



แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา

สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**THE WAY OF BUSINESS OPERATION IN BUDDHIST INTEGRATION:
A CASE STUDY OF ESSO SERVICE STATION IN AREA
OF PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE**

นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา

ดุขุณินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๐



แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา
สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นายอริพัฒน์ ธนธาวินวศ

ดุขฎิณิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๐

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



**The Way of Business Operation in Buddhist Integration:
A Case Study of Esso Service Station in Area of
Phra Nakhon Si Ayutthaya Province**

Mr. Athippat Thanatawinwongsa

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for the Degree of
Doctor of Philosophy
(Buddhist Studies)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University

C.E. 2017

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับคุณิพนธ์ เรื่อง “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

(พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบคุณิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รศ. ดร.ประเวศ อินทองปาน)

..... กรรมการ
(ผศ. ดร.อุทัย สติมัน)

..... กรรมการ
(ผศ. ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง)

..... กรรมการ
(ดร.ทองเพชร สมศรี)

..... กรรมการ
(ผศ. ดร.ประพันธ์ ศุภษร)

คณะกรรมการควบคุมคุณิพนธ์

ดร.ทองเพชร สมศรี ประธานกรรมการ
ผศ. ดร.ประพันธ์ ศุภษร กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

.....
(นายอติพัฒน์ ธนธาวินวงศา)

ชื่อคุณิพนธ์ : แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัย : นายอชิพัฒน์ ธนธาวิวงศา

ปริญญา : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (พระพุทธศาสนา)

คณะกรรมการควบคุมคุณิพนธ์

- : ดร.ดวงเพชร สมศรี, วท.บ. (คหกรรมศาสตร์ทั่วไป), ค.บ. (ภาษาอังกฤษ), พธ.ม. (พุทธศาสตร์และศิลปะแห่งชีวิต), พธ.ด. (พระพุทธศาสนา)
- : ผศ. ดร.ประพันธ์ ศุภษร, ป.ธ.๗, พธ.บ. (ศาสนา), ศศ.ม. (พุทธศาสนศึกษา), พธ.ด. (พระพุทธศาสนา)

วันสำเร็จการศึกษา : ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

บทคัดย่อ

คุณิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ (๑) เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (๒) เพื่อศึกษาหลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา (๓) เพื่อเสนอแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและสัมภาษณ์บุคคล

ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านการบริหาร คือ ปัญหาการวางแผนและจัดการภายในองค์กรให้มีความเป็นระบบ ปัญหาการส่งเสริมการขาย ปัญหาบุคลากรในองค์กรเกิดความขัดแย้งกันเองในการทำงานร่วมกัน ๒. ด้านการให้บริการ คือ ปัญหาการกำหนดพื้นที่จุดห้ามจอดรถ ปัญหาพนักงานพูดจากับลูกค้าไม่สุภาพ ปัญหาการซื้อขายยาเสพติดภายในปั้มน้ำมัน ๓. ด้านความโปร่งใส คือ ปัญหาการทุจริตของพนักงาน ปัญหาผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันนำเงินรายได้ไปลงทุนที่อื่นก่อให้เกิดเงินทุนหมุนเวียนขาดสภาพคล่องและปัญหาอื่นๆ ตามมา

หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา ผู้วิจัยแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ๑) ด้านการบริหาร ได้แก่ ๑. หลักอหิสา ๔ ประการ คือ ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น วิริยะ ความเพียรประกอบสิ่งนั้น จิตตะ ความเอาใจใส่ วิมังสา การหมั่นตรองพิจารณาเหตุผล ๒. หลักอปริหานิยธรรมที่ทำให้การบริหารงานมีความเจริญโดยที่ไม่มีทางเสื่อมนั้น ข้อที่ ๑ หมั่นประชุมกันเป็นนิตย์ และข้อที่ ๒ พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม ๒) ด้านการให้บริหาร ได้แก่ ๑. หลักสังคหวัตถุ เป็นหลักธรรมที่ช่วยประสานชนหมู่มากให้อยู่รวมกันอย่างมีความสุข คือ ปยวาจา วาจาเป็นที่รัก อตถจริยา การประพฤติประโยชน์ สมานัตตตา การวางตน

สม่ำเสมอ ๒.ศีล ๕ เป็นหลักของมนุษยธรรมเช่น ข้อ ๒ เว้นจากการลักทรัพย์ และข้อ ๕ เว้นจากการดื่มหรือขายสุราและของมึนเมา ๓) ด้านความโปร่งใส ได้แก่ ๑.หลักฆราวาสธรรม เป็นธรรมของคนผู้อยู่ครองเรือน คือ สัจจะ คือ ความจริงใจต่อกัน ทมะ คือ ข่มใจ ขันติ คือ อุดหนุนต่อกิเลสที่เข้ามาครอบงำ ๒. หลักสัมมาอาชีวะ คือการเลี้ยงชีพที่ถูกต้องได้แก่ การทำงานที่ปราศจากการเบียดเบียนตนและผู้อื่น

แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมัน เอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านการบริหาร ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักอิทธิบาท ๔ คือ มีความพอใจในสถานบริการน้ำมันที่ตนทำงานอยู่ มีความเพียรพยายามในการส่งเสริมการขายหรือการบริการหลังการขาย มีความคิดจดจ่อหรือใส่ใจในระบบการดำเนินงานพร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลวางแผนและจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น และหลักอปริหานิยธรรม คือ ประชุมกันประจำ และพร้อมเพียงกันประชุมเพื่อพิจารณาปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการบริหาร ๒. ด้านการให้บริการตามหลักสังคหัตถ์ คือ มีวาจาที่สุภาพอ่อนโยนกับลูกค้า มีการประพัตินให้เป็นประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย คือ ทั้งตนเองและลูกค้าท่านอื่น มีการวางตัวสม่ำเสมอให้บริการอย่างมีสติ และ หลักศีล ๕ ข้อ ๒ คือ เมื่อเก็บสิ่งของที่ลูกค้าลืมไว้แล้วส่งคืนเจ้าของ และข้อที่ ๕ ไม่ซื้อขายสิ่งเพสติดภายในปั้มน้ำมัน ๓. ด้านความโปร่งใสตามหลักฆราวาสธรรม คือ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีความข่มใจและมีความอดทนต่ออำนาจกิเลสในการประพติจุจริตต่อลูกค้า และหลักสัมมาอาชีวะ คือ เลี้ยงชีวิตในทางที่ชอบ ไม่นอโกง และไม่นำเงินรายได้จากการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันไปลงทุนในธุรกิจอื่นที่มีความเสี่ยงมากกว่ามีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจสามารถตรวจสอบได้

Dissertation Title : The Way of Business Operation in Buddhist Integration:
A Case Study of Esso Service Station in Area of
Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

Researcher : Mr. Athipat Thanatawinwongsa

Degree : Doctor of Philosophy (Buddhist Studies)

Dissertation Supervisory Committee

: Dr. Toungpetch Somsri, B.S. (Home Economics), B.Ed.
(English), M.A. (Buddhism and Arts of Life), Ph.D.
(Buddhist Studies)

: Asst. Prof. Dr. Prapan Supasorn, Pali VII, B.A. (Religion),
M.A. (Buddhist Studies), Ph.D. (Buddhist Studies)

Date of Graduation : February 12, 2018

Abstract

This dissertation is three of objectives, (1) to study the problem of the business operation of Esso service station in area of Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, (2) to study the Buddhist principle promoting to business operation in Buddhist Scriptures, and (3) to present the way of business operation in Buddhist integration: a case study of Esso service station in area of Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. This is the documentary research and interview the person.

The result of research found that the problem of the business operation of Esso service station in area of Phra Nakhon Si Ayutthaya Province has three issues of problems and obstacles e.g., 1) Management issue is the system's problem of planning and management within organization, the problem of promotion, employees in the organization have conflicts with working together. 2) Service issue is the problem of parking area, the speech of employees with customer is not polite, the problem of drug selling in the gas station. 3) Transparency issue is the problem of employee's corruption, the problem of the administrator of petrol service station bringing the income to invest another place, it is cause of budget is lack of liquidity and any problem has happened.

The Buddhist principle promoting the business operation in Buddhist Scriptures, the researcher has classified into three issues, 1. Management issue, e.g., 1) the four parts of accomplishment (Iddhipadas):- Chanda: aspiration, Viriya: energy, Citta: thoughtfulness, Vimamsa: investigation. 2) The Aparihaniyadhamma: things leading never to decline but only to prosperity; a) to hold regular and frequent meetings, b) to meet together in harmony, disperse in harmony, and do their business and duties in harmony. 2. Service issue; 1) Sangahavatthu: the four virtues for group integration and bases of sympathy, Piyavaca: kindly speech, Atthacariya: useful conduct, and Samanattata: behaving oneself properly in all circumstances, 2) the five precepts is the principle of human beings such as the second precept is to abstain stealing, and the fifth precept is to abstain from intoxicants causing heedfulness. 3. Transparency issue; 1) Gharavasa-dhamma: the virtues for a good household life, e.g., Sacca: truth and honesty, Dama: taming and training oneself. 2) Samma-Ajiva: the Right livelihood is to work without violence oneself and others.

The way of business operation in Buddhist integration: a case study of Esso service station in area of Phra Nakhon Si Ayutthaya Province is classified into three issues, e.g., 1. Management, the administrator and employees should hold the principle of the four Iddhipadas, that is the satisfaction of the petrol service station what they work, to try promoting of selling or service after selling, having thought the operation's system and fix the goal clearly, having investigated the cause and solve the problems what happened from management. 2. Service issue following the Sangahavatthu means having kindly speech to customers, be useful conduct in both oneself and other customers, behaving oneself properly in service carefully, and the five precepts, the second one is to keep and return customer's belonging what he forgotten, and the fifth one is not buy and sell the drug around gas station. 3. Transparency issue following Gharavasa-dhamma is to be truth to customer, be taming and patient to the power of corruption to customer, and the principle of Samma-ajiva : the Right livelihood, not fraudulent and not leading the income money to invest in other businesses that are more risky, be transparent in business operation and can be verified.

กิตติกรรมประกาศ

ดุขฉุฉนัฟนัฉบัฟนี้ ใ้รบัความเมตตาและสนับสนุนจากบุคคลและองค์กร ตลอดถึงปัจฉยในหลายๆ ด้าน ผู้วิฉยขอกราบขอบพระคุณพระคุณพระมหาสมบูรณั วุฑฒิกโร, ดร. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดร.ตวงเพชร สมศรี ประธานกรรมการควบคุมดุขฉุฉนัฟนัฉ และ ผศ.ดร.ประพนัศ ศุภษร กรรมการควบคุมดุขฉุฉนัฟนัฉ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ไขเนื่อหาให้มีความชัดเจน ถูกต้องและเป็นระบบยิ่งขึ้น ทั้งยังคอยกระตุ้น ติดตาม ให้แรงเสริม จนทำให้ดุขฉุฉนัฟนัฉนี้สำเร็จลงได้ และให้คำปรึกษาข้อมูลในประไตรปิฎก อรรถกถา ฎีกา ฉบัฟมหาจุฬา ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ดุขฉุฉนัฟนัฉจนเสร็จสมบูรณ์ลงด้วยดี ผู้วิฉยขอขอบพระคุณท่านทั้งหลายเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนั

ขอกราบขอบพระคุณพระอาจารย์ และขอขอบคุณคณาจารย์ในบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ผู้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ทำให้ผู้วิฉยมีความรู้ความสามารถศึกษาค้นคว้งงานวิฉยที่เกี่ยวกับดุขฉุฉนัฟนัฉนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและประสานงานต่างๆ ให้ดุขฉุฉนัฟนัฉบัฟนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ พระมหาพรชัย สิริวโร, ผศ.ดร. ที่ช่วยค้นข้อมูลและช่วยตรวจเอกสารภาษาอังกฤษ และขอขอบคุณเพื่อนนิสิตทุกๆ ท่านผู้เป็นกัลยาณมิตรที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือในขณะกำลังศึกษาอยู่

สุดท้ายนี้ ขอคุณความดี บุญกุศล ความรู้ ความดีงามที่เป็นประโยชน์อันเกิดจากดุขฉุฉนัฟนัฉเล่มนี้ ผู้วิฉยขออุทิศให้บุพการีชนมีมารดาบิดา เป็นต้น และบูชาคุณครูอาจารย์ทุกๆ ท่านของงมีส่วนแห่งกุศลนี้ด้วย เทอญ

