



แนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างความสุขของพนักงานขาย *

PATHWAYS FOR DEVELOPING SALES REPRESENTATIVES AND ENHANCING THEIR HAPPINESS



สุชาดา ธนาวิบูลเศรษฐ์

Suchada Tanaviboonsate

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: suchada.pw@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้เสนอแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างความสุขของพนักงานขาย อาชีพพนักงานขายมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเพราะเป็นตำแหน่งที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงและเป็นผู้สร้างยอดขายให้กับบริษัท แม้ว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจะช่วยสนับสนุนงานขายได้ดีขึ้น แต่พนักงานขายก็ต้องเผชิญกับความเครียดสูงจากการบริหารเป้าหมายการขาย ความคาดหวังของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงของตลาด การวิจัยล่าสุดชี้ให้เห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความไม่พึงพอใจในค่าตอบแทน ระบบการทำงาน และความกดดันที่มากเกินไปเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดอัตราการลาออกสูงในกลุ่มพนักงานขาย ดังนั้นการพัฒนาและเสริมสร้างความสุขของพนักงานขายโดยบูรณาการหลักพุทธศาสนา คือ ภาวนา 4 (การพัฒนา 4 ด้านทางกาย ศีล จิต และปัญญา) เป็นหลักนำไปสู่ความสำเร็จและความสุขช่วยเป็นพลังงานขับเคลื่อนจากภายใน อันจะเป็นกำลังเกื้อหนุนจิตใจให้เข้มแข็ง พนักงานขายมีแนวทางการพัฒนาตนเองแบบองค์รวม มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เข้าใจงานที่ทำด้วยเหตุและผล พร้อมนำหลักธรรมทั้งหมดมาประกอบเข้าด้วยกันก็จะเป็นแนวทางในการสร้างความสุขให้กับพนักงานขาย อันจะส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้พนักงานขายประสบความสำเร็จในอาชีพการขายได้ในระยะยาว

คำสำคัญ: การพัฒนา; การเสริมสร้างความสุข; พนักงานขาย



Abstract

This article proposes approaches to developing and enhancing the happiness of sales representatives. Sales representatives play a vital role in the success of organizations, as their position involves direct interaction with customers and driving company revenue. While technological advancements have improved support for sales functions, sales representatives often face significant stress due to sales target management, customer expectations, and market changes. Recent research highlights those factors such as dissatisfaction with compensation, inefficient work systems, and excessive pressure are major contributors to high turnover rates in sales teams. Integrating Buddhist principle, Bhavana 4 (development in four aspects: body, morality, mind, and wisdom), offers a pathway to achieving both happiness and success. The principle serves as an internal driving force that strengthens the mind, providing holistic self-development and continuous personal growth. By understanding their work through reason and purpose and applying these Buddhist principles comprehensively, sales representatives can cultivate happiness, leading to more effective performance and long-term career success in sales.

Keywords: Development; Happiness Enhancement; Sales Representatives

บทนำ

งานขายเป็นงานที่สร้างรายได้หลักให้กับองค์กร ถึงแม้เราจะมีช่องทางออนไลน์ที่เพิ่มความสะดวกในการซื้อขายสินค้ามากขึ้น แต่ผลิตภัณฑ์ที่มีเทคโนโลยีขั้นสูงหรือสินค้าที่ต้องอธิบายคุณลักษณะพิเศษของสินค้ายังคงต้องให้พนักงานขายคอยนำเสนอผลิตภัณฑ์กับลูกค้า อีกทั้งพนักงานขายยังจะช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ดังนั้นพนักงานขายจึงมีความสำคัญกับองค์กร หน้าที่หลักของพนักงานขายคือการขายสินค้าหรือบริการ โดยจะทำงานตั้งแต่รับคำสั่งซื้อสินค้า นำเสนอให้ความรู้ผลิตภัณฑ์ บริการลูกค้าทั้งก่อนการซื้อ ระหว่างที่ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า จนกระทั่งปิดการขาย รวมถึงการให้บริการหลังการขาย อีกทั้งเป็นเหมือนตัวแทนของบริษัทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร นอกจากนี้พนักงานขายยังต้องรักษามาตรฐานลูกค้าเดิม ให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้พนักงานขายยังเป็นเสมือนคนกลางที่เชื่อมโยงระหว่างลูกค้ากับบริษัท นำข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้ามาแจ้งทางบริษัท เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าและสร้างความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น



