

บทบาทของการบริการวิถีพุทธเพื่อสังคมไทยในสหราชอาณาจักร
กรณีศึกษาศาสนิกพระธรรมทูต วัดธรรมปทีป กรุงเอдинเบอร์ระ
The Role of Buddhist Services for Thai Society in the United Kingdom
A Case Study of the Buddhist Missionary Monk at
the Dhammapadipa Temple, Edinburgh

พระมหาประเสริฐ (ปัญญาวโร) พรหมลา¹ และ ปวริศ อนุสรณ์พานิช ^{2*}

Phramaha Prasert (Panyawaro) Pommala¹ and Pawaris Anusornphanich^{2*}

Received 12 March 2024 Revised 9 April 2024 Accepted 28 April 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอในรูปแบบของรายงานปฏิบัติการเชิงวิชาการ (Qualitative Report) ด้วยกระบวนการศึกษาเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Experiential learning) มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริการวิถีพุทธเพื่อสังคมไทยในสหราชอาณาจักร 2) เพื่อนำเสนอศาสนิกของพระธรรมทูตวัดธรรมปทีป ประเทศสกอตแลนด์ โดยใช้วิธีการถอดบทเรียนจากประสบการณ์สังเคราะห์ออกมาเป็นองค์ความรู้ใหม่ พร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์เชิงเหตุผลร่วมกับการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวทางการน้อมนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในงานบริการ อาทิ พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 และอิทธิบาท 4 ซึ่งถือเป็นการประยุกต์แนวคิดทางโลกและแนวคิดทางธรรมเข้าด้วยกัน อีกทั้งการมองเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ทางด้านภาษา วัฒนธรรมและประเพณีไทย โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สุข ความพึงพอใจ และความสบายใจแก่อาสาสมัครและอุบาสิกผู้รับบริการ ภายในขอบเขตของศีลธรรมอันดีงาม

จากการศึกษาพบว่า วัดไทยถือเป็นศูนย์กลางของสังคมไทยในสหราชอาณาจักร จึงต้องมีความพร้อมให้บริการดูแลชาวไทย อาทิ การบริการด้านสังคม ด้านภาษา ด้านศาสนา ด้านศิลปะและวัฒนธรรม และด้านนันทนาการ ด้วยวิธีการใช้พระพุทธศาสนาเป็นสื่อกลาง ทั้งนี้ควรส่งเสริมแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงศาสนาควบคู่กับแนวคิดการบริการวิถีพุทธ เพราะ สามารถสร้างความสนใจและมีบทบาทให้พุทธศาสนิกชนเดินทางเข้ามาใกล้ชิดวัดมากขึ้น อย่างไรก็ตามพบข้อจำกัดบางประการในกระบวนการบริการ อาทิ ขอบเขตของหลักพระธรรมวินัย และข้อจำกัดทางด้านพื้นที่

คำสำคัญ: การบริการ วิถีพุทธ พระธรรมทูต สังคมไทยในต่างแดน

¹ เจ้าอาวาสวัดธรรมปทีป กรุงเอдинเบอร์ระ ประเทศสกอตแลนด์ สหราชอาณาจักร

¹ The Abbot of The Dhammapadipa Temple, Edinburgh, Scotland, UK

² อุบาสกวัดธรรมปทีป กรุงเอдинเบอร์ระ ประเทศสกอตแลนด์ (ศิษย์เก่าสหราชอาณาจักร)

² The Staff of The Dhammapadipa Temple, Edinburgh, Scotland. (Alumni UK) *Corresponding author e-mail: pawaris.anusornphanich@gmail.com

Abstract

This article was presented in the form of an academic operational report (Qualitative report), by using the studying and learning from direct experience process (Experiential learning). The objectives of this academic were: 1) to study the methods of Buddhist service for Thai society in the United Kingdom, and 2) to present the religious activities of the Buddhist missionary monks of the Dhammapadipa temple, Scotland. By using the method of extracting lessons from synthetic experiences into new knowledge, along with analysis of logical situation information together with a review of related concepts, theories, and literature. Including guidelines for leading. The principles of Buddhism (Dhamma) are applied in service work, such as; the 4 Brahmavihara principle, the 4 Sangahavatthu principle, and the 4 Iddipada principle, which were considered the application of worldly concepts and religious concepts altogether. Moreover, giving importance to conservation in terms of Thai language, culture, and traditions to bring benefit, happiness, satisfaction, and peace of mind to laymen and laywomen who receive services under good morals.

The research found that Thai temples are considered the center of Thai society in the United Kingdom. Therefore, they must be ready to provide services for taking care of Thai people, such as social services, language services, religion services, art services, culture services, and recreation, by using Buddhism as a medium. Moreover, the concept of religious tourism should be promoted along with the concept of Buddhist services way, because it can create interest and play a role in making Buddhists travel closer to the temple. However, some limitations were found in the service process, for example, the scope of the Buddhist monastic code (Dhamma-Vinaya), and space limitations.

Keywords: Service, Buddhist services, the Buddhist missionary monk, Thai society abroad

บทนำ

พระพุทธศาสนามีบทบาทที่สำคัญต่อชีวิตและสังคมไทยมาอย่างยาวนาน ตั้งแต่ยุคอดีตกาลจนถึงปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้การดำเนินวิถีชีวิตของชาวไทยที่พำนักอาศัยอยู่ในต่างแดน จึงยังคงมีความผูกพันอยู่กับพระพุทธศาสนา และน้อมนำเอาหลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ทั้งในการกำหนดจิตรู้ การประกอบกิจการ และการแก้ไขปัญหา โดยมีวัดไทยและพระสงฆ์เป็นที่ปรึกษา ที่พึ่งพาและเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ทั้งนี้คณะสงฆ์ยังคงดูแลเอาใจใส่คอยบริการให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา ซึ่งได้รับแรงสนับสนุนจากสังคมไทยที่เป็นคณะลูกศิษย์วัดอีกด้วย จึงพบว่าวัดไทยถือเป็นศูนย์กลางของสังคมไทยในต่างแดน (Brown, 2022) ช่วงต้นปี พ.ศ.2567 ค้นพบวัดไทยในสหราชอาณาจักรที่สำรวจได้จำนวนไม่น้อยกว่า 27 วัด กระจายอยู่ทั่วทั้งเกาะอังกฤษ สกอตแลนด์ เวลส์ และไอร์แลนด์เหนือ แสดงถึงสัญลักษณ์ความมั่งคั่งของพระพุทธศาสนาที่อยู่คู่กับสังคมไทยในดินแดนตะวันตก และถือเป็นผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานกำกับดูแลพระธรรมทูตไปต่างประเทศ (The Buddhapadipa Temple, 2022)

การเดินทางไปเผยแผ่พระพุทธศาสนาของพระธรรมทูตไทย เริ่มขึ้นตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี จวบจนสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ และพบเป็นที่ประจักษ์ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9) ที่เริ่มปรากฏหลักฐานการสร้างวัดไทยในทวีปยุโรป (Suwathano, 2019) โดยการเดินทางไปของพระสงฆ์ไทย ณ ขณะนั้น ถูกนิมนต์โดยชาวไทยที่อาศัยอยู่ดินแดนนั้น ๆ ซึ่งภายหลังรัฐบาลไทยได้เห็นความสำคัญ จึงผลักดันให้เกิดโครงการ พระธรรมทูตสายต่างประเทศ เพื่อทำการส่งพระสงฆ์เดินทางไปดำเนินการกิจเผยแผ่พระพุทธศาสนา รวมถึงการการปฏิบัติศาสนกิจร่วมกับสังคมไทยในต่างแดน พร้อมทั้งดำรงรักษานับธรรมเนียมประเพณีไทย (Pannavajiro, Ariyavamsa & Piyasilo, 2021)

วัดธรรมปทีป กรุงเอดิเนบอร์ระ ได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2545 โดยมีพระเดชพระคุณ พระเทพภาวนามงคล (ธีรวัชร อมโร) เจ้าอาวาสวัดพุทธปทีป กรุงลอนดอน ที่ปรึกษาองค์กรพระธรรมทูตไทยในสหราชอาณาจักรและไอร์แลนด์เป็นประธานเพื่อเป็นการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ด้วยเหตุที่วัดเป็นสถานที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของคนไทย และเป็นสถานที่ประกอบกิจกรรมทางศาสนาของพุทธศาสนิกชนไทยในต่างประเทศ (The Dhammapadipa Temple, 2022) จึงได้ชักชวนผู้มีจิตศรัทธาสร้างวัดขึ้นที่ประเทศสกอตแลนด์ โดยเริ่มติดต่อกับสมาคมไทย-สกอตติช และมอบหมายให้คณะสงฆ์พระธรรมทูต ณ ขณะนั้นประกอบด้วย พระมหาวิศิษฐ์ฯ พระมหาสวราฯ พระมหาวิวัฒนาฯ พระมหาสังข์ทองฯ รวมถึงคุณโยมละเอียต สมทัศน์ พร้อมทั้งคณะผู้มีจิตศรัทธาทั้งในประเทศอังกฤษและประเทศสกอตแลนด์ ร่วมกันจัดหาสถานที่เพื่อสร้างวัดให้ถูกต้องตามหลักพระธรรมวินัย โดยได้เลือกบ้านหมายเลข 199 Slateford Road, Edinburgh, EH14 1LA. เป็นสถานที่ตั้งวัด เพราะมีที่พักอยู่ใกล้แหล่งชุมชนชาวไทย สามารถเดินทางเข้าถึงได้สะดวกโดยรถสาธารณะ อีกทั้งอยู่ไม่ห่างจากตัวเมืองเอดิเนบอร์ระ (Edinburgh) ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศสกอตแลนด์ (Panyawaro, 2022)

บทความนี้จึงมีความตั้งใจในการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับหลักของการบริการ พร้อมทั้งศึกษาค้นคว้า แนวทางการน้อมนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในงานบริการโดยมีวัดเป็นศูนย์กลาง โดยการประยุกต์ใช้หลักแนวคิดการบริการวิถีพุทธ ด้วยการบูรณาการแนวคิดทางทฤษฎีและหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา เข้าด้วยกัน เพื่อให้เห็นภาพของศาสนกิจและบทบาทของพระธรรมทูตในการเผยแผ่พระพุทธศาสนา และการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมไทยที่เชื่อมโยงกับหลักการบริการวิถีพุทธอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งทำการศึกษา ความพร้อมและข้อจำกัดในการให้บริการสังคมไทยอย่างรอบด้าน อาทิ การบริการด้านสังคม ด้านภาษา ด้านศาสนา ด้านศิลปะและวัฒนธรรม และด้านนันทนาการด้วยวิธีการใช้พระพุทธศาสนาเป็นสื่อกลาง รวมถึงการศึกษาแนวทาง อื่น ๆ ที่สามารถนำมาสนับสนุนกระบวนการวิถีพุทธให้มีสมรรถนะและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ด้วยความมุ่งหวัง ในการให้บริการสังคมไทยได้อย่างรอบด้านให้สอดคล้องกับแนวคิดชีวิตวิถีใหม่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริการวิถีพุทธเพื่อสังคมไทยในสหราชอาณาจักร
- 2) เพื่อนำเสนอศาสนกิจของพระธรรมทูต วัดธรรมปทีป ประเทศสกอตแลนด์

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบของรายงานการปฏิบัติการเชิงวิชาการ (Qualitative Report) ด้วยกระบวนการ ศึกษาเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Experiential Learning) โดยใช้วิธีการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ สังเคราะห์ ออกมาเป็นองค์ความรู้ใหม่ พร้อมกับการวิเคราะห์เชิงสถานการณ์ร่วมกับการศึกษาเชิงเอกสารผนวกกับการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาบทบาทของการบริการวิถีพุทธเพื่อสังคมไทยจากศาสนกิจของพระธรรมทูต วัดธรรมปทีป กรุงเอเดนเบอร์ระ สหราชอาณาจักร

