



ชื่อบทความ : การบริหารพนักงานโรงแรมตามหลักไตรสิกขา
ผู้เขียน : ดร.วารีพร อยู่เย็น

บทคัดย่อ

การบริหารพนักงานโรงแรมให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรโรงแรมด้วยการนำศีลสิกขามาใช้ในการวางพื้นฐานความสงบเรียบร้อยในสังคมพนักงานโรงแรม นำสมาธิสิกขามาใช้ในการทำจิตให้พร้อมตั้งมั่นอยู่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในขบวนการทำงานของพนักงานโรงแรมในแต่ละส่วน และสุดท้ายปัญญาสิกขา คือ การทำให้พนักงานโรงแรมเกิดความรู้ความเข้าใจอันถูกต้องในการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างมีเหตุผลและเข้าใจเนื้อหาของงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และต้องประสานงานกับผู้อื่นได้อย่างรู้แจ้งและชัดเจนในเนื้อหาและระบบงาน หลักไตรสิกขาสามารถเสริมสร้างการพัฒนาการบริหารพนักงานโรงแรมให้เป็นพนักงานที่เป็นคนมีความประพฤติดี มีคุณธรรม มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพสูง อันจะนำพาให้องค์กรโรงแรมไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นองค์กรที่มั่นคง ยั่งยืน สืบต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารพนักงานโรงแรม, ไตรสิกขา

Academic Paper Title : Management Hotel Staff for the Threefold Training
Writer : Dr. Wareeporn Yuyen

Abstract

All hotel operators desire management of hotel staff to be quality, performance, loyalty to the organization. Development hotel staff which is considered to be the most valuable resource of the organization. Applying Trisikkha Buddhism for management of hotel staff will bring the maximum benefit to the organization. Applying Sila-sikkha Buddhism for making peace foundation in society. Hotel staff uses the Citta-sikkha meditation in the mind to be ready to work in the work. Finally is Puñña-sikkha, Puñña-sikkha make hotel staff has knowledge, understand in working, Solve problems that occur in the work. Coordinate with others. Trisikkha Buddhism principle can strengthen the hotel staff management development; make the staff is



a good behavior with morality. Then, the hotel organization might be sustainable organization successor forever.

Keyword: Management of hotel staff, The Threefold Training

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและมีส่วนสนับสนุนที่สำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ เป็นธุรกิจให้บริการ ประกอบด้วยส่วนโครงสร้างตัวโรงแรม และสิ่งของที่เป็นวัตถุและจับต้องได้และมองเห็นได้ กับส่วนของการให้บริการและการบริหาร ในส่วนพนักงานที่ทำหน้าที่ในธุรกิจบริการ ทั้งสองส่วนจะต้องสอดคล้องกันจึงจะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันส่วนใหญ่ทั้งสองส่วนจะไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากมองข้ามส่วนของพนักงานที่ทำหน้าที่บริการในธุรกิจโรงแรม โรงแรมจะมีปัญหาเรื่องการขาดพนักงานมากที่สุด และมีการไหลเวียนของพนักงานค่อนข้างสูงพนักงานไม่ได้รับการฝึกฝน ฝึกอบรมเป็นเรื่องเป็นราว พนักงานไม่ได้รับการสนับสนุนและพัฒนาในการเรียนรู้มากนัก พนักงานจึงมีปัญหาเรื่องความชำนาญงานและประสิทธิภาพในการทำงาน โอกาสและความก้าวหน้ามีน้อย พนักงานจึงหมั่นเวียนมาก เพราะโรงแรมพนักงานจะบริหารทุกอย่างไม่มีระบบ การบริหารจัดการที่ไม่แน่นอนและจะประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลหรือพนักงาน จะจ้างพนักงานแบบเงินเดือนต่ำๆ ซึ่งก็ได้พนักงานที่ไม่มีคุณภาพ เพราะไม่รู้จักคัดสรรเอาความประหยัดมาเป็นหลักพิจารณา แต่ไม่ได้มองคุณภาพของเขา แต่จะไปทุ่มให้กับที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ อีกประการหนึ่งที่เป็นปัญหาก็คือผู้ประกอบการโรงแรมมองว่าการลงทุนสร้างโรงแรม เพราะเหตุว่าจะได้กำไรแน่ๆ แม้ธุรกิจโรงแรมจะทำกำไรได้ไม่มากนักก็ไม่เดือดร้อน เพราะเงินลงทุนไม่สูญหายไปไหน โรงแรมเป็นทรัพย์สิน นานๆ ไปก็มักมีกำไรเป็นของตัวเอง มองว่าถึงอย่างไรทรัพย์สินนั้นเขาก็เป็นเจ้าของทั้งที่ดิน ตัวอาคารโรงแรมและทรัพย์สิน ของใช้ภายในอาคารโรงแรมที่เตรียมไว้บริการลูกค้า แต่การลงทุนสร้างบุคคลหรือพนักงานโรงแรมที่ทำงานให้กับโรงแรม พนักงานไม่ใช่ทรัพย์สินจึงไม่สนใจที่จะลงทุน ซึ่งผู้ประกอบการโรงแรมลืมคิดไปว่าโรงแรมที่สร้างขึ้นด้วยเงินจำนวนมากที่เขาเข้ามาลงทุนจะกลายเป็นโรงแรมร้างทันที ถ้าขาดพนักงานที่ทำงานให้กับโรงแรม งานโรงแรมเป็นงานบริการที่ละเอียดอ่อน พนักงานแต่ละหน่วยงานมีความสำคัญพๆ กัน และงานโรงแรมเกี่ยวข้องกันเป็นลูกโซ่ ตั้งแต่ส่วนหน้าจนถึงส่วนหลัง ธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องได้รับการลงทุนด้านทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานโรงแรมเป็นอย่างมาก มนุษย์เป็นได้ทั้งผู้สร้างและผู้ทำลาย การสร้างทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานโรงแรมเพื่อมารองรับธุรกิจโรงแรมให้ถูกทางเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง



ดังนั้นทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ทรัพยากรบุคคลที่เป็นพนักงานในธุรกิจโรงแรม หากถูกพัฒนาจึงเป็นบุคลากรที่ดีมีคุณภาพจะมีส่วนช่วยให้ประเทศชาติและสังคมอยู่ได้ และเจริญก้าวหน้าได้ การบริหารงานพนักงานโรงแรมตามหลักไตรสิกขา จึงเป็นการสร้างนวัตกรรมแห่งการบริหารงานวิถีใหม่ที่คำนึงถึงคุณธรรมจริยธรรม โดยการนำหลักพระพุทธศาสนา ไตรสิกขามาบูรณาการกับศาสตร์การบริหารงานบุคคลได้อย่างเหมาะสม

การพัฒนาตามหลักพระพุทธศาสนา (ศีล - สมาธิ - ปัญญา)

การพัฒนาตามหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา เริ่มที่หลักการของการศึกษา เพราะการภาวนาหรือการพัฒนานั้น แท้ที่จริงก็คือสิ่งเดียวกันกับการศึกษา หรือศึกษาสิ่งที่ต้องศึกษา หรือสิ่งที่ต้องพัฒนา แยกออกเป็น ๓ ด้านใหญ่ๆ โดยสอดคล้องกับองค์ประกอบแห่งการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ที่มี ๓ ด้าน คือ พฤติกรรมทางกายวาจา จิตใจ และปัญญา เรียกว่า ไตรสิกขา ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้^๑

๑. ศีล คือ การฝึกฝนพัฒนาด้านพฤติกรรม หมายถึง การพัฒนาพฤติกรรมทางกายและวาจา ให้มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องมีผลดี สิ่งแวดล้อมที่เราเกี่ยวข้องสัมพันธ์มี ๒ ประเภท คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ที่อยู่อาศัย และสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ เพื่อนมนุษย์ (ในความหมายเต็มทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งสัตว์อื่นทั้งหลายทั้งปวงด้วย)

๒. สมาธิ หมายถึง การฝึกฝนพัฒนาในด้านจิตใจ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจิตใจเป็นฐานของพฤติกรรม เนื่องจากพฤติกรรมทุกอย่างเกิดขึ้นจากความตั้งใจหรือเจตนา และเป็นไปตามเจตนาและแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลัง ถ้าจิตใจได้รับการพัฒนาให้ตั้งงามแล้วก็จะควบคุมดูแลและนำพฤติกรรมไปในทางที่ตั้งงามด้วย แม้ความสุขความทุกข์ในที่สุดก็อยู่ที่ใจ ยิ่งกว่านั้นปัญญาจะเจริญออกงามได้ต้องอาศัยจิตใจที่เข้มแข็งสู้ปัญหา เอาใจใส่ มีความเพียรพยายามที่จะคิดค้น ไม่ท้อถอย ยิ่งเรื่อง ที่คิดหรือพิจารณานั้นยากหรือละเอียดลึกซึ้งก็ยิ่งต้องมีจิตใจที่สงบแน่วแน่ ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่พลุ่งพล่าน กระวนกระวาย คือ ต้องมีสมาธิ จึงจะคิดได้ชัดเจน เจาะลึกทะลุได้และมองเห็นทั่วตลอดจิตที่ฝึกดีแล้ว จึงเป็นฐานที่จัดให้ปัญญาทำงานและพัฒนาอย่างได้ผล

๓. ปัญญา หมายถึง การพัฒนาปัญญา ซึ่งมีความสำคัญสูงสุด เพราะปัญญาเป็นตัวมานำทางและควบคุมพฤติกรรมทั้งหมด คนเราจะมีพฤติกรรมอะไร อย่างไร และแค่นั้นก็อยู่ที่ว่าจะมีปัญญาชี้แนะหรือบอกทางได้เท่าใด และปัญญาเป็นตัวปลดปล่อยจิตใจ ให้ทางออกแก่จิตใจ เช่น เมื่อจิตใจอึดอัดมีปัญหาคือติดอยู่ พอเกิดปัญญารู้ว่าจะหาทางอย่างไร จิตใจก็โล่งเป็นอิสระได้การพัฒนาปัญญาเป็นเรื่องกว้างขวางแยกออกไปได้หลายด้านและมีหลายขั้นหลายระดับ เช่น

^๑ พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต), การศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร: กรมการศาสนา, ๒๕๓๙), หน้า ๖๗.

ก) ปัญญาที่ช่วยให้ดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ มีความรู้ ความเข้าใจในข้อมูล รวมทั้งศิลปะวิทยาการต่างๆ เข้าถึงเนื้อหาความหมายถูกต้องชัดเจน การเรียนรู้ ถูกต้องตามความเป็นจริง โยงเข้ามาประสานเป็นภาพองค์รวมทั้งชัดเจน หรือโยงออกไปสู่ความหยั่งรู้ หยั่งเห็นใหม่ๆ ได้

ข) ปัญญาที่ช่วยให้ดำเนินเข้าสู่วิถีชีวิตที่ถูกต้องดีงาม ความรู้ เข้าใจ ในระบบ ความสัมพันธ์ของสิ่งทั้งหลายที่อิงอาศัยสืบเนื่อง ส่งผลต่อกันตามเหตุปัจจัย

ค) ปัญญาที่ช่วยให้บรรลุจุดหมายสูงสุดของชีวิตที่ดีงาม ความเข้าใจ เข้าถึง เท้าทันความจริงของสังขาร คือ โลก และชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปตามกฎธรรมดาของธรรมชาติ จนสามารถวางใจถูกต้องต่อสิ่งทั้งหลายทางจิตใจให้หลุดพ้นเป็นอิสระได้โดยสมบูรณ์

จุดหมายหลักของไตรสิกขา คือ การฝึกอบรมให้มีมรรคองค์ ๘ เกิดขึ้นและมีความเจริญงอกงามที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาได้ดียิ่งขึ้น จุดมุ่งหมายของพระพุทธศาสนา คือประโยชน์แก่ตน และประโยชน์อย่างยิ่งคืออิสรภาพ หลุดพ้นจากพันธนาการของสรรพกิเลส ตามการพัฒนาและจุดหมายที่เป็นคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับการศึกษาอบรม

หลักการบริหารพนักงานโรงแรม

ความหมายของการบริหารพนักงานโรงแรม

การบริหารพนักงานโรงแรม หมายถึง กระบวนการในการที่จะทำให้องค์กรโรงแรมได้ พนักงานโรงแรมที่มีความรู้ความสามารถ และเป็นพนักงานที่เป็นผู้มีพื้นฐานในด้านการเป็นคนดี มีคุณธรรมจริยธรรม เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้องค์กรโรงแรม และพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโรงแรมในยุคปัจจุบันได้ โดยจะบริหารพนักงานโรงแรมตั้งแต่จุดก่อนปฏิบัติงานต้องวางแผน สรรหา จูงใจ พนักงานโรงแรมที่เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เข้ามาร่วมงานกับองค์กรโรงแรม ต่อมาเมื่อพนักงานโรงแรมเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว ต้องบริหารพนักงานโดยต้องธำรงรักษาให้พนักงานขององค์กรโรงแรมมีคุณภาพ มีชีวิตการปฏิบัติงานที่ดี มีความศรัทธาและจงรักภักดีต่อองค์กรโรงแรม โดยต้องคำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อเป็นการที่จะสามารถดึงดูดความสนใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนานถาวร และเป็นทีมงานที่ทำให้องค์กรเดินไปสูเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนั้นหลังปฏิบัติงานแล้วต้องบริหารให้พนักงานโรงแรมที่หลังเกษียณอายุหรือบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องลาออกก่อนเวลาด้วยความจำเป็น บางประการ โดยองค์กรโรงแรมต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขใน

สังคมหลังออกจากงาน อาจจะเป็นเรื่องบำเหน็จ บำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลตอบแทน
ในรูปแบบอื่นๆ ที่จะเลือกประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขต่อไป^๒

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานโรงแรม

๑. ช่วยพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต เพราะในการบริหารพนักงานโรงแรมจะช่วยให้การ
ประสานงานกันภายในแผนกต่างๆ มีการสื่อสารการประสานงานกัน เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่
มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาเป็นพนักงานที่มีคุณภาพในการทำงานให้กับองค์กรโรงแรม เมื่อได้บุคคล
ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาแล้วย่อมจะทำให้องค์กรเจริญเติบโตและพัฒนาเร็วขึ้นและยิ่งยิ่งขึ้นไป

๒. ช่วยให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเกิดความ
จงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้กับองค์กรโรงแรม
และก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น

๓. ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติทำการบริหารทรัพยากรมนุษย์
หรือพนักงานในองค์กรมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแล้วย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่าง
องค์กรและพนักงานผู้ปฏิบัติงานทำให้สภาพสังคมโดยรวมมีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

๔. การบริหารพนักงานให้มีจิตใจรักองค์กร รักงานที่ทำ และรักเพื่อนร่วมงานจะทำให้เกิด
ความจงรักภักดี และทุ่มเทให้กับองค์กรอันจะทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต เพราะ
พนักงานจะเป็นแรงสำคัญที่ทำให้องค์กรยั่งยืนและมั่นคง

การสร้างวัฒนธรรมการบริหารงานโรงแรมด้วยการนำหลักไตรสิกขามาบูรณาการกับ การบริหารพนักงานโรงแรม

จากความสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานโรงแรม และวัตถุประสงค์ใน
การบริหารพนักงานโรงแรม โดยการสร้างวัฒนธรรมในการบริหารพนักงานโรงแรมให้บรรลุ
จุดมุ่งหมายโดยนำหลักพุทธธรรมเข้ามาใช้ในการบริหาร หลักพุทธธรรมไตรสิกขาเป็นหลักธรรม
สำหรับฝึกฝนและอบรมมนุษย์ที่ถือได้ว่าเป็นมาตรฐานระดับสากลอย่างหนึ่ง เพราะใครก็ตามเมื่อเข้า
มาบวชในพระพุทธศาสนา พระพุทธเจ้าจะทรงฝึกฝนด้วยระบบเดียวกัน คือ การพัฒนาตามหลัก
ไตรสิกขา ได้แก่ ศีล สมาธิ ปัญญา โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ เพื่อความหลุดพ้นจากกิเลส หรือ การบรรลุ
นิพพานอันเป็นอุดมคติทางพระพุทธศาสนาที่ทุกคนสามารถพัฒนาตนและบรรลุถึงได้ หลักไตรสิกขา
จึงอยู่ในฐานะเป็นแม่บทและเป็นเครื่องมือในการพัฒนามนุษย์ หลักธรรมนี้จึงเหมาะสมที่จะนำมาใช้
ในการบริหารพนักงานโรงแรมเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

^๒ วิลาวรรณ รพพิศาล, **ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
วิจิตรหัตถกร, ๒๕๕๔), หน้า ๑-๙.