สำหรับประเทศไทย ในช่วงปีที่ผ่านมาอัตราการลาออกของพนักงานด้านการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงถึงประมาณ 20% และอีก 6% ของผู้ประกอบการอาชีพด้านการขายในประเทศไทย กำลังมองหาใหม่ สำหรับสาเหตุที่พนักงานขายลาออก หนึ่งใน เกิดจากได้ผลตอบแทนต่ำ ทำให้เกิดการย้ายที่ทำงานใหม่ด้วยปัจจัยที่ดึงดูดกว่า สอง พนักงานขายเกิดความเครียดในการทำงาน (พิมสิริ โตกะคุณะ, 2560) เพราะความกดดันจากงานขายที่ต้องทำยอดขายให้ถึงเป้า ที่องค์กรกำหนด รวมทั้งความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป การเข้าถึงช่องทางการสื่อสาร ที่สะดวกมากขึ้น ทำให้ลูกค้าต้องการได้รับการตอบสนองจากพนักงานขายรวดเร็วมากขึ้น อาชีพขายจึงต้องเผชิญภาวะแรงกดดันทั้งภายนอกและภายใน ทำให้พนักงานขายต้องมีทักษะในการ จัดการกับอารมณ์เชิงลบ และมีแนวทางในการสร้างพลังเชิงบวกให้กับตนเอง มีทัศนคติเชิงบวก มีความสุขกับงานที่ทำ รักในอาชีพของตัวเอง และเห็นคุณค่าของอาชีพงานขาย ซึ่งจะทำให้ พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ทำให้พนักงานขายสามารถทำงานในสภาวะกดดัน ปาลิตา แซ่ก๊วง (2558) สรุปผลการวิจัย การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสุขในการทำงาน อย่างมีอิสระและมีความซื่อสัตย์โปร่งใสจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขาย ของพนักงาน ดังนั้นแล้วปัจจัยด้านความสุขในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี จากผลสำรวจ Happiness Meter ที่บริษัท jobsDB ประเทศไทยจัดทำขึ้น ได้สรุป 5 ปัจจัยที่ทำให้คนทำงานมีความสุข ได้แก่ 26.2% หน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้ทำงานที่รักและถนัด, 25.4% ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและเจ้านาย เป็นที่รักของเพื่อน ร่วมงานและทำงานเป็นทีมได้ดี, 20.8% เงินเดือน ได้ค่าตอบแทนเหมาะสม, 19.4% ช่วงเวลา ในการทำงานที่สร้าง Work-Life Balance มีเวลาส่วนตัว และ 18.6% ผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น เงินรางวัลจูงใจ เป็นต้น ในขณะที่ปัจจัยที่ทำให้ไม่มีความสุขกับงานที่ทำอยู่ อันดับหนึ่ง ได้แก่ 22.2% ความไม่พึงพอใจกับระบบการทำงานขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญใน การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และสนับสนุนแนวทางในการเสริมสร้างความสุขให้กับ พนักงานขาย เพราะความสุขในการทำงานของพนักงานขายจะเป็นพลังขับเคลื่อนความสำเร็จ ให้กับองค์กร อีกทั้งยังช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กร สร้างยอดขายให้กับองค์กร

การเสริมสร้างความสุขควบคู่ไปกับการพัฒนาพนักงานขายจึงมีความจำเป็นต่อองค์กร เพื่อทำให้พนักงานขายนั้นสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้หลักธรรม อิทธิบาท 4 คือคุณธรรมแห่งความสำเร็จ คือการรักในงานขาย การมีความเพียรพยายาม การเอาใจใส่ในงานขายและดูแลลูกค้าอย่างจริงจัง และ การใช้ปัญญาในการวางแผนการขาย จะช่วยให้สามารถปรับตัวและประสบความสำเร็จได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น บทความนี้นำเสนอแนวทางในการเสริมสร้างความสุขให้กับ พนักงานขาย โดยใช้หลักธรรม ภาวนา 4 คือ พนักงานขายมีแนวทางการพัฒนาตนเองแบบ องค์กรรวมด้วยหลักภาวนา 4 หมั่นฝึกอบรมด้วย กายภาวนา ศีลภาวนา จิตภาวนา และปัญญา ภาวนา พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เข้าใจงานที่ทำด้วยเหตุและผล พร้อมนำหลักธรรมทั้งหมด

มาประกอบเข้าด้วยกันก็จะเป็นแนวทางในการสร้างความสุขให้กับพนักงานขาย อันจะส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความสุขของพนักงานขายคือ กุญแจสู่ความสำเร็จ

ความสุข คือ การรู้สึกดี มีความสุขกับชีวิต และอยากให้ความรู้สึกนั้นคงอยู่ไม่หายไป เรารู้สึกสุขมากหรือน้อยแตกต่างกันไปในแต่ละช่วงของชีวิต เราทุกคนสามารถประเมินว่าเรามีความสุขมากน้อยเพียงใด ความสุขเป็นเครื่องมือแห่งการกระตุ้นชีวิต เมื่อใครสักคนหนึ่งได้รับประสบการณ์ที่เป็นสุข ระดับสารเคมีต่างๆในร่างกายจะดีขึ้น ส่งผลต่อสุขภาพในระยะยาวของเรา (Layard, 2005; Ricard, 2007) นอกจากนี้ความสุขยังเป็นวิธีตีความโลกได้ด้วย เราอาจเปลี่ยนโลกได้ยาก แต่การเปลี่ยนวิธีการมองโลกนั้นเราทำได้ตลอด