นายฉิพัฒน์ ฉนธาวินวศา

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ณ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ คำถามวิจัย	๔
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๑.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๔
๑.๘ วิธีดำเนินการวิจัย	๑๕
๑.๙ ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๕
บทที่ ๒ ปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๗
๒.๑ ประวัติและความเป็นมาของบริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	๑๗
๒.๑.๑ ความเป็นมา	๑๗
๒.๑.๒ วิสัยทัศน์และภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท	๒๑
๒.๑.๓ การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยบริษัทร่วมและบริษัทที่เกี่ยวข้อง	๒๒
๒.๑.๔ กลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจ	๒๓
๒.๒ การดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๒๖
๒.๒.๑ สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๒๖
๒.๒.๒ สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา พระนครศรีอยุธยา	๓๑
๒.๓ การดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา	๓๖
๒.๓.๑ ด้านบริการน้ำมัน	๓๖

๒.๓.๒ ด้านการให้บริการอื่นๆ	๔๑
๒.๔ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่	๔๓
๒.๔.๑ ด้านการบริหาร	๔๕
๒.๔.๒ ด้านการให้บริการ	๔๖
๒.๔.๓ ด้านความโปร่งใส	๔๗
๒.๕ สรุป	๔๘
บทที่ ๓ หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา	๕๐
๓.๑ หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการบริหาร	๕๐
๓.๑.๑ หลักกัฏฐิปาท ๔	๕๐
๓.๑.๒ หลักอปริหานิยธรรม	๕๘
๓.๒ หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการ	๖๕
๓.๒.๑ หลักสังคหวัตถุ	๖๕
๓.๒.๒ หลักศีล ๕	๗๒
๓.๓ หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใส	๘๒
๓.๓.๑ หลักฆราวาสธรรม	๘๒
๓.๓.๒ หลักสัมมาอาชีวะ	๙๒
๓.๔ สรุป	๙๘
บทที่ ๔ แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๐๑
๔.๑ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการบริหารเชิงพุทธบูรณาการ	๑๐๑
๔.๑.๑ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการบริหารตามหลักกัฏฐิปาท ๔	๑๐๑
๔.๑.๒ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการบริหารตามหลักอปริหานิยธรรม	๑๐๙
๔.๒ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการ	๑๑๓
๔.๒.๑ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ	๑๑๓
๔.๒.๒ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการตามหลักศีล ๕	๑๒๐
๔.๓ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใสเชิงพุทธบูรณาการ	๑๒๔
๔.๓.๑ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใสตามฆราวาสธรรม	๑๒๔
๔.๓.๒ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใสตามหลักสัมมาอาชีวะ	๑๓๐
๔.๔ สรุป	๑๓๕

บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยและข้อเสนอแนะ	๑๓๘
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๓๘
๕.๒ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย	๑๔๓
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๔๘
บรรณานุกรม	๑๔๙
ภาคผนวก	๑๕๗
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	๑๕๘
ภาคผนวก ข ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	๑๖๑
ภาคผนวก ค สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ	๑๖๖
ภาคผนวก ง การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๑๖
ประวัติผู้วิจัย	๒๓๗

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

อักษรย่อในดัชนีฉบับนี้ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช ๒๕๓๙ และคัมภีร์อรรถกถาภาษาบาลี ใช้ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

การอ้างอิงพระไตรปิฎก จะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า หลังอักษรย่อชื่อคัมภีร์ เช่น ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๑๖/๑๖๔. หมายถึง สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรค ภาษาไทย เล่ม ๑๐ ข้อ ๒๑๖ หน้า ๑๖๔ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙

ปกรณ์วิเสส จะระบุ เล่ม, ภาค/หน้า เช่น วิสุทฺธิ (ไทย) ๒/๒๔๘ หมายถึง ปกรณ์วิเสส วิสุทฺธิมรรค เล่ม ๒ หน้า ๒๔๘

คัมภีร์อรรถกถา จะระบุชื่อคัมภีร์ ลำดับเล่ม/หน้า เช่น อง.จตุกก.อ. (บาลี) ๒/๖๗-๗๐. หมายถึง อรรถกถาพระสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย มโนรทปุณณิ จตุกกนิบาตอรรถกถา ภาษาไทย เล่ม ๒ หน้า ๖๗-๗๐ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ก. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

พระวินัยปิฎก			
วิ.ม. (ไทย)	=	วินัยปิฎก มหาวรรค	(ภาษาไทย)
พระสุตตันตปิฎก			
ที.ส. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย สีสักขัณวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรค	(ภาษาไทย)
ที.ปา. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค	(ภาษาไทย)
ม.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มูลปณณาสก์	(ภาษาไทย)
ม.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มัชฌิมปณณาสก์	(ภาษาไทย)
ส.ส. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย สคาถวรรค	(ภาษาไทย)
ส.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย มหาวรรค	(ภาษาไทย)
อง.จตุกก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ปญจก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปญจกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.สตุกก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย สัตตกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.อฏฐก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย อฏฐกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.นวก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย นวกนิบาต	(ภาษาไทย)
อง.ทสก. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ทสกนิบาต	(ภาษาไทย)
ขุ.ข. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ขุททกปาฐะ	(ภาษาไทย)

ช.อิตี. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย อิติวุตตกะ	(ภาษาไทย)
ช.ม. (ไทย)	=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย มหานิเทศ	(ภาษาไทย)

พระอภิธรรมปิฎก

อภ.สง. (ไทย)	=	อภิธรรมปิฎก ธรรมสังคณี	(ภาษาไทย)
อภ.วิ. (ไทย)	=	อภิธรรมปิฎก วิภังค์	(ภาษาไทย)

ข. คำย่อชื่อคัมภีร์ปกรณ์วิเสส

ปกรณ์วิเสส

วิสุทฺธิ. (ไทย)	=	วิสุทฺธิมรรคปกรณ์	(ภาษาไทย)
-----------------	---	-------------------	-----------

ค. คำย่อชื่อคัมภีร์อรรถกถา

อรรถกถาพระสุตตันตปิฎก

ช.อิตี.อ. (บาลี)	=	ขุททกนิกาย ปรมตฺถทีปนี อิติวุตตกอฏฺฐกถา	(ภาษาบาลี)
------------------	---	---	------------

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บทบาทและหน้าที่เป็นตัวกำหนดถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลในสังคม และเนื่องจากในปัจจุบันมีความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงต่อกันในสังคมและความเจริญทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ก็มีการพัฒนาตามยุคสมัยสู่สังคมยุคแห่งการติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดนที่มีความสะดวกรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากการส่งต่อข้อมูลข่าวสารจากซีกโลกหนึ่งสามารถส่งมายังอีกซีกโลกหนึ่ง ได้ภายในเวลาฉับพลันเพียงชั่วไม่กี่วินาทีเท่านั้น อย่างไรก็ตาม จากการที่โลกได้ปรับตัวเข้าสู่รูปแบบไร้พรมแดน นอกจากจะนำพาความเจริญในทุกๆ ด้านหลังไหลเข้าสู่กระแสของสังคมไทยแล้ว ก็ยังมีความเจริญทางวัฒนธรรมทุนนิยม วัตถุนิยม และบริโภคนิยมติดตามมา ทำให้ผู้คนต่างเร่งรีบแข่งขันกันเพื่อได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการโดยไม่สนใจผลกระทบที่จะตามมา ในปัจจุบันปัญหาต่างๆ ก็มักจะมี ความรุนแรงมากขึ้นและหาทางแก้ไขได้ยากขึ้นด้วย ซึ่งความเจริญก้าวหน้าเหล่านั้นเป็นเพียงความเจริญทางด้านวัตถุ เป็นความเจริญที่ก่อให้เกิดปัญหาติดตามาหลายประการ อาทิ ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาทางสังคม หรือแม้กระทั่งปัญหาจริยธรรมในโลกธุรกิจ ซึ่งกำลังเติบโตท่ามกลางกระแสแห่งเทคโนโลยี ที่บางครั้งก็ล้ำหน้าจนเกินไป และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวดเร็ว ส่งผลให้ผู้คนจำนวนมากที่กำลังดำเนินธุรกิจ ซึ่งรวมถึงภาคธุรกิจบริการ เช่นสถานบริการน้ำมัน อาจประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจในสถานะที่ยากต่อการควบคุมแนวคิดและหลักการให้ถูกต้องและเหมาะสมในสังคมไทยที่ยึดหลักพระพุทธศาสนาเป็นรากฐานและเป็นครรลองในการประพฤติปฏิบัติตนในสังคม และปัจจัยสำคัญอันส่งผลดีต่อพัฒนาการด้านจริยธรรมของผู้ดำเนินธุรกิจก็คือ การศึกษาหลักเกณฑ์จริยธรรมในหลักธรรมต่างๆ ในคัมภีร์พุทธศาสนาที่ส่งเสริมแนวคิดหลักการและแก้ปัญหาการดำเนินธุรกิจ อันมีผลกระทบเชื่อมโยงกับปัจจัยอื่นๆ ที่ต้องพิจารณาตามบริบทของธุรกิจในปัจจุบัน

ในบางครั้งผู้ดำเนินธุรกิจก็ยังไม่สามารถดำรงสติเพื่อก้าวตามให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องด้วยศีล สมาธิ และปัญญา อาจเป็นเพราะว่ามีการมุ่งเน้นผลประโยชน์ทางการค้ามากเกินไป หรือเหตุที่มาจากความต้องการปรับตัวในการแข่งขัน ที่มีอัตราสูงขึ้นและทวีความรุนแรงขึ้นมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา ในขณะที่จริยธรรมเองก็มีสัจธรรมเป็นฐาน คือต้องสอดคล้องกับกระบวนการของเหตุปัจจัยจึงจะถูกต้อง

อย่างไรก็ดี การที่จะพิจารณาข้อแนวคิดของธรรมชาติผ่านทางสังขธรรม ก็ต้องเลือกเอาหลักพุทธธรรมที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ โดยใช้จริยธรรมในการดำเนินงานธุรกิจบริการให้เกิดประโยชน์ ดังเช่นในคำสอนทางพระพุทธศาสนาก็มีเรื่องหลักธรรมต่างๆ มากมาย ยกตัวอย่างเช่น หลักอริยทรัพย์^๑ ที่ใช้ในการดำเนินชีวิตที่จะนำพาให้มนุษย์ชาติ สามารถหาทางออกจากวิกฤตปัญหาต่างๆ ได้ในช่วงระยะเวลาอันสั้น และการที่จะนิยามยึดถือในคุณค่าของโภคทรัพย์อย่างเดียวนั้น อาจไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจบริการ

นอกจากนั้นในการประกอบสัมมาอาชีวะ^๒ โดยยึดหลักธรรมต่างๆ ที่บางครั้งก็เป็นข้อยึดรั้งจิตใจให้ไม่ประพฤติดีกจัดเป็นศีล^๓ ตามหลักการทางพระพุทธศาสนา เมื่อการดำเนินธุรกิจปราศจากการเบียดเบียนใดๆ ก็ลดการสร้างปัญหาแก่สังคมจากการดำเนินธุรกิจบริการ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มนุษย์สามารถที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยดีอย่างเป็นปกติสุข กล่าวได้ว่า การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและยึดครองเวลาส่วนใหญ่ในชีวิตมนุษย์ เห็นได้จากการใช้เวลาในแต่ละวันไปในการประกอบอาชีพการงาน เพื่อให้ได้รายได้หรือทรัพย์มาครอบครอง และจัดสรรทรัพย์ที่หาได้นั้นออกไปเพื่อการใช้จ่าย พร้อมทั้งนำทรัพย์ส่วนที่เหลือซึ่งจะถูกเก็บรักษาในรูปของเงินออม ดังนั้นผู้ดำเนินธุรกิจบริการทุกคน จึงจำเป็นต้องมีแนวทางหรือวิธีการที่เหมาะสมในหลักของแนวทางการดำเนินธุรกิจเชิงพุทธบูรณาการ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงในการพัฒนาคุณภาพและจุดหมายชีวิตที่ดีงาม

ดังนั้น การที่จะชนะปัญหาด้านต่างๆ ของผู้ดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะงานด้านสถาบันบริการน้ำมันที่มีความละเอียดอ่อนในเรื่องของหลักการแนวคิด เพราะต้องอาศัยความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องต่อกันในหลายภาคส่วน เช่น กลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและกลุ่มลูกค้าเอสโซ่ที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งกลุ่มสังคมบริบทรอบข้างองค์กร ให้สามารถพัฒนาทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยปราศจากข้อขัดแย้งระหว่างหลักธรรมในการดำเนินธุรกิจกับวัตถุประสงค์ขององค์กรธุรกิจ

ในยุคเทคโนโลยีแห่งข้อมูลข่าวสารที่มีการสื่อสารผ่านสื่อในหลากหลายรูปแบบ หลายคนเกิดความสับสน เกิดเป็นความขัดแย้งด้านความคิดในสังคม ทำให้บุคคลบางกลุ่มไม่สามารถแยกแยะข้อเท็จจริงได้ จนกลายเป็นวิกฤตปัญหาความขัดแย้งในสังคมไทยปัจจุบัน มีการต่อต้านแนวความคิดการบูรณาการโดยนำเอาหลักพระพุทธศาสนาเข้ากับการทำงานโดยยึดติดกับทัศนคติที่มองว่า การนำ

^๑ ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๒๖/๒๖๔.