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา ได้แก่ แหล่งชุมชนชาวไทย อาทิ วัดธรรมปทีป บ้านและที่พักอาศัยของชาวไทย ร้านอาหารไทย ร้านนวดไทย แหล่งธุรกิจ มหาวิทยาลัย และโรงเรียนประจำท้องถิ่นรอบเมืองเอเดนเบอร์ระ ประเทศสกอตแลนด์ สหราชอาณาจักร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

บทความวิชาการนี้นำเสนอรายงานการปฏิบัติการเชิงวิชาการ ด้วยการศึกษาประวัติของวัดธรรมปทีป แนวคิดการบริการวิถีพุทธ บทบาทของพระธรรมทูต แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงศาสนา พร้อมทั้งศึกษาดำรงงานวิจัย งานวิชาการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการศึกษาหลักธรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริการได้ เพื่อนำมาใช้อภิปรายการบริการวิถีพุทธ โดยคัดเลือกกิจกรรมที่สำคัญมานำเสนอพร้อมอภิปรายเชิงสถานการณ์ร่วมกับ

หลักการบริการวิถีพุทธ ด้วยแนวคิด วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาศาสนกิจของพระธรรมทูตในการมีส่วนร่วมให้บริการสังคมไทย และแนวทางเพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืนต่อไป

อย่างไรก็ตามบทความนี้เป็นบทความวิชาการ จึงใช้วิธีการนำเสนอแบบพรรณนาเชิงอรรถร่วมกับการทบทวนวรรณกรรม มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลสถิติเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ และมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเพื่อการวิจัยเชิงคุณภาพแต่อย่างใด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

กรอบระยะเวลาของรายงานปฏิบัติการที่ปรากฏในบทความ เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2564 (ค.ศ.2021) จนถึง ช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ.2567 (ค.ศ.2024) เนื่องจากเป็นช่วงภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย ซึ่งส่งผลให้เงื่อนไข นโยบายและมาตรการควบคุมโรคของสหราชอาณาจักรถูกผ่อนคลาย ทำให้กิจกรรมการรวมกลุ่มสามารถกลับมาจัดได้ตามปกติ

นิตยาคัพท

พระพุทธรูป ในบทความนี้หมายถึง พระรัตนตรัย พุทธพิธีกรรม พุทธสถาน พุทธมามะ
พุทธสัญลักษณ์

พระธรรมทูต ในบทความนี้หมายถึง พระภิกษุสงฆ์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการเป็นพระธรรมทูตเพื่อทำหน้าที่เผยแผ่พระพุทธศาสนาในต่างประเทศ โดยการน้อมนำหลักธรรมคำสอนขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาเป็นแนวคิดในการเป็นผู้นำการดำเนินกิจกรรมตามวิถีของพุทธศาสนิกชน สร้างสรรค์ธรรมะ รวมทั้งมีความพร้อมให้บริการช่วยเหลือชาวไทยที่อาศัยอยู่ต่างแดนในรอบด้านโดยใช้วัดเป็นศูนย์กลาง

วิถีพุทธ คือ ความสามารถประยุกต์วิถีชีวิตทางโลกและวิถีชีวิตทางธรรมเข้าด้วยกัน ด้วยความรู้หน้าที่ โดยใช้ความรู้ ความเข้าใจตามหลักของพระพุทธศาสนาอย่างถูกต้อง

ศาสนกิจ คือ ทุกกิจกรรมอันมีส่วนเกี่ยวข้องกับศาสนาที่ภิกษุ สามเณรพึงปฏิบัติ

สหราชอาณาจักร คือ ดินแดนที่มีอาณาเขตตั้งอยู่นอกชายฝั่งตะวันตกเฉียงเหนือของภาคพื้นทวีปยุโรป ประกอบด้วย 4 ประเทศ อันได้แก่ อังกฤษ สกอตแลนด์ เวลส์ และ ไอร์แลนด์เหนือ

สังคมไทยในต่างแดน คือ การที่บุคคลสัญชาติหรือเชื้อชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศมารวมกลุ่มกัน เพื่อสร้างเครือข่ายติดต่อสื่อสาร ผูกมิตรไมตรี หรือเพื่อการประกอบกิจกรรมร่วมกันทั้งทางด้านสังคม ทางด้านธุรกิจ ทางด้านนันทนาการ ทางด้านสาธารณสุขประโยชน์ รวมทั้งการประกอบกิจกรรมทางศาสนา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดของการบริการวิถีพุทธ

Astuti, Putra and Hardiyanto (2024) กล่าวว่า การบริการ เป็นบทบาทเชิงกลยุทธ์ในการสนับสนุนการดำเนินงานให้ราบรื่นของอุตสาหกรรม อันเป็นผลมาจากความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chaoprasert (2009) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยบางครั้งรูปแบบของสินค้าอาจไม่มีตัวตน แต่ตอบสนองมาในรูปแบบของความพึงพอใจ

Kidkamsuan and Thongrueang (2023) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายขึ้นไปที่เกี่ยวข้องกัน โดยมีสินค้าเป็นสิ่งตอบแทนหรือไม่ก็ได้ ซึ่งในบางกรณีอาจได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของความพึงพอใจ ความรวดเร็ว และความสะดวกสบาย สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมเพื่อการอำนวยความสะดวก โดยการบริการอาจตอบแทนในรูปแบบของผลิตภัณฑ์หรือความพึงพอใจก็ได้

Pankaew, Kraithep and Roongchuang (2020) ให้คำจำกัดความของ การบริการ เป็นการกระทำที่ สองฝ่ายมีข้อเสนอตกลงแลกเปลี่ยนกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของอีกฝ่าย อาจเป็นในรูปแบบของสินค้า ผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องได้ หรือ อาจจับต้องไม่ได้แต่อยู่ในรูปแบบของความพึงพอใจ ความสะดวกสบาย และความรวดเร็ว

Millet (1954) ให้คำจำกัดความของ การบริการ เป็นกระบวนการสร้างความพึงพอใจ โดยมองว่าทุกคนเท่าเทียมกัน จึงสมควรได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งได้แนวคิดสนับสนุนจาก Weber (1966) กล่าวว่า การบริการที่ดีจะต้องไม่เลือกปฏิบัติเพื่อความชอบหรือความพึงพอใจให้ใครเป็นพิเศษ แต่ต้องบริการด้วยประสิทธิภาพที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ในกรณีที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน

สรุปความหมาย การบริการ คือ การประกอบกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับ โดยอาจอยู่ในรูปแบบสินค้า ผลิตภัณฑ์ที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ หรืออาจเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นก็ได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสัมผัสรับรู้ อาทิ การสร้างความพึงพอใจ การอำนวยความสะดวก เพื่อก่อให้เกิดความสุข ความสบาย และความประทับใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก

ดังนั้นคำจำกัดความของผู้นิพนธ์ (1) การบริการวิถีพุทธ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยการยึดถือหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนา ซึ่งเน้นหลักเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา และการไม่เบียดเบียนผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติของผู้นิพนธ์ (2) การบริการวิถีพุทธ หมายถึง การกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับ ด้วยการประยุกต์วิถีชีวิตทางโลกและวิถีชีวิตทางธรรมเข้าด้วยกันโดยใช้ความรู้ตามหลักของพระพุทธศาสนาอย่างถูกต้องเพื่อสร้างความพึงพอใจ สร้างการอำนวยความสะดวก อันก่อให้เกิดความสุข ความสบาย และความประทับใจต่อผู้รับบริการ

ปัจจุบันแนวทางการบริการวิถีพุทธ เป็นเรื่องใกล้ตัวที่องค์การศาสนาหันมาให้ความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากวัดถือเป็นแหล่งชุมชน เป็นสถานที่ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา เป็นสถานที่พบปะในงานเทศกาล นับเป็นสถานที่ก่อเกิดสังคม ที่มีบทบาทต่อวิถีชีวิตของพุทธศาสนิกชน ดังนั้นจึงควรมีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย ในการจัดการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต โดยการมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกทางการศึกษา ด้านนันทนาการ ด้านศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อธำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างวัดกับพุทธศาสนิกชน

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับหลักการบริการระดับสากล (International Services Principle) ค้นพบแนวคิดจากนักวิชาการหลายท่านที่สนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ และเหมาะสมแก่การนำหลักการไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการให้บริการวิถีพุทธ (Blanchard, Cuff & Halsey, 2014 ; Bitner & Brown, 2008 ; Samerjai, 2006 ; Scollon & Scollon, 1995) ซึ่งสามารถสรุปแบ่งออกเป็นรายประเภท ได้ดังนี้

1) ความเป็นมืออาชีพ (Professional) อาทิ (1.1) การให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร (1.2) การมีความรู้และทักษะในการให้บริการ (1.3) การปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการตามที่กำหนด

2) ความเอาใจใส่ (Carefulness) อาทิ (2.1) การใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการ (2.2) การตอบคำถามและการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน (2.3) การแสดงความปรารถนาดี ความห่วงใยและความเอาใจใส่ (2.4) การจดจำข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

3) ความรวดเร็ว (Suddenly) อาทิ (3.1) การให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (3.2) การตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาโดยไม่ล่าช้า (3.3) การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ (3.4) การหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้รับบริการต้องรอคอยเป็นเวลานาน

4) ความซื่อสัตย์ (Honesty / Sincerely) อาทิ (4.1) การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นความจริง (4.2) การไม่ปิดบังหรือหลอกลวงผู้รับบริการ (4.3) การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (4.4) การเก็บรักษาความลับของผู้รับบริการ (4.5) การบริการภายใต้ศีลธรรม จารีต ประเพณีอันดีงาม

5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) อาทิ (5.1) การรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง (5.2) การยอมรับความผิดพลาดและแก้ไขอย่างเหมาะสม (5.3) การปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น (5.4) การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยความเป็นมืออาชีพ

6) ความคิดริเริ่ม (Creative) อาทิ (6.1) การมองหาโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ (6.2) การนำเสนอแนวคิดใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (6.3) การแสดงความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (6.4) การเสนอแนะวิธีการใหม่ ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

7) การสื่อสาร (Communication) อาทิ (7.1) การสื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ (7.2) การใช้ภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย (7.3) การฟังและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (7.4) การตอบกลับคำถามและข้อสงสัยของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

8) ความร่วมมือ (Cooperation) อาทิ (8.1) ทักษะการทำงานร่วมกับคณะทำงาน ทีมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการที่ดียิ่งขึ้น (8.2) การแบ่งปันข้อมูลและความรู้เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ (8.3) การสนับสนุนและช่วยเหลือคณะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (8.4) การสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีมที่เป็นมิตรและให้ความร่วมมือโดยมุ่งเน้นที่ประโยชน์ส่วนรวม

แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมสู่การบริการ

หลักธรรมของพระพุทธศาสนาเป็นสัญลักษณ์แห่งความดีงาม ความสงบ ความมั่นคง และความสุขที่ยั่งยืน ผู้ได้น้อมนำหลักคำสอนของพระพุทธองค์มาใช้ย่อมก่อเกิดประโยชน์สุขต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ด้วยเหตุนี้ พระธรรมทูตวัดธรรมปทีปจึงได้น้อมนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้กับการประกอบศาสนกิจ เพื่อสร้างแนวทางการความตระหนักรู้ตามหลักการบริการวิสุทธิ ดังนี้

1) พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมเพื่อการดำรงตนให้เป็นผู้ประเสริฐด้วยคุณธรรม (Bodharamik, 2018) โดยสามารถนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้กับหลักการบริการ ดังนี้

เมตตา กล่าวคือ (มีความรัก) ผู้บริการต้องมีความปรารถนาให้ผู้รับมีความสุข มีความดีงาม ไม่ว่าจะเป็นคน สัตว์และสิ่งของ