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (2543) กล่าวว่า ความสุขมีความสำคัญมากในการปฏิบัติธรรมทางพระพุทธศาสนา อาจกล่าวได้ว่า พุทธจริยธรรมไม่แยกต่างหากจากสุข เริ่มแต่ขั้นต้นในการทำดีหรือกรรมดีทั่ว ๆ ไปที่เรียกว่าบุญ ก็มีพุทธพจน์ตรัสว่า “บุญเป็นชื่อของความสุข” ในการบำเพ็ญเพียรทางจิตหรือเจริญภาวนา ความสุขก็เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดสมาธิ ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ผู้มีสุข จิตย่อมตั้งมั่น (เป็นสมาธิ)” และเมื่อจิตเป็นสมาธิบรรลุฌานแล้ว ความสุขก็เป็นองค์ประกอบของฌาน จุดหมายสูงสุดของพระพุทธศาสนา คือ นิพพาน ก็เป็นความสุข และเป็นสุขสูงสุดด้วย พึงบรรลุได้ด้วยข้อปฏิบัติที่มีความสุข

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนเครื่องมือแพทย์ (กัญญาพัชร อ้วนวิจิตร, 2566) นอกจากนี้ ความสุขของพนักงานไม่ใช่เพียงแค่ความพึงพอใจในงานเท่านั้น แต่ความสุขของพนักงานยังหมายถึงความเป็นอยู่ที่ดี สุขภาพจิตของพนักงาน และอารมณ์เชิงบวก (พิมสิริ โตเกศคุณะ, 2560) สอดคล้องกับสุมาลี ทองดี (2563) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความรักในงานที่ทำ การติดต่อสัมพันธ์ความสำเร็จในงาน และการได้รับการยอมรับ ซึ่งปัจจัยความสุขของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน โดยผลงานวิจัยของ Oswald et al. (2015) พนักงานที่มีความสุขส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น 12%

ความสุขในทางพุทธศาสนา กล่าวในหัวข้อคิดหาหนทางสร้างสรรค์สังคมที่เป็นสุขและส่งเสริมสุขภาวะ: นโยบาย การวิจัย และการปฏิบัติว่า ในทางพุทธศาสนาเราแบ่งความสุขเป็น 3 ระดับ ตั้งแต่กามสุข ฌานสุข และนิพพานสุข หรืออริยสุข ในทางโลกเราแบ่งความสุขเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ความสุขที่เกิดจากการตอบสนอง หรือกามสุข เป็นสุขเบื้องต้น แต่ต้องวางท่าทีให้ถูกต้อง หาและใช้เท่าที่จำเป็น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความสุขในขั้นต่อไป ขณะเดียวกันต้องไม่ยึดติดหรือหยุด หมกมุ่นอยู่แค่สุขจากการตอบสนองอย่างเดียว เพราะจะจบลงด้วยความเบื่อหน่าย เป็นสุขแค่แป๊บเดียว ระดับที่ 2 ความสุขจากการใกล้ชิดธรรมชาติ



การชื่นชมสิ่งที่ดีงามในธรรมชาติทำให้เกิดการเกื้อกูลกันมากขึ้น และระดับที่ 3 ความสุขจากการอยู่ร่วมกัน ด้วยความมีน้ำใจไมตรีต่อกัน ในระดับนี้จะไม่เอาสิ่งตอบสนองหรือวัตถุเป็นตัวหลัก แต่จะดูว่าเราจะให้อะไรสังคมได้บ้าง สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามในสังคม เป็นสุขที่เกิดจากจิตใจที่เป็นบุญเป็นกุศล ความสุขประเภทนี้ต้องอาศัยการศึกษาเพื่อพัฒนา

การรับรู้ความสุขของบุคคลเป็นเรื่องเฉพาะตนสำหรับแต่ละบุคคล ทั้งยังขึ้นกับบริบทของสังคมที่หล่อหลอมบุคคลนั้นขึ้นมา เราสามารถมองความสุขได้ 2 รูปแบบ คือ ความสุขทางกาย และความสุขทางใจ งานวิจัยของสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต และคณะ (2554) พบว่าความสุขทางใจสำคัญกว่าความสุขทางกาย และความสุขที่ได้ทำเพื่อคนอื่นสำคัญกว่าความสุขที่ได้ทำเพื่อตนเอง อีรพันธ์ เสียงสนั่น (2561) อธิบายว่า ลักษณะของผู้ที่มีความสุขในการทำงานพบว่า มีลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวก รับรู้คุณค่าของตัวเอง รับรู้ลักษณะงาน มีความสนุกสนาน มีความคิดสร้างสรรค์และมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในบทความของ Williams et al. (2017) ศึกษาพบว่าความสุขของพนักงานในการทำงานมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลลัพธ์เชิงบวกสำหรับทั้งพนักงานและองค์กร นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมเชิงบวกในการทำงานสามารถเพิ่มความสุขในการทำงานได้