^๒ ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๙๙/๓๔๘.

^๓ ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๘๖/๒๔๗.

ศาสนาเข้ามาสู่การดำเนินธุรกิจเป็นการเพิ่มต้นทุนให้แก่องค์กรและส่งผลทำให้ผลประกอบการของบริษัทลดน้อยลง การดำเนินธุรกิจด้วยแนวคิดเช่นนี้มีทัศนคติที่ชัดเจนว่า เรื่องของจิตวิญญาณและศาสนาไม่สามารถนำมาผสมผสานให้เข้ากับการประกอบธุรกิจได้ ไม่สามารถหล่อหลอมให้เป็นหนึ่งเดียวได้ การนำเรื่องของพุทธศาสนาเข้ามาบูรณาการในกิจกรรมทางธุรกิจจะทำให้ผลกำไรลดน้อยลงหรืออาจจะทำให้องค์กรธุรกิจอยู่ไม่ได้ในระบบการแข่งขันเสรี แนวความคิดนี้ได้ก่อร่างเป็นกระบวนทัศน์สากลและได้แปรผันมาเป็นมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจของนักธุรกิจทั่วโลก และรวมถึงมีอิทธิพลอย่างสูงต่อการดำเนินธุรกิจการบริการในประเทศไทย นักธุรกิจบางกลุ่มเห็นว่าเรื่องของธรรมเป็นสิ่งตรงข้ามกับเรื่องธุรกิจและโดยที่พระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับสังคมทางโลก การเจริญในธรรมจึงจำเป็นต้องละทิ้งหน้าที่การงานในสังคม ธรรมและทรัพย์สมบัติเป็นศัตรูต่อกันและความเชื่อที่ว่ายังไม่มีนักวิชาการคนใดในโลก ที่สามารถพัฒนาแนวทางหรือกระบวนทัศน์ในการดำเนินธุรกิจการบริการที่มีการดำเนินการโดยมีรากฐานมาจากพระพุทธศาสนา ให้สามารถเป็นที่ยอมรับได้ในระดับสากล และมีความเชื่ออีกว่ายังไม่มียุคธุรกิจใด ที่ริเริ่มในการนำหลักการทางศาสนามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจการบริการได้อย่างแพร่หลาย

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการทำวิจัยเรื่องนี้ เป็นการผสมผสานจิตปัญญาเข้ากับการทำงานโดยการเสริมสร้างจริยธรรมของผู้ดำเนินธุรกิจการบริการ โดยผ่านทางหลักธรรมต่างๆ เพื่อที่จะเสริมความมั่นคง และสร้างความยั่งยืนให้ดำรงอยู่ได้ด้วยความเหมาะสมในโลกธุรกิจปัจจุบัน และยังคงสามารถที่จะสะสมต่อไปในภายหน้า โดยไม่เสื่อมตามภพชาติตามหลักธรรมของพระพุทธศาสนา ต้องอาศัยยึดถือหลักเกณฑ์การประพฤติชอบให้เกิดขึ้นภายในจิตใจควบคู่กันไป และย่อมดีกว่าได้สะสมผลบุญบารมีที่ได้จากการทำธุรกิจที่สุจริต เพราะจะเป็นสิ่งที่ไม่มีการแย่งชิงไปได้และก็ยังทำให้เป็นผู้ประเสริฐได้อย่างแท้จริง ซึ่งในสังคมไทยที่ต้องแข่งขันกันในทุกๆ ด้านรวมถึงการใช้ปัญญาในการเอาตัวให้รอดพ้นจากอบายมุข^๔ ความเสื่อมสูญ ความหายนะต่างๆ ในรูปอวิชชาซึ่งครอบงำความจริงเอาไว้ เพียงแต่ยังไม่มีผู้ใดศึกษาอย่างจริงจัง และและนำมาบูรณาการให้เป็นพุทธกระบวนทัศน์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจด้านการบริการที่ดีต่อสังคม

ดัชนีนิพนธ์ฉบับนี้ คือความพยายามในการค้นหาความหมายของหลักธรรมในการประกอบสัมมาอาชีวะที่เกี่ยวกับธุรกิจการบริการโดยเฉพาะสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับสังคมแห่งเทคโนโลยีในปัจจุบัน และพร้อมกับการค้นหาแนวคิดสำคัญทางพระพุทธศาสนา เพื่อพัฒนาให้เป็นพุทธกระบวนทัศน์ทางเลือกในการดำเนินธุรกิจการบริการที่เป็นแนวทางหลักแก่นักธุรกิจสมัยใหม่ ในการดำเนินธุรกิจที่เกื้อกูลทุกชีวิตในสังคม และเป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหาทางธุรกิจได้อย่างถูกต้อง

^๔ ๐. ๐. ๐. (ไทย) ๒๓/๑๔๔/๒๙๒.

ดัชนีนิพนธ์ฉบับนี้ยังจะแสดงให้เห็นอีกด้วยว่า การดำเนินธุรกิจบริการเพื่อสร้างธุรกิจแบบยั่งยืนในสังคมโลกยุคปัจจุบัน ที่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านประชากร ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสังคม ซึ่งมีบทบาทกำหนดวิถีชีวิตการดำรงอยู่ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้คนในสังคมต้องขวนขวายดิ้นรนหาเลี้ยงชีพ ต้องเร่งรีบในกิจการงานเมื่อสภาวะการณ์เป็นเช่นนี้ในด้านการดำเนินชีวิต จึงอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมาหลายๆ ด้าน ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคมเป็นต้น แต่ส่วนที่เป็นปัญหาหนักและมีอิทธิพลต่อการดำรงชีพของมนุษย์มากที่สุด ก็คือความคิดเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่ทุจริต^๕ ที่เกิดจากความโลภ เป็นสาเหตุของการเบียดเบียนซึ่งกันและกัน

ในสังคม นักธุรกิจในภาคธุรกิจบริการควรหันมาดำเนินธุรกิจโดยอาศัยหลักธรรมควบคู่กัน เพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบเสียหายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ซึ่งคาดหวังว่าจะมีนักธุรกิจจำนวนหนึ่งที่เริ่มตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวและพร้อมที่จะเปิดใจนำคุณค่าหลักธรรมทางพุทธศาสนาเข้ามาเป็นรากฐานและเพื่อเป็นแนวทางบริหารจัดการธุรกิจบริการในฐานะพุทธศาสนิกชนที่รู้และเข้าใจหลักธรรมที่สมบูรณ์แบบโดยถูกต้องเป็นบุญกุศลติดตัวไป

๑.๒ คำถามวิจัย

๑.๒.๑ ปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นอย่างไร

๑.๒.๒ หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเป็นอย่างไร

๑.๒.๓ การเสนอแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นอย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๓.๑ เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๓.๒ เพื่อศึกษาหลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา

๑.๓.๓ เพื่อเสนอแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

^๕ ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๒๘/๒๒๗.

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่อง “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาภาคเอกสารและภาคสนาม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตเอกสาร

ศึกษางานวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจะใช้การศึกษาจากพระไตรปิฎก อรรถกถา เอกสารตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัย ตลอดจนวารสารที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา และการวิเคราะห์แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการของสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓ ด้านคือ

- ๑) ด้านการบริหาร
- ๒) ด้านการให้บริการ
- ๓) ด้านความโปร่งใส

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

สัมภาษณ์กลุ่มบุคคลตัวอย่างเรื่องแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการของสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน ๔ กลุ่ม ได้แก่

- ๑) กลุ่มผู้บริหารจำนวน ๓ คน
- ๒) กลุ่มเจ้าหน้าที่จำนวน ๑๐ คน
- ๓) กลุ่มผู้รับบริการจำนวน ๖ คน
- ๔) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๓ คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ – ๒๐ กุมภาพันธ์

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ จึงขอกำหนดความหมายแห่งศัพท์เฉพาะที่จะใช้ในงานวิจัยนี้ ดังนี้

แนวทางดำเนินธุรกิจ หมายถึง เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่มีมั่นคงที่กำหนดไว้ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ เพื่อความเจริญเติบโตตามความจำเป็นขององค์กรและความอยู่รอดในลักษณะพอเพียงในสังคม โดยบรรลุเป้าหมายขององค์กรตลอดจนสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและการพัฒนาองค์กรไปพร้อมกัน เป็นกระบวนการแสวงหาแนวทางเพื่อพัฒนาความสามารถขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสมบูรณ์ขององค์กร

ธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการที่มีรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยเน้นที่คุณภาพสินค้าและบริการ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกสบายและความพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ

พุทธบูรณาการ หมายถึง การนำหลักธรรมคือ หลักอิทธิบาท ๔ หลักอภิธานิยธรรม ๗ หลักสังคหวัตถุ ๔ หลักศีล ๕ หลักฆราวาสธรรม ๔ และหลักสัมมาอาชีวะ ในพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้ในการกิจต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแนวโน้มที่ดีขึ้น เพราะสาระสำคัญของหลักธรรมนั้น สามารถนำไปแก้ไขปัญหาหรือส่งผลเชิงบวกกับกิจกรรมเหล่านั้น

๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยศึกษาข้อมูลที่เป็นหลักฐานจาก พระไตรปิฎก อรรถกถา ฎีกา อนุฎีกา ปกรณวิเสสเป็นลำดับ และจากเอกสารที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ศึกษาค้นคว้าแล้วเผยแพร่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ในเบื้องต้นผู้วิจัยได้สำรวจเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

๑.๖.๑ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

พิภพ วังเงิน ได้กล่าวถึงการดำเนินธุรกิจไว้ในหนังสือเรื่อง จริยธรรมทางธุรกิจ พอสรุปความได้ว่า นักธุรกิจต้องจรโลงศรัทธาต่ออาชีพ ทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมอาชีพ สร้างให้เกิดการยอมรับในบทบาทของตนในสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีตามหลักจริยธรรม ได้แก่ การคิดดี คิดชอบ คือ คิดเอื้อเพื่อ ไม่โลภ และการปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบ เป็นการแสดง

คุณธรรมที่คิดในใจออกมาภายนอกให้สังคมประจักษ์คุณงามความดี เกิดเป็นจริยธรรมขึ้นปฏิบัติการที่บริสุทธิ์และจริงใจ เพราะกระทำจากคุณธรรมที่ลึกซึ่งอยู่ในจิตใจเป็นพื้นฐาน^๖

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ ได้กล่าวถึงการดำเนินธุรกิจไว้ในหนังสือเรื่อง หลักการบริหารธุรกิจ พอสรุปความได้ว่า การเพิ่มกำไรหรือการเพิ่มสัดส่วนการครองตลาดควรดำเนินการอย่างมีจริยธรรม การจัดการธุรกิจอย่างไม่มีจริยธรรมย่อมได้รับการต่อต้านจากสังคมและกฎหมาย และการจัดการธุรกิจต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎ ระเบียบ กติกา และความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในสังคม^๗