กรุณา กล่าวคือ (มีความสงสาร) ผู้บริการต้องมีความปรารถนาให้ผู้รับพ้นจากความทุกข์ ความเดือดร้อน ภัยอันตราย

มุทิตา กล่าวคือ (มีความเบิกบาน) ผู้บริการต้องมีความปรารถนาให้ผู้รับสมปรารถนา สำเร็จลุล่วง อย่างบริสุทธิ์ใจ

อุเบกขา กล่าวคือ (มีการวางใจเป็นกลาง) ผู้บริการต้องใช้หลักยุติธรรม ไม่เอนเอียงเพราะชอบ ไม่เกลียดเพราะชัง

2) สังคหัตถ์ 4 เป็นหลักธรรมที่เสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้น้อมนำไปปฏิบัติ (Charoennon, 2022) โดยสามารถนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้กับหลักการบริการ ดังนี้

ทาน กล่าวคือ การให้บริการโดยเสียสละทรัพยากรของตนเอง อาจจะเป็นเงิน สิ่งของ เวลา หรือ แรงงาน โดยปรารถนาให้ผู้รับเกิดประโยชน์สุขด้วยความยินดี

ปิยวาจา กล่าวคือ การให้บริการด้วยภาษาที่สุภาพ อาทิ การสื่อสารด้วยถ้อยคำไพเราะ การเลือกใช้ ประโยคที่แสดงความมีไมตรีจิต การแสดงความเห็นใจและยินดีบริการช่วยเหลือเมื่ออีกฝ่ายประสบเหตุ

อัตถจริยา กล่าวคือ การให้บริการด้วยร่างกายและแรงใจเพื่อสาธารณประโยชน์ โดยมุ่งหวังให้ภารกิจสำเร็จ และผู้รับหรือสาธารณชนเกิดประโยชน์สุข

สมานัตตตา กล่าวคือ การให้บริการด้วยการวางตัวสมควร คือ การเคารพผู้ใหญ่ การให้เกียรติผู้น้อย โอบอ้อมอารีกับผู้เสมอกัน โดยกระทำด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย

3) อิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่ผู้ได้นำไปใช้ ผู้นั้นย่อมประสบผลสำเร็จในภารกิจการทำงาน (Kruawan, 2023) โดยสามารถนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้กับหลักการบริการ ดังนี้

ฉันทะ (ความพอใจ) กล่าวคือ การให้บริการด้วยความยินดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

วิริยะ (ความเพียร) กล่าวคือ การให้บริการด้วยความอดทน ขยันหมั่นเพียร มานะพยายาม ให้ผู้รับบริการเกิดประโยชน์สุข

จิตตะ (ความคิด) กล่าวคือ การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีความรับผิดชอบด้วยความแน่วแน่

วิมังสา (ความไตร่ตรอง) กล่าวคือ การให้บริการด้วยความตระหนักเหตุและผลด้วยปัญญา โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับบริบทของผู้รับบริการและสังคม

ดังนั้นการนำหลักการวิสุทธิพหุมาประยุกต์ใช้ในการบริการ คือ การประยุกต์หลักการแนวคิดทางโลก เข้ากับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยใช้ความรู้ความเข้าใจของหลักการบริการบูรณาการกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ซึ่งถือเป็นเครื่องนำทางสู่ความดีงามได้อย่างถูกต้อง ด้วยความรู้หน้าที่ตามบริบทของตนเอง ด้วยเหตุนี้การประยุกต์หลักธรรมเข้ากับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีด้านการบริการจึงถือเป็นแนวคิดที่น่าสนใจ เพราะมีความร่วมสมัย และถือเป็นอีกหนึ่งทางเลือกเพื่อสร้างนักบริการที่เป็นทั้งคนเก่งและคนดี และถือเป็นแนวทางเพื่อให้สามารถดำเนินการกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของทั้งผู้ให้และผู้รับได้อย่างดีงาม ภายใต้ศีลธรรมอันดี โดยสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สุขสูงสุดต่อสาธารณชน

แนวคิดบทบาทของพระธรรมทูต

Broom and Selznick (1973) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรม ซึ่งมีลักษณะต่างกันไป ขึ้นอยู่กับหน้าที่ของแต่ละบุคคล

Tomey (1992) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง การแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำอันมีองค์ประกอบด้วยคุณลักษณะเฉพาะหรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

Surakitbowon (2002) กล่าวว่า บทบาท หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมตามตำแหน่ง สถานภาพ ตามความคาดหวังของสังคม หรือตามบริบทของการแสดงออกตามตำแหน่ง สิทธิ หน้าที่

Soontornwipart and Thanapanyo (2015) กล่าวว่า บทบาท คือ หน้าที่ การกระทำที่สังคมกำหนด และคาดหวังให้บุคคลนั้นปฏิบัติตามสถานภาพที่ตนดำรงอยู่

สรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมที่แสดงออก หรือลงมือปฏิบัติตามบริบทโดยขึ้นอยู่กับปัจจัยของความรับผิดชอบ หน้าที่ ตำแหน่ง และสถานภาพ

บทบาทของพระธรรมทูตในต่างแดนเปรียบเสมือนเป็นศูนย์กลางที่รวมจิตใจของสังคมไทย เป็นผู้นำในการปฏิบัติตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนา เป็นศูนย์กลางในการกระจายข้อมูลข่าวสารสู่สังคมไทย เป็นผู้นำการจัดกิจกรรมในด้านศาสนา ด้านสังคม ด้านการศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านนันทนาการ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการหลอมรวมสังคมไทยให้เกิดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

พระธรรมทูตไทยในต่างประเทศมีบทบาทสำคัญในการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ทั้งการเผยแผ่หลักธรรม คำสอนทางพระพุทธศาสนา การประกอบพิธีกรรมทางศาสนา เช่น ทำบุญวันเกิด ทำบุญขึ้นบ้านใหม่ พิธีอุปสมบท พิธีแต่งงาน และงานศพ เป็นต้น พร้อมทั้งการเป็นศูนย์กลางให้คำปรึกษาและช่วยเหลือชาวไทยในต่างแดน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนชาวไทยและสังคมในท้องถิ่น อนึ่งพระธรรมทูตเหล่านี้ต้องเผชิญกับความท้าทายหลายสิ่ง อาทิ 1) ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา 2) การปรับตัวเข้ากับสภาพอากาศและสังคมใหม่ 3) การขาดแคลนทรัพยากร 4) การเผยแผ่พระพุทธศาสนาในสังคมที่ไม่คุ้นเคย เป็นต้น ทั้งนี้ด้วยเหตุที่พระธรรมทูตได้รับการสนับสนุนจากคณะวัดไทยสายงานต่างประเทศ คณะญาติโยมผู้มีจิตศรัทธาและองค์กรสาธารณะต่าง ๆ จึงสามารถดำเนินภารกิจของวัดในการประกอบศาสนกิจ และการดูแลสังคมไทยมาได้อย่างต่อเนื่อง (Pannavajiro, Ariyavamsa & Piyasilo, 2021)

แบบบันทึกการประชุมสมัชชาสามัญ 2565 (The Buddhapadipa Temple, 2022) ระบุว่า องค์การพระธรรมทูตไทยในสหราชอาณาจักรและไอร์แลนด์จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังนี้

- 1) เพื่อส่งเสริมสนับสนุน ควบคุมกิจวัตร บทบาท และการปฏิบัติศาสนกิจของพระธรรมทูตให้สอดคล้องกับหลักพระธรรมวินัยกฎหมายและระบอบการปกครองของสหราชอาณาจักรและไอร์แลนด์
- 2) เพื่อเป็นศูนย์กลางให้คำปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นการเผยแผ่พระพุทธศาสนาและวัฒนธรรม
- 3) เพื่อเป็นองค์กรกลางประสานงานกับคณะสงฆ์ไทยและรัฐบาลไทย
- 4) เพื่อเป็นศูนย์กลางประชาสัมพันธ์ และศูนย์กลางการเผยแผ่ข้อมูลข่าวสาร
- 5) เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาแก่ชาวไทย
- 6) เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชาวพุทธไทยและชาวพุทธต่างชาติ
- 7) เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรีกับบุคคลท้องถิ่นและนักบวชจากต่างศาสนา
- 8) เพื่อการกุศลสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
- 9) เพื่อประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการไทยและต่างประเทศ
- 10) เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของพระพุทธศาสนา และชาวไทยในต่างประเทศ

จะเห็นได้ว่าการบริการของพระธรรมทูตมีบทบาทที่สำคัญในการทำให้สังคมไทยมีความสุขและเจริญรุ่งเรือง เพราะว่าพระสงฆ์เป็นที่เคารพนับถือของคนไทยและเป็นตัวอย่างที่ดีของการดำเนินชีวิตตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา จึงถือว่าพระสงฆ์มีบทบาทที่สำคัญต่อสังคมไทย โดยทำหน้าที่ให้บริการทางจิตวิญญาณและบริการทางสังคมให้แก่ชุมชนไทยในต่างแดน กล่าวโดยสังเขปได้ดังนี้

บทบาทของพระธรรมทูตกับการบริการทางจิตวิญญาณ ได้แก่ 1) การเป็นผู้นำในการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา 2) การเทศนาเผยแผ่หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อให้ผู้คนเข้าใจและปฏิบัติตามหลักธรรมเหล่านั้น 3) การให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่กำลังประสบปัญหา หรือผู้ที่ต้องการคำแนะนำทางด้านจิตใจ (Panyawaro, 2022)

บทบาทของพระธรรมทูตกับการบริการทางสังคม ได้แก่ 1) การศึกษา: พระธรรมทูตมีบทบาทที่สำคัญในการให้การศึกษาแก่ชุมชน โดยเป็นครูอาสาในวันหยุดสุดสัปดาห์สอนวิชาต่าง ๆ อาทิ ภาษาไทย ภาษาบาลี และวิชาพระพุทธศาสนา 2) การบริการชุมชน: พระธรรมทูตมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริการชุมชน อาทิ การช่วยเหลือผู้ยากไร้ การเยี่ยมผู้ป่วยเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 3) การเป็นที่ปรึกษาชุมชน: พระธรรมทูตได้รับบทบาทเป็นที่ปรึกษาให้กับชุมชน อาทิ การแก้ไขปัญหาสังคม การพัฒนาชุมชนไทย การเป็นสื่อกลางติดต่อกับหน่วยงานท้องถิ่น และการส่งเสริมความสามัคคีชาวไทยในต่างแดน (The Buddhapadipa Temple, 2022)

แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง

Mahapunyo (2023) กล่าวว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง เป็นกระบวนการก่อเกิดองค์ความรู้ สร้างเสริมทักษะและเจตคติ โดยการดึงประสบการณ์เดิมแล้วกระตุ้นให้เกิดการสังเคราะห์ความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้นขึ้นมาเป็นองค์ความรู้ใหม่

Rattanamongkolgul (2014) กล่าวว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง เป็นกระบวนการสร้างสรรค์การเรียนรู้ ด้วยวิธีการสะท้อนคิด ไตร่ตรอง และขยายมุมมองความคิดจนเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่

Kolb and Kolb (2005) กล่าวว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงเป็นกระบวนการสร้างความรู้ด้วยการสะท้อนคิดจากการสังเกตประสบการณ์อันนำมาสู่ความรู้ใหม่ และแนวทางในการปฏิบัติ

สรุปนิยามของ การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง เป็นกระบวนการสร้างองค์ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ด้วยการนำเอาประสบการณ์เก่าของผู้ศึกษามาประยุกต์ใช้สังเคราะห์ สะท้อนคิด เพื่อก่อเกิดแนวคิดใหม่

จากการศึกษาแนวทางการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Experiential learning) จากตำราของ Evans (1994) และ Kolb and Kolb (2005) ได้ค้นพบขั้นตอนของการเรียนรู้จากประสบการณ์ในแนวทางที่สอดคล้องกัน โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 (การวางแผน) กำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ที่ชัดเจน – ระบุประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสามารถกำหนดการเรียนรู้ได้ - วางแผนกิจกรรมที่ช่วยให้เกิดประสบการณ์ที่หลากหลาย

ขั้นตอนที่ 2 (การลงมือปฏิบัติ) การเข้าร่วมในกิจกรรมที่วางแผนไว้ – สังเกตและบันทึก
รายละเอียดของประสบการณ์ – สะท้อนถึงการกระทำและผลลัพธ์

ขั้นตอนที่ 3 (การสะท้อน) การวิเคราะห์ประสบการณ์และระบุบทเรียนที่ได้รับ – พิจารณา
จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง – ระบุวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพในอนาคต

ขั้นตอนที่ 4 (การนำไปใช้) การนำบทเรียนที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์จริง – ทดลองใช้กลยุทธ์
ใหม่และเทคนิคใหม่ที่ได้รับจากการเรียนรู้ - ประเมินผลลัพธ์และปรับปรุงการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

อธิบายได้ว่าการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงถือเป็นวิธีสร้างเสริมการเรียนรู้ที่น่าสนใจอีกวิธีหนึ่ง ด้วยการ
ส่งเสริมให้บุคคลนั้นฝึกฝนการเรียนรู้ด้วยตนเองให้มีกระบวนการเรียนรู้ที่ลึกซึ้งขึ้น มีการรับรู้ คิด วิเคราะห์และ
สังเคราะห์จากสถานการณ์จริงจนเกิดการถอดบทเรียนออกมาเป็นองค์ความรู้ ทักษะ ทศนคติ บนหลักการที่
สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้นการได้รับการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงนี้จะช่วยพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาและทักษะ
การตัดสินใจ ช่วยสร้างเสริมความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งถือเป็นความสำเร็จของกระบวนการเรียนรู้
จากประสบการณ์ (Rattanamongkolgul, 2014 ; Dewey, 1997)

แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงศาสนา

Lumsdon (1999) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดย
เดินทางจากที่พักอาศัยไปสู่อีกจุดหมายหนึ่ง เพื่อความต้องการพักผ่อนหย่อนใจ เจริญธุรกิจ หรือประกอบกิจกรรม
สันทนาการและนันทนาการ

Praprimuang (2022) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่งด้วยความ
สมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เพื่อการศึกษาเรียนรู้ และเพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม

Arpasin (2020) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงศาสนา หมายถึง การเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์หลักทางศาสนา
อาทิ การเดินทางเพื่อเข้าร่วมพิธีกรรมทางศาสนา การเดินทางเพื่อไปกราบไหว้ขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เป็นต้น หรือ
อาจมีการประกอบกิจกรรมอื่นนอกเหนือจากศาสนาโดยอาศัยพื้นที่ของศาสนสถาน

Samanketgon (2022) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงศาสนา หมายถึง การเดินทางเพื่อปฏิบัติธรรม ไหว้พระ
สวดมนต์ ขอพร ทำบุญ รวมทั้งการเดินทางเพื่อศึกษาพุทธศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม

สรุปความหมาย การท่องเที่ยวเชิงศาสนา เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปสู่จุดหมายปลายทาง คือ
ศาสนสถาน ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา การฟื้นฟูจิตใจ หรือเพื่อการประกอบกิจกรรม
ทางด้านอื่น ๆ โดยอาศัยพื้นที่ของศาสนสถานในการดำเนินกิจกรรม อาทิ ด้านศาสนา ด้านการศึกษา
ด้านนันทนาการ ด้านสังคม ด้านภาษา และด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น

กล่าวได้ว่า แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงศาสนา ควรมีการพัฒนารูปแบบกิจกรรมให้มีความหลากหลายเพื่อสร้างแรงดึงดูด และควรพัฒนาคุณภาพด้านการอำนวยความสะดวกและการบริการ โดยปรับปรุงให้เข้ากับยุคสมัยมุ่งพัฒนาทรัพยากรที่มีประโยชน์ต่อการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาเยือน (Worapongpat, 2023) เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการบริการวิถีพุทธ

งานวิจัย/วิชาการที่เกี่ยวข้อง

1) Phakdeesaen, Sriprawat, Muangkliang and Kotchai (2020) ได้ศึกษา หลักพุทธธรรมเพื่อการให้บริการประชาชน ด้วยการนำหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการ ภายใต้เป้าหมาย (1) การเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ (2) การสร้างความสามัคคี (3) การสังคมสงเคราะห์ (4) การผูกมิตรไมตรี ซึ่งจากการศึกษาค้นพบว่า อัตราความพึงพอใจเกิดจากการรับบริการอย่างเท่าเทียม การบริการอย่างรวดเร็ว และการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นสำคัญตามลำดับ

2) Pannavajiro, Ariyavamsa and Piyasilo (2021) ได้ศึกษา บทบาทและหน้าที่ของพระธรรมทูตจากอดีตสู่ปัจจุบัน ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการสืบสานพระพุทธศาสนาให้เข้ากับยุคสมัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับวิธีการเผยแผ่ศาสนาให้สอดคล้องกับยุคสมัย ภายใต้หลักพระธรรมวินัย กล่าวคือ เปรียบเสมือนใช้หลักนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ เพื่อความสุขสงบทั้งร่างกายและจิตใจ

3) Sasisuwanphong (2020) ได้วิจัย คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพระธรรมทูตในการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในต่างประเทศ จากผลสำรวจพบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สำคัญ ได้แก่ (1) เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ (2) มีจิตอาสา (3) มีความมุ่งมั่นและอดทน (4) มีมนุษยสัมพันธ์ (5) มีทักษะด้านการวางแผน (6) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (7) มีทักษะทางการบริหารจัดการ

4) Suwathano (2019) ได้วิจัย กลยุทธ์การเผยแผ่พระพุทธศาสนาของพระธรรมทูตสายต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า (1) กลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ได้แก่ (1.1) วัดต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี (1.2) อัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (1.3) สร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นที่ตนอยู่ (1.4) สร้างฐานข้อมูลหลักธรรมสองภาษา และ (2) กลยุทธ์ระดับบุคคล ได้แก่ (2.1) พระธรรมทูตต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ (2.2) พระธรรมทูตต้องเป็นผู้มีความรู้แตกฉานในพระพุทธศาสนา (2.3) พระธรรมทูตจะต้องมีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาประจำชาติที่ตนพำนัก โดยสามารถสื่อสารได้ในเกณฑ์ดี

5) Arpasin (2020) ได้วิจัย เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงศาสนา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านพื้นที่มากที่สุด ถัดมาคือ การเดินทางเข้าถึง การจัดกิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงศาสนา ไว้ว่า (1) ควรจัดการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงศาสนาให้ร่วมสมัยด้วยการบริหารพื้นที่ใช้สอยภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ (2) ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมโดย

อาศัยช่องทางออนไลน์ เพราะสะดวกรวดเร็วเกิดการรับรู้ในวงกว้าง (3) ควรจัดการพัฒนาบุคลากรของวัดด้านการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพร้อมในการต้อนรับผู้มาเยือน ทั้งนี้การบริการเพื่อสร้างความประทับใจจะส่งผลให้เกิดการรับรู้ บอกกล่าวต่อ และหาทางกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

กล่าวได้ว่า พระพุทธศาสนามีบทบาทต่อวิถีชีวิตของชาวไทยในต่างแดน เพราะฉะนั้นแล้วพระธรรมทูตจึงต้องเป็นผู้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการจัดการบริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องปรับให้เข้ากับยุคสมัยด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ โดยการประยุกต์ใช้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ ภายใต้หลักพระธรรมวินัย วัฒนธรรม จารีต ประเพณีอันดีงาม เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถมีบทบาททำหน้าบริการชุมชนไทยด้วยศาสนกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของการบริการวิถีพุทธ

อภิปรายการบริการวิถีพุทธ

วัดธรรมปทีป ด้วยการนำของพระมหาประเสริฐ ปญญาวโร และคณะพระธรรมทูตได้ทำการพัฒนาและดำเนินการตามนโยบายของพระเดชพระคุณหลวงพ่อดำเนินการเผยแผ่พระพุทธศาสนา และดำเนินการเผยแพร่ภาษาและศิลปวัฒนธรรมไทยในต่างประเทศ (Brown, 2022) รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมไทยในสหราชอาณาจักร ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจตามแนวคิดการบริการวิถีพุทธ ด้วยการมีบทบาทในการจัดการบริการในรอบด้าน อาทิ การบริการด้านสังคม การบริการด้านภาษา การบริการด้านศาสนา การบริการด้านศิลปวัฒนธรรม และการบริการด้านนันทนาการ (The Dhammapadipa Temple, 2022)

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1) เพื่อการศึกษาแนวทางการบริการวิถีพุทธเพื่อสังคมไทยในสหราชอาณาจักร โดยภายหลังจากการทบทวนวรรณกรรมพร้อมทั้งการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ ทำให้ค้นพบองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งถือเป็นแนวทางเพื่อการขับเคลื่อนพระพุทธศาสนาด้วยการนำหลักการบริการวิถีพุทธมาวิเคราะห์บทบาทในการจัดการบริการของวัดธรรมปทีป โดยการประยุกต์ทรัพยากรที่มีอยู่มาจัดการบริการอย่างเหมาะสมภายในขอบเขตของหลักพระธรรมวินัย (The Dhammapadipa Temple, 2022 ; Faith in Community Scotland, 2021 ; Brown, 2022 ; Panyawaro, 2022) สามารถแบ่งออกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

การบริการด้านศาสนา คือ การทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ด้วยวิธีการเผยแผ่หลักธรรมทั้งช่องทางออนไลน์ และการดำเนินศาสนกิจ ณ ที่ตั้ง ด้วยการเป็นผู้นำประกอบพิธีกรรมทางศาสนา อาทิ การทำบุญใส่บาตร การถวายภัตตาหาร การถวายสังฆทาน การทำบุญเนื่องในโอกาสสำคัญต่าง ๆ รวมถึงการประกอบกิจกรรมในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา ซึ่งส่งเสริมให้ชาวไทยรักษาความเชื่อทางศาสนาและความเป็นไทยของตนไว้ได้

การบริการด้านสังคม คือ การเป็นสื่อกลางให้การเชื่อมต่อระหว่างชุมชนไทยกับชุมชนท้องถิ่น อีกทั้งการมีส่วนอำนวยการด้านการดูแลสังคมไทยในการให้บริการข่าวสาร พร้อมทั้งเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์แก่ชาวไทย รวมถึงการส่งเสริมสิทธิการเป็นพลเมืองไทย ด้วยการสนับสนุน ร่วมประชาสัมพันธ์ และอำนวยความสะดวกทางด้านลำดับการและสถานที่ให้กับหน่วยบริการกงสุลสัญจร สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงลอนดอน ผู้แทนทางด้านสิทธิพลเมืองไทยในสหราชอาณาจักร เพื่อให้บริการเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ สำหรับบุคคลสัญชาติไทย

การบริการด้านภาษา วัฒนธรรมป๊อปมีแนวคิดสนับสนุนทางด้านวิชาการภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนเชื้อสายไทยได้เรียนรู้ภาษาไทย และสนับสนุนให้ชาวไทยที่ย้ายถิ่นฐานมาพำนักในสหราชอาณาจักรได้ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ทั้งการบรรยายผ่านช่องทางออนไลน์และการให้บริการ ณ ที่ตั้ง