นวัตกรรมการพัฒนาพนักงานโรงแรมตามหลักไตรสิกขา

การนำหลักไตรสิกขามาใช้ในการบริหารพนักงานโรงแรมนั้น เป็นนวัตกรรมการปรับวิสัยทัศน์ให้ผู้ประกอบการหันมาลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ยุคปัจจุบัน การนำหลักไตรสิกขามาใช้จะเริ่มต้นจากการเรียนรู้หลักธรรมไตรสิกขา โดยการอบรมให้พนักงานเรียนรู้ไตรสิกขามีวิธีการดังต่อไปนี้ ข้อแรกคือ ศีล ศีลเป็นการพัฒนาด้านพฤติกรรม เมื่อรับพนักงานเข้ามาร่วมงานการบริหาร อันดับแรกคือ การคัดเลือกพนักงานโรงแรมให้มีพื้นฐานความเป็นคน มีศีล คือ เป็นคนดี มีคุณธรรมจริยธรรมเป็นพื้นฐาน โดยการทำให้แบบทดสอบเกี่ยวกับเรื่องศีล ให้เขียนทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องศีลก่อน เพื่อคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงาน และองค์กรโรงแรมเมื่อคัดเลือกมาแล้วก็ต้องทำการอบรมด้านระเบียบข้อบังคับขององค์กร โดยแทรกอบรมเรื่องศีลเข้าไปด้วย เพื่อวางพื้นฐานการเป็นคนมีความประพฤติดี มีศีล เป็นการปลูกจิตใต้สำนึกของพนักงาน เมื่อเข้ามาทำงานในองค์กรให้มีความประพฤติที่ดี ประพฤติถูกต้อง และเพื่อให้ปรับตัวอยู่ในสังคมโรงแรมแห่งนี้ได้อย่างสงบสุข ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานงานโรงแรมจะมีทั้งส่วนบริการ พนักงานส่วนนี้ต้องพบปะลูกค้า อธิบายได้ดังนี้

๑. หลักศีล การนำศีลเข้าไปอบรมจะทำให้เขาเป็นคนที่สำรวมทั้งกาย วาจา และใจท่านจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในความประพฤติหรือพฤติกรรมของพนักงานโรงแรมในส่วนบริการ ส่วนด้านการให้การสนับสนุนหรือที่เรียกว่าส่วนหลังบ้านนั้น การนำศีลมาอบรมก็จะทำให้พนักงานโรงแรมส่วนหลังมีพฤติกรรมที่ดีในการให้การสนับสนุนพนักงานส่วนหน้าในการให้บริการ ทำให้มีการประสานงานกันอย่างเชื่อมโยงต่อเนื่อง อันจะทำให้การทำงานร่วมกันมีการประสานงานที่ดี เพราะมีความประพฤติที่ดีด้วยกันทั้งกาย วาจา ใจ และไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน การอบรมเรื่องศีลจะทำให้พนักงานอยู่ในกฎระเบียบวินัยขององค์กรโรงแรม ศีลจะเป็นสิ่งที่ฝึกฝน อบรม ฝึกหัด ให้พนักงานโรงแรมมีพัฒนาการทางด้านพฤติกรรมให้มีความประพฤติในสิ่งที่ดี ที่ชอบ ที่ถูก ที่ควร อันจะเกี่ยวเนื่องถึงการเคารพกฎระเบียบขององค์กรโรงแรมอย่างเคร่งครัดด้วย ในสังคมการทำงานของพนักงานโรงแรมกฎระเบียบขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อพนักงานโรงแรมทุกคนนำเอาหลักศีลมาใช้ทั้งในด้านการทำงานในหน้าที่ของตนเอง โดยปฏิบัติงานตามหน้าที่งานหรือขอบเขตความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน และทางด้านกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทก็จะได้พนักงานที่มีความประพฤติดีทั้งในการทำงาน และพฤติกรรมกรอยู่ร่วมกันของสังคมองค์กรโรงแรม จะทำให้สังคมโรงแรมเป็นสังคมสงบสุข พนักงานโรงแรมทำงานร่วมกันด้วยความสุข และมีความสุขในการทำงาน การอบรมให้พนักงานโรงแรมได้มีความรู้เรื่องศีลจะมีผลทำให้พนักงานโรงแรมเป็นผู้มีพฤติกรรมด้านการใช้วาจาที่ถูกต้อง มีพฤติกรรมกระทำที่ถูกต้องในการทำงาน และการดำรงชีพได้อย่างถูกต้องในการทำมาหาเลี้ยงชีพตัวเองโดยความสุจริต ในการทำงานพนักงานโรงแรมต้องบริการทั้งลูกค้าและต้องประสานกันในองค์กรโรงแรมในแต่ละแผนก หากนำหลักศีลที่อบรมมาใช้ก็จะทำให้พนักงานโรงแรมเป็นผู้มีพฤติกรรมที่ดีงามทั้งกาย วาจา ใจ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรโรงแรม และมีความพร้อมด้านความ

ประพศปฏิบัติอยู่ในระเบียบวินัย มีมาตรฐานในการทำงานและมีการทำงานที่สัมพันธ์สอดคล้องกัน
ในระหว่างแผนก อันจะทำให้เกิดความรักและความสามัคคีขึ้นในองค์กรโรงแรม ซึ่งเป็นพื้นฐานในการ
สร้างเสริมคุณภาพจิตใจที่ดีตามมา ซึ่งตามอานิสงส์ของศีลที่ว่า สีเลน โภคสัมปทา ศีลเป็นเหตุให้ถึง
ด้วยโภคทรัพย์ จะเกิดโภคสัมปทา คือความสมบูรณ์พร้อมแห่งโภคะ สาระที่เกี่ยวข้องในที่นี้ คือ
ตอนที่ว่า ศีลทำให้เกิดทรัพย์เงินทองพร้อม ทำให้เศรษฐิกิจดี

หลักการใหญ่ของศีลก็คือ เป็นเครื่องจัดตั้งวางพื้นฐานเตรียมสิ่งแวดล้อมให้เรียบร้อยมั่นคง
เพื่อจะได้ทำการใหญ่ๆ สำคัญๆ ทั้งหลายให้ก้าวไปได้ด้วยดี ว่าถึงด้านเศรษฐิกิจ ก็ขัดดั่งที่เคยพูดแล้ว
ในทางสังคม เมื่อคนอยู่ในศีล ไม่มีอาชญากรรม ไม่มีภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน การสัญจรสะดวก
ปลอดภัย ไปได้ทุกที่ จะตั้งโรงงาน จะทำกิจกรรมอะไรที่ไหน จะเดินทางไปทำงาน ไปซื้อไปขายไป
จับจ่ายที่ไหนเวลาใด ไม่ว่าในเมืองหรือบ้านนอก ตรอกซอกซอยไหน ค่าคีนดึกตื่นเท่าใด ปลอดภัยไป
โล่งใจไปได้หมด คนงานกับนายจ้างมีความสัมพันธ์กันดี มีน้ำใจซื้อตรงเกื้อหนุนกัน ระบบราชการงาน
เมืองสุจริต มีประสิทธิภาพ บรรดากิจการนานาประเภทน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ทั้งคนใกล้คนไกล คนในถิ่น
นอกประเทศ ติดต่อบรรดาคนนาคม ไปมาราบรื่นร่าเริง การผลิต การพาณิชย์คล่องตัว นี่คืออย่าง
ง่ายๆ ที่ศีลสร้างฐานทางเศรษฐิกิจให้แก่สังคม เป็นความพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ความรุ่งเรืองเฟื่องฟู

