกคนได้รับรู้กับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเป็นอย่างมาก และต้องพยายามปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับสังคมในปัจจุบัน ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวพุทธเราเติบโตและคุ้นเคยกับคำว่าสมาธิ (Meditation) ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งในการฝึกหรือเจริญสติ เพราะคำว่า “สติ” เป็นองค์ธรรมหลัก แต่ให้ความสำคัญแก่องค์ธรรมอื่น ๆ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมาก ความระลึกรู้ในปัจจุบัน และสามารถทำให้หลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา และตัวผู้ให้บริการเอง สามารถขับเคลื่อนทำงานทุกอย่างแบบ Automation สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการให้บริการให้เกิดความประทับใจ พอใจ คุณภาพการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และกลับอยากมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการย่อมต้องเอาใจใส่ การดูแล การให้ความสำคัญ ของเจ้าหน้าที่เอง หรือเจ้าขององค์กรนั้น ๆ บุคลากรจะได้ตระหนักรู้และเห็นคุณค่าให้ดีที่สุด คือ แนวคิดที่เกี่ยวข้องในทางพระพุทธศาสนาใช้ คำสอนทางพุทธศาสนารวมถึงการพัฒนาศติ การดำเนินชีวิต หรือการประพฤติปฏิบัติโดยมีสติกำกับอยู่เสมอ จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการ ของหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา ได้เจริญก้าวหน้าต่อไป

จากแนวคิดและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำงานวิจัยภายใต้หัวข้อเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อการให้บริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ: ศึกษาเฉพาะกรณี หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” เพื่อพัฒนาการให้บริการนิสิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพตามศาสตร์สมัยใหม่
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักสติตามแนวคิดทางพระพุทธศาสนาเถรวาท



3. เพื่อเสนอการประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อการให้บริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพของหลักสูตรสันติศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารแนวคิดทฤษฎี (Documentary Study)

ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหาเอกสารแนวคิดทฤษฎีจากตำรา หนังสือ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงหลักสูตรจากพระไตรปิฎก เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการสร้างประสิทธิภาพการบริการนิสิต

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information)

ผู้วิจัยเลือกเจาะจงบุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ (นิสิต) จำนวน 13 รูป/คน กลุ่มผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) จำนวน 6 รูป/คน และ กลุ่มผู้สำเร็จการศึกษา (บัณฑิต) จำนวน 5 รูป/คน รวม จำนวน 24 รูป/คน

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วัตถุประสงค์ของการวิจัย กำหนดประเด็นในการศึกษา สร้างแนวทางการสัมภาษณ์กลุ่ม การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อศึกษาบริบท สภาพปัญหา และความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ และเครื่องมือ SOAR Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การรวบรวมข้อมูลด้วยการจดบันทึก จากผู้ให้ข้อมูลหลัก การบันทึก MP3 บันทึกวิดีโอ และการจดบันทึกภาคสนาม (Field Note)

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูลลดทอนข้อมูล และจัดกระทำข้อมูล และพรรณนาความตามประเด็นที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 7 สรุป ผลการศึกษาวิจัย และ การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อวิเคราะห์บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็น และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพตามศาสตร์สมัยใหม่ พบว่า

1.1 บริบทการบริการของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษาในปัจจุบัน

บริบทการบริการของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษาในปัจจุบัน การบริการของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษาในปัจจุบันโดยเจ้าหน้าที่แต่ละคนได้ให้บริการถือว่ามีความพร้อมระดับหนึ่ง แต่ก็ยังไม่ดีถึงที่สุด เพราะการดูแลบริการนิสิตจำนวนมาก ทั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์ เจ้าหน้าที่ที่อาจจะยังไม่เพียงพอที่จะดูแลให้ทั่วถึงได้ การบริการนิสิตที่มาติดต่องานบริการน้ำดื่ม ในขณะที่มานั่งติดต่อสื่อสาร การบริการของเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรค่อนข้างจะไม่ดีพอแต่ก็ไม่ถึงกับมีปัญหาหนัก ไม่ค่อยชัดเจน ในการแบ่งบทบาทหน้าที่ซึ่งยังเป็นช่วงการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ใหม่อยู่ และสำนักงานก็ยังไม่มีความพร้อมที่จะเพียงพอรองรับให้เจ้าหน้าที่นั่งประจำการประสานงานหรือว่าพบปะคณาจารย์เจ้าหน้าที่นั้นมีโอกาสได้พบปะน้อย เมื่อมาแล้วไม่เจอ ไม่ค่อยได้มาหา คณาจารย์หรือว่าเจ้าหน้าที่เอง สร้างความสัมพันธ์กับทางหลักสูตรหรือทางเจ้าหน้าที่ทางคณาจารย์เจ้าหน้าที่ต้องพัฒนาในจุดนี้ สะดวกในการให้บริการนิสิตและก็ในเรื่องการบริการไม่ค่อยจะเห็นเอกสาร หรือว่าการ

ทำงานของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องของการให้บริการนิสิตของเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรสันติศึกษา ในบริบทปัจจุบันที่เป็นอยู่ ตัวผู้ให้บริการก็คือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับบริการกับนิสิต ก็ได้ใช้ความมุ่งมั่น ในการที่จะทำหน้าที่ของแต่ละฝ่าย ให้บริการเองเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร ก็มีความมุ่งมั่น ที่จะทำหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรสันติศึกษาที่ให้บริการกับนิสิต มีสติเป็นอย่างมาก มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมเอกสารที่จะให้นิสิตลงทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ที่จะให้นิสิตเกิดความเข้าใจในเรื่องของเนื้อหาหลักสูตร ในขั้นตอนต่าง ๆ

1.2 สภาพปัญหาการบริการนิสิตของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษาในปัจจุบัน

ปัญหาส่วนใหญ่คือเกิดจากการสื่อสารทั้งตัวเจ้าหน้าที่กับนิสิต ทักษะการสื่อสารที่ไม่ค่อยเข้าใจกันเท่าไรแล้วต้องจึงทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในบางประเด็นบางเรื่องครึ่งจึงเกิดเป็นปัญหาขึ้นมา ต้องพยายามสื่อสารกับนิสิตให้เข้าใจตรงกันเพื่อที่จะได้รับข้อมูลได้ครบถ้วน เรื่องเอกสารบางส่วนยังไม่ชัดเจน เช่น การส่งตัวไป grunnฐานและ เอกสารการเซ็นชื่อ ควรมีความรวดเร็วเวลาไป grunnฐานเสร็จและส่งเอกสารกับหานิสิต นิสิตบางท่านไม่สะดวกมารับเอง

สภาพปัญหาของการบริการนิสิตของเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร มองว่ามีปัญหาค่อนข้างน้อย ที่นิสิตจะมีความไม่เข้าใจ เพราะว่าในส่วนของ การชี้แจงของครูบาอาจารย์ก็ดี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ดูแล กำกับในรายวิชาหรือดูแลนิสิตในการบริการหน้าห้อง ในการลงทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ แล้วแต่การให้ความรู้ ตั้งแต่การสมัครเรียนการชำระค่าเทอมหรือแม้แต่การลงทะเบียน ณ ห้องเรียน การเรียนการสอนตรงนี้ก็มีการชี้แจงอย่างละเอียดและชัดเจน คงบอกว่าผู้ให้บริการ ได้มีความตั้งใจก็มีสติอย่างชัดเจน อาจจะมียกเว้น ในบางกรณีที่นิสิตเองจะต้อง ทวงถาม ในบางเรื่อง

จึงกล่าวได้ว่า ในเรื่องของความไม่พร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการบริการที่มันเข้าถึงยาก ปัญหาส่วนใหญ่คือเกิดจากการสื่อสารทั้งตัวเจ้าหน้าที่กับนิสิต ทักษะการสื่อสารที่ไม่ค่อยเข้าใจกันเท่าไรแล้วต้องจึงทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในบางประเด็นบางเรื่อง เจ้าหน้าที่อาจจะไม่ได้มีเวลาในเรื่องของการพักผ่อนที่ดีหรือว่าในเรื่องเวลาของการ เลิกงานไม่ตรงเวลา

จะอย่างไรก็ตามถือว่ายังมีปัญหาค่อนข้างน้อยที่นิสิตจะมีความไม่เข้าใจ เพราะว่าในส่วนของ การชี้แจงของครูบาอาจารย์ก็ดี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ดูแล กำกับในรายวิชาหรือดูแลนิสิตในการบริการหน้าห้อง ในการลงทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ แล้วแต่การให้ความรู้ ตั้งแต่การสมัครเรียนการชำระค่าเทอมหรือแม้แต่การลงทะเบียน ณ ห้องเรียน การเรียนการสอนตรงนี้ก็มีการชี้แจงอย่างละเอียดและชัดเจน

1.3 ความต้องการจำเป็นในการบริการนิสิตอย่างมีสติของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษา

ประเภทของการบริการ การบริการผ่านทางการสื่อสารผ่านในเรื่องของกลุ่มไลน์ ในเทคโนโลยี พฤติกรรมของการทำงานที่อึดอัด มุ่งมั่นให้บริการ ทั้งสิ่งแวดล้อมปรับปรุงให้ห้องกว้างขวางขึ้นมีที่นั่งมีที่รับรองให้มันผ่อนคลายเจ้าหน้าที่บริการที่มันแบบประทับใจเข้าใจสื่อสารอย่างเข้าใจ สื่อสารอย่างนุ่มนวล สื่อสารอย่างเป็นพี่เป็นน้องแล้วก็ให้เขาได้ความเสถียรที่เขาต้องการ

สติมีความจำเป็นสำหรับหลักสูตรสันติศึกษา การโต้ตอบกับนิสิตที่มาติดต่อและการโทรไปหานิสิตต้องแนะนำตนเองก่อนว่ามาจากไหน สติมีความจำเป็นสำหรับหลักสูตรสันติศึกษา ว่ามีความจำเป็นอย่างไร เพราะเนื่องในคำปณิธานของหลักสูตรสันติศึกษาเราที่เริ่มต้นด้วยคำว่า สติ ขันติ สันติ ให้บริการด้วยการใช้สติ สติในการ กำหนดหรือว่ามีสติในการให้บริการนิสิต สติในการสื่อสารทั้งบุคลากรเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรและคณาจารย์ รวมถึงนิสิตที่มาติดต่อประสานงาน สติในเรื่องของการเจรจาถือว่าเป็นเรื่องสำคัญเพราะสิ่งหนึ่งที่ เรา อาจจะมองไม่เห็น เรื่องของการสนทนาหรือว่าสมมติว่า คำที่ดี มีสติอยู่กับปัจจุบัน บริการนิสิตอาจจะ เป็นเรื่องของการล่าช้าบ้างเล็กน้อย เพราะว่าถ้าหากว่าขาดสติ เร็วแรงโดยเฉพาะหลักสูตรที่ให้บริการ ถือว่าเต็ม



ร้อยเปอร์เซ็นต์ ความต้องการของกลุ่มลูกค้าหรือว่ากลุ่มนิสิตต้องรวดเร็ว หลักธรรมในเรื่องของสติ กำหนดไว้เราก็อาจจะปล่อยให้อารมณ์เร็วและก็เร่งความต้องการของนิสิตจะทำให้เราเกิดความผิดพลาดเกิดขึ้นได้