การบริการด้านศิลปวัฒนธรรมและนันทนาการ คณะพระธรรมทูตมีแนวคิดในการจัดการเรียนรู้เพื่อสืบสาน และประชาสัมพันธ์ศิลปวัฒนธรรมไทยสู่สายตาชาวโลก ด้วยการจัดประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้มีการบริการอำนวยการจัดกิจกรรมนันทนาการสืบสานวัฒนธรรมไทย อาทิ หอระฆังไทย โดยครูชาวไทยซึ่งเปิดโอกาสให้ทั้งชาวไทย ชาวสกอตแลนด์เชื้อสายไทยและชาวท้องถิ่นได้เข้าร่วม ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้ชาวไทยในต่างแดนได้พบปะกัน เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสาร และสามารถรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมไทยไว้ได้ (Faith in Community Scotland, 2021)

นอกจากนั้นแล้วผู้นิพนธ์ได้ศึกษาแนวคิดการบริการวิถีพุทธอย่างหลากหลายมิติ จากแบบรายงานบันทึกศาสนกิจของวัดธรรมปทีป กรุงเอดินเบอระ โดยได้ทำการศึกษาบูรณาการเชิงเอกสารเพิ่มเติมจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และถอดบทเรียนในหัวข้อเกี่ยวกับการบริการ (Pelletier, 2005 ; Samerjai, 2006 ; Nanthaphaiboon, 2008 ; Blanchard, Cuff & Halsey, 2014 ; Premwichai, 2023 ; Thanapiboonpong & Nilgumheang, 2024 ; Wariwan, 2024 ; Chuchan, 2024) ซึ่งค้นพบหลักการที่น่าสนใจอันเป็นประโยชน์หนึ่งผู้นิพนธ์มีความมุ่งหวังว่าจะสามารถนำหลักการเหล่านี้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดรูปแบบของกระบวนการบริการอย่างมีสมรรถนะ เพื่อพร้อมดูแลผู้รับบริการ ณ ที่นี้ หมายถึง ญาติโยม สังคมไทยในสหราชอาณาจักร และพุทธศาสนิกชนทั้งชาวไทยและชาวท้องถิ่นที่เข้ารับบริการของวัดธรรมปทีป ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ: ให้ความสำคัญสูงสุดกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2) การสร้างประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยม: มอบประสบการณ์ที่ราบรื่นและน่าประทับใจในทุกการบริการ
- 3) การสร้างความภักดี: สร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับผู้รับบริการโดยมอบบริการที่เหนือความคาดหมาย
- 4) การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ: การบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และยุคสมัย
- 5) การใช้เทคโนโลยี: ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและสร้างเสริมความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

6) การสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ: สื่อสารอย่างชัดเจนและกระชับเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับบริการเข้าใจและได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง

7) การฟังอย่างตั้งใจ: ฟังความต้องการของผู้รับบริการอย่างตั้งใจเพื่อให้บริการที่ตรงเป้าหมายแบบเฉพาะรายบุคคล

8) ความเป็นมืออาชีพและมีความสุข: รักษาความเป็นมืออาชีพและมีความสุขในทุกการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

9) การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ: แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจ ความสุข ความสบายใจ และความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

10) การนำเทคโนโลยีนวัตกรรมมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการและการติดต่อประสานงาน

11) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรมีทักษะและความรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่พร้อมในการให้บริการ

12) การวัดผลและการติดตามผล: เพื่อระบุปัญหาและค้นหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง

13) การรับฟังข้อเสนอแนะ: รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและใช้ข้อเสนอแนะนั้นเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป

14) การสร้างวัฒนธรรมแห่งการบริการ: สร้างวัฒนธรรมแห่งการบริการที่เน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก ภายใต้ศีลธรรม จารีต ประเพณีอันดีงาม

การศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2) เพื่อการนำเสนอศาสนกิจของพระธรรมทูต วัดธรรมปทีป ประเทศสกอตแลนด์ สหราชอาณาจักร โดยผู้นิพนธ์ได้รวบรวมหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้วิเคราะห์การประกอบศาสนกิจของคณะพระธรรมทูตวัดธรรมปทีปให้มีความสอดคล้องกับหลักการบริการวิถิพุทธ ด้วยวิธีการถอดบทเรียนและเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ผ่านการอภิปรายกระบวนการนำเสนอภาพที่: 1 - 7 ที่มา: จากการบันทึกและพัฒนาโดยผู้นิพนธ์ ดังนี้

1) หน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสารและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์



ภาพที่ 1: ผู้แทนรับมอบเครื่องมือ AED สู่ชุมชนไทยจากผู้นำท้องถิ่นและสำนักงานสาธารณสุข Edinburgh
(คนที่ 3 จากซ้าย: ผู้นำ 1 และคนริมขวาสุด: ผู้นำ 2)

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงบทบาทของวัดธรรมปทีปในการเป็นศูนย์กลางที่มีส่วนร่วมดูแลสังคมไทยเปรียบเป็นศูนย์บริการข้อมูลด้านข่าวสาร และถือเป็นที่พักพิงสำหรับชาวไทยในดินแดนสกอตแลนด์ เนื่องจากวัดธรรมปทีปได้มีการติดต่อประสานงานร่วมกับองค์กรที่หลากหลาย อาทิ สถานเอกอัครราชทูตไทย สำนักงานตำรวจ สำนักงานสาธารณสุข และหน่วยงานราชการท้องถิ่นที่ให้ความช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ อนึ่งวัดทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้นำท้องถิ่นกับสังคมไทย เพื่อรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนต่าง ๆ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือโดยพระธรรมทูตในการร่วมเจรจาด้วยความเต็มใจ เพื่อแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม (Aguinis, Rupp & Glavas, 2024) นอกจากนี้วัดยังทำหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือชาวไทยที่ประสบความเดือดร้อนในรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพจิตใจจากปัญหาครอบครัว ความแตกต่างทางภาษา วัฒนธรรม ประเพณี และสภาพภูมิอากาศ ด้วยการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และปลอบประโลมจิตใจ เพื่อให้การใช้ชีวิตในต่างแดนเป็นไปอย่างปกติสุข (Faith in Community Scotland, 2021)

ทั้งนี้วัดธรรมปทีปได้ทำหน้าที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างชาวไทยที่อาศัยอยู่ในสหราชอาณาจักรเข้าหากันในฐานะเป็นจุดรวมพลของสังคมไทย โดยเป็นพื้นที่พบปะสังสรรค์สำหรับสังคมไทยในช่วงเทศกาลและวันสำคัญทางศาสนา จากบทบาทดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงบทบาทการมีส่วนร่วมดูแลสังคมไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khunthongjun (2024) ระบุว่า สัมพันธภาพที่ดีขององค์การเพื่อสังคม เป็นปัจจัยเสริมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนตามแนวคิดสังคมแห่งการแบ่งปัน

2) การประกอบพิธีกรรมทางศาสนา



ภาพที่ 2: การประกอบพิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาของพระธรรมทูตวัดธรรมปทีป

จากภาพที่ 2 พระธรรมทูตวัดธรรมปทีปขณะบริการประกอบพิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาให้แก่ อุบาสก อุบาสิกาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ ณ กรุงเอดินเบอระ และละแวกใกล้เคียง โดยพระธรรมทูตมีความพร้อมสำหรับการบริการเป็นสะพานบุญให้ครบถ้วนตามหลักพระธรรมวินัย พร้อมทั้งสร้างสรรค์บรรยากาศให้มีความรู้สึกรับรู้ใกล้เคียงเมืองไทยมากที่สุด อาทิ การทำบุญใส่บาตร การถวายภัตตาหาร การถวายสังฆทาน พิธีทำบุญวันเกิด พิธีทำบุญขึ้นบ้านใหม่ พิธีทำบุญร้าน (The Dhammapadipa Temple, 2022) เพื่อตอบสนองความต้องการทำบุญของญาติโยม อันหนึ่งเป็นการสะสมบุญบารมีและก่อให้เกิดสิริมงคล พร้อมทั้งสร้างความสุขความสบายใจกับทั้งผู้ให้และผู้รับในคราวเดียวกัน นอกจากนี้วัดยังมีการจัดพิธีสวดมาติกาบังสุกุลอุทิศส่วนบุญส่วนกุศลให้แก่ญาติโยมผู้ล่วงลับที่อยู่ประเทศไทย ในกรณีที่ไม่สามารถเดินทางกลับไปร่วมงานได้ทันเวลา ซึ่งถือเป็นการให้กำลังใจ เต็มเต็มความรู้สึกและสภาพจิตใจจากการอาศัยอยู่ห่างไกลแผ่นดินเกิด สอดรับกับแนวคิดของ อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow) ที่ระบุในตำราของ McLeod (2018) กล่าวว่า トラบใดที่ยังมีชีวิต มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการเติมเต็มให้ตนเองอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นความสุข ความพึงพอใจ หรือความสบายใจ

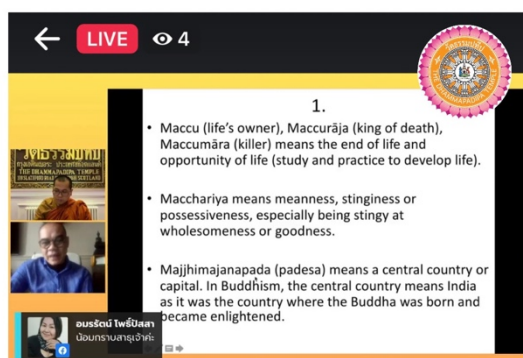
3) การให้ความรู้เกี่ยวกับพระพุทธศาสนา



ภาพที่ 3: การบริการให้ความรู้ทางพระพุทธศาสนา โดยคณะพระธรรมทูตวัดธรรมปทีป

จากภาพที่ 3 พระธรรมทูตปฏิบัติศาสนกิจในการให้บริการความรู้ทางพระพุทธศาสนา โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่สนใจทุกชาติ ทุกศาสนา ได้เข้าร่วมศึกษาเกี่ยวกับพระพุทธศาสนาอย่างถ่องแท้ อาทิ พุทธประวัติ หน้าที่และหลักปฏิบัติของพระสงฆ์ หลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนา หลักการเป็นพุทธศาสนิกชน การรักษาศีล การสวดมนต์ ไหว้พระ พร้อมบรรยายแนวทางการนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวคิดชีวิตวิถีพุทธ (Faith in Community Scotland, 2021) โดยกิจกรรมที่ได้รับความนิยมและเป็นที่สนใจของชาวต่างชาติ ทุกเพศทุกวัย คือ การปฏิบัติธรรมนั่งสมาธิ อนึ่งการเจริญจิตภาวนานี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติมีสติ สามารถกำหนดรู้ มีความทรงจำที่ดีขึ้น ลดความตึงเครียด ซึ่งส่งผลให้จิตใจบริสุทธิ์ผ่องใส (Shaw, 2024) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Worawai (2021) ระบุว่า การศึกษาธรรมะอย่างแท้จริงด้วยการเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลในระดับมาก

4) รายการธรรมะออนไลน์



ภาพที่ 4: การดำเนินรายการธรรมะออนไลน์โดยพระธรรมทูตและอุบาสกวัตรธรรมปฎิบัติ

จากภาพที่ 4 การบริการรายการธรรมะออนไลน์ เพื่อออกอากาศทางช่องทางเพจ Facebook ของ วัดธรรมปทีป เพื่อให้ชาวไทยในสหราชอาณาจักรได้เข้าถึงธรรมะจากทางบ้าน เพื่อคลายความเหงาจากการอาศัยอยู่ในต่างประเทศ ด้วยเสียงบรรยายภาษาไทยในการมอบแนวคิดและข้อคิดโครงการธรรมะเยียวาจิตใจออนไลน์ รวมถึงโครงการทำวัตรสวดมนต์ ทั้งมือเช้าและมือเย็น การแสดงธรรมออนไลน์ทั้งในภาคการบรรยายภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (Akkhachat, 2021) เพื่อให้พุทธศาสนิกชนที่อาศัยอยู่ห่างไกลออกไปสามารถเข้าถึงธรรมะได้ หรือเพื่อส่งกำลังใจถึงชาวไทยที่ทำงานหนักและไม่สะดวกเดินทางมาที่วัดให้รู้สึกใกล้ชิดธรรมะ ซึ่งถือเป็นการเผยแผ่ธรรมะ ด้วยวิธีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย สอดรับกับแนวคิดของ Anusornphanich and Ngolumduen (2023) กล่าวว่า การสื่อสารด้วยช่องทางออนไลน์จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารทำได้ในวงกว้างและสามารถรับส่งข้อมูลได้ถึงทั่วทุกมุมโลก หมดปัญหาข้อจำกัดเรื่องการเดินทางและตบโจทย์ของวิถีชีวิตในต่างประเทศ โดยมีแนวคิดสนับสนุนจากงานวิจัยของ Phakawattrakarn and Mungmuang (2023) ระบุว่าระบบออนไลน์สามารถช่วยลดความเหลื่อมล้ำในด้านของการรับส่งข้อมูล