ดังนั้น ความสุขในการทำงานของพนักงานชาย คือ การรับรู้ทางอารมณ์ที่ดีต่อการทำงานชายที่ได้รับมอบหมาย โดยความสุขเกิดได้ทั้งความสุขทางกายและสุขทางใจ อันได้แก่ การอยู่ในสถานที่ทำงานที่ดี มีความปลอดภัย มีสวัสดิการที่ดีรองรับ รวมถึงการได้รับรางวัลจูงใจจากการขายได้ตามเป้าที่ตั้งไว้ การส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า การได้รับความชื่นชมจากหัวหน้างานและลูกค้า มีเพื่อนร่วมงานที่ดีคอยให้คำปรึกษาในยามที่มีปัญหาเกิดขึ้น การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงความสุขใจที่ได้แบ่งปันประสบการณ์ของตนเองให้กับเพื่อนร่วมงาน หากองค์กรส่งเสริมความสุขให้กับพนักงาน ก็จะผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ส่งเสริมให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ลดอัตราการลาออกของพนักงาน

ภาวนา 4 การพัฒนาตนเองเพื่อเสริมสร้างความสุข

ภาวนา แปลว่า การทำให้เจริญ การเจริญ การทำให้มีขึ้น การฝึกอบรม หรือการพัฒนา แบ่งตามสิ่งที่ควรพัฒนามี 4 ประการ คือ การพัฒนากาย พัฒนาศีล พัฒนาจิต และพัฒนาปัญญา สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป. อ. ปยุตโต) (2557) ได้เขียนถึงหลักภาวนา 4 ว่าเป็นการพัฒนาทั้ง 4 ด้าน คือ กาย ศีล จิต และปัญญา นี่จะต้องทำงานสัมพันธ์กัน อาศัยซึ่งกันและกัน และส่งผลต่อกัน ไม่สามารถแยกขาดจากกันได้ เพื่อพัฒนาชีวิตให้ดีขึ้น พัฒนาตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม

1. กายภาวนา (Physical and Environment Development) คือ การพัฒนากาย การพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในโลกแห่งวัตถุและธรรมชาติ คือ การที่มนุษย์



มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในทางที่สอดคล้องและเสริมกัน โดยรู้จักดำเนินชีวิตที่เกื้อกูลกันกับธรรมชาติ และปฏิบัติต่อสิ่งทั้งหลาย สามารถแยกองค์ประกอบของกายภาพนาได้เป็น 4 ข้อย่อยดังนี้

1.1 การพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม คือการที่มนุษย์อยู่ใกล้ชิดธรรมชาติ และดูแลสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติให้ไม่ถูกทำลาย และมีความสุขที่ได้อยู่กับธรรมชาติ

1.2 การพัฒนาความสัมพันธ์กับปัจจัย 4 อุปกรณ์และเทคโนโลยี (การเสพบริโภค ใช้สอย) เป็นการกิน การใช้ชีวิตและใช้สิ่งของอย่างมีสติเพื่อคุณค่าแท้ของสิ่งนั้น ไม่หลงมัวเมากับคุณค่าเทียม เป็นการใช้ทรัพยากรของโลกเพื่อการพัฒนา สร้างสรรค์ตนเอง

1.3 การใช้อินทรีย์เพื่อการพัฒนากาย การพัฒนาภพนั้นหมายถึงการรู้จักใช้อินทรีย์ทั้ง 6 มี ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ อย่างมีสติ มีการรับรู้ทางอายตนะโดยใช้ปัญญา เช่น การดู การฟัง การกิน การรู้จักใช้อายตนะภายใน และภายนอกมาสร้างการรับรู้และเรียนรู้ ทั้งการใช้ทรัพยากรหรือเครื่องใช้และเทคโนโลยีเพื่อมุ่งพัฒนาตนเอง สร้างคุณค่าที่ดีและจะได้รับผลตามคุณค่าที่แท้จริง ไม่เบียดเบียน ไม่ลุ่มหลงมัวเมา ไม่ประมาทขาดสติเพราะมีสติเท่าทันการรับรู้ที่ผ่านเข้ามาทางอายตนะทั้งหก

1.4 การพัฒนาสุขภาพร่างกาย การฝึกอบรมกายและการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง รักษาความสะอาด จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2. ศิลภานา (Moral Development/Social Development) คือ การพัฒนาศีลการพัฒนาการอยู่ร่วมกันและสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึงการมีความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกับสภาวะและความสัมพันธ์ทางสังคม มีพฤติกรรมดีงามและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมสังคม สามารถแยกองค์ประกอบของศีลภานาได้เป็น 3 ข้อย่อยดังนี้