จึงกล่าวได้ว่า ต้องการให้มีการบริการผ่านทาง การสื่อสารกลุ่มไลน์ ใช้เทคโนโลยี ด้วยความมุ่งมั่น เพื่อให้บริการ การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้ห้องกว้างขวางขึ้นมีที่นั่งมีที่รับรองให้มันผ่อนคลายเจ้าหน้าที่บริการที่มันแบบประทับใจเข้าใจสื่อสารอย่างเข้าใจ สื่อสารอย่างนุ่มนวล สื่อสารอย่างเป็นที่เป็นน้อมแล้วก็ให้เขาได้ความเสถียรที่เขาต้องการ เพราะสติมีความจำเป็นสำหรับหลักสูตรสันติศึกษา การได้ตอบกับนิสิตที่มาติดต่อ และการโทรไปหานิสิต ต้องแนะนำตนเองก่อนว่ามาจากไหนเพราะเนื่องในคำปณิธานของหลักสูตรสันติศึกษาเราก็เริ่มต้นด้วยคำว่า สติ ชันติ สันติ

1.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพตามศาสตร์สมัยใหม่

หลักการให้บริการที่ดีจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การให้การบริการแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การบริการเชิงธุรกิจ และ 2) การบริการสาธารณะ คุณภาพของการให้บริการถึงแม้ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้าย ๆ กัน ความเชื่อถือ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ อธิยาศัยไมตรี การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ สิ่งสัมผัสได้

การบริการให้ที่ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นต้องยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยากของผู้มารับบริการ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ ให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้ รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพลักษณ์ ขององค์การ กริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมรรยาทดี กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตวิญญาณของการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอหิยาศัยไมตรี มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับขับสู้ บุคลิกภาพดี ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากผู้ที่มาใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ SOAR ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถอธิบาย บริบท สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็น โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

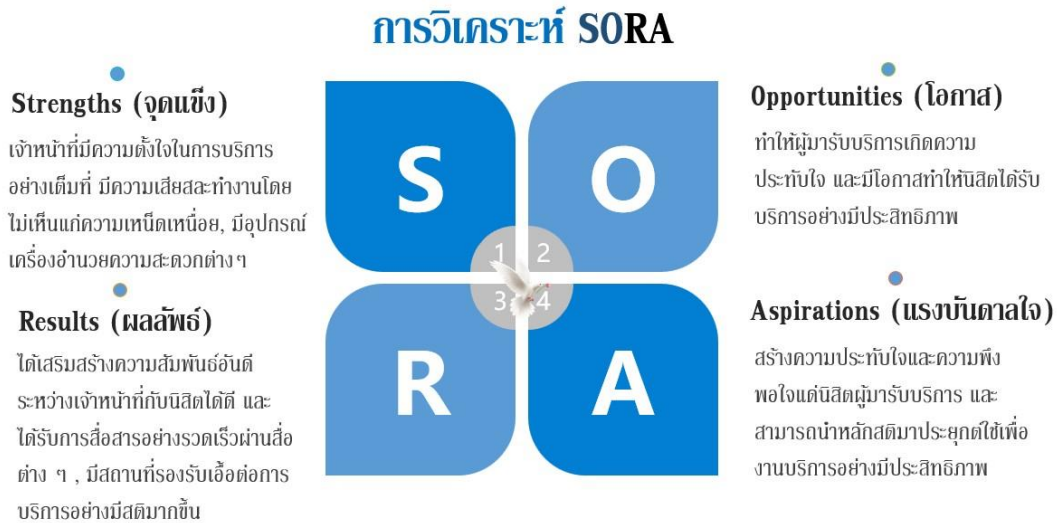


Figure 1: Analysis of Tools “SOAR”

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์หลักสถิติที่เอื้อต่อการให้บริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า สถิติหมายถึง ความระลึกได้ ความไม่ประมาท เป็นเครื่องเร่งรัดและควบคุมการดำเนินการให้บริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องขนส่งความรู้ความจำและปัญญานำมาใช้ให้ทันเวลาที่ต้องการเพื่อให้บริการนิสิต เป็นความนึกได้เพื่อให้บริการนิสิต สำนึกพร้อมอยู่เพื่อให้บริการนิสิต การกำหนดเพื่อให้บริการนิสิต จดจำบทบาทหน้าที่เพื่อให้บริการนิสิต ความไม่เพลา การคุมใจไว้กับกิจหน้าที่เพื่อให้บริการนิสิตในปัจจุบัน เป็นบาทฐานเครื่องสนับสนุนการทำงานหรือหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้บริการนิสิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การมีสถิตินั้นคอยกำกับไม่ให้หลงลืมเพื่อให้บริการนิสิต มีบทบาทหน้าที่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ความระลึกรู้ความไม่เลือนลหาย สถิติเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ และเป็นใหญ่ในธรรมทั้งปวงและเป็นธรรมเครื่องเตือนอยู่ในการบริการนิสิต สถิติเป็นเกราะกันภัยไม่ให้เกิดปัญหา เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่บริการนิสิตด้วยความมีสติตั้งมั่นไม่หลงลืม มีที่อ่อนน้อม ไม่กระสับกระส่าย มีจิตแน่วแน่ในหน้าที่การให้บริการทั้งหลาย ทำให้การทำหน้าที่สำเร็จเกิดความอยู่เป็นสุขในปัจจุบัน เป็นผู้ไม่มักมากเห็นแก่เงินทอง มีศรัทธามั่นในศักยภาพในการบริการ ไม่ทำความเบียดเบียนพยาบาทนิสิต มีความพากเพียรในการทำงานเพื่อให้บริการนิสิต เป็นผู้ที่มีปัญญาการบริการนิสิตด้วยความเป็นผู้มีสติเพื่อป้องกันความเครียด โรคจิต โรคประสาท การตัดสินใจที่ล่าช้า ก่อให้เกิดความทุกข์