ชาวบ้านที่ทามาหาเลี้ยงชีพ เมื่อตกลงใจว่าจะอยู่ในศีล ถ้าแน่ใจตัวเองแล้วว่าตั้งใจทำ
มาหากินในทางสุจริต พอใจมุ่งตั้งไปอย่างนี้ ความคิดที่จะหาช่องได้โน่นได้นี้ รอหาช่องทำนั่นทำนี่
ในทางที่ไม่ถูกต้อง หรือจะคิดการทุจริตอะไร ก็ไม่มีแม้แต่รายการได้ของผลอลาถลอย ก็ไม่มีก็ถึง ไม่มี
เรื่องนอกที่จะมาแย่งเวลาแย่งความคิด พอใจมุ่งแน่วแน่มมาที่เรื่องการทำงานอาชีพตรงเรื่องจริงๆ แล้ว
ความคิดที่จะฟุ้งซ่านออกไปนอทางไม่มี นี่คือเข้าทางของสมาธิแล้ว ทีนี้ อย่างที่ว่า ใจมุ่งมาที่เรื่องการ
อาชีพ ตั้งใจทำจริงจัง ก็คิดถึงแต่เรื่องการทำงานว่าจะริเริ่มอะไร จะทำอะไรบ้าง จะดำเนินการ
อย่างไรให้ได้ผลดี มีอะไรจะติดขัดตรงไหนที่ไหน จะแก้ปัญหาอย่างไร จะติดต่อทำทางเปิดทางของ
งานอย่างไร ควรคบหาใคร ปรึกษาใคร ร่วมมือร่วมงานกับใคร อย่างไร ฯลฯ อย่างนี้ ก็คือศีลส่งผล
ต่อมาที่จิต ด้านสมาธิกับปัญญามารับช่วงต่อ^๓

๒. หลักสมาธิ การนำสมาธิมาพัฒนาด้านจิตใจมาอบรมให้กับพนักงานโรงแรมได้เรียนรู้
หลักสมาธิ เมื่อเรียนรู้อบรมเรื่องศีลแล้วพนักงานโรงแรมจะดำรงชีวิตอยู่ในโรงแรมด้วยความผาสุก
และมีจิตใจเป็นปกติ คือ เมื่อมีจิตใจที่เป็นปกติ การนำสมาธิมาใช้ในการทำงานของพนักงานโรงแรม
ด้วยการสอนให้พนักงานทำงานด้วยความมีสมาธิ มีจิตใจจดจ่ออยู่กับงาน มีการเจริญสมาธิในการ
ทำงาน ทำงานด้วยจิตใจที่เป็นสมาธิ ไม่ออกแวกคิดเรื่องอื่น การฝึกพนักงานโรงแรมให้มีจิตเป็นสมาธิ

^๓ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงขยาย, พิมพ์ครั้งที่ ๔๕, (กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ผลิตภัณธ์, ๒๕๕๙), หน้า ๗๓๙.



ในการทำงานจะทำให้พนักงานโรงแรมมีจิตที่มีคุณภาพและสมรรถภาพ กล่าวคือ การอบรมสมาธิให้พนักงานโรงแรมได้ฝึกปรือเรื่องการทำสมาธิในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีภาวะจิตที่มีคุณภาพดี สมรรถภาพสูง จิตที่เป็นสมาธิจะเป็นจิตที่แข็งแกร่งมีพลัง ราบเรียบ สงบนิ่ง ใส กระฉ่างนุ่มนวล ควรแก่ งานหรือเหมาะแก่การใช้งาน คือ เป็นจิตที่เหมาะสมกับการทำงานโดยสมาธิจะจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ ไม่ วอกแวก อันจะทำให้งานที่ใช้สมาธิในการทำงานได้ผลงานออกมาดีมีคุณภาพ และเป็นงานที่ถูกต้อง เป็นงานที่มีประสิทธิภาพและสมาธิของคนทำงานอยู่ที่งานอย่างเดียว ไม่วอกแวกไปที่อื่นจิตใจของ พนักงานโรงแรมที่ฝึกสมาธิแล้วนำมาใช้ในการทำงานสภาพจิตของพนักงานนั้นจะอยู่ในสภาพที่จะทำ ประโยชน์ให้มากที่สุดในการทำงานทางด้านการให้บริการ และการทำงานให้หน้าที่รับผิดชอบของ พนักงานในแต่ละแผนกขององค์กรโรงแรม พระพุทธองค์ได้ทรงแสดงลักษณะของจิตด้วยคำว่า “กมมนีโย” แปลว่า สมควรแก่การทำงาน ซึ่งเป็นคำที่สำคัญที่สุดที่ทรงแสดงลักษณะของจิตที่เป็น สมาธิ^๔