2.1 การพัฒนาความสัมพันธ์ คือการมีและการฝึกพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ไม่เบียดเบียนและสร้างความเดือดร้อนต่อผู้อื่น สร้างความสามัคคีและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในสังคม และชักชวนกันให้เกิดการพัฒนา ยิ่ง ๆ ขึ้นไป การมีความสัมพันธ์ที่ดีช่วยสร้างสังคมที่น่าอยู่ เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน ร่วมการสร้างสังคมให้น่าอยู่ นำทำงานร่วมกัน

2.2 การมีอาชีพสุจริต การไม่ใช้กาย วาจาและอาชีพในทางที่เบียดเบียนหรือก่อความเดือดร้อนเสียหายกับผู้อื่น ไม่ทำงานทุจริตผิดกฎหมาย การพัฒนาฝึกฝนตนเองและการมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ เพื่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน และได้ผลตอบแทนการทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ

2.3 ตั้งอยู่ในวินัย สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยดี การพัฒนาความประพฤติให้อยู่ในศีลในธรรม และโดยการเคารพกฎระเบียบ จรรยาบรรณ กฎหมาย รักษาความซื่อสัตย์สุจริตและจริยธรรมในการทำงาน อีกทั้งสามารถใช้ชีวิตอย่างมีระเบียบวินัย ทั้งการจัดการเวลา การจัดสภาพแวดล้อม และการจัดระเบียบในการอยู่ร่วมกันในสังคม



3. จิตตภาวนา (Emotional Development/Psychological Development) คือ การพัฒนาจิตใจ หรือ การฝึกอบรมจิตใจ เพื่อให้จิตใจเข้มแข็งมั่นคง สามารถแยกองค์ประกอบของจิตตภาวนาได้เป็น 3 ข้อย่อยดังนี้

3.1 การพัฒนาคุณภาพจิต การมีคุณภาพของจิตใจที่ดี มีเมตตา กรุณาและมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การมีศรัทธาเชื่อมั่นในการทำความดี มีความเชื่อที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงตามเหตุและปัจจัย ความกตัญญู มีหิริโอตตปปะ ความเข้มแข็งมั่นคง และความเบิกบานผ่องใสสงบสุข จิตตองามด้วยคุณธรรม

3.2 การพัฒนาสมรรถภาพของจิต คือมีจิตใจเข้มแข็ง ขยันอดทน กล้าหาญ มีความรับผิดชอบ มีสติรู้จักยับยั้งชั่งใจ มีสติมีความแน่วแน่มั่นคง ไม่เผลอเผลอเลื่อนลอยและไม่หลงไปในทางที่เสื่อม

3.3 การพัฒนาสุขภาพจิต คือมีจิตใจร่าเริง เบิกบาน สดชื่น แจ่มใส ความอ่อนใจ มีความสุขจากจิตที่เป็นกุศล สุขจากจิตที่สงบเป็นสมาธิ และสุขจากการมีปัญญารู้เท่าทันตามความเป็นจริง มีจิตใจเป็นอิสระ โดยไม่รับเอาทุกข์มาทาบถมตนเอง และสามารถพัฒนาความสุขที่ประณีตมากขึ้นยิ่ง ๆ ขึ้นไป รับผิดชอบ มีสติ มีสมาธิ เป็นต้น และสมบูรณ์ด้วยสุขภาพจิต คือ มีจิตใจร่าเริง เบิกบาน สดชื่นเอิบอิม โปร่งโล่ง ผ่องใส และสงบ เป็นสุข

4. ปัญญาภาวนา การพัฒนาปัญญา หรือ การฝึกอบรมปัญญา ให้เกิดความรู้ความเข้าใจสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริง เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มคุณค่าในสายงาน สามารถแยกองค์ประกอบของปัญญาภาวนาได้เป็น 2 ข้อย่อยดังนี้

4.1 การปฏิบัติต่อความรู้ การแสวงหาความรู้ เช่นการรอบรู้ในหน้าที่การงานของตนเอง การแสวงหาความรู้เพิ่มเติม การใช้ความรู้ที่มีในการคิดแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุและผล

4.2 การพัฒนาระดับความรู้ คือการรู้ข้อมูลข่าวสาร มีความรู้ที่ต้องใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิต มีความรู้หยั่งคือมีความรู้ความเข้าใจตามความเป็นจริงโดยการมองตามเหตุปัจจัย และการรู้แจ้งคือมีความรู้ความเข้าใจความจริงเพื่อทำให้จิตใจหลุดพ้นเป็นอิสระ

จะเห็นได้ว่าหลักธรรมภาวนา 4 นั้นเป็นหลักธรรมที่สามารถพัฒนามนุษย์ได้อย่างครบครันเพื่อให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้ง กาย ศีล จิต และปัญญา ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากในการใช้ชีวิตในปัจจุบันที่มนุษย์ต้องมีร่างกายที่แข็งแรง มีสุขภาพจิตที่เข้มแข็ง ประพฤติตนให้อยู่ในศีลธรรมและจริยธรรมที่ดี และพัฒนาสติและปัญญาให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก มนุษย์จึงจะเป็นผู้ประสบความสำเร็จและมีความสุข