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อประยุกต์ใช้หลักสถิติเพื่อให้บริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพของหลักสูตรสันติศึกษา พบว่า การประยุกต์หลักสถิติให้เอื้อต่อการให้บริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพของหลักสูตรสันติศึกษา เพื่อเป็นสถิติเชิงเชิงรุกก็คือการเคลื่อนไหวการสื่อสารแล้วก็โดยเฉพาะความเป็นระบบระเบียบของขั้นตอนว่ามันควรมีขั้นตอนอะไรบ้างตอนนี้ถ้ามันไม่มีขั้นตอนที่มันชัดเจนโดยเฉพาะเพราะหลักสูตรควรทำให้เป็นขั้นตอนเลยว่าต้องไปติดต่อใครบ้าง เขาอยู่ชั้นไหนเรารู้เลยประเมินได้ว่าตอนนี้เขาอยู่ชั้นไหน ระบบที่ดีที่วางไว้จะช่วยให้เขามีสติเจ้าหน้าที่เองก็ไม่เหนื่อยเพราะระบบที่ดีทำให้คนเลวทำดีโดยไม่รู้ตัว ระบบที่ดีทำให้คนเลวทำดีโดยไม่รู้ตัวเพราะระบบมันดี

สติจึงสำคัญก็คือระลึกตลอดเวลาสติเขาอยู่กับปัจจุบันสมาธิ บางคนก็มาก บางคนก็เยอะ บางคนมีทุกรูปแบบ เพราะฉะนั้นเราต้องเข้าใจว่าคนที่มาเราควรจะคุยระบบเขาอย่างไร การเอื้อต่อการบริการนิสิตหลักสูตรสันติศึกษาควรเป็นอย่างไร ใช้หลักทักษะการสื่อสารโดยใช้พุทธสันติวิธี ให้มีสติ ไม่ใจร้อน พยายาม



เอาใจเขามาใส่ใจ เื่อการบริการของเขาคือเอื้ออำนวยความสะดวก แก่นิสิตเวลามาติดต่อสอบถาม ให้คำแนะนำเวลานิสิตเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ใช้หลักสติเพื่อการให้บริการนิสิตยังไม่มีผิดอ้างไปตั้ง ต้องนิยามคำว่า service ตรงนี้ออกมาเป็นเป็นรายละเอียดว่าบริการนิสิตมันแปลว่าบริการในในขอบเขตหรือ มิติแบบไหน

การบริการ มีสติมีความจำเป็นอย่างไรสำหรับเราสูตรมีความจำเป็นมาก ผู้ให้บริการต้องสติกับคนที่มา รับบริการด้วย สื่อสารกับผู้มาใช้บริการรักษาความสัมพันธ์ให้ดี เรียกว่ารักษาความสัมพันธ์ของคนที่มาถามเขา อะไรได้ อะไรไม่ได้ ไม่ได้เพราะอะไร ไม่ได้เพราะอะไรแล้วก็ทำอะไรไม่ได้ จะช่วยเค้าแก้ปัญหาอย่างไร ฉะนั้น ตัวสติมีทั้ง 2 อย่าง สติเชิงรับและสติเชิงรุก คนที่ให้บริการเองก็ต้องเคลียร์ตัวเองให้ดี ต้องให้บริการเรียกว่า สติเชิงรับเป็นต้องนั่งสมาธิสวดมนต์ ทำสมาธิกลุ่ยเต็มที่ สติเชิงรุกคือการเคลื่อนไหวต้องติดต่อเอกสารต่าง ๆ

หลักสติที่เอื้อต่อการบริการนิสิตหลักสูตรศึกษาควรรอบคอบ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการชี้แจง ให้ข้อมูลครบทุกด้านแก่นิสิต ทั้งเรื่องเอกสาร ทั้งเรื่องตารางเรียน ทั้งเรื่องข้อมูลครอบคลุม ทั้งหลักสูตร มีประเด็นใดที่สงสัย เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรจะต้องสามารถตอบ ข้อสงสัยให้กับนิสิตนั้นได้ ถ้าหากตอบไม่ได้ ก็ต้องหาคำตอบจากครูบาอาจารย์ ที่ทำการสอนในรายวิชานั้นๆ หรือเป็นผู้อำนวยการประจำหลักสูตร ดังนั้น มาชี้แจงให้กับนิสิตได้เข้าใจ มองว่ามันเป็นประเด็นสำคัญมาก ที่จะต้องใช้หลักสติในการมาให้นิสิตหลักสูตร ศึกษาเพื่อเอื้อต่อการบริการ

การมีสติในเรื่องของงานที่ตัวเองต้องทำไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของหัวหน้างานที่รับผิดชอบขั้นตอน การปฏิบัติเทคนิคการให้บริการมีสติในการควบคุมพฤติกรรมของตนเองเราให้บริการก็ต้องควบคุมพฤติกรรม ของตัวเองให้ดี เพื่อไม่ให้เกิดการกระทบกระทั่งกัน ซึ่งการส่งมอบบริการที่ไม่ ดีหรือว่าขาดสติ มันจะสร้าง ข้อรังเกียจหรือว่าสร้างความไม่ประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ง่ายมาก แล้วจะบอก ต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ กระจ่ายแพร่ข่าวได้อย่างรวดเร็ว การมีสติกับการให้บริการ มี 2 ส่วน 1) เราต้องมีสติ กับงาน และ 2) ก็คือต้อง มีสติกับพฤติกรรม บริการให้สุดซอ