๓. **หลักปัญญา** ด้วยการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานโรงแรมในด้านปัญญานั้น การนำหลัก ไตรสิกขาต่านปัญญามาใช้ในการบริหารพนักงานโรงแรมนั้น เป็นการฝึกฝนอบรมให้พนักงานโรงแรม ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอันถูกต้องและสมบูรณ์ในงานที่ปฏิบัติทั้งในด้านงานบริการ ทำให้เกิด ปัญญาในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการให้บริการ หรืองานด้านเอกสาร เมื่อเกิด ปัญหาทางด้านภายในภายนอกองค์กรก็สามารถใช้ปัญญาแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและ เป็นวิธีการที่ต้องทำให้งานที่ทำและรับผิดชอบนั้นเป็นงานที่ถูกต้องและสมบูรณ์ตามข้อเท็จจริงของ งานนั้น ปัญญาสิกขาจะเป็นส่วนสุดท้ายที่จะฝึกฝนอบรมพนักงานโรงแรมให้เกิดความเข้าใจในงานที่ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ให้แจ้งในงานทั้งหลายที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากงานนั้นได้ ทำเรื่องความเข้าใจตามเนื้อหาของงานและงานนั้น พนักงานโรงแรมผู้ปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ ได้ซึมซาบ และได้ผ่านประสบการณ์ทำงานมาอย่างดีด้วยตนเอง โดยได้ทำงานอย่างพินิจพิเคราะห์และพิจารณา งานนั้นทุกขั้นตอนรายละเอียดมาแล้วด้วยตนเองจนรู้จะเห็นแจ้งในงานที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ

ดังนั้น เมื่อมีการบริหารพนักงานโรงแรมให้มีการเรียนรู้ฝึกฝนในเรื่องไตรสิกขาแล้ว โดย การเรียนรู้โดยอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักพุทธธรรมไตรสิกขามาให้ความรู้ โดยอาจจะจัดให้ อบรมเดือนละ ๒ ครั้ง จากนั้นก็ให้นำสิ่งที่เรียนรู้มาทำการปฏิบัติ โดยมีการอบรมแล้วก็มีทดสอบ โดยการให้พนักงานโรงแรมได้มีการทำแบบทดสอบความรู้ และการปฏิบัติสมาธิ ให้มีการนั่งสมาธิ จริงๆปฏิบัติจริง จากนั้นการบริหารพนักงานโรงแรมขั้นต่อไป คือ การติดตามผลการทำงานของ พนักงานโรงแรมที่ผ่านการเรียนรู้ อบรม และปฏิบัติตามหลักพุทธธรรมไตรสิกขาว่า ผลการทำงานใน

^๔ พุทธสาสิกข์, **คู่มือมนุษย์**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์ธรรมะ, ๒๕๖๐), หน้า ๕๔.

หน้าที่ความรับผิดชอบของเขาเป็นอย่างไร พฤติกรรมการแสดงออกทางกาย วาจา ใจ เป็นอย่างไร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร และความรู้แจ้งในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบบรูัจริงขนาดไหน โดยประเมินผลก่อนอบรม และหลังอบรมของพนักงานโรงแรม ซึ่งวิธีนี้เป็น การบริหารพนักงานโรงแรมโดยนำหลักไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา มาใช้ในระบบการทำงานของ พนักงานโรงแรมในองค์กรโรงแรม ซึ่งหลักนี้นำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารพนักงานโรงแรมเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานกับพนักงานในองค์กรโรงแรม ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการนำหลักพุทธธรรม ไตรสิกขามาใช้ในการบริหารพนักงานโรงแรมจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพ พนักงาน องค์กรจะได้พนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพอันจะทำให้องค์กรโรงแรมนั้นมีความเข้มแข็ง มั่นคง และยั่งยืนต่อไป ซึ่งอธิบายหลักการได้ดังนี้

ด้านศีล พนักงานโรงแรมที่ได้รับการฝึกฝนอบรมในด้านศีลแล้ว ศีลจะทำให้พนักงาน เหล่านั้นเป็นผู้มีความประพฤติดี มีระเบียบวินัย เคารพกฎระเบียบของโรงแรม มีวินัยในการทำงาน และพัฒนาความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกันในสังคม พนักงานจะทำงานร่วมกันและใช้ชีวิตร่วมกันใน สังคมโรงแรมด้วยความสงบสุข มีการติดต่อประสานกันด้วยดี เกื้อกูลกัน ไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน มีการใช้คำพูดวาจาที่สุจริต ไม่พูดใส่ร้ายกัน พูดจาตรงไปตรงมาตามความเป็นจริง ไม่พูดจาโกหก หลอกลวงกัน ไม่ส่อเสียด ไม่พูดจาให้ร้ายป้ายสีกัน ไม่พูดจาเพ้อเจ้อเลื่อนลอย ใช้คำพูดที่สุภาพนุ่มนวล ชวนให้เกิดมิตรไมตรีสามัคคี การใช้ถ้อยคำที่มีเหตุผลและเป็นไปในทางสร้างสรรค์ก่อให้เกิดประโยชน์ มีการกระทำที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริตมี การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สร้างสรรค์สามัคคีที่ดียิ่ง ทำให้อยู่ ร่วมกันด้วยดี ทำให้สังคมมีความสุข ประกอบอาชีพในการทำงานเป็นพนักงานโรงแรมด้วยความ สุจริต ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เพื่อนร่วมงานและองค์กร

ด้านสมาธิ สมาธิจะทำให้พนักงานโรงแรมที่ได้รับการอบรมฝึกฝนด้านสมาธิมีจิตใจที่ตั้งงาม มีคุณธรรม ยกย่องจิตใจให้เป็นผู้ที่มีจิตใจที่มีคุณภาพ สมรรถภาพ และสุขภาพจิตที่ดี มีความเมตตา กรุณา มีเมตริจิต มีความเห็นอกเห็นใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความสุภาพอ่อนโยน มีความอ่อนน้อมถ่อม ตน มีความซื่อสัตย์ และกตัญญูเป็นที่ตั้ง พนักงานโรงแรมจะมีความเพียรพยายามในการทำงานใน หน้าที่ตนอย่างสุดความสามารถ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สร้างสรรค์งานให้ ผลงานออกมาดีด้วยความเพียรพยายาม พัฒนาผลงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป จนเป็นงานที่สมบูรณ์แบบมี มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน พนักงานมีสติในการ ทำงานสามารถควบคุมใจไว้ให้อยู่กับงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ใจอยู่กับจิต จิตอยู่ในงานที่ทำ ระลึกได้ถึง สิ่งที่ตั้งงาม สิ่งที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์หรือที่เรียกว่า ธรรมที่ต้องใช้ในเรื่องงานนั้นๆ เวลานั้นไม่ หลงไหลเลื่อนลอย ไม่ละเลยหรือปล่อยตัวเผอเรอ โดยเฉพาะสติที่กำกับทันต่อพฤติกรรมของร่างกาย ความรู้สึก สภาพจิตใจ และความนึกคิด ไม่ปล่อยให้อารมณ์เข้ายวนหรือยั่วยุมาฉุดกระชากให้หลุด เลื่อนลอยไป อันจะทำให้เสียงานได้ นอกจากนั้นพนักงานโรงแรมมีจิตตั้งมั่น จิตใจดำเนินอยู่ในงานที่