การพัฒนาพนักงานขายด้วยธรรมแห่งความสุข

การพัฒนาพนักงานขาย คือ กระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานขายขององค์กรมีความรู้ความสามารถ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งพนักงานขายทั้งพนักงานขายใหม่และเก่าต่างควรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

ทั้งความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ของบริษัทตนเองและบริษัทคู่แข่ง ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ความรู้รอบตัวใหม่ๆและเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงการจัดการสภาวะทางอารมณ์ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการลูกค้า ดังนั้นการพัฒนาพนักงานขายจึงทำได้ทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน เพื่อให้พนักงานขายมีความสามารถในการวางแผนการขาย และรับมือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว พร้อมตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งมีจริยธรรมในการทำงานที่ดีอีกด้วย สำหรับความสามารถและทักษะที่ทำให้พนักงานขายสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ได้แก่ ความรู้ผลิตภัณฑ์และการประยุกต์ใช้ มีทักษะการขายสินค้าหรือบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลตลาด สามารถหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะเพิ่มยอดขาย สามารถจัดการวางแผน การเจรจาต่อรอง และแก้ไขปัญหา, ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพิ่มความน่าเชื่อถือ และคุณค่าแก่ลูกค้า (ชนดล หาญอมรเศรษฐ์, 2555) การจัดการอารมณ์และความเครียด และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมการทำงาน

การพัฒนาที่สมบูรณ์แบบจำเป็นต้องพัฒนาให้ครบทั้ง 2 ด้าน กล่าวคือ ควรพัฒนาทั้งทางวัตถุ และทางจิตใจให้ควบคู่กับทัศนคติ โดยเฉพาะทัศนคติเป็นการพัฒนาทางด้านจิตใจ ซึ่งต้องเน้นเป็นพิเศษ คือ พัฒนาจิตใจให้มีธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจจนกระทั่งพัฒนาจิตใจให้มีสมาธิ ตั้งมั่นมั่นคง สะอาด สว่าง จากกิเลสเครื่องเศร้าหมองทั้งหลาย จนเป็นจิตที่ควรแก่การทำงาน สามารถจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ การพัฒนาพนักงานขายด้วยศาสตร์แห่งความสุข เป็นแนวทางการเสริมสร้างสร้างทัศนคติต่องานขายด้วยความสุขซึ่งความสุขจากงานขายไม่ได้เกิดจากตัวเลขยอดขายเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการใช้หลักธรรมเพื่อพัฒนาตนเองแบบองค์รวมและต่อเนื่อง ช่วยสร้างความมั่นคงในจิตใจ และความสัมพันธ์ที่ดี ด้วยการนำภavana 4 เป็นแนวทางพัฒนาทั้งกาย ใจ และปัญญา โดยหลักธรรมภavana 4 ซึ่งผู้เขียนนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างความสุขของพนักงานขาย คือหลักการพัฒนาความพร้อม 4 ด้านของพนักงานขาย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 หลักการพัฒนาความพร้อม 4 ด้านของพนักงานขาย



1. กายพร้อม การประยุกต์ใช้กายภาวนาในการพัฒนาพนักงานขายก็จะช่วยให้พนักงานขายพัฒนากาย พัฒนาสังคม องค์กร และลูกค้า ให้มีความพร้อมในการทำงาน โดยสามารถแบ่งเป็น

ก. การพัฒนาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง พนักงานขายควรมีการจัดแบ่งเวลาในการออกกำลังกาย พักผ่อนอย่างพอเพียง ไม่หักโหมจนไม่ดูแลสุขภาพของตนเอง และไม่ใช้ชีวิตโดยความประมาท เทียวเตร่ จนร่างกายทรุดโทรม

ข. การพัฒนาสติ การรับรู้ของร่างกายผ่านอายตนะ พนักงานขายควรมีสติเพื่าระวังการรับรู้ผ่านอายตนะทั้งหก และควบคุมความคิดโดยให้อยู่ในการคิดบวก คิดเรื่องกุศลจะทำให้มีกำลังใจในการทำงาน

ค. การเปิดรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ แล้วสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน พนักงานขายเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบ เทคโนโลยีและโปรแกรมการจัดการขาย ทำให้สามารถพัฒนาตนเองให้ทันกับโลกสมัยใหม่ ก็จะสามารถทำงานขายได้อย่างดี ทำงานสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและผู้บังคับบัญชา และสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

2. ศีลพร้อม การประยุกต์ใช้ศีลภาวนาในการพัฒนาพนักงานขาย คือการที่พนักงานขายพัฒนาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานให้ทำงานในองค์กร และกับลูกค้าได้เป็นอย่างดีจึงจะประสบความสำเร็จและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