สิ่งหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการ ก็คือ ในเรื่องของการสื่อสาร การสื่อสารสำคัญตรงที่ว่าผู้ส่งสาร มีความถูกต้อง ชัดเจนมาถึงผู้รับสาร คือถ้าสื่อสารไม่ถูกต้อง อาจจะเพี้ยนในช่วงหลังได้ ในส่วนของคำถาม ในเรื่องของการ ให้บริการที่ดี มีเซอร์วิสมายด์ เพราะว่าเท่าที่สัมผัสของเจ้าหน้าที่ มจร ที่ดูแลนิสิตสันติศึกษา ทุกท่านยังไม่เคย เห็นใครที่ไม่ประทับใจ ที่ให้บริการที่ไม่ดีส่วนใหญ่ก็อำนวยความสะดวกของนิสิตได้ดี ประสานงานได้ดีการเจรจา การพูดคุยกันสร้างบรรยากาศหรือเพื่อนนิสิตมีปัญหาที่เป็นที่ปรึกษาให้ได้เป็นผู้ ประสานงานที่ดีและก็ส่วนใหญ่ก็จะอ่อนน้อมถ่อมตน ก็คือเวลาถามอะไรก็ได้คำตอบ ในบางครั้ง เพาเวอร์ พอยท์ ของอาจารย์ บางทีเซฟไม่ทันเพราะเรามาตามบางที่ก็อยู่ในโน้ตบุ๊กหน้าจอบัง อยากจะให้ทีมเจ้าหน้าที่ ดูแลอาจจะรวมเป็นไฟล์หรือเป็นลิ้งค์ส่งให้ทุกคนสามารถย้อนไปดูได้ในส่วนของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษา ในเรื่อง ของภาคโปรงใสอะไรต่างๆ มอง ว่าดีอยู่แล้ว ในเรื่องของการโปรงใสต่างๆ นักศึกษาทุกคนอาจจะมา ในหลายรูปแบบหลายอารมณ์แล้วแต่ เหตุการณ์แต่เจ้าหน้าที่ถ้าเฝ้ามีสติแล้วก็รับฟัง เป็นผู้ฟังที่ดี ให้บริการ ได้มูลค่า มูลค่าก็คือมูลค่าทางด้านความรู้สึก ของผู้รับบริการ มีความรู้สึกดีประทับใจแล้วบอกต่อรุ่นต่อรุ่นไป ข้อเสนอแนะอื่นๆ สติไม่สำคัญเหมือนที่ป๊อ ด สติเป็นมารดาผู้ให้กำเนิดสิ่งดีงามทั้งหลาย การให้บริการมันต้อง รวดเร็วและถูกต้อง เพื่อให้บริการทันเวลา แบบฟอร์มถูกต้องไหม กฎระเบียบ กฎหมายถูกต้องไหม ก็ อยากจะให้รวดเร็วถูกต้อง การให้บริการโดยภาพรวมทั้งหมดตั้งแต่เรียนมาถึงปัจจุบันต้องบอกว่าดี ประทับใจ



Figure 2: The Application of Mindfulness Principles to Enhance the Efficiency of Student Services in Peace Studies Programs

จึงกล่าวได้ว่า การประยุกต์หลักสติให้เอื้อต่อการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพของหลักสูตรสันติศึกษา นั้นสามารถสรุปได้ 8 ประการ ได้แก่

- 1) มีสติคอยกำกับไม่ให้หลงลืมไม่ให้เลื่อนลอยในการทำงานบริการด้วยความรับผิดชอบ
- 2) มีสติยึดเหนี่ยวจิตใจศรัทธาแน่วแน่ในงานบริการด้วยหัวใจ ไม่มีความคับแค้นใจบริการด้วยใจที่เป็นสุข
- 3) มีสติเริ่มต้นตัวกับการบริการด้วยความกระตือรือร้นเพื่อความอำนวยความสะดวกรวดเร็ว
- 4) มีสติการสื่อสารในการบริการด้วยทักษะการสื่อสารเพื่อรักษาความสัมพันธ์ให้ดี ไม่กระทบกระทั่ง ไม่เห็นแก่อาภิสันจ้าง
- 5) มีสติตั้งมั่นทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น
- 6) มีสติในการแสดงออกในการให้บริการด้วยความสำรวมยิ้มแย้มแจ่มใส
- 7) มีสติเพื่อจิตแน่วแน่ในความดี มีศีล มีความเพียรเพื่อการบริการด้วยความโปร่งใส
- 8) มีสติอยู่เป็นสุขเพื่อการบริการในปัจจุบันด้วยความเป็นผู้มีปัญญา

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักสติให้เอื้อต่อการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพของหลักสูตรสันติศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้จากการศึกษาวิจัยได้เป็นแผนภาพ ดังนี้



จากแผนภาพข้างต้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) มีสติบริการดี เจ้าหน้าที่ทุกคนมีสติในการบริการสามารถบริการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความมีสติ รู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง ไม่ก้าวล่วงหน้าที่กันเอง เพื่อบริการอย่างมีสติ รู้ว่าควรทำอะไรเมื่อไรอย่างไร เพื่อการบริการนิสิตให้นิสิตได้รับการบริการด้วยดี บริการอย่างมีสติเพื่อให้บรรลุความต้องการของนิสิต ดังนั้น การมีสติในการอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่พึงตระหนักสำเหนียกรู้ในบทบาทหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีสติ

2) มีสติใช้จิตอ่อนหวาน เจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษามีสติในการพูดจารู้ว่าอะไรควรพูด อะไรไม่ควรพูด ควรพูดด้วยวาจาสุภาพอ่อนหวาน ไม่พูดเท็จ พูดเพื่อเจ้า พูดคำหยาบ พูดหลอกลวงให้เกิด ความทะเลาะขัดแย้ง การพูดด้วยวาจาอ่อนหวานสำหรับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่จึงต้องประกอบด้วยสติเสมอ แม้จะถูกกระทบตำหนิดำทอก็สามารถยับยั้งขังใจมีสติในการชี้แจงด้วยความพอดีที่เหมาะสมไม่ก้าวร้าวหยาบคาย

3) มีสติช่วยเหลือการงาน เจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษามีจิตอาสาชวนช่วยช่วยเหลือการงานอย่างมีสติทั้งกลางวันและกลางคืน ทั้งในเวลาดำเนินงานและนอกเวลาดำเนินงาน มีความพร้อมช่วยเหลือในสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่ผิดจริยธรรม เจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษาประพฤติตนเอื้อเพื่อไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ไม่รับสินบน ทำหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่สันติด้วยความรู้ความสามารถติดตามและตรวจสอบได้