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ได้กล่าวถึงหลักธรรมในการดำเนินธุรกิจไว้ในหนังสือเรื่อง ธรรมคุณวิ พอสสรุปความได้ว่า การพิจารณาเห็นคำตอบของลักษณะของการดำเนินชีวิตตามหลักพุทธศาสนา คือลักษณะการดำเนินชีวิตเพื่อประโยชน์ปัจจุบัน (ทิฐิธัมมิกัตถะ) หมายถึงประโยชน์ที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นขั้นต้น เป็นปกติของมนุษย์ธรรมดาที่มุ่งหมายอยู่ในโลกนี้ ด้วยการแสวงหาทรัพย์ เกียรติยศ คู่ครองที่ดี ด้วยอาศัยความเพียรสติปัญญาแสวงหาในทางที่ชอบธรรม ซึ่งเป็นลักษณะความสุขของคฤหัสถ์ เรียกว่า กามโกศลสุข หรือ คิหิสุข การแสวงหาทรัพย์ภายนอก โดยมีหลักการปฏิบัติตนดังนี้มี ความขยันหมั่นเพียรในการประกอบอาชีพทำงาน, รู้จักการรักษาทรัพย์สมบัติที่หามาได้ให้ปลอดภัย, คบหาคนดีเป็นมิตร, เลี้ยงชีวิตด้วยความพอดี การแสวงหาทรัพย์ภายใน ได้แก่ การรู้จักแสวงหาบุญกุศลต่างๆ การรักษาศีลประพฤติดีธรรมเพื่อ ความก้าวหน้าในคุณค่าภายในที่จะยกระดับของจิตใจให้สูง กระบวนการด้านการพัฒนาชีวิตของมนุษย์ในพุทธศาสนาได้วางหลักการปฏิบัติไว้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันกับหลักความจริงที่มีตามธรรมชาติ เกื้อกูลทั้งสองฝ่าย ระหว่างหลักการปฏิบัติกับผลที่เกิดขึ้นตามเหตุปัจจัยที่มีอยู่^๘

๑.๖.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาวดี นัมคณิสสรณ์ ได้เสนอวิทยานิพนธ์เรื่อง “ธุรกิจกับพุทธจริยศาสตร์” พอสรุปความได้ว่า นักธุรกิจบางส่วนดำเนินการทางธุรกิจโดยละเมิดจริยธรรมบางประการ เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพทางการผลิตและผลกำไรสูงสุด การเสนอทางออกในการแก้ปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจดังกล่าว คือการใช้พุทธจริยศาสตร์เป็นแนวทาง ซึ่งปรากฏว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาได้

^๖ พิกพ วังเงิน, **จริยธรรมทางธุรกิจ**, (กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๐๙.

^๗ สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ, **หลักการบริหารธุรกิจ**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท จุฑทอง จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๑๕๑.

^๘ สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก, **ธรรมคุณวิ**, (กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์, ๒๕๓๗), หน้า ๖๑.

กล่าวคือการประกอบธุรกิจตามแนวพุทธจริยศาสตร์ ทำให้นักธุรกิจสามารถรักษาประสิทธิภาพในการผลิตได้โดยไม่ต้องละเมิดจริยธรรม^๔

ศักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย ได้เสนอคุณนิพนธ์เรื่อง “จริยศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของพระพุทธศาสนานิกายเถรวาท” พอสรุปความได้ว่า กล่าวว่ปัจจุบันธุรกิจคือพลังสำคัญในการสร้างความเจริญรุ่งเรืองแก่อารยธรรมมนุษย์ เป็นพลังขับเคลื่อนสังคมโลกให้เจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง แต่ในขณะเดียวกันการมุ่งแสวงหาผลประโยชน์สูงสุดของเหล่านักธุรกิจก็ได้สร้างปัญหาจำนวนมาก เช่นเดียวกัน สามารถพบเห็นเสมอไม่ว่าที่ใดๆ บนโลก ไม่ว่าจะเป็นการเอารัดเอาเปรียบ การแข่งขันที่ปราศจากความเมตตาปรานี และการแสวงหาผลประโยชน์จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ อย่างไม่รู้จบ จนก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้คน สังคมและสิ่งแวดล้อมจนยากที่จะเยียวยารักษา ทำให้นักวิชาการ นักการศาสนา และนักธุรกิจจำนวนหนึ่ง เห็นพ้องต้องกันว่า จำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการดำเนินธุรกิจกระแสหลัก เพื่อให้ธุรกิจอำนวยประโยชน์และเกื้อกูลอารยธรรมมนุษย์ให้มากที่สุด

ขณะเดียวกันก็ต้องสร้างปัญหาน้อยที่สุดแก่สังคม พร้อมกับการสร้างความสุขแก่สถานที่ทำงานโดยพยายามเสนอให้นำคุณค่าทางศาสนาและจิตวิญญาณ เข้ามาเป็นรากฐานของกระบวนทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ กระบวนทัศน์ทางเลือกใหม่นี้จึงเริ่มเป็นที่แพร่หลาย และได้รับความนิยมมากขึ้น จริยศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของพระพุทธศาสนานิกายเถรวาท ผ่านการศึกษาและตีความคำสอนเกี่ยวกับการประกอบกิจการที่ถูกต้องดีงาม เพื่อนำเสนอและสร้างองค์ความรู้ใหม่แก่จริยศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของพระพุทธศาสนานิกายเถรวาท รวมทั้งเพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้วยคุณธรรมตามหลักการของพระพุทธศาสนาด้วยสัมมาอาชีพะหรือการดำเนินงาน ที่ปราศจากการเบียดเบียนใดๆ ทั้งทางกายและวาจาอันเป็นหนึ่งในมรรคมีองค์ ๘ คือแนวทางที่พระพุทธเจ้าได้ทรงวางไว้ให้แก่ผู้ประกอบอาชีพการงานในพุทธกาล ผู้ที่พระพุทธองค์ทรงสอนไว้ในสังคมกสิกรรม ในบริบทร่วมสมัยเพื่อให้เข้ากับสังคมเทคโนโลยีในปัจจุบัน พร้อมกับการค้นหาแนวคิดสำคัญทางพระพุทธศาสนา เพื่อพัฒนาเป็นพุทธกระบวนทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ ให้เป็นแนวทางหลักแก่นักธุรกิจสมัยใหม่ในการดำเนินธุรกิจที่เกื้อกูลทุกชีวิตในสังคม ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในโลกยุคใหม่ได้แก่ แกนมนวัตกรรมหรือระบบความเชื่อทางธุรกิจ จุดประสงค์ทางธุรกิจ หลักการดำเนินงานและวัฒนธรรมองค์กร คำตอบต่อข้อสงสัยที่ว่า การบูรณาการศาสนาและธุรกิจเข้าไว้ด้วยกันจะทำอย่างไรที่นักวิชาการและนักธุรกิจทั่วโลกกำลังค้นหากันอยู่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการพัฒนาทฤษฎีสมัยใหม่ตามหลักวิทยาศาสตร์ที่ยังไม่มีผู้ค้นพบ แต่อยู่ใกล้ตัวมนุษย์ซึ่งหยั่งรากลึกอยู่ในภูมิปัญญาตะวันออกและอยู่เคียงคู่อารยธรรมมนุษย์มาแสนนานที่เรียกว่า “พระพุทธศาสนา” นำ

^๔ สุภาวดี นัมคณิสสรณ์, “ธุรกิจกับพุทธจริยศาสตร์”, วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘).

ธุรกิจให้เจริญเติบโตไปพร้อมๆ กับการน้อมนำเอาคำสอนพระพุทธเจ้ามาเป็นหลักในการบริหารดำเนินงาน สามารถที่จะสร้างเอกภาพให้แก่ชีวิตของผู้ทำงานและสร้างเอกภาพให้แก่สังคมโลก ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า การดำเนินธุรกิจภายใต้แนวคิดของพระพุทธศาสนาตามหลักการสัมมาอาชีวะเป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้จริง และสะท้อนถึงความเป็นสากลของพุทธธรรมที่ครอบคลุมทุกสรรพสิ่ง ไม่ยกเว้นแม้แต่โลกธุรกิจ ทั้งๆ ที่แต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันในแง่การดำเนินธุรกิจ แต่มีความเหมือนกันที่แต่ละองค์กรมีการประยุกต์หลักคำสอนของพระพุทธศาสนาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจวัฒนธรรมและสังคมของตนในวิถีเฉพาะตนเอง เพื่อพิสูจน์ให้เห็นว่าหลักการสัมมาอาชีวะเป็นจริยธรรมทางธุรกิจที่สร้างรายได้ และสร้างความเติบโตแก่องค์กรอย่างต่อเนื่องมั่นคง เป็นการสร้างธุรกิจอย่างยั่งยืนพร้อมๆ กับการสร้างประโยชน์แก่สังคม ตลอดจนเป็นการพัฒนาจิตใจ และเป็นมรรคาในการพัฒนาชีวิตของผู้ทำงานสู่จุดหมายสูงสุด ความสำเร็จขององค์กรแสดงให้เห็นว่าพระพุทธศาสนาและธุรกิจไม่ใช่อุดมการณ์ที่สวนทาง ไม่ใช่เส้นทางที่ไม่บรรจบแต่คือเส้นตรงเดียวกันที่ไม่สามารถแยกขาดจากกันได้^{๑๐}

คันสนีย์ ชุมพลบุญชร ได้เสนอวิทยานิพนธ์เรื่อง “จริยธรรมทางธุรกิจของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานในมุมมองทางพระพุทธศาสนา” พอสรุปความได้ว่า ธุรกิจและสังคมต่างพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมของผู้บริหาร คือ การประพฤติถูกต้อง ดีงาม สังคมยอมรับและเกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม โดยผู้บริหารต้องมีจริยธรรมทั้งระดับความคิดและการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีขององค์กร ส่วนหลักธรรมที่เกี่ยวกับธุรกิจพบว่าผู้บริหารควรฝึกตนให้มีความพร้อมที่จะบริหารงานก่อนจึงจะสามารถปกครองพนักงานให้ทำงานมีประสิทธิภาพได้ การคิดวางแผนงานที่ถูกต้องชอบธรรม พบว่า จริยธรรมของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีเป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้บริหารต้องปกครองตนเองให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้องดีงามจนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ก่อน จึงจะปกครองหรือบริหารพนักงานให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรเริ่มต้นการวางแผน เพื่อกำหนดเป้าหมายกำไรที่เป็นธรรมและทิศทางการบริหารงานที่ไม่มีโทษ ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจตามความเป็นจริงของสรรพสิ่งและดำรงสติให้มั่น เพื่อป้องกันการละเมิดจริยธรรมในการบริหารงาน พนักงาน องค์กร และสังคมโดยรวมพระพุทธศาสนามีแนวทางปฏิบัติในการแสวงหากำไรซึ่งเป็นเป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจไว้ว่า การแสวงหากำไรนั้นต้องมาจากการบริหารจัดการที่สุจริต ถูกต้อง ชอบธรรม โดยยึดตามหลักสัมมาอาชีวะที่เป็นการแสวงหาทรัพย์บนทางสายกลาง คือ พอดี และไม่เบียดเบียนทั้งต่อตนเองและผู้อื่น กำไรที่ได้มาจึงจะมีความชอบธรรมและเกิดจากกระบวนการที่บริสุทธิ์ คือ ไม่เบียดเบียนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น หลักจริยธรรมทาง

^{๑๐} คักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย, “จริยศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของพระพุทธศาสนานิกายเถรวาท”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

ธุรกิจ สรุปได้ว่า ผู้บริหารทำหน้าที่บริหารจัดการธุรกิจโดยมีจุดมุ่งหมายคือการแสวงหากำไร ธุรกิจ และสังคมต่างต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน การบริหารงานอย่างมีจริยธรรม คือ การประพฤติถูกต้องดีงาม สังคมยอมรับและเกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่ในสังคมร่วมกันได้อย่างสงบสุข โดยผู้บริหารทุกคนทุกระดับ (ระดับสูง ระดับกลางและระดับต้น) จำเป็นต้องมีจริยธรรมในตนเองทั้งในระดับความคิดและการปฏิบัติ เมื่อมีจริยธรรมด้านความคิดแล้ว จะนำไปสู่การปฏิบัติที่มีจริยธรรมได้ เช่น ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเสียสละ ยุติธรรม เป็นต้น รวมไปถึงการปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์กร การอำนวยความสะดวกและการควบคุม ให้เป็นไปอย่างมีจริยธรรม เมื่อผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำองค์กรมีจริยธรรม จะส่งผลให้เป็นแบบอย่างที่ดีและมีอิทธิพลให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมได้ อีกทั้งเกิดบรรยากาศจริยธรรมขึ้นในองค์กร^{๑๑}