ก. การพัฒนาความสัมพันธ์ทางสังคม การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจะทำให้เกิดความผูกพันกัน สร้างกัลยาณมิตรในที่ทำงาน เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ พนักงานขายก็จะประสบความสำเร็จและมีความสุขได้เช่นกัน

ข. การประกอบอาชีพสุจริต อาชีพพนักงานเป็นอาชีพสุจริตและเป็นอาชีพที่มีรายได้ที่ดี อีกทั้ง ได้ช่วยเหลือลูกค้าให้ได้ผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการ และได้ช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหา การสร้างทัศนคติที่ดีและรักในอาชีพขายจะเป็นส่วนผลักดันให้ทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จและมีความสุข

ค. การมีวินัย เคารพกฎหมาย จริยธรรมของอาชีพพนักงานขาย การทำงานแบบมีจรรยาบรรณของพนักงานขายที่ดี และรักษากฎหมายช่วยให้พนักงานขายประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว และมีความสบายใจ ภูมิใจในตนเอง อาชีพพนักงานขายเป็นอาชีพอิสระ การมีระเบียบวินัยในการทำงาน การมีศีลภาวนาช่วยให้พนักงานมีวินัยในการทำงาน รู้จักแบ่งเวลาก็จะทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. จิตพร้อม พนักงานขายนำแนวทางการพัฒนาจิต อบรมจิตใจให้เข้มแข็ง ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับพนักงานขาย เพราะอาชีพพนักงานเผชิญกับความกดดันจากภายนอก



ความยากลำบากจากปัญหา อุปสรรคเพื่อบรรลุเป้าหมายการขาย และดูแลลูกค้าได้ดี การทำจิตให้พร้อม มีขั้นตอนดังนี้

ก. การพัฒนาคุณภาพจิต โดยการทำสมาธิอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้พนักงานขายมีจิตใจมั่นคงการพัฒนาให้พนักงานขายนั้นมีคุณภาพจิตที่ดี สร้างความรัก ความศรัทธาในอาชีพนักขาย เห็นความสำคัญและคุณค่าที่แท้จริงของงานขายคือการได้นำเสนอสินค้าที่ดี และบริการที่ดีให้กับลูกค้า

ข. การพัฒนาสมรรถนะของจิต ให้มีสติมั่นคง ขยันอดทน มีความรับผิดชอบสูงงานแม้มีปัญหา อุปสรรค ก็ไม่ท้อถอย มีพลังใจในการแก้ไขปัญหา มีใจมุ่งมั่นในการทำงาน มีหิริโอตตัปปะในการทำงาน เพราะบางครั้ง พนักงานขายอาจหลงไปในกิเลสตัณหา เลือกทำผิดจรรยาบรรณ หรือทุจริตในการทำงานได้ จึงต้องมีการฝึกจิตใจให้เข้มแข็งไม่เลือกทางเดินที่ผิด

ค. การพัฒนาสุขภาพจิต ให้มีจิตสำนึก มีปัญญารู้เท่าทันตามความเป็นจริง มีความสุภาพ อ่อนโยน มีความเคารพผู้อื่น การรักษารมณให้สำนึก อยู่ในอารมณ์เชิงบวกจะช่วยให้พนักงานขายมีสุขภาพจิตที่ดี มีความสุขได้ แม้มีปัญหาอุปสรรคในงานขาย

4. ปัญญาพร้อม การประยุกต์ใช้ปัญญาภาวนาในการพัฒนาพนักงานขายนั้น เพื่อให้พนักงานขายเกิดความรู้ตามความเป็นจริง เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ฝึกใช้ปัญญาในการแก้ไขปัญหา และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน สามารถแบ่งได้ดังนี้

ก. การแสวงหาความรู้ คือพนักงานมีการแสวงหาความรู้ผลิตภัณฑ์ที่ขาย รู้ข้อมูลของลูกค้า อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาตนเอง และมีความรู้ในการแก้ไขปัญหาทั้งปัญหาในการทำงาน ปัญหาส่วนตัว โดยมองเห็นสาเหตุของปัญหาตามสภาพความเป็นจริงตามเหตุและปัจจัย การมีสติสัมปชัญญะในการทำงานคือการมีปัญญาสามารถคิดวิเคราะห์เพื่อการวางแผนการขาย เพื่อให้ขายได้ถึงเป้าหมายการขายนั้นต้องใช้ประสบการณ์การทำงาน ความรู้ในผลิตภัณฑ์และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สามารถมองเห็นโอกาสในการขายและหาหนทางในการขายสินค้า

ข. การพัฒนาระดับความรู้ คือเมื่อประสบความสำเร็จก็ไม่หลงไปในความสำเร็จ มีสติระลึกรู้และสามารถพัฒนาตนเองได้ต่อไป เพื่อให้พนักงานขายสามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จและดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขยิ่งขึ้นต่อไป