4) มีสติประสานจริงใจ เจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษา มีศักยภาพในการประสานงานด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีสติ มีประสิทธิภาพ สามารถประสานงานได้ด้วยความจริงใจ ใส่ใจในการประสานงานอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่มีการประสานความสามัคคีระหว่างเจ้าหน้าที่ ประสานความสัมพันธ์สนทนสมจริงใจ ทั้งต่อคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตและบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรสันติศึกษาด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า บริบทการบริการของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษาในปัจจุบัน การบริการของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษาในปัจจุบันโดยเจ้าหน้าที่แต่ละคนได้ให้บริการถือว่ามีความพร้อมระดับหนึ่ง แต่ก็ยังไม่ดีถึงที่สุด เพราะการดูแลบริการนิสิตจำนวนมาก ทั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์ เจ้าหน้าที่ที่อาจจะยังไม่เพียงพอที่จะดูแลให้ทั่วถึงได้ การบริการนิสิตที่มาติดต้อมีการบริการน้ำดื่ม ในขณะที่มานั่งติดต่อสื่อสาร การบริการของเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรค่อนข้างจะไม่ดีพอแต่ก็ไม่ถึงกับมีปัญหาหนัก ไม่ค่อยชัดเจน ในการแบ่งบทบาทหน้าที่ซึ่งยังเป็นช่วงการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ใหม่อยู่ และสำนักงานก็ยังไม่มีการที่เพียงพอรองรับให้เจ้าหน้าที่นั่งประจำ การประสานงานหรือว่าพบปะคณาจารย์เจ้าหน้าที่นั้นมีโอกาสได้พบปะน้อย เมื่อมาแล้วไม่เจอ ไม่ค่อยได้มาหาคณาจารย์หรือว่าเจ้าหน้าที่เอง สร้างความสัมพันธ์กับทางหลักสูตรหรือทางเจ้าหน้าที่ทางคณาจารย์เจ้าหน้าที่ ต้องพัฒนาในจุดนี้ สะดวกในการให้บริการนิสิตและก็นในเรื่องการบริการไม่ค่อยจะเห็นเอกสาร หรือว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องของการให้บริการนิสิตของเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรสันติศึกษา ในบริบทปัจจุบันที่ เป็นอยู่ ตั้งแต่ที่ได้ข้อที่เป็นคำถามและลักษณะสถิติตัวผู้ให้บริการก็คือเจ้าหน้าที่ได้ผู้รับบริการกับนิสิต เราก็ได้ใช้ความมุ่งมั่น ในการที่จะทำหน้าที่ของแต่ละฝ่ายให้บริการเองเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร ก็มี ความมุ่งมั่น ที่จะทำหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรสันติศึกษาที่ ให้บริการกับนิสิต มีสติเป็นอย่างมาก มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมเอกสาร ที่จะให้ นิสิตลงทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นเตรียมข้อมูลต่าง ๆ ที่จะให้นิสิตเกิดความเข้าใจในเรื่องของเนื้อหาหลักสูตร ในขั้นตอนต่างๆ ทั้งนี้ การบริการนิสิตจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีส่วนที่เอื้อต่อการบริการที่พร้อม มีทรัพยากร อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การบริการที่เพียงพอ มีการบริหารจัดการ สอดคล้องกับ Kaewchaithen (2018) ได้ศึกษา สภาพปัญหาและความต้องการการบริการแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตในพื้นที่รอบจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของเยาวชน พบว่า แนวทางในการจัดแหล่งเรียนรู้ เพื่อการบริการประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ เนื้อหากิจกรรม ทรัพยากรการเรียนรู้ สถานที่ การบริหารจัดการ และส่งเสริมการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ต้องการให้มีการบริการผ่านทางการสื่อสารกลุ่มไลน์ ใช้เทคโนโลยี ด้วยความมุ่งมั่นเพื่อให้บริการ การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้ห้องกว้างขวางขึ้น มีที่นั่งมีที่รับรองให้มันผ่อนคลายเจ้าหน้าที่บริการที่มันแบบประทับใจเข้าใจสื่อสารอย่างเข้าใจ สื่อสารอย่างนุ่มนวล สื่อสารอย่างเป็นที่เป็นน้อมแล้วก็ให้เขาได้ความเสถียรที่เขาต้องการ เพราะสติมีความจำเป็นสำหรับหลักสูตรสันติศึกษา การโต้ตอบกับนิสิตที่มาติดต่อและการโทรไปหานิสิต ต้องแนะนำตนเองก่อนว่ามาจากไหนเพราะเนื่องในคำปณิธานของหลักสูตรสันติศึกษาเราก็เริ่มต้นด้วยคำว่า สติ ชนติ สันติ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า สติ หมายถึง ความระลึกได้ ความไม่ประมาท เป็นเครื่องเร่งเร้าและควบคุมการดำเนินการให้การบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องขนส่งความรู้ความจำและปัญญานำมาใช้ให้ทันเวลาที่ต้องการเพื่อการบริการนิสิต เป็นความนึกได้เพื่อการบริการนิสิต สำนึกพร้อมอยู่เพื่อการบริการนิสิต การกำหนดเพื่อการบริการนิสิต จดจำบทบาทหน้าที่เพื่อการบริการนิสิต ความไม่เผอเรอการคุมใจไว้กับกิจหน้าที่เพื่อการบริการนิสิตในปัจจุบัน เป็นบาทฐานเครื่องสนับสนุนการทำงานหรือหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อการบริการนิสิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การจะต้องครอบคลุมการให้ข้อมูลเนื้อหา การจัดการเรียนการสอน กิจกรรม สื่อ ทะเบียน ที่จะทำให้นิสิตได้รับความสะดวกในการเข้าถึงเป็นการพัฒนาหลักสูตรที่บริการได้อย่างประทับใจเพราะการบริการครอบคลุมในทุกมิติเป็นแนวโน้มการพัฒนาของหลักสูตรด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Horsaengchai (2018) ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวโน้มการพัฒนาหลักสูตรวิศวกรรมสันติภาพเชิงพุทธบูรณาการ: ศึกษากรณีหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มการพัฒนาหลักสูตร เป็นไปในทิศทางที่ดี ภายใต้เงื่อนไขที่ว่า