พระมหาสุวิทย์ฯ สิริวัฒนภักดี (พรหมเกิด) ได้นำเสนองานวิจัย เรื่อง การบริหารงานตามหลักอริยบท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ๑. พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักอริยบท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ๒ . การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานในการบริหารงานตามหลักอริยบท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้รวมต่อเดือนต่างก็มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักอริยบท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ๓. ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักอริยบท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตามหลักอริยบท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุ ๓ ส่วนด้วยกันคือ ส่วนแรกเกี่ยวกับตัวผู้บริหารขององค์กรที่ใช้อำนาจการตัดสินใจฝ่ายเดียวและปัญหาความไม่เป็นกลางของผู้บริหาร ส่วนที่ ๒ เกี่ยวกับพนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ที่ขาดวุฒิภาวะทางการควบคุมอารมณ์ ทำให้ขาดสติ ไม่มีเหตุผลในการตัดสินใจในการทำงาน ส่วนที่ ๓ เกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร อัน

^{๑๑} ศันสนีย์ ชุมพลบุญชร, “จริยธรรมทางธุรกิจของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานในมุมมองทางพระพุทธศาสนา”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

เนื่องจากสถานที่ทำงานอยู่ใกล้ถนนและชุมชน ทำให้เกิดเสียงดังรบกวน ทำให้พนักงานไม่มีสมาธิในการทำงาน รวมไปถึงการขาดการจัดการระเบียบภายในองค์กรเกี่ยวกับการบริการประชาชน^{๑๒}

กรองกาญจน์ พฤตพิฤกษ์ ได้นำเสนองานวิจัย เรื่อง อิทธิบาท ๔ ของผู้บริหารและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการกรณีศึกษา: บริษัท สตาร์มาร์คแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าอิทธิบาท ๔ ของผู้บริหารและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการของบริษัทสตาร์มาร์คแมนูแฟคเจอร์ริง อิทธิบาท ๔ ของผู้บริหารและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการของบริษัทสตาร์มาร์คแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($x = 3.97$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอิทธิบาท ๔ ของผู้บริหารและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการของบริษัทสตาร์มาร์คแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($x = 4.09$) ในด้านจิตตะ (การเอาใจใส่มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($x = 3.83$) ด้านวิมังสา (การรู้จักพิจารณาใคร่ครวญตรวจหาเหตุผล) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการคือรายได้ ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานคับแคบไม่เพียงพอฝุ่นละอองเยอะพนักงานขาดการได้รับฝึกอบรม เพื่อเพิ่มเติมทักษะและประสบการณ์การทำงาน ดังนั้น การศึกษาและการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มความสำเร็จในการดำเนินกิจการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทสตาร์มาร์คแมนูแฟคเจอร์ริงสามารถพิจารณาได้ ๔ ด้าน คือ ด้านฉันทะ วิริยะ จิตตะ และด้านวิมังสา (ทั้งสี่ข้อนี้จะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินกิจการได้^{๑๓})

พินัญบุหงา แสงศรี ธรรมะกุล ได้นำเสนองานวิจัย เรื่องศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ๑) การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๔ อันดับได้แก่ด้านปิยวาจาในระดับมากที่สุด ด้านทาน ด้านสมานัตตตา ด้านอัตถจริยามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ๒) การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารและครูผู้สอนที่ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งมีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ๓) การศึกษาจากข้อเสนอแนะ พบว่าด้านทาน ผู้บริหารควรสร้าง

^{๑๒} พระมหาสุวิทย์ฯ สิริวัฒนโน (พรหมเกิด), “การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจบริหาร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒).

^{๑๓} กรองกาญจน์ พฤตพิฤกษ์, “อิทธิบาท ๔ ของผู้บริหารและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการกรณีศึกษา: บริษัท สตาร์มาร์คแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร”, วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจบริหาร, (สาขาวิชาการการประกอบการ: มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๕).

ขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร ด้านสวัสดิการต่างๆ รางวัล คำชมเชยให้ ผู้ปฏิบัติ งานด้วยความ
จริงใจช่วยเหลือ จัดสรรวัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานเสมอด้านปิยวาจาบุคลากร
ควบคุมวุฒิ ภาวะทางอารมณ์ และพูดไปในทางสร้างสรรค์ ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ด้าน
อัตถจริยา ผู้บริหารควรสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ช่วยเหลือ ร่วมมือและสนับสนุนการทำงานและ
กิจกรรมต่างๆ ด้วยความกระตือรือร้น หากผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาด้านการใช้หลักสมานัตตตา
ผู้บริหารควรปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย วางตน เป็นกลางให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ควรปฏิบัติ
มาตรฐานเดียวโปร่งใส ยุติธรรม เท่าเทียมกันเสมอ^{๑๔}

แม่ชีสุนันทา เรียงแหลม ได้เสนอวิทยานิพนธ์เรื่อง “ศึกษาวิธีการแก้ปัญหาความโลภใน
สังคมปัจจุบันตามหลักพระพุทธศาสนาเถรวาท” พอสรุปความได้ว่า ความหมายของความโลภ คือ
ความอยากได้ มักมาก ความต้องการ หรือสภาวะที่ทำให้ละโมภอยากได้ ในคัมภีร์พระไตรปิฎก
และอรรถกถา ฎีกามีข้อความว่าความโลภ มีลักษณะเพ่งเล็งโน้มน้าววัตถุสิ่งของของผู้อื่นเข้ามาหาตน
เพราะความโลภอยากได้ บุคคลจึงประพฤติดีศีลธรรม ความโลภ (โกรธหลง) ทำให้จิตใจให้เศร้าหมอง
เป็นรากเหง้าของอกุศลมูลมี ๓ ระดับ คือ อย่างละเอียด อย่างกลางและอย่างหยาบ สาเหตุภายใน คือ
อวิชชาความไม่รู้และโมหะความหลง และมีสาเหตุภายนอกคือ สิ่งที่ตั้งใจดูจิตใจ ได้แก่ รูป เสียง กลิ่น
รส และ โภภะที่มากกระทบจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ข้อสรุปว่า ปัญหาสังคมที่เกิดจาก
ความโลภของคนในปัจจุบันกับในอดีตที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาทมีพฤติกรรม
เหมือนกัน คือ การละเมิดศีล ๕ ซึ่งส่งผลกระทบให้บุคคลผู้กระทำและสังคมต้องเดือดร้อน เมื่อมองใน
แง่ของวงจรปฏิจกสมุปบาท คือ กิเลส กรรม วิบาก จะพบว่า กิเลสคือความโลภเป็นเหตุให้อยากได้
ในทางที่ผิดศีลธรรม กรรมเป็นส่วนของการกระทำทุจริต และวิบากเป็นส่วนที่ต้องรับผลของการ
กระทำ เช่น ถูกจับดำเนินคดีตามกฎหมายจากการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเถรวาท พบว่า
องค์ธรรมที่สามารถนำมาปรับประยุกต์ใช้เป็นวิธีการแก้ปัญหาความโลภในสังคม คือ ทาน การให้วัตถุ
สิ่งของต่างๆ แก่ผู้อื่นเพื่อตัดความโลภความตระหนี่ออกจากใจ ศีล เป็นข้อห้ามทางกายวาจาเพื่อการ
ไม่ละเมิดในทรัพย์สินและบุคคลที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้อื่น สันโดษ คือความยินดีพอใจในสิ่งของที่ตนมี
และสิ่งที่ตนพึงได้ในทางชอบธรรมเป็นองค์ธรรมสำหรับปิดกั้นความโลภ ความเห็นแก่ตัวด้วยอำนาจ
ตัณหาอุปาทาน ขันติ ความอดทน ต่อกิเลสประเภทความโลภอยากได้ของผู้อื่นในทางที่ผิดศีลธรรม
อดกลั้นไม่ทำชั่วและปัญญาซึ่งเป็นองค์ธรรมที่สูงที่สุดทางพระพุทธศาสนามี ๓ ประเภทคือ ๑. ญาณ

^{๑๔} พิณบุญหงา แสงศรี, “ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ ๔
เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา:
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

ปริญญากำหนดรู้โทษความโลภ ๒. ตีรณปริญญา พิจารณาความโลภซึ่งอยู่ในกฎไตรลักษณ์ เกิดขึ้น ตั้งอยู่และดับไป ๓. ปหานปริญญา ความรู้เพื่อละความโลภ^{๑๕}

พระอุบล กตปุณฺณ (แก้ววงษ์ล้อม) ได้เสนาวินิพนธ์เรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์คุณค่าของศีลที่มีต่อสังคมไทย” ศีลเป็นหลักความประพฤติทางกาย วาจา และการเลี้ยงชีพสุจริตโดยมีเจตนาเป็นเครื่องประพฤติดังเว้นจากทุจริต เพื่ออบรมจิตใจให้ตั้งอยู่ในกุศลธรรมทั้งหลาย การฝึกอบรมตนในทางที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกายกับใจ ศีลเมื่อประพฤติตรงตามหลักการสภาพจิตใจจะเป็นอิสระจากตัณหา คุณธรรมที่มีฐานมาจากศีลย่อมมีคุณค่าที่รักษาและส่งเสริมคุณภาพของจิตใจ ประโยชน์ที่ต้องการจากศีล คือการควบคุมความประพฤติ ป้องกันไม่ให้ตกไปสู่ความชั่ว จิตใจสงบจากกิเลส เป็นสมาธิที่ส่งคุณค่า สมองปัญญาที่เกื้อกูลแก่การกำจัดอวิชชา และความบริสุทธิ์หลุดพ้น ดังนั้น ศีลจึงเป็นหลักความประพฤติที่ต่อเนื่องกันตามเหตุผล เป็นระบบจริยธรรม เพราะผู้ปฏิบัติจะประพฤติได้ถูกต้องก็ต่อเมื่อมีความเข้าใจในระบบและเหตุผล ที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานอยู่ด้วยการปลูกฝังให้มีศีลด้วยการเรียนรู้มีสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดี การสั่งสอนที่ถูกต้องก็ต่อเมื่อมีความเข้าใจในระบบและเหตุผลที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานอยู่ด้วยการปลูกฝังให้มีศีล ด้วยการเรียนรู้มีสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดี การสั่งสอนที่ถูกต้องนำหลักการมาประพฤติปฏิบัติอย่างต่อเนื่องด้วยความไม่ประมาท แม้เพียงศีล ๕ ที่ประพฤติอย่างถูกต้อง ก็จัดว่าเป็นผู้มีศีลอย่างบริบูรณ์สำหรับสมาชิกในสังคมปัจจุบัน^{๑๖}