5) กิจกรรมอนุรักษ์ด้านภาษาและวัฒนธรรม



ภาพที่ 5: ห้องเรียนภาษาไทยและห้องเรียนรำไทย

จากภาพที่ 5 พระธรรมทูตขณะดำเนินการให้บริการความรู้ภาษาไทย ด้วยการให้ความรู้เกี่ยวกับพระพุทธานุภาพเป็นภาษาไทยทุกวัดหยุดสุดสัปดาห์สำหรับเด็กและเยาวชนท้องถิ่นเชื้อสายไทยรวมถึงผู้ที่มีความสนใจ อีกทั้งอำนวยความสะดวกกิจกรรมนันทนาการสืบสานวัฒนธรรมไทย อาทิ ห้องเรียนรำไทย เพื่อเรียนรู้สืบสาน และประชาสัมพันธ์ศิลปวัฒนธรรมไทยสู่สายตาชาวโลก (The Dhammapadipa Temple, 2022) โดยกิจกรรมดังกล่าวจะช่วยปลูกฝัง รักษาความเป็นไทยด้วยภาษาและวัฒนธรรมอันดี และถือเป็นการสร้างเครือข่ายของสังคมไทยในสหราชอาณาจักรให้มีความเหนียวแน่น ทั้งนี้กิจกรรมการเรียนรู้ที่วัดได้จัดขึ้นเปรียบเสมือน

การนันทนาการ การพักผ่อน การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ด้วยการอยู่ใกล้ชิดกับพระพุทธศาสนา ตามแนวทางของหลักการจัดการบริการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศาสนา (Arpasin, 2020 ; Worapongpat, 2023)

6) กิจกรรมอนุรักษ์ด้านประเพณีและวันสำคัญทางศาสนา



ภาพที่ 6: คณะสงฆ์วัดธรรมปทีปเป็นผู้นำจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนาและการอนุรักษ์ประเพณีไทย

จากภาพที่ 6 วัดธรรมปทีปเปิดให้บริการประกอบพิธีกรรมในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา อาทิ วันมาฆบูชา วันวิสาขบูชา วันอาสาฬหบูชา อนึ่งมีการจัดกิจกรรมเวียนเทียนเพื่อระลึกถึงพระรัตนตรัย ภาพที่ 6 (ซ้าย, บน) นับเป็นการทลายข้อจำกัดด้านพื้นที่ ด้วยความสามารถประยุกต์ใช้พื้นที่ของวัดที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Arpasin, 2020) นอกจากนี้ยังมีการให้บริการหล่อเทียนพรรษาเนื่องในวันเข้าพรรษา และการจัดกิจกรรมตักบาตรในวันออกพรรษา รวมถึงกิจกรรมวันขึ้นปีใหม่ด้วยการจัดพิธีสวดมนต์ข้ามปี ภาพที่ 6 (ขวา, บน)

ทั้งนี้วัดธรรมปทีปได้รับบทบาทเป็นผู้นำจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อส่งเสริมประเพณีไทยในเทศกาลอยู่เสมอ อาทิ ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง และงานประเพณีทอดกฐิน เป็นต้น นับเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศาสนา เพื่อประชาสัมพันธ์ความเป็นไทยสู่สายตาชาวโลก และเพื่อให้ลูกหลานชาวไทยที่เกิดและเติบโตในต่างแดนได้มีส่วนร่วม ได้มีความรู้ความเข้าใจในด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงาม และสามารถปรับตัวได้เมื่อเดินทางกลับไปเยี่ยมประเทศไทย (The Dhammapadipa Temple, 2022)

เนื่องจากวัดเป็นศูนย์กลางแหล่งรวมพลของสังคมไทย ทำให้สามารถกระจายข่าวสาร และประสานชาวไทยเข้าด้วยกัน ดังนั้นพระธรรมทูตจึงได้นำหลักภาวะผู้นำ (Sadler, 2003) มาประยุกต์ใช้ดำเนินกิจกรรมและการบริการ กล่าวคือ การเป็นผู้นำที่มีความรับผิดชอบสูงในฐานะตัวแทนจัดกิจกรรม โดยใช้ความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่สร้างสรรค์ประโยชน์ให้ส่วนรวมสูงสุด อีกทั้งยังสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่หมู่คณะชาวไทย เพื่อนำพากิจกรรมให้สำเร็จได้ด้วยความประทับใจและเกิดประโยชน์สุขด้วยบุญบารมี

7) การบริการกงสุลสัญจร



ภาพที่ 7: วัดธรรมปทีป อำนวยการจัดกิจกรรมกงสุลสัญจร เมืองเอдинบอร์

จากภาพที่ 7 วัดธรรมปทีปร่วมส่งเสริมทางด้านสิทธิการเป็นพลเมืองไทย ถึงแม้จะอาศัยอยู่ในต่างแดน ด้วยหน่วยบริการกงสุลสัญจร วัดธรรมปทีป เพื่อให้บริการเกี่ยวกับเอกสารบุคคลสัญชาติไทย อาทิ หนังสือเดินทางไทย บัตรประจำตัวประชาชน ใบแจ้งเกิด (สูติบัตร) การขอรับรองเอกสาร หนังสือมอบอำนาจ หนังสือยินยอม และการปรึกษาปัญหาทางกงสุลด้านอื่น ๆ ภายใต้การอำนวยการของวัดธรรมปทีปในการประชาสัมพันธ์ตารางการให้บริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกทางด้านลำดับการและสถานที่ (The Buddhapadipa Temple, 2022) ถึงแม้ว่าประชากรชาวไทยที่นี้จำนวนเกินกว่าครึ่งจะได้รับสิทธิเป็นพลเมืองของสหราชอาณาจักรแล้ว แต่ทางวัดยังมีเจตจำนงเพื่อให้ดำรงไว้ซึ่งสิทธิความเป็นพลเมืองไทยอย่างภาคภูมิใจ และเพื่อให้เด็กลูกครึ่งหรือเด็กที่เกิดจากพ่อแม่คนไทยในต่างแดนสามารถรักษาไว้ซึ่งสิทธิความเป็นคนไทย (Mhuanpiw, 2018)

ทั้งนี้วัดธรรมปทีปมีความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมอำนวยความสะดวกบริการกงสุลสัญจรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นการอำนวยความสะดวก และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับชาวไทยที่ต้องการติดต่อเรื่องเอกสาร เพราะไม่ต้องลงงานขาดรายได้ และไม่ต้องเสียค่าเดินทางเพื่อเดินทางไปยังสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงลอนดอน ซึ่งอยู่ห่างไกลออกไป ถือเป็นการมีส่วนร่วมในการตอบแทนสังคม ที่ทางวัดจะยังคงสนับสนุนให้มีกิจกรรมดี ๆ ในการบริการเพื่อสังคมไทยต่อไป (Aguinis, Rupp & Glavas, 2024)

โครงการบริการช่วงโควิด-19

ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ผ่านมา การดำเนินชีวิตของพุทธศาสนิกชนได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก คณะพระธรรมทูตวัดธรรมปทีป ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมและ

ที่พึ่งพาของชาวไทยในสกอตแลนด์ โดยได้จัดหาแนวทางให้บริการเพื่อช่วยเหลือพุทธศาสนิกชนที่ได้รับ ความเดือดร้อนตามแนวทางการบริการวิถีพุทธ (Panyawaro, 2022) ดังนี้

1) โครงการ Foods for Hero โดยร่วมกับร้านอาหารไทยรอบเมืองเอดินเบอระ เพื่อประกอบอาหาร บริการให้กับบุคลากรที่เป็นบุคลากรด่านหน้า อาทิ บุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น

2) โครงการ Foods Box for you โดยร่วมกับองค์กรการกุศลในประเทศสกอตแลนด์ บริการจัดหาอาหาร เครื่องดื่ม สิ่งของอุปโภคบริโภค สำหรับชาวไทยที่พำนักอยู่ในประเทศสกอตแลนด์

3) โครงการทำวัตรสวดมนต์ แสดงธรรมออนไลน์ เพื่อให้กำลังใจพุทธศาสนิกชนทั้งในภาคการบรรยาย ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

4) โครงการเยี่ยมเยียนบ้านคนไทยเพื่อแบ่งปันธรรมะและส่งกำลังใจถึงชุมชนชาวไทย

นอกจากนี้ ภายหลังจากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 วัดยังได้เปิดโอกาสให้ชาวไทย ในสหราชอาณาจักร ได้ใช้สถานที่ภายในวัดในการประกอบอาชีพค้าขาย แลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ อาทิ บริการ นวดไทย ซึ่งถือเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างสังคมไทย และถือเป็นการสร้างรายได้ในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

กล่าวได้ว่า พระพุทธศาสนาเป็นศูนย์กลางที่รวมจิตใจของชาวไทยในต่างแดน ส่วนพระสงฆ์ ซึ่งเป็นสาวก ของพระพุทธเจ้าและเป็นผู้ปฏิบัติตามหลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนา ก็กลายเป็นผู้นำทางจิตใจของชาวไทยใน ต่างประเทศ เป็นศูนย์รวมแห่งความเคารพเชื่อถือ และเป็นที่ยึดเหนี่ยวให้เกิดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ความพร้อมและข้อจำกัด

ตลอดเกือบ 2 ทศวรรษที่ผ่านมาวัดธรรมปิปป กรุงเอดินเบอระ คือศูนย์กลางของชาวไทยในดินแดน สกอตแลนด์ ถือประสบความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างหนักของคณะพระธรรมทูต และถือเป็นผลบุญจาก แรงศรัทธาของชาวไทยในสหราชอาณาจักรที่ร่วมแรงร่วมใจกันสนับสนุนเกื้อกูล ด้วยความมีไมตรีจิตที่ดี ในการผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนมาทำนุบำรุงวัดจากรุ่นสู่รุ่น ทั้งชาวไทยที่อาศัยอยู่ ณ กรุงเอดินเบอระ และละแวก ใกล้เคียง รวมทั้งนักศึกษาไทยที่เดินทางมาศึกษาต่อในสหราชอาณาจักร ทำให้วัดสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ อย่างยั่งยืน ด้วยความผูกพันระหว่างวัดไทยกับสังคมไทยในต่างแดน (The Dhammapadipa Temple, 2022)

อย่างไรก็ตามพบข้อจำกัดบางประการ ซึ่งอยู่ภายในขอบเขตที่สามารถประยุกต์ตามสถานการณ์ได้ อาทิ 1) ทุกศาสนกิจของพระธรรมทูตในการบริการสังคมไทยต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักพระธรรมวินัย และ ตามที่ทุกท่านทราบดี พระสงฆ์ไม่สามารถถูกเนื้อต้องตัวอุบาสิกา (คุณโยมผู้หญิง) ดังนั้นทุกกิจกรรมจึงต้องมี ข้อจำกัด โดยบางกิจกรรมที่ขัดต่อหลักพระธรรมวินัย แต่อยู่ภายใต้ศีลธรรม จารีต ประเพณีอันดีงาม จะต้อง ผนวกมอบหมายให้ตัวแทนอุบาสก (คุณโยมผู้ชาย) มาอำนวยการดำเนินกิจกรรม (Kalyanamitra, 2022)