ทำหรือในสิ่งที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอ แน่วแน่ เป็นอันหนึ่งอันเดียว ทำงานด้วยจิตใจที่สงบ ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่วอกแวกหวั่นไหว บริสุทธิ์ผุดผ่อง ไม่ขุ่นมัว นุ่มนวล ผ่อนคลาย ไม่เครียดกระด้าง เข้มแข็ง เองงาน ไม่หดหู่ท้อแท้พร้อมที่จะใช้งานทางปัญญาอย่างได้ผลดี

ด้านปัญญา เมื่อพนักงานโรงแรมได้รับการฝึกอบรมด้านปัญญาแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ทำงานอย่างแท้จริง รู้ขั้นตอน วิธีการทำงานที่เป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาของงานที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน ถูกต้อง เพราะทราบที่มาที่ไปของระบบงานอย่างชัดเจน และเข้าใจงานอย่างรู้แจ้ง ทำให้แก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว สำหรับธุรกิจโรงแรมแล้ว พนักงานโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในการให้บริการได้อย่างมืออาชีพ พนักงานโรงแรมสามารถพัฒนาด้านปัญญาจนถึงขั้นรู้ชัดเจนในเนื้อหาที่ตนรับผิดชอบ จนกระทั่งแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างอัตโนมัติ โดยรู้จักคิด พิจารณาไตร่ตรอง ทดลอง ตรวจสอบ จนเกิดความรู้ความเข้าใจจนถึงขั้นเรียกว่าหยั่งรู้ในเนื้อหา เข้าใจหลักการทำงาน จนนำความรู้มาใช้แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ รู้เนื้อหาจนกระทั่งนำมาใช้อย่างรู้เท่าทันงานในหน้าที่ของตน

จากที่กล่าวมานี้ จะเห็นว่าการนำหลักไตรสิกขามาใช้ในการบริหารพนักงานโรงแรมสามารถทำให้การปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานของพนักงานโรงแรมบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรโรงแรมกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักไตรสิกขาช่วยพัฒนาบุคลากรและระบบงานในองค์กรโรงแรมให้สอดคล้องและเป็นหนึ่งเดียวกัน ซึ่งเป็นผลทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ยั่งยืน มั่นคง ศิลปะเป็นเหมือนการจัดปรับพื้นที่และบริเวณแวดล้อมให้สะอาดหมดจด เรียบร้อย ราบรื่น แน่นหนา มั่นคง มีสภาพที่พร้อมจะทำงานได้คล่อง สะดวก สมาธิเป็นเหมือนการเตรียมตัวของผู้ทำงานให้มีเรี่ยวแรง กำลังความถนัดชัดเจนที่พร้อมจะลงมือทำงาน ปัญญาเป็นเหมือนอุปกรณ์ที่จะใช้ทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จ ตามกระบวนการพัฒนาพนักงานโรงแรมตามหลักไตรสิกขา ผู้เขียนสรุปได้ดังนี้

ไตรสิกขา เป็นกระบวนการศึกษาที่พัฒนามนุษย์ทั้งทางกาย วาจา ความคิด จิตใจ อารมณ์ และสติปัญญา ให้สามารถดำรงและดำเนินชีวิตในสังคมอย่างสันติ มีอิสรภาพ เน้นการปฏิบัติฝึกหัดอบรมด้วยศีลสมาธิปัญญา

วิธีปฏิบัติฝึกหัดตามหลักของศีล สมาธิ ปัญญานั้น ผู้ศึกษาต้องปฏิบัติตามแนวทางของมรรคมืองค์ ๘ ได้แก่

๑. การฝึกหัดอบรมให้มีศีลด้วยสัมมาวาจา เจรจาชอบ สัมมากัมมันตะ การกระทำชอบ และสัมมาอาชีวะ การเลี้ยงชีพชอบ

๒. การฝึกหัดอบรมให้มีสมาธิด้วยสัมมาวายามะ ความเพียรชอบ สัมมาสติ การระลึกชอบ และสัมมาสมาธิ ความตั้งใจชอบ

๓. การอบรมให้มีปัญญาด้วยสัมมาทิฐิ การเห็นชอบ และสัมมาสังกัปปะ การดำริชอบ^๕ ดังนั้น กระบวนการไตรสิกขา ถือเป็นกระบวนการฝึกฝนด้วยพฤติกรรมกาย วาจา ฝึกฝนจิต และการพัฒนาปัญญา ซึ่งการพัฒนาปัญญานั้นมีความสำคัญสูงสุด เพราะปัญญาเป็นตัวนำทางและควบคุมพฤติกรรมทั้งหมด