หากหลักสูตรได้รับการพัฒนาโดยใช้แนวคิดทฤษฎีวิทยาการสมัยใหม่ควบคู่ไปกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่นำเสนอในงานวิจัย ทั้งนี้ เพื่อการดำรงอยู่ในศตวรรษที่ 21 อันเป็นสิ่งจำเป็นต่อความต้องการของสังคม

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า การประยุกต์หลักสติให้เอื้อต่อการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพของหลักสูตรสันติศึกษา นั้นสามารถสรุปได้ 8 ประการ ได้แก่ 1) มีสติคอยกำกับไม่ให้หลงลืมไม่ให้เลือนลอยในการทำงานบริการนิสิตด้วยความรับผิดชอบ 2) มีสติยึดเหนี่ยวจิตใจศรัทธาแน่วแนในงานบริการนิสิตด้วยหัวใจ ไม่มีความคับแค้นใจบริการนิสิตด้วยใจที่เป็นสุข 3) มีสติตื่นตัวกับการบริการนิสิตด้วยความกระตือรือร้นเพื่อความอำนายสะดวกรวดเร็ว 4) มีสติการสื่อสารในการบริการนิสิตด้วยทักษะการสื่อสารเพื่อรักษาความสัมพันธ์ให้ดี ไม่กระทบกระทั่ง ไม่เห็นแก่อาภิสินจ้าง 5) มีสติตั้งมั่นทำงานบริการนิสิตตามหน้าที่รับผิดชอบโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น 6) มีสติในการแสดงออกในการให้บริการนิสิตด้วยความสำรวมยิ้มแย้มแจ่มใส 7) มีสติตั้งจิตแน่วแนในความดี มีศีล มีความเพียรเพื่อการบริการนิสิตด้วยความโปร่งใส และ 8) มีสติอยู่เป็นสุขเพื่อการบริการนิสิตในปัจจุบันด้วยความเป็นผู้มีปัญญา ทั้งนี้ เมื่อสังคมในปัจจุบันเป็นสังคมยุคดิจิทัล มีความเร็ว ความแรง ความไว ในการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้คนขาดสติในการอยู่ร่วมกันก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง ความรุนแรง การบริการอย่างมีสติจึงนับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการป้องกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mugsudachaisiri (2019) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตรสันติศึกษามหาบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) วิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยผลการศึกษาวิจัยพบว่า สังคมในปัจจุบันทั้งตะวันตกและตะวันออกเป็นสังคมยุคดิจิทัล มีความเร็ว ความแรง ความไว ในการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้คนขาดสติในการอยู่ร่วมกันก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง ความรุนแรงในระดับบุคคล ครอบครัว องค์กร สังคม และโลก จึงมีความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรสันติศึกษาขึ้น เพราะโลกมีการเปลี่ยนแปลง สังคมมีปัญหา และเป็นนโยบายสำคัญของสถาบันการศึกษาทางพระพุทธศาสนา จะต้องเข้ามาพัฒนานคนในสังคมเกิดสันติสุข ปัจจุบันจึงมีการปรับปรุงหลักสูตรการสอนพระพุทธศาสนาที่มีสติและสมาธิเป็นฐาน เพื่อจัดการเรียนการสอนให้เยาวชนทั่วประเทศไทย จึงมีความจำเป็นที่วิทยาลัยพุทธศาสตร์นานาชาติ จะต้องเปิดหลักสูตรสันติศึกษามหาบัณฑิตเพื่อจูงใจบุคคลทุกช่วงวัยตามนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สรุป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อการให้บริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ: ศึกษากรณีสาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จะเห็นได้ว่า การบริการของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษาในปัจจุบันโดยเจ้าหน้าที่แต่ละคนได้ให้บริการถือว่ามีความพร้อมระดับหนึ่ง แต่ก็ยังไม่ดีถึงที่สุด เพราะการดูแลบริการนิสิตจำนวนมาก จึงทำให้ต้องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารประสานงาน ผ่านทางการสื่อสารกลุ่มไลน์ ใช้เทคโนโลยี ด้วยความมุ่งมั่นเพื่อให้บริการ โดยมีสติเป็นฐานตามหลักการของหลักสูตรสันติศึกษา ซึ่งการมีสตินั้นคอยกำกับไม่ให้หลงลืมเพื่อการบริการนิสิต มีบทบาทหน้าที่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ความระลึกรู้ความไม่เลือนลอย สติเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ และเป็นใหญ่ในธรรมทั้งปวงและเป็นธรรมโดยการนำหลักสติมาประยุกต์ใช้ให้เอื้อต่อการบริการนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพของหลักสูตรสันติศึกษา สามารถสรุปได้ 8 ประการ ได้แก่ 1) มีสติคอยกำกับไม่ให้หลงลืมไม่เลือนลอยในการทำงานบริการนิสิตด้วยความรับผิดชอบ 2) มีสติยึดเหนี่ยวจิตใจศรัทธาแน่วแนในงานบริการนิสิตด้วยหัวใจ ไม่มีความคับแค้นใจบริการด้วยใจที่เป็นสุข 3) มีสติตื่นตัวกับการบริการนิสิตด้วยความกระตือรือร้นเพื่อความอำนายสะดวกรวดเร็ว 4) มีสติ