2) เครื่องนุ่งห่มจีวรสงฆ์ พระธรรมทูตต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ตามสภาพอากาศ โดยมึ ความจำเป็นต้องประยุกต์รูปแบบเครื่องนุ่งห่ม ทำให้บางครั้งอาจมีภาพลักษณ์ที่ไม่คุ้นชินและแตกต่างจากพระสงฆ์

ในประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความอบอุ่นให้ร่างกายท่ามกลางสภาพอากาศอันหนาวเย็น และเพื่อเป็นการรักษาสุขภาพให้ดี เพื่อพร้อมปฏิบัติหน้าที่ให้บริการดูแลสังคมไทยต่อไป (The Fine Arts Department, 2020)

3) ด้านพื้นที่ในการประกอบกิจกรรมของวัดธรรมปทีปที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมบางอย่างไม่สามารถหาได้ในสหราชอาณาจักร จึงมีความจำเป็นต้องประยุกต์ใช้พื้นที่และทรัพยากรที่มีอยู่และเท่าที่สามารถค้นหาได้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดกิจกรรมทางศาสนาและกิจกรรมตามประเพณี โดยมีความพยายามจำลองสถานที่และบรรยากาศให้คล้ายกับประเทศไทยมากที่สุดไว้รองรับให้บริการ เพื่อเติมเต็มความรู้สึกของชาวไทยให้คลายความคิดถึงบ้าน และสร้างความภาคภูมิใจในศิลปะและวัฒนธรรมของประเทศไทย (Brown, 2022)

บทสรุป

หากกล่าวถึง การบริการวิถีพุทธกับบทบาทของวัดไทยและพระธรรมทูตถือว่าเป็นเรื่องเดียวกัน เพราะวัดเป็นศูนย์กลางที่มีส่วนร่วมดูแลสังคมไทยทั้งทางโลกและทางธรรม ด้วยการบริการข้อมูลด้านข่าวสาร และถือเป็นที่พักพิงสำหรับชาวไทยต่างแดน เนื่องด้วยวัดธรรมปทีปได้มีการติดต่อประสานงานร่วมกับองค์กรที่หลากหลาย จึงสามารถให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้นพระธรรมทูตต้องเป็นผู้มี Service Mind กล่าวคือ เป็นบุคคลที่มีใจรักในงานบริการ เพราะถือว่าพระธรรมทูตคือ ผู้ได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนมาดูแลชาวไทยในต่างแดน จึงต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการทั้งทางโลกและทางธรรม

พระธรรมทูตไทยในกรุงเอดินเบอระ เป็นผู้มีความใกล้ชิดกับญาติโยมในฐานะศูนย์รวมใจของชาวไทยในดินแดนสกอตแลนด์ จึงมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการญาติโยมอย่างสุดความสามารถอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ผู้รับและคงไว้ซึ่งความเข้มแข็งของสมาคมไทย ด้วยเหตุที่พระธรรมทูตของวัดธรรมปทีป สามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการติดต่อทางโทรศัพท์ และการนำสื่อออนไลน์มาอำนวยความสะดวกติดต่อประสานงาน ทั้งช่องทางเพจ Facebook, Line รวมถึง e-mail เพื่อลดค่าใช้จ่ายทางด้านการเดินทาง อีกทั้งเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร หรือถ้าหากผู้ใดต้องการปรึกษาปัญหา ร้องทุกข์ หรือรับบริการวิถีพุทธโดยตรงก็สามารถเดินทางมาพบที่วัดได้ด้วยวิธีกดกริ่งหน้าวัด (แบบเคาะประตูบ้าน) ซึ่งทางวัดมีความยินดีให้บริการอย่างสุดความสามารถในขอบด้าน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือตามจิตศรัทธา เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถมีบทบาทช่วยดูแลชาวไทยได้ทั้งทางโลกและทางธรรม

การบริการทางธรรมะ คือ การที่พระธรรมทูตน้อมนำหลักธรรมคำสอนของพระพุทธองค์มาเพื่อเทศนาขัดเกลากจิตใจแก่ญาติโยม รวมถึงการประกอบพิธีกรรมทางศาสนา และบทบาทการเป็นผู้นำจัดพิธีในวันสำคัญต่าง ๆ อันนำมาซึ่งความสุข ความสบายใจ และความประทับใจต่อผู้รับบริการ

การบริการทางโลก คือ การที่พระธรรมทูตเป็นสื่อกลางในการให้บริการช่วยเหลือ ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนทางด้านภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมไทย จาริต ประเพณีอันดี

ด้วยโมเดลที่ดีของสังคมไทยที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีความพร้อมให้การช่วยเหลือโดยใช้วัดเป็นสื่อกลาง เพื่อมุ่งหมายจัดความทุกข์ให้กับผู้ที่ประสบปัญหา และเพื่อเพิ่มพูนความสุขให้กับสังคมไทยในต่างแดนสืบไป

จะเห็นได้ว่าความใกล้ชิดระหว่างวัดไทยกับสังคมไทยในต่างแดนถือเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับการรักษาความเป็นไทยและอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนไทยในต่างแดน โดยวัดไทยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางทางสังคมและวัฒนธรรมสำหรับชาวไทยในต่างแดน เพื่อให้บริการทางศาสนา สังคม ภาษา นันทนาการ ศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งช่วยส่งเสริมให้ชาวไทยยังคงมีความผูกพันกับประเทศไทยและรักษาความเป็นไทยของตนไว้ได้

สุดท้ายนี้เพื่อการให้บริการอย่างเหมาะสมกับยุคสมัย ควรมีการผลักดันด้านการวิจัยและนวัตกรรมให้นำมาประยุกต์ใช้เพิ่มเติม อาทิ การส่งเสริมแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงศาสนา เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถส่งเสริมให้ชาวพุทธ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้รับบริการ เกิดความสนใจและเข้ามาใกล้ชิดวัดมากขึ้น จากการร่วมคิดร่วมทำร่วมพัฒนาในการทำบำรุงพุทธศาสนา อีกทั้งยังเป็นการอนุรักษ์ไว้ซึ่งความงดงามของขนบธรรมเนียม จารีต วัฒนธรรม ประเพณีไทย อนึ่งทุกกิจการบริการมีแรงบันดาลใจเพื่อช่วยลดระยะทาง เปรียบเสมือนการยกประเทศไทยมาไว้ที่นี้ เพื่อเติมเต็มความรู้สึกรักของชาวไทยที่อาศัยในต่างแดนให้รู้สึกอบอุ่นด้วยพลังของสังคมไทย โดยมีวัดเป็นศูนย์กลางในการสร้างสรรค์ความดีงาม ความสุข ความสบายใจ และความประทับใจ ภายในขอบเขตของศีลธรรมอันดีงาม เพื่อให้กิจการของวัดไทยในต่างแดนมีความยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นการก่อให้เกิดประโยชน์สุขกับทั้งผู้ให้และผู้รับภายใต้แนวคิดของการบริการวิถีพุทธ

แผนการนำไปใช้ในอนาคต

ภายหลังจากการสรุปผลการศึกษา ผู้นิพนธ์ได้ทำการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ตรงผนวกกับการทบทวนวรรณกรรม วิเคราะห์ถึงแนวทางการนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาบทความฉบับนี้ไปประยุกต์ใช้ ซึ่งได้ก่อให้เกิดแนวทางที่น่าสนใจ (Wariwan, 2024 ; Brown, 2022 ; Panyawaro, 2022 ; Akkhachat, 2021 ; Heirman, 2019 ; Forester, 1993) สามารถแบ่งออกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1) ด้านการตั้งเป้าหมาย (Goal)

1.1) จัดให้มีการส่งเสริมการบริการที่มีคุณภาพด้วยความเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา ตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา

1.2) ส่งเสริมการสร้างสังคมที่มีความสุขและสงบสุขโดยการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

2) ด้านการวางกลยุทธ์ (Strategical)

2.1) จัดทำแผนการฝึกอบรมและการพัฒนา อาทิ การจัดฝึกอบรมให้กับพระธรรมทูตที่เดินทางมาถึงใหม่ เมื่อมีการเปลี่ยนวาระ ให้ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการวิถีพุทธ รวมถึงจัดทำแผนงานพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมที่ครอบคลุมหลักธรรมพื้นฐาน ได้แก่ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และยุคสมัย

2.2) จัดการบูรณาการหลักธรรมเข้ากับหลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการบริการ อาทิ การสร้างแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับพระธรรมทูตและเจ้าหน้าที่ของวัดในการนำหลักธรรมมาใช้ในการบริการ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงส่งเสริมการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงศาสนา ทั้งนี้ควร จัดให้มีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามแนวทางกำหนดไว้

3) ด้านการสร้างวัฒนธรรมการบริการวิถีพุทธ (Cultural)

3.1) จัดให้มีการส่งเสริมให้พระธรรมทูตและเจ้าหน้าที่ของวัด ให้บริการและปฏิบัติต่อญาติโยมด้วยความ เคารพ ความเข้าใจ และความเมตตา

3.2) ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการบริการที่มีคุณภาพภายในขอบเขตของหลัก พระธรรมวินัย

4) ด้านการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนไทย (Cooperative)

4.1) ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมและโครงการที่ส่งเสริมหลักบริการวิถีพุทธเพื่อสังคมไทยในต่างประเทศ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงการประยุกต์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สภาพอากาศและภูมิประเทศ

4.2) กำหนดนโยบายความร่วมมือกับหน่วยงานชุมชนท้องถิ่นและผู้นำทางศาสนาเพื่อเผยแพร่หลักธรรม และการสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้อื่น

5) ด้านการประเมินและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Developmental Evaluation)

5.1) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของแผนการบริการวิถีพุทธอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาคุณภาพ การบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น

5.2) จัดทำแผนการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนแผนงานให้เข้ากับยุคสมัยตามความจำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่า สามารถดำเนินงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างการยอมรับและ การเคารพในหลักบริการวิถีพุทธเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ทางวัดควรมีนโยบายส่งเสริมการใช้หลักบริการวิถีพุทธอย่างเป็นกิจวัตรใน การปฏิบัติศาสนกิจ พร้อมกับการกำหนดบทบาทในการมีส่วนร่วมดูแลสังคมไทยในต่างประเทศ ทั้งทางด้านศาสนา ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ ด้านสังคม ด้านภาษา และด้านวัฒนธรรม จารีต ประเพณี ภายใต้หลักของ พระธรรมวินัยอย่างเหมาะสม นอกจากนั้นแล้วยังควรใช้หลักการกระจายอำนาจเพื่อให้คณะพระธรรมทูตได้ แบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนตามสายงานที่มีความเชี่ยวชาญ พร้อมทั้งควรจัดสรรงบประมาณทุนการศึกษาเพิ่มเติม ด้านทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพระธรรมทูตที่เพิ่งเดินทางมาถึงใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทีมให้มีความพร้อม ในการดูแลสังคมไทยในต่างแดนได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ควรส่งเสริมให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะพระธรรมทูตที่ต้องมีวาระการสลับหมุนเวียนไปพำนัก ณ วัดไทยในต่างประเทศ ให้เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หลักปฏิบัติและวิธีการบริการวิสุทธิ เพื่อที่จะสามารถสานต่องานได้อย่างต่อเนื่องเมื่อมีการเปลี่ยนวาระ ด้วยประเด็นสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ 1) ต้องให้บริการภายในขอบเขตของพระธรรมวินัย 2) ต้องให้บริการด้วยความเต็มใจและตั้งใจ 3) ต้องปฏิบัติต่อญาติโยมด้วยความเคารพและความเมตตา 4) ต้องรับฟังความต้องการของญาติโยมด้วยความตั้งใจ 5) ต้องช่วยเหลือญาติโยมอย่างเต็มความสามารถ 6) ต้องไม่เบียดเบียนผู้อื่นทั้งทางกาย วาจา ใจ 7) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับญาติโยมด้วยความเมตตาและความจริงใจ

ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย ควรมีการศึกษาวิจัยต่อยอดในอนาคต อาทิ 1) กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร การสำรวจความคิดเห็น แนวทางการพัฒนาระบบการบริการวิสุทธิของพระธรรมทูตให้เข้ากับยุคสมัยและสถานการณ์ปัจจุบัน 2) กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการสำรวจความพึงใจโดยเก็บข้อมูลสถิติแบ่งออกเป็นรายด้าน ทั้งในด้านการเข้ารับบริการ การมีส่วนร่วมดำเนินการ และการส่งเสริมงานบริการศาสนกิจของพระธรรมทูต ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความสามารถของวัดและพระธรรมทูตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Aguinis, H., Rupp, D., E. & Glavas, A. (2024). Corporate social responsibility and individual behaviour. *Nature Human Behaviour*, 1-9. Available at: <https://www.nature.com/articles/s41562-023-01802-7>. (accessed 9 March 2024).
- Akkhachat, M. (2021). Buddhism and innovation. *Academic Journal of Faculty of Humanities and Social Sciences Nakhon Ratchasima Rajabhat University*, 2(1), 59-68. Available at: <https://js.human.nrru.ac.th/index.php/humanities/article/view/37/>. (accessed 5 April 2024). (in Thai).
- Anusornphanich, P. & Ngolumduen, B. (2023). Meeting that Works. *Journal of Value Chain Management and Business Strategy*, 2(3), 73-75.
- Arpasin, A. (2020). Guidelines for religion tourism management for Thai Tourists in Phutthamonthon in Suphan Buri Province. Master of Arts (Integrated Tourism Management). NIDA. Available at: <https://repository.nida.ac.th/server/api/core/bitstreams/f593df30-0060-45c8-afc9-409919511f7d/content>. (accessed 9 March 2024). (In Thai).
- Astuti, A., K., Putra, A., S., B. & Hardiyanto, P. (2024). Analysis of Factors Forming Work-Life

- Balance in Hotel Employees in the Special Regional Province of Yogyakarta. *International Journal of Management Science and Application*, 3(1), 43-56. Available at: <https://ejournal.sultanpublisher.com/index.php/ijmsa/article/view/149/>. (accessed 7 March 2024).
- Bitner, M., J. & Brown, S., W. (2008). *The service imperative*. *Business horizon*, 51(1). 39-46.
- Blanchard, K., Cuff, K. & Halsey, V. (2014). *Legendary Service: The Key is to care*. New York, NY: McGraw Hill.
- Bodharamik, N. (2018). The Vales of Brahnaviharas in Thai Society. *Journal of Arts Management*, 2(1), 1-10. Available at: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/139581>. (accessed 9 March 2024). (In Thai).
- Broom, L. & Selznick, P. (1973). *Sociology: A text with adapted Readings*. (5th ed.). New York, NY: HarperCollins Publishers.
- Brown, A. (2022). *We built a Buddhist temple in an Edinburgh family home*. BBC UK-Scotland. Available at: <https://www.bbc.com/news/uk-scotland-edinburgh-east-fife-62500977> and <https://www.bbc.com/news/uk-scotland-edinburgh-east-fife-63465495/>. (accessed 7 April 2024).
- Chaoprasert, C. (2009). *Services Marketing*. Bangkok: SE-ED Publisher.
- Charoennon, R. (2022). The Four Principles of Service (Sangkhahawatthu 4): The Heart of General Administration. *Journal of Buddhist Philosophy*, (6)1, 290-300. Available at: <http://ojs.mbu.ac.th/index.php/jbpe/article/view/1677>. (accessed 9 March 2024). (In Thai).
- Chuchan, C. (2024). A Guideline for Developing Counselling Competencies for Guidance Teachers. *Journal of Graduate Research*, 15(1), 67-78.
- Dewey, J. (1997). *Experience and Education*. New York, NY: Touchstone.
- Evan, N. (1994). *Experiential learning for all*. Michigan, MI: Cassell.
- Faith in Community Scotland. (2021). *Thai Temple Visit*. Available at: <https://www.faithincommunity.scot/news/thai-temple/>. (accessed 7 April 2024).
- Forester, J. (1993). *Critical theory, public policy, and planning practice*. New York, NY: State University of New York Press.
- Heirman, A. (2019). *Vinaya Rules for Monks and Nuns*. In Oxford Research Encyclopedia of Religion. Available at:

- <https://oxfordre.com/religion/display/10.1093/acrefore/9780199340378.001.0001/acrefore-9780199340378-e-661>. (accessed 5 April 2024).
- Kidkhamsuan, W. & Thongrueang, K. (2023). Government Public Service to Society and People. *Journal of Management and Local Innovation*, 5(2), 392-405.
- Kalyanamitra. (2022). *Buddhist Monk Rules*. Available at: https://kalyanamitra.org/th/article_detail.php?i=21235 (accessed 7 April 2024). (In Thai).
- Kolb, A., Y. & Kolb, D., A. (2005). Learning Styles and Learning Spaces: Enhancing Experiential Learning in Higher Education. *Academy of Management Learning & Education*, 4(2), 193–212. Available at: <https://www.jstor.org/stable/40214287?seq=1>. (accessed 7 March 2024).
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. The Millennium edition, New Jersey, NJ: Prentic-Hall.
- Kruawan, S. (2023). Itthibath 4: Responsibility. *Journal of MCU Palisueksabuddhaghosa Review*, 9(3), 238–250. Available at: <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/Palisueksabuddhaghosa/article/view/262420>. (accessed 9 March 2024). (In Thai).
- Khunthongjan, S. (2024). The Operation of Social Delivery Organization That Affecting Sustainable Development in Thailand's Context. *Journal of MCU Social Science Review*, 13(2), 349–359.
- Lumsdon, L. (1999). *Motivation and personality* (11th ed.). Bangkok: Expernet Book.
- Mahapunyo, P. (2023). Learning the Values of Buddhism from Direct Experience: Lessons Learned from Field Trips the 3rd Buddhist Holy Place, Sarnath, India. *Journal of Scholar Community*, 1(4), 59–73. Available at: https://so12.tci-thaijo.org/index.php/watmahasawat_jsc/article/view/626. (accessed 7 March 2024). (In Thai).
- McLeod, S., A. (2018). *Maslow's hierarchy of needs*. Available at: <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>. (accessed 9 March 2024).
- Millet, J., D. (1954). *Management in the public Service*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Mhuanpiw, N. (2018). The Development of the Thai Citizen for Global Citizenship in Thailand 4.0. *Journal of Education Studies*, 46(3), 86-99. Available at: <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/EDUCU/article/view/148072>. (accessed 9 March 2024). (In Thai).
- Nanthaphaiboon, J. (2008). *Service Psychology*. Bangkok: SE-Education.

- Pankaew, S., Kraithep, S. & Roongchuang, J. (2020). *Research: Human Capital Development to Promote Service Quality for The Tourism Industry in Mook Island, Trang Province*. RMUTSV. Available at: <https://www.repository.rmuts.ac.th/bitstream/handle/123456789/3711/FullText.pdf?sequence=1/>. (accessed 7 March 2024). (In Thai).
- Pannavajiro, P., S., Ariyavamso, P., C. & Piyasilo, P. S. (2021). The Roles of Dhammaduta in the Past until Now. *Journal of SaengKhomKham Buddhist Studies*, 6(1), 116–131.
- Panyawaro, P. (2022). *Change crisis covid-19. Annual meeting 2022 of the council of Thai Buddhist monks of the UK and Ireland*. London: The Buddhapadipa Temple, 51-56.
- Pelletier, R. (2005). *It's All About Service*. New Jersey, NJ: Wiley.
- Phakawattrakarn, T. & Mungmuang, S. (2023). Policy of Online Learning System Develop-Ment for Inequality Reduction. *Journal of MCU Buddhapanya Review*, 8(5), 101–114.
- Phakdeesaen, S., Sripawat, A., Muangkliang, W. & Kotchai, T. (2020). Buddha Dhamma Principles for providing services to public. *Journal of MCU Ubon Review*, 5(3), 619-630.
- Praprimuang, W. (2022). The new buddhist way of tourism in new normal. *Journal of MCU Ubon Review*, 7(3), 395-408.
- Premwichai, P. (2023). Three studies for human resource development. *Journal of Interdisciplinary Innovation Review*, 6(1), A34-A41.
- Rattanamongkolgul, S. (2014). Learning experiences in transformative learning from the Transformative Learning Network for Medical Education in Thailand, (TLMET-Network). *TMJ*, 14(4), 489-491.
- Sadler, P. (2003). *Leadership*. London, UK: Kogan Page Publishers.
- Samanketgon. (2022). *A Study of tourist experience for developing of religious tourism in Thailand*. College of Tourism and Hospitality. Bangkok: Sripatum University.
- Samerjai, C. (2006). *Service Marketing and management*. Bangkok: SE-EDucation.
- Sasisuwanphong, PM., S., J. (2020). The study of characteristics of Dhammaduta bhikkhus for propagating Buddhism in united states of America. *Journal of Buddhist Anthropology*, 5(7), 112–125. Available at: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/242227> . (accessed 8 March 2024). (In Thai).
- Scollon, R. & Scollon, S., W. (1995). *Intercultural Communication: A Discourse Approach*. Oxford: Blackwell.

- Shaw, S. (2024). Introduction to Buddhist meditation. Oxford, UK: Taylor & Francis.
- Soontornwipart, B., T. & Thanapanyo, S. (2015). Monk's Role and Propagation at Present. *Journal of Educational Review Faculty of Education in MCU*, 2(3), 132-138.
- Surakitbowon, S. (2002). *Social Psychology: Theory and Practice*. Bangkok: Suweerivasarn.
- Suwathano, S., L. (2019). Strategies for Buddhism Propagation of Overseas Dhammaduta Bhikkhus. *Journal of MCU Nakhondhat*, 6(3), 1363-1378. Available at: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/view/185481>. (accessed 8 March 2024). (In Thai).
- Thanapiboonpong, C. & Nilgumheang, R. (2024). Competency of service staff affecting hotel service quality in muang district nakhon ratchasima province. *Journal of Liberal Art of Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi*, 6(1), 74-88.
- The Buddhapadipa Temple. (2022). *Annual meeting 2022 of the council of thai buddhist monks of the UK and Ireland*. London, UK: The Buddhapadipa Temple.
- The Dhammapadipa Temple. (2022). The history of our Thai temple in Scotland. Available at: <https://www.dhammapadipa.com/temple-history/>. (accessed 7 April 2024). (In Thai).
- The Fine Arts Department. (2020). *Three Robes*. Available at: <https://www.finearts.go.th/main/view/46538-ไตรจีวร?type1=0/>. (accessed 7 April 2024). (In Thai).
- Tomey, C. (1992). *Analog VLSI and neural systems*. New York, NY: Addison Wesley.
- Wariwan, W. (2024). Public Service of Thai Local Government Organizations: Power and Duties, Form and Issues. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*, 2(1), 105-120.
- Weber, M. (1966). *The Theory of social and economic organization*. New York, NY: The Free Press.
- Worapongpat, N. (2023). "Guidelines for Developing Marketing Strategies to Promote Sustainable Religious Tourism: A Case Study of Khao Chong Phran Temple, Tao Poon Subdistrict, Photharam District, Ratchaburi Province". *Journal of Value Chain Management and Business Strategy*, 2(2), 66-79. Available at: <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/VCMBBS/article/view/896>. (accessed 9 March 2024). (In Thai).
- Worawai, S. (2021). A Study of The Mental Health Support Based on The Three Charac-Teristics. *Journal of Social Science Panyapat*, 3(2), 25-34.