การนำหลักธรรมภาวนา 4 มาเป็นหลักในการพัฒนาพนักงานขายนั้น มีความเหมาะสมและสามารถนำมาพัฒนาได้ทั้งในระดับการพัฒนาระดับบุคคล ระดับหัวหน้างานในการสอนงาน หรือให้คำแนะนำในการทำงาน และในระดับองค์กรที่สามารถออกแบบสถานที่ทำงานให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีการส่งเสริมให้พนักงานขายรักงานขายและเห็นคุณค่าของงานขาย การได้นำเสนอสิ่งที่ดีให้กับลูกค้า และส่งเสริมการมีจริยธรรมในการขายที่ดี เป็นต้น



สรุป

พนักงานขายเป็นตำแหน่งที่สำคัญในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและสร้างรายได้ให้แก่องค์กร อย่างไรก็ตามอาชีพนี้เผชิญกับความท้าทายมากมาย เช่น อัตราการลาออกที่สูงและความไม่พึงพอใจในงานจากค่าตอบแทนไม่เหมาะสม ความเครียดสะสม และระบบการทำงานที่มีการแข่งขันสูง บทความนี้เสนอแนวทางแบบองค์รวมในการเสริมสร้างความสุขของพนักงานขายโดยใช้หลักพุทธศาสนา คือ ภาวนา 4 (พัฒนากาย ศีล จิต และปัญญา) ความสุขในมุมมองของพุทธศาสนาไม่ได้หมายถึงความพึงพอใจชั่วคราว แต่ครอบคลุมถึงปัจจัยที่ยั่งยืน เช่น การมีงานที่มีความหมาย ความสัมพันธ์ที่ดี และการพัฒนาตนเอง การนำหลักธรรมเหล่านี้มาใช้สามารถช่วยให้พนักงานขายมีความพร้อมทั้ง กาย ศีล จิต และปัญญา โดยมีใจรักในงานขาย สร้างความเข้มแข็งในจิตใจ สร้างทัศนคติที่ดี คิดบวก และสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่เพียงช่วยให้พนักงานบรรลุเป้าหมายทางอาชีพ แต่ยังส่งเสริมสุขภาพจิตและสุขภาพจิตในระยะยาวด้วย มีสมรรถนะทางจิตที่เข้มแข็ง อยู่ในศีลธรรม จรรยาบรรณที่ดี เลือกตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ไม่หลงเดินทางผิด มีความละเอียดและเกรงกลัวต่อบาป และมีปัญหาในการใช้เหตุผลในการตัดสินใจ การใช้หลักธรรมเพื่อพัฒนาพนักงานขายแบบองค์รวมทั้งทางกาย ศีล จิต และปัญญา ก็จะนำมาซึ่งความสุข ความสำเร็จอย่างยั่งยืน แนวทางนี้ยังช่วยสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นความสุข แรงจูงใจ และจริยธรรม ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อมั่นของลูกค้าและความสำเร็จของพนักงานขายได้ในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาพัชร อ้วนวิจิตร. (2566). *ปัจจัยจูงใจและความสุขในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนเครื่องมือแพทย์* (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนดล หาญอมรเศรษฐ์. (2555). *คู่มือการสัมภาษณ์งานตามหลักสมรรถนะของผู้สมัครและหน้าที่/สายงาน*. นนทบุรี: บริษัท ینگค์ ปียอนด์ บุ๊คส์ จำกัด.
- ธีรพันธ์ เสียงสนั่น. (2561). *การมองโลกในแง่ดี ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความสุขในการทำงานของนักกิจกรรมบำบัดในประเทศไทย โดยมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพเป็นตัวแปรสื่อ* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาลิตา แซ่ก้วง. (2558). *สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



- พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต). (2543). *พุทธธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิมสิริ โตกะคุณะ. (2560). *ความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป. อ. ปยุตฺโต). (2557). *สุขภาวะองค์รวมแนวพุทธ* (พิมพ์ครั้งที่ 34). กรุงเทพฯ: วัดญาณเวศกวัน.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต และคณะ. (2554). *ความสุขของบุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ. ใน คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (บ.ก.), การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 10 หัวข้อสร้างสังคมและส่งเสริมสุขภาวะด้านจิตวิทยาเชิงบวก*. (น. 410-420). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมาลี ทองดี. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 9(1), 141-155.
- Layard, R. (2005). *Happiness: Lessons from a new science*. USA: Penguin Books/Penguin Group.
- Oswald, A. J. et al. (2015). Happiness and productivity. *Journal of Labor Economics*, 33(4), 789-822.
- Ricard, M. (2007). *Happiness: A Guide to Developing Life's Most Important Skill*. USA: Little, Brown and Company.
- Williams, P. L. et al. (2017). *The role and reprocessing of attitudes in fostering employee work happiness: An intervention study*. Retrieved March 20, 2023, from <https://shorturl.asia/R1dbh>