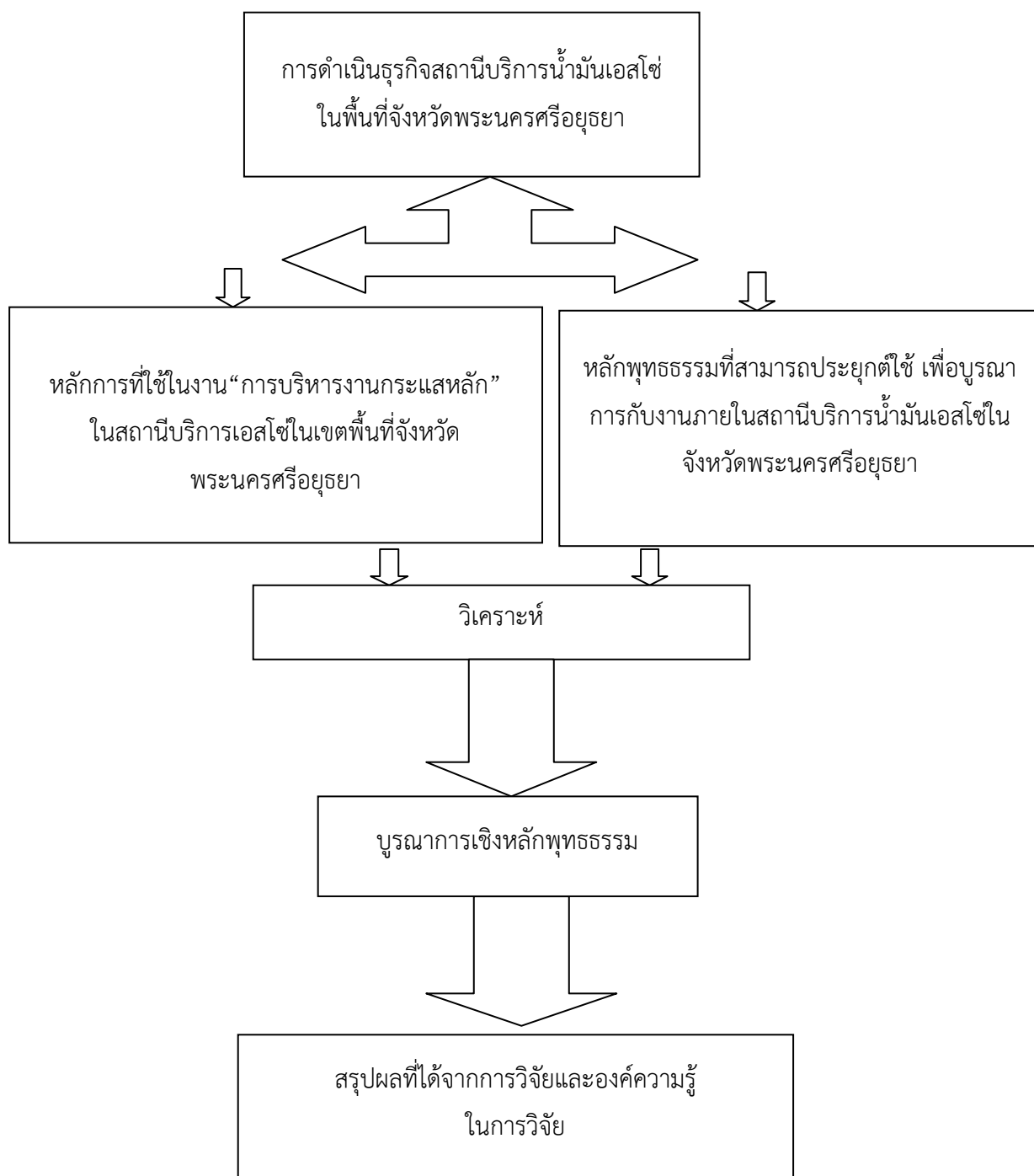
ส่วนในงานวิจัยนี้ จะมีความแตกต่างกับเอกสารต่างๆ ที่พบทวนมา โดยผู้วิจัยจึงจะได้ศึกษาปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เช่น ประวัติและความเป็นมาของบริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) การดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา เช่น หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการบริหารหลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการ หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใส และวิเคราะห์แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการบริหารเชิงพุทธบูรณาการ แนว

^{๑๕} แม่ชีสุนันทา เรียงแหลม, “ศึกษาวิธีการแก้ปัญหาความโลภในสังคมปัจจุบันตามหลักพระพุทธศาสนาเถรวาท”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^{๑๖} พระอุบล กตปุณฺณ (แก้ววงษ์ล้อม), “การศึกษาวิเคราะห์คุณค่าของศีลที่มีต่อสังคมไทย”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๗).

ทางการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใสเชิงพุทธบูรณาการ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอวิเคราะห์และสรุปประเด็นต่อไป

๑.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย



๑.๘ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาเอกสารและภาคสนาม (Field Research) โดยที่ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources) จากพระไตรปิฎก อรรถกถา รวมถึงข้อมูลชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources) จากหนังสือ ตำรา บทความ และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เมื่อได้ข้อมูลในส่วนนี้แล้ว จะเริ่มต้นโดยการ

๑.๘.๑ ศึกษาวิเคราะห์ลักษณะสภาพทั่วไปและปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๘.๒ ศึกษาความหมาย หลักการและแนวคิดของการให้บริการภายในสถานีสบริการเอสโซ่ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างกระบวนการดำเนินงานธุรกิจของสองกระแสแนวคิด ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของหลักธรรมในการดำเนินธุรกิจ การให้บริการให้สอดคล้องต่อหลักการพัฒนางานตามหลักธรรมของพระพุทธศาสนา

๑.๘.๓ ศึกษาถึงแนวคิดสำคัญของหลักธรรมต่างๆ ตามแนวทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษาของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อพัฒนาและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการอื่นๆ โดยผู้วิจัยเลือกธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากผู้วิจัยมั่นใจว่าจะสามารถนำข้อมูลเชิงลึกในส่วนของการบริหารและภาคการปฏิบัติงานบริการได้โดยสมบูรณ์ เพื่อประโยชน์แก่ผู้สนใจศึกษาองค์ความรู้ที่จะได้รับจากงานวิจัยนี้อย่างสูงสุด

๑.๘.๔ สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเรื่องแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการของสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน ๔ กลุ่ม ได้แก่

- ๑) กลุ่มผู้บริหารจำนวน ๓ คน
- ๒) กลุ่มเจ้าหน้าที่จำนวน ๑๐ คน
- ๓) กลุ่มผู้รับบริการจำนวน ๖ คน
- ๔) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๓ คน

๑.๘.๕ สรุปวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

๑.๙ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๙.๑ ได้ทราบปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๙.๒ ได้ทราบหลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา

๑.๙.๓ ได้ทราบแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๙.๔ ได้องค์ความรู้ในแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการนำหลักธรรมของพระพุทธศาสนามาใช้ปฏิบัติจริงในการดำเนินธุรกิจบริการโดยเฉพาะสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อีกทั้งรวมถึงส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้วยคุณธรรมตามหลักการของพระพุทธศาสนา

บทที่ ๒

ปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งออกเป็น ประวัติและความเป็นมาของบริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) การดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา และปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา ผู้วิจัยจะได้นำเสนอต่อไปนี้

๒.๑ ประวัติและความเป็นมาของบริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

๒.๑.๑ ความเป็นมา

บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทมหาชนจำกัดซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งและมีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทย บริษัทฯ จดทะเบียนจัดตั้งขึ้นในปี ๒๕๐๘ บริษัทฯ และบริษัทในเครือที่เกี่ยวข้องประกอบธุรกิจในประเทศไทยมาเป็นระยะเวลา ๑๒๐ ปี บริษัทฯ ได้จดทะเบียนแปรสภาพจากบริษัทเอกชนจำกัดเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๓๙ และหุ้นสามัญของบริษัทฯ ได้เข้าเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๑ ปัจจุบันบริษัทเอ็กซอนโมบิล เอเชีย โฮลดิ้ง ไพรเวท ลิมิเต็ด ถือหุ้นรวมกันในบริษัทฯ เป็นจำนวนร้อยละ ๖๕.๙๙ ของหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมดของบริษัทฯ และกองทุนรวมวายุภักษ์หนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยกระทรวงการคลังในปี ๒๕๔๖ ถือหุ้นในบริษัทฯ เป็นจำนวนร้อยละ ๓.๓๓ และมีผู้ถือหุ้นอื่นในตลาดหลักทรัพย์เป็นผู้ถือหุ้นที่เหลือร้อยละ ๒๖.๖๘ ของหุ้นที่จำหน่ายแล้ว^๑

โรงกลั่นน้ำมันของบริษัทฯ ได้เริ่มดำเนินงานในปี ๒๕๑๔ และต่อมาบริษัทฯ ได้รับอนุญาตให้ขยายโรงงานและประกอบกิจการโรงงานกลั่นน้ำมันแร่นาโคใช้น้ำมันดิบวันละไม่เกิน ๓๕,๐๐๐ บาร์เรล ภายใต้สัญญาประกอบกิจการโรงกลั่นน้ำมันปิโตรเลียมและเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากปิโตรเลียมระหว่างกระทรวงอุตสาหกรรมกับบริษัทฯ ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๑๖ และในปี ๒๕๒๘ รัฐบาลได้

^๑ บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), “แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙”, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๙). (อัตรำเนา)

อนุมัติให้บริษัทฯ เพิ่มกำลังกลั่นน้ำมันดิบเป็นวันละ ๖๓,๐๐๐ บาร์เรล จากการปรับเพิ่มปริมาณการผลิต (debottleneck) หลังจากนั้น ในปี ๒๕๓๔ รัฐบาลได้อนุมัติการเพิ่มกำลังกลั่นน้ำมันดิบที่ได้รับอนุญาตของโรงกลั่นน้ำมันของบริษัทฯ เป็นวันละ ๑๘๕,๐๐๐ บาร์เรล บริษัทฯ ได้ทยอยเพิ่มกำลังกลั่นน้ำมันดิบของโรงกลั่นน้ำมันของบริษัทฯ ด้วยการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนมีกำลังกลั่นน้ำมันดิบในปัจจุบันอยู่ที่วันละ ๑๗๔,๐๐๐ บาร์เรล^๒

ในปี ๒๕๔๑ บริษัทฯ เริ่มก่อสร้างโรงงานอะโรเมติกส์ ณ พื้นที่โรงกลั่นน้ำมันศรีราชาของบริษัทฯ การก่อสร้างโรงงานอะโรเมติกส์ของบริษัทฯ ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปี ๒๕๔๒ โดยมีกำลังการผลิตพาราไซลีนปีละ ๓๕๐,๐๐๐ ตัน นับแต่วันเริ่มดำเนินการ (start-up) การดำเนินงานของโรงงานอะโรเมติกส์ได้ถูกประสานเชื่อมโยงเข้ากับโรงกลั่นน้ำมันแบบครบวงจร ในปี ๒๕๔๗ บริษัทฯ ได้เพิ่มกำลังการผลิตเป็นปีละ ๕๐๐,๐๐๐ ตัน โดยโครงการเพิ่มกำลังการผลิตด้วยต้นทุนต่ำ ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตวัตถุดิบพาราไซลีน (paraxylene feedstock) ของบริษัทฯ เอง ด้วยการแปลงหน่วย Powerformer ที่ไม่ได้ใช้งานให้เป็นหน่วยผลิตวัตถุดิบพาราไซลีน หน่วยผลิตนี้ใช้ปฏิกิริยาทรานส์อัลคิลเลชัน (Transalkylation) เพื่อไปทำการปรับปรุงสารอะโรเมติกส์หนัก (heavy aromatics streams) และสารเบนซีน (benzene) ให้เป็นวัตถุดิบไซลีน (xylene feedstocks) โดยมีกำลังการผลิตเทียบเท่าพาราไซลีน (paraxylene equivalent) ประมาณปีละ ๑๒๐,๐๐๐ ตัน

หน่วยผลิตสารทำละลาย (solvent production unit) ของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ ได้รับโอนมาจากบริษัท เอ็กซอนโมบิลเคมี (ประเทศไทย) จำกัด ในวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๐ ได้เริ่มต้นการดำเนินงานในปี ๒๕๓๓ มีกำลังการผลิตปีละ ๓๐,๐๐๐ ตัน และสืบเนื่องจากการปรับปริมาณกระบวนการผลิต (debottleneck) หลายครั้ง ส่งผลให้ในปัจจุบันหน่วยผลิตสารทำละลายนี้มีกำลังการผลิตปีละ ๕๐,๐๐๐ ตัน โดยหน่วยผลิตดังกล่าวได้ถูกประสานเชื่อมโยงเข้ากับโรงกลั่นน้ำมันของบริษัทฯ ด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ภายในปี ๒๕๕๔ บริษัทฯ ยังสามารถก่อสร้างโครงการปรับปรุงคุณภาพน้ำมัน ซึ่งเป็นการลงทุนใหญ่เป็นอันดับสองเท่าที่เคยลงทุนมาเสร็จสิ้นลง และสามารถเริ่มกระบวนการผลิตน้ำมันดีเซลและเบนซินที่มีกำมะถันต่ำตามมาตรฐานยูโร ๔ โดยบริษัทฯ ได้ก่อสร้างโครงการเสร็จสิ้นก่อนกำหนดตามกฎหมายและในวงเงินที่ต่ำกว่างบประมาณ ๑๓,๐๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท^๓

พัฒนาการที่สำคัญที่ผ่านมาของบริษัทฯ สามารถสรุปโดยสังเขปได้ดังนี้

ปี ๒๕๓๕ - กระทรวงการคลังเข้าถือหุ้นในบริษัทฯ ด้วยสัดส่วนร้อยละ ๑๒.๕ ในวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๕

^๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒.

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒-๓.