จะเห็นว่าจากกระบวนการของไตรสิกขา ๓ ข้อนี้ สามารถนำมาใช้ในกระบวนการบริหารพนักงานโรงแรมได้ โดยนำกระบวนการศึกษาที่พัฒนามนุษย์ ทั้งทางกาย วาจา ความคิด จิตใจอารมณ์ และสติปัญญา มาใช้จะทำให้พนักงานโรงแรมสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมองค์กรโรงแรมได้อย่างสันติ และมีอิสรภาพ ด้วยการนำศีล สมาธิ ปัญญา มาอบรมให้ความรู้กับพนักงานโรงแรม โดยฝึกให้พนักงานมีศีล นอกจากอบรมแล้วการบริหารพนักงานควรบ่มเพาะให้ปฏิบัติตามหลักศีล สมาธิปัญญาตามแนวทางของมรรคองค์ ๘ ได้ก็จะเป็นการบริหารพนักงานโรงแรมที่ดีเยี่ยมของผู้บริหาร เพราะการฝึกอบรมพนักงานโรงแรมให้มีศีลด้วยการเจรจาชอบ การกระทำชอบ การเลี้ยงชีพชอบ จะได้พนักงานที่มีความซื่อสัตย์ มีความประพฤติดีที่แสดงออกมาทางกาย วาจา ใจ กระบวนการต่อมาคือการบริหารโดยฝึกอบรมให้มีสมาธิ โดยความเพียรชอบ การระลึกชอบ และความตั้งใจชอบ คือพนักงานโรงแรมจะถูกฝึกให้มีความมานะพยายามในการทำงานด้วยความมีสติและตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน และจะเกิดผลสำเร็จของงานตามมาด้วยการมีสติตั้งใจทำงานด้วยความเพียร กระบวนการต่อมาในการบริหารพนักงานโรงแรมให้ใช้หลักการอบรมพนักงานให้มีปัญญาด้วยมีความเห็นชอบ และดำริชอบ ซึ่งถ้าสามารถบริหารพนักงานตามกระบวนการทั้งสามก็เรียกว่าประสบผลสำเร็จในการบริหารพนักงานอย่างสูงสุด และเป็นผู้นำหลักธรรมไตรสิกขาตามแนวมรรคองค์ ๘ มาใช้บริหารพนักงาน ถ้าทำได้ก็ถือว่าประสบความสำเร็จอย่างสูงสุดแล้ว องค์กรจะได้พนักงานที่ดีมีคุณภาพ เป็นแรงผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้ายั่งยืนมั่นคงสืบต่อไป

บทสรุป

การบริหารงานโรงแรมนั้น ส่วนของพนักงานโรงแรมเป็นส่วนสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรโรงแรม เพื่อไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การบริหารพนักงานโรงแรมจึงเป็นสิ่งสำคัญเมื่อผู้ประกอบการโรงแรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานโรงแรมว่าการที่องค์กรโรงแรมมีพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพสูง มีศักยภาพในการทำงานสูง และต้องสร้างความสอดคล้องระหว่างที่ดิน ตัวอาคาร อุปกรณ์กับทรัพยากรมนุษย์ จุดเริ่มต้นในการบริหารพนักงานโรงแรมจึงเกิดขึ้น การบริหารพนักงานโรงแรมให้ประสบผลสำเร็จ นอกจากต้องบริหารพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ มี

^๕ วนิดา กันตะกนิษฐ, “การพัฒนาเหตุผลเชิงจริยธรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ โดยการสอนแบบไตรสิกขา”, *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑).



ศักยภาพในการทำงานแล้วต้องรักษาพนักงานไว้ให้อยู่กับโรงแรมนานๆ การอ้างรักษาพนักงานให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโรงแรมก็เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

การนำหลักไตรสิกขามาใช้ในกระบวนการดำเนินการบริหารพนักงานโรงแรมถือเป็นการสร้างนวัตกรรมการบริหารงานโรงแรมในการที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพพนักงานทั้งในด้านพฤติกรรมสร้างพนักงานให้มีพื้นฐานความเป็นคนดี มีคุณธรรม มีความกตัญญู จงรักภักดีต่อองค์กร และอยู่ร่วมกันในสังคมขององค์กรด้วยความสงบเรียบร้อย สงบสุข โดยใช้หลักศีลสิกขาเข้ามาฝึกอบรมพนักงานโรงแรม ขึ้นต่อมาก็ฝึกอบรมและปฏิบัติพนักงานโรงแรมด้วยสมาธิสิกขา เป็นการฝึกอบรมจิตใจให้พนักงานมีจิตใจจดจ่ออยู่กับเนื้องานที่ปฏิบัติและรับผิดชอบ มีสมาธิในการทำงาน ไม่คิดเรื่องอื่น ทำงานด้วยใจจดจ่อ และมุ่งมั่นในงานที่ทำให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ ต่อมาคือการนำหลักปัญญาสิกขามาฝึกอบรมพนักงานโรงแรม จะทำให้พนักงานรู้ชัดแจ้ง เข้าใจงานได้อย่างลึกซึ้ง สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและมีเหตุผลในเนื้องานและขั้นตอนวิธีการทำงานนั้น

ดังนั้นเมื่อฝึกอบรมไตรสิกขาทั้ง ๓ แล้ว องค์กรโรงแรมควรบริหารพนักงานต่อด้วยการทดสอบและประเมินผลว่า ก่อนและหลังอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงกับพนักงานโรงแรมในสิ่งที่ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรมการบริหารงานโรงแรมด้วยการนำหลักพุทธธรรมไตรสิกขามาประยุกต์ใช้ในการบริหารพนักงานโรงแรม จะทำให้พนักงานโรงแรมมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ทำให้โรงแรมมีความเจริญก้าวหน้า จะช่วยให้องค์กรโรงแรมมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดีในด้านความประพฤติ การปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและหน้าที่งานของพนักงานโรงแรม พนักงานมีศักยภาพสูงในการทำงานอย่างรวดเร็ว อันจะนำพาให้องค์กรโรงแรมเจริญเติบโตบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีความมั่นคง ยั่งยืน และถาวรสืบต่อไป อันจะทำให้เศรษฐกิจสังคมของประเทศชาติเติบโตยั่งยืนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- พุทธทาสภิกขุ. **คู่มือมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์ธรรมะ, ๒๕๖๐.
- พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต). **การศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมการศาสนา, ๒๕๓๙.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๓๖. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผลิธัมม์, ๒๕๕๙.
- วนิดา กันตะกนิษฐ. “การพัฒนาเหตุผลเชิงจริยธรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ โดยการสอนแบบไตรสิกขา”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๑.
- วิลาวรรณ รฟพิศาล. **ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกรรม, ๒๕๕๔.