การสื่อสารในการบริการนิติตด้วยทักษะการสื่อสารเพื่อรักษาความสัมพันธ์ให้ดี ไม่กระทบกระทั่ง ไม่เห็นแก่
อามิสสินจ้าง 5) มีสติตั้งมั่นทำงานบริการนิติตตามหน้าที่รับผิดชอบโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น 6) มีสติ
ในการแสดงออกในการให้บริการด้วยความสำรวมยิ้มแย้มแจ่มใส 7) มีสติตั้งจิตแน่วแน่ในความดี มีศีล มีความ
เพียรเพื่อการบริการนิติตด้วยความโปร่งใส และ 8) มีสติอยู่เป็นสุขเพื่อการบริการนิติตในปัจจุบันด้วยความเป็นผู้มีปัญญา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการจากวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า การบริการของเจ้าหน้าที่หลักสูตรสันติศึกษาในปัจจุบัน
โดยเจ้าหน้าที่แต่ละคนได้ให้บริการถือว่ามีความพร้อมระดับหนึ่ง แต่ก็ยังไม่ดีถึงที่สุด เพราะการดูแลบริการ
นิติตจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ก็อาจจะยังไม่เพียงพอที่จะดูแลให้ทั่วถึงได้ รวมไปถึงการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจ
อย่างถูกต้องแม่นยำยังมีน้อย ดังนั้น หลักสูตรฯ จึงควรมีการปรับจำนวนบุคลากรให้มีความสอดคล้องกับ
จำนวนนิติต และสร้างขั้นตอนการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่สร้างความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร
ซึ่งจะสามารถทำให้การบริการนิติตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

ผลการจากวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า หลักสูตรฯ จะเป็นเครื่องเร่งเร้าและควบคุมการดำเนินการ
ให้การบริการนิติตอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการกระทบกระทั่งและปัญหาที่สร้างความไม่เข้าใจซึ่งกันและกันได้
เป็นมาตรฐานเครื่องสนับสนุนการทำงานหรือหน้าที่ต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น หลักสูตรฯ ควรให้ความสำคัญ
กับการเจริญสติ จัดให้มีโครงการเกี่ยวกับการเจริญสติให้มีมากขึ้นร่วมกันระหว่างนิติต เจ้าหน้าที่ และ
คณาจารย์

ผลการจากวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า การประยุกต์หลักสูตรให้เอื้อต่อการบริการนิติต
อย่างมีประสิทธิภาพของหลักสูตรสันติศึกษา นั้นสามารถสรุปได้ 8 ประการ ดังกล่าวแล้วข้างต้น ดังนั้น
หลักสูตรฯ จึงควรนำเอารูปแบบการประยุกต์หลักสูตรให้เอื้อต่อการบริการนิติตอย่างมีประสิทธิภาพนั้น
มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่นิติต เจ้าหน้าที่ และคณาจารย์ ของหลักสูตรฯ ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากที่ผู้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักสูตรให้เอื้อต่อการบริการนิติตอย่างมีประสิทธิภาพของ
หลักสูตรสันติศึกษา ทำให้ผู้วิจัยเห็นประเด็นในการศึกษาเพื่อพัฒนาหรือต่อยอดงานวิจัยให้เกิดองค์ความรู้ใหม่
ต่อไป ได้แก่

2.1 ควรศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการหลักสูตรสันติศึกษาเพื่อการบริการนิติต
อย่างมีประสิทธิภาพโดยพุทธสันติวิธีของหลักสูตรสันติศึกษา

2.2 ควรศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการบริการนิติตอย่างมีสติเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ
โดยพุทธสันติวิธีของเจ้าหน้าที่หลักสูตร

2.3 ควรศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริการนิติตอย่างมีสติเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ
โดยพุทธสันติวิธีของเจ้าหน้าที่หลักสูตร

References

- Chanlun, J. (2020). Information Behavior during COVID-19 Pandemic Era. *TLA Bulletin*, 64(2), 36-49.
- Charoensiri, S., Wongsuwan, Ch., Suwanlert, Ch., & Siriwong, W. (2018). The Model to Retrieve Electronic Information via the Digital 4.0 “Cloudbrarian” Service. *Pulinet Journal*, 5(1), 223-231.
- Horsaengchai, B. (2018). *A Trend for Developing Peace Engineers Curriculum in Integrated Buddhist Perspective: A Case Study of the Doctor of Philosophy Program in Peace Studies Mahachulalongkornrajavidyalaya University*. (Doctoral Dissertation) . Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Kaewchaithen, P. (2018). *Guidelines for Arranging Lifelong Learning Resources in Neighborhood Area of Chulalongkorn University to Promote the Youths to Be Lifelong Learners*. (Doctoral Dissertation). Chulalongkorn University. Bangkok.
- Kaewsawatana, N., & Phramaha Hansa Dhammahaso. (2021). The Developmental Process of Mindfulness-Based Learning: A Case Study Upper Primary School at Ban Tha Khoi Nang School Sisaket Provice. *Journal of MCU Peace Studies*, 9(3), 1015-1027.
- Mugsudachaisiri, N. (2019). *A Development of Master of Arts Program in Mindfulness Studies (International Program) of International Buddhist Studies College, Mahachulalongkornrajavidyalaya University*. (Doctoral Dissertation) . Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Phra Apichai Abhivaddhano. (2016). An Application of Garavasadhamma for Enhancing Peaceful Families. *Journal of MCU Peace Studies*, 4(1), 174-187.
- Phra Supakit Supanno, Iamsupasit, S., & Udomtamanupab, M. (2020). Effect of Mindfulness and Solving Problem Process to Stress and Learning Achievement of Students in Secondary School: Mueang District, Kanchanaburi Province. *Journal of MCU Peace Studies*, 8(2), 585-595.