ปี ๒๕๓๙ - บริษัทฯ ได้จดทะเบียนแปรสภาพจากบริษัทเอกชนจำกัดเป็นบริษัทมหาชน จำกัด โดยใช้ชื่อว่า “บริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)” เมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๓๙

- บริษัทฯ ได้ก่อสร้างหน่วยผลิตยางมะตอยน้ำ ในบริเวณคลังศรีราชาแล้วเสร็จสมบูรณ์ในเดือน พฤษภาคม

ปี ๒๕๔๐ - บริษัทฯ ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ทางการเงินในเอเชียในช่วงปี ๒๕๔๐ และปัจจัยสภาวะแวดล้อมที่ไม่เอื้อประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมเช่นเดียวกับผู้ประกอบการโรงกลั่นน้ำมันรายอื่นๆ ในประเทศไทย ทั้งนี้ ภายหลังจากที่รัฐบาลได้ประกาศเปลี่ยนระบบเงินตราต่างประเทศเป็นแบบลอยตัว บริษัทฯ มีผลขาดทุนที่รับรู้แล้วและยังไม่ได้รับรู้จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สำหรับหนี้สินในสกุลดอลลาร์สหรัฐจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นจำนวน ๑๕,๕๐๐ ล้านบาท

- ในวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ คลังศรีราชาได้รับใบรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ๙๐๐๒ ในด้านกระบวนการผลิตการติดตั้งและบริการผลิตภัณฑ์ยางมะตอยจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (สมอ.) ปี ๒๕๔๑

- วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานตราครุฑแก่บริษัทฯ ให้เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจปิโตรเลียมในประเทศไทย โดยได้รับพระบรมราชานุญาต

- บริษัทฯ เริ่มการก่อสร้างโรงงานอะโรเมติกส์ขึ้นในบริเวณโรงกลั่นน้ำมันเอสโซ่ศรีราชา

ปี ๒๕๔๒ - จากการที่บริษัทฯ ต้องมีภาระหนี้สินเป็นจำนวนมากอันเป็นผลมาจากการประกาศเปลี่ยนระบบเงินตราต่างประเทศเป็นแบบลอยตัวของรัฐบาลในปี ๒๕๔๐ และผลกระทบที่ต่อเนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าว ในระหว่างปี ๒๕๔๒ ถึงปี ๒๕๔๔ บริษัทฯ จึงได้ออกตั๋วสัญญาใช้เงินที่จ่ายดอกเบี้ยครั้งเดียว เมื่อครบกำหนด (Zero coupon bonds) ซึ่งจะครบกำหนดในช่วงเวลา ระหว่างปี ๒๕๕๒ ถึงปี ๒๕๕๕ ให้แก่บริษัทอื่นในเครือเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำเงินที่ได้รับนั้น ไปชำระคืนหนี้เดิม และยืดระยะเวลาในการชำระหนี้ของบริษัทฯ ออกไป

- โรงงานอะโรเมติกส์ทดลองเดินเครื่องครั้งแรก และเริ่มการผลิตในเดือน สิงหาคม

ปี ๒๕๔๓ - ในเดือนธันวาคม ๒๕๔๓ เพื่อเพิ่มสภาพคล่องของบริษัทฯ ทางบริษัทฯ จึงได้เข้าทำสัญญาขาย สิทธิประโยชน์และสัญญาเช่าสิทธิประโยชน์กับบริษัท เอ็กซอนโมบิลเคมี (ประเทศไทย) จำกัด โดยบริษัทฯ ได้ขายอุปกรณ์และเครื่องจักรของโรงกลั่นน้ำมันรวมทั้งสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องให้แก่บริษัท เอ็กซอนโมบิลเคมี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นจำนวนเงินประมาณ ๒๐,๘๓๔ ล้านบาท โดย

ราคาของสินทรัพย์กำหนดด้วยมูลค่าตลาดปัจจุบัน (Fair market value) ซึ่งประเมินโดยผู้ประเมินสินทรัพย์ อิสระ และในวันเดียวกันนั้น บริษัทฯ ได้เช่าอุปกรณ์และสินทรัพย์ต่างๆ เหล่านั้นกลับคืนภายใต้เงื่อนไขของสัญญาเช่าสินทรัพย์เป็นระยะเวลา ๑๒ ปี โดยบริษัทฯ ได้บันทึกเป็นสัญญาเช่าทางการเงิน

ปี ๒๕๔๔ - บริษัทฯ ได้รวมกิจการกับสิทธิและประโยชน์ของบริษัท โมบิลอยล์ไทยแลนด์ จำกัด ดำเนินธุรกิจ ภายใต้ชื่อของบริษัทฯ

ปี ๒๕๔๗ - บริษัทฯ ได้เพิ่มขีดความสามารถในการผลิตวัตถุดิบพาราไซลีน (paraxylene feedstock) ของบริษัทฯ ด้วยการแปลงหน่วย Powerformer ที่ไม่ได้ใช้งานให้เป็นหน่วยผลิตวัตถุดิบพาราไซลีน หน่วยผลิตนี้ ใช้ปฏิกิริยาทรานส์อัลคิเลชัน (Transalkylation) เพื่อไปทำการปรับปรุงสารอะโรมาติกส์หนัก (heavy aromatics streams) และสารเบนซีน (benzene) ให้เป็นวัตถุดิบไซลีน (xylene feedstocks) โดยมีกำลังการผลิตเทียบเท่าพาราไซลีน (paraxylene equivalent) ประมาณปีละ ๑๒๐,๐๐๐ ตัน

ปี ๒๕๕๐ - บริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับโครงสร้างกิจการและโครงสร้างเงินทุนของบริษัทฯ ซึ่งประกอบด้วย (ก) การเพิ่มทุนของบริษัทฯ และการยกเลิกสัญญาเช่าทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์โรงกลั่นน้ำมัน เพื่อนำเงินไปชำระหนี้เงินกู้เดิม (ข) การรับโอนกิจการของบริษัท เอ็กซอนโมบิลเคมี (ประเทศไทย) จำกัด เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ (ค) การล้างผลขาดทุนสะสม และ (ง) การจัดหาแหล่งเงินกู้ใหม่ เพื่อนำมาชำระหนี้สินระยะยาวที่มีอยู่เดิม

ปี ๒๕๕๑ - บริษัทฯ ออกหุ้นสามัญ เพื่อเสนอขายต่อประชาชนเป็นครั้งแรกในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยหุ้นของบริษัทฯ เริ่มมีการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๑

ปี ๒๕๕๓ - กระทรวงการคลังได้จำหน่ายหุ้นของบริษัทฯ เป็นจำนวนร้อยละ ๗.๓๓ ให้กองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยกระทรวงการคลัง ในปี ๒๕๔๖ เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๓๕ โดยมีเงื่อนไขเกี่ยวกับกองหลักทรัพย์เดิมที่กระทรวงการคลังได้จำหน่ายให้กองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง ซึ่ง กระทรวงการคลังสามารถซื้อหลักทรัพย์ดังกล่าวคืนได้เมื่อสิ้นสุดโครงการในปี ๒๕๕๖

ปี ๒๕๕๔ - บริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำมัน ณ โรงกลั่นน้ำมันเอสโซ่ศรีราชา เพื่อลดปริมาณ กำมะถันและสารเบนซีนในน้ำมันเบนซิน และลดปริมาณกำมะถันในน้ำมันดีเซลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ภายในวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๕ ตามมาตรฐานและภายในเวลาที่รัฐบาลกำหนด^๔

^๔ บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), “แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๕”, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๕). (อิตสำเนา)

ปี ๒๕๕๗ - บริษัทฯ และบริษัทในเครือที่เกี่ยวข้อง ประกอบธุรกิจในประเทศไทยมาเป็นระยะเวลา ๑๒๐ ปี

ปี ๒๕๕๙ - บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการเปลี่ยนสถานบริการน้ำมันที่ดำเนินการโดยบริษัท ไทย ซี-เซ็นเตอร์ จำกัด (บริษัทย่อยที่บริษัทฯ มีอำนาจควบคุม) มาเป็นสถานบริการน้ำมันที่ดำเนินงานโดยผู้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว โดยเมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ บริษัท ไทย ซี-เซ็นเตอร์ จำกัด ได้จดทะเบียนเลิกบริษัทกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการชำระบัญชี^๕

๒.๑.๒ วิสัยทัศน์และภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท

บริษัทฯ เป็นผู้ประกอบกิจการโรงกลั่นปิโตรเลียม และจำหน่ายผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมแบบครบวงจร (integrated) อีกทั้งบริษัทฯ ทำการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์อะโรเมติกส์และเคมีภัณฑ์อื่นๆ บริษัทฯ ขายผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมแก่ลูกค้ารายย่อยผ่านทางเครือข่ายที่กว้างขวางของสถานบริการน้ำมันค้าปลีกภายใต้ชื่อการค้าเอสโซ่ รวมทั้งขายโดยตรงให้แก่ลูกค้าในภาคอุตสาหกรรมค้าส่ง การบินและการเดินเรือ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังขายผลิตภัณฑ์อะโรเมติกส์และเคมีภัณฑ์อื่นๆ ที่บริษัทฯ ผลิตให้แก่ลูกค้าในภาคอุตสาหกรรมภายในประเทศ และเพื่อจำหน่ายไปยังต่างประเทศ

บริษัทฯ เป็นหนึ่งในบริษัทในเครือเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่น (Exxon Mobil Corporation) ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทพลังงานที่ใหญ่ที่สุดของโลก บริษัทฯ ยึดถือแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีวินัยสูงของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่น ซึ่งเน้นที่ปัจจัยพื้นฐานระยะยาวและการเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ประโยชน์อื่นๆ ซึ่งบริษัทฯ ได้รับจากการเป็นหนึ่งในบริษัทในเครือของเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น ยังรวมถึงความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการน้ำมันดิบและวัตถุดิบ เครือข่ายการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ทั่วโลก การบริการทางด้านเทคโนโลยีการดำเนินงานและวิศวกรรมที่ทันสมัย และโครงการวิจัยและพัฒนา นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับประโยชน์จากการใช้เครื่องหมายการค้า “เอสโซ่” และเครื่องหมายการค้าอื่นๆ ซึ่งได้รับการอนุญาตให้ใช้สิทธิจากเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่นและ/หรือบริษัทในเครือของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่น รวมทั้งความช่วยเหลือทางด้านบุคลากรฝ่ายบริหารจัดการและเทคนิค และการสนับสนุนทางด้านธุรกิจจากเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่นและ/หรือบริษัทในเครือของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่น^๖

ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมของบริษัทฯ ซึ่งผลิตในประเทศไทย รวมถึงก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) น้ำมันเบนซิน น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน/น้ำมันก๊าด น้ำมันดีเซล น้ำมันเตาและยางมะตอย

^๕ บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), “แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙”. (อัคราเนนา)

^๖ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑.

อีกทั้งบริษัทฯ ยังมีผลิตภัณฑ์หล่อลื่นจำหน่าย นอกจากผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมแล้ว บริษัทฯ มีผลิตภัณฑ์อะโรเมติกส์ ซึ่งประกอบด้วยพาราไซลีนที่ใช้เป็นวัตถุดิบสำหรับการผลิตกรดเทเรฟทาลิก (purified terephthalic acid (PTA)) ซึ่งจะนำไปใช้เป็นวัตถุดิบสำหรับการผลิตแผ่นฟิล์มโพลีเอสเตอร์ บรรจุภัณฑ์ เรซินและผ้าใยสังเคราะห์ ส่วนเคมีภัณฑ์อื่นๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ สารทำละลาย (solvents) และสารพลาสติกไซเซอร์ (plasticizers)

บริษัทฯ เป็นเจ้าของและผู้ประกอบกิจการโรงกลั่นน้ำมันแบบคอมเพล็กซ์ (complex refinery) ซึ่งมีกำลังการกลั่นน้ำมันดิบ ๑๗๔,๐๐๐ บาร์เรลต่อวัน และเป็นเจ้าของและผู้ประกอบการโรงงานอะโรเมติกส์ (aromatics plant) ซึ่งมีกำลังการผลิตพาราไซลีน ๕๐๐,๐๐๐ ตันต่อปี และหน่วยผลิตสารทำละลายซึ่งมีกำลังการผลิต ๕๐,๐๐๐ ตันต่อปี โดยโรงงานแต่ละแห่งนี้ได้เชื่อมโยงเข้ากับหน่วยกลั่นน้ำมันและกระบวนการกลั่นน้ำมันของบริษัทฯ แบบครบวงจร ทั้งนี้ หน่วยกลั่นน้ำมันดิบและหน่วยผลิตของบริษัทฯ มีที่ตั้งซึ่งมีความได้เปรียบเพราะอยู่ใกล้กับท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบังที่ศรีราชา จังหวัดชลบุรี และอยู่ห่างไปเพียงประมาณ ๑๒๐ กิโลเมตรทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นตลาดหลักที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมของบริษัทฯ ความได้เปรียบของที่ตั้งโรงกลั่นน้ำมันของบริษัทฯ ยังช่วยลดต้นทุนและก่อให้เกิดความคล่องตัวในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมของบริษัทฯ โดยผ่านทั้งทางท่อส่ง ทางรถบรรทุกและทางเรือ^๗

๒.๑.๓ การประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยบริษัทร่วมและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ เป็นหนึ่งในบริษัทในเครือของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่น บริษัทอื่นๆ ในเครือของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่น ถือหุ้นในบริษัทฯ รวมกันเป็นจำนวนร้อยละ ๖๕.๙๙ และกองทุนรวมวายุภักษ์ หนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดย กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ ๗.๓๓ ของหุ้นที่จำหน่ายแล้ว บริษัทฯ มีบริษัทย่อย ๕ บริษัท ได้แก่ บริษัท วิชากิจส่งเสริมอุตสาหกรรม จำกัด บริษัท ร่วมพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด บริษัท เพชเชตเตอร์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด บริษัท ไทย ซี-เซ็นเตอร์ จำกัด และบริษัทโมบิล เอ็นเทอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด^๘

บริษัท วิชากิจส่งเสริมอุตสาหกรรม จำกัด บริษัท ร่วมพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด บริษัท เพชเชตเตอร์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ประกอบกิจการให้เช่าที่ดินและอาคารสำนักงาน แก่บริษัทฯ ภายใต้สัญญาเช่าระยะยาว บริษัท ไทย ซี-เซ็นเตอร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมภายใต้ตราสินค้าเอสโซ่และโมบิลและดำเนินธุรกิจร้านสะดวกซื้อที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคอื่นๆ และบริษัท โมบิล เอ็นเทอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินธุรกิจให้บริการ

^๗ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑-๒.

^๘ บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), “แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖”, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), ๒๕๕๙). (อัดสำเนา)

จำหน่ายและขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม แต่อย่างไรก็ดี ในปัจจุบัน บริษัทดังกล่าวไม่ได้ประกอบ ธุรกิจแล้ว^๙

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ถือหุ้นในบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด และ บริษัทเชื้อเพลิง การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด เป็นบริษัทร่วม (Associate) ระหว่างบริษัทฯ และผู้ประกอบการน้ำมันรายอื่นๆ เพื่อทำการก่อสร้างและดำเนินกิจการระบบท่อส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ซึ่งขนส่งผลิตภัณฑ์น้ำมันใส (clean products) จากทั้งโรงกลั่นน้ำมันของ บริษัทฯ และโรงกลั่นน้ำมันของ บมจ. ไทยออยล์ ในศรีราชาไปยังท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง และสุวรรณภูมิ) และคลังน้ำมันในอำเภอลำลูกกา และในจังหวัดสระบุรี และบริษัทเชื้อเพลิงการบิน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจทางด้านการบริหารจัดการจัดเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน และให้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงแก่อากาศยาน^{๑๐}

๒.๑.๔ กลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจ

รูปแบบการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เน้นความมีวินัยและประกอบธุรกิจอย่างตรงไปตรงมา โดยคำนึงถึงโอกาสในระยะยาวและเน้นที่การเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นในขณะที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมควบคู่ไปด้วยโดยกลยุทธ์สำคัญซึ่งเกี่ยวเนื่องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่นทั่วโลก ที่จะยังคงถือปฏิบัติต่อไปมีดังนี้

๑) การดำเนินงานด้วยความปลอดภัยและมีสภาพแวดล้อมที่ดี

บริษัทฯ ถือว่าความปลอดภัยเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก บริษัทฯ เชื่อว่าบริษัทฯ มีประวัติด้านความปลอดภัยที่ดีเยี่ยมในประเทศไทย บริษัทฯ มีนโยบายที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่มีผลบังคับใช้ทั้งหมดและบริษัทฯ จะรักษาประวัติดีไว้ ความมุ่งมั่นของ บริษัทฯ ที่มีต่อความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม เป็นการสร้างรากฐานที่ดีสำหรับธุรกิจทุกด้าน

๒) การรักษามาตรฐานขั้นสูง

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของบรรษัทภิบาล การกำกับดูแลธุรกิจอย่างเคร่งครัด ความซื่อสัตย์สุจริตและมาตรฐานจริยธรรมขั้นสูง มาตรฐานเหล่านี้ได้ถูกนำมาใช้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่งพนักงานทุกคนของบริษัทฯ ต้องปฏิบัติ บริษัทฯ เชื่อว่ามาตรการที่บริษัทฯ จะใช้เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ดังกล่าวมีความสำคัญเทียบเท่ากับผลลัพธ์ที่จะได้

^๙ บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), “แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙”, หน้า ๕.

^{๑๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖.

รูปแบบการประกอบธุรกิจที่ดำเนินอย่างตรงไปตรงมา มาตรฐานทางด้านจริยธรรม และวัฒนธรรมความซื่อสัตย์สุจริต นโยบายในการปฏิบัติตามกฎหมายและมีความรับผิดชอบเป็นปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจของบริษัทฯ และเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความสำเร็จของบริษัทฯ

๓) การลงทุนอย่างมีวินัย

บริษัทฯ พยายามที่จะแสวงหาโอกาสการลงทุนที่มีคุณภาพ ภายใต้แนวทางที่จะดำเนินการเลือกเฟ้นอย่างมีวินัย โอกาสการลงทุนต่างๆ จะถูกทดสอบภายใต้แบบจำลองผลตอบแทนทางธุรกิจในสถานการณ์ต่างๆ อย่างรอบด้าน เพื่อความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังจากการลงทุน บริษัทฯ จะทำการประเมินโครงการที่สำคัญทั้งหมดอย่างเคร่งครัด ความรู้จะถูกผนวกเข้ากับการวางแผนและออกแบบโครงการในอนาคต เพื่อเพิ่มมูลค่าของสินทรัพย์อย่างสูงสุด

๔) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน

ระบบการบริหารจัดการและวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทฯ สะท้อนให้เห็นว่าบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นอย่างแน่วแน่ที่จะดำรงความปลอดภัยในการดำเนินงานและควมมีเอกภาพ บริษัทฯ พยายามที่จะดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานอุตสาหกรรมขั้นสูงสุดในทุกด้าน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายนี้ บริษัทฯ ดำเนินการตามระบบการจัดการต่างๆ ซึ่งได้รับการพิสูจน์แล้วอย่างกว้างขวาง ระบบเหล่านี้ใช้แนวทางการดำเนินการในเชิงรุก (proactive approach) และครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทฯ ในทุกด้านที่สำคัญ เริ่มตั้งแต่ความปลอดภัย จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ การเงิน การดำเนินและประเมินโครงการ จนถึงการค้ากับคู่ธุรกิจ การรักษาความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมและการดำเนินการเพื่อปรับปรุงผลกำไร

บริษัทฯ ใช้ระบบบริหารการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย (Operations Integrity Management System (OIMS)) ซึ่งเป็นระบบที่เอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่นได้พัฒนาขึ้นเพื่อที่จะใช้ในการประเมิน และปรับปรุงการจัดการความเสี่ยงทางด้านการรักษาความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ระบบนี้ทำให้บริษัทฯ สามารถวัดความก้าวหน้าในงาน และมั่นใจได้ในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุผลในด้านเหล่านี้

บริษัทฯ พยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (energy efficiency) อย่างต่อเนื่องและได้ใช้ระบบการบริหารจัดการพลังงานระดับโลก (Global Energy Management System (GEMS)) ของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่น ซึ่งเน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานโดยผ่านระบบที่มีความครอบคลุมและเข้มงวดตามแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน การบำรุงรักษา การออกแบบและวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการบริหารจัดการทางด้านพลังงาน

บริษัทฯ ได้ใช้โปรแกรม “self-help” ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างเครือข่ายทั่วโลกของเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น เพื่อช่วยในการบ่งชี้ถึงสิ่งที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ โดยอ้างอิงจากวิธีปฏิบัติที่ดีซึ่งเป็นสากล (global best practices) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการกระจายความ

หลากหลายของวัตถุดิบ โอกาสในการใช้กระบวนการจัดการน้ำมันดิบที่คิดค้นขึ้นใหม่ โอกาสในการเพิ่มเติมประสิทธิภาพ ทางเลือกในการใช้ประโยชน์จากโอกาสทางเศรษฐกิจ และเทคโนโลยีการปรับขยายกระบวนการผลิต (debottleneck) ในหน่วยที่สร้างผลกำไร บริษัทฯ ใช้โปรแกรม “self-help” เพื่อช่วยเพิ่มกำไรของบริษัทฯ โดยแนวทางสำหรับการเพิ่มกำไรของบริษัทฯ รวมถึงการกลั่นน้ำมันดิบที่ยากต่อการกลั่น (challenged crude) การใช้หน่วยแปรสภาพน้ำมันหนักให้เป็นน้ำมันเบาโดยการแปรสภาพโมเลกุล (Fluidized Catalytic Cracking Unit: FCCU) อย่างเต็มที่เพื่อเพิ่มอัตราการผลิต การสร้างรายได้จากน้ำมันเชื้อเพลิงสำรองผ่านทางเครือข่ายของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่น และการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้พลังงานให้ดียิ่งขึ้น

๕) การสร้างผลประกอบการสูงสุดโดยการประสานเชื่อมโยงหน่วยผลิต

บริษัทฯ เป็นผู้ประกอบการในส่วนธุรกิจการกลั่นน้ำมันและจัดจำหน่ายน้ำมัน ซึ่งรวมถึงธุรกิจค้าปลีกน้ำมัน และธุรกิจอะโรเมติกส์ที่มีการเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกันแบบครบวงจร บริษัทฯ ได้รับประโยชน์จากการประสานเชื่อมโยงกันของหน่วยผลิตแบบครบวงจร (integration) ภายในกิจการของบริษัทฯ โดยการประสานเชื่อมโยงกันทั้งทางด้านกายภาพของหน่วยผลิตต่างๆ และการประสานเชื่อมโยงกันผ่านทาง การเข้าถึงเครือข่ายที่กว้างขวางของผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่นและ/หรือบริษัทในเครือ การประสานเชื่อมโยงกันของหน่วยกลั่นน้ำมันดิบและหน่วยผลิตอะโรเมติกส์นี้เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านต้นทุนด้วยการเลือกใช้วัตถุดิบและการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมที่สุดการประสานกันของธุรกิจกลั่นน้ำมัน ธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจขายในเชิงพาณิชย์เป็นการเสริมประโยชน์ต่อบริษัทฯ ด้วยเช่นกัน บริษัทฯ จะเน้นที่การให้ความสำคัญกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้แก่กลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย เพื่อที่จะสร้างมูลค่าสูงสุดสำหรับผลิตภัณฑ์กลั่นของบริษัทฯ

๖) การเพิ่มประสิทธิภาพและการเข้าถึงเทคโนโลยีผ่านทางความสัมพันธ์ที่มีกับเอ็กซอน โมบิลคอร์ปอเรชั่น

เพื่อการสร้างผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยมภายในสภาพแวดล้อมของสินค้าโภคภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นวัฏจักร บริษัทฯ ได้พยายามศึกษาและดำเนินตามแนวทางปฏิบัติที่ดีซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าเป็นประโยชน์ต่อทุกขั้นตอนของวงจรของตลาดสินค้าโภคภัณฑ์ บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงธุรกิจของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะช่วยให้สามารถระบุถึงข้อมูลและความเสี่ยงที่เป็นจุดวิกฤตได้อย่างทันท่วงที โดยมีการแบ่งปันความรู้ เทคโนโลยีและแนวทางปฏิบัติที่ดีระหว่างกันภายในเครือข่ายของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่นทั่วโลก รวมถึงแนวทางการแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อให้สามารถจัดการกับสถานการณ์เฉพาะหน้าต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๑}

^{๑๑} บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน, “รายงานประจำปี ๒๕๕๙”, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน, ๒๕๕๙). (อัคราเสนา)

๒.๒ การดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๒.๒.๑ สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้ใช้ประโยชน์จากประสบการณ์ค้าปลีกและการวิจัยผู้บริโภคและตลาดที่มีอยู่อย่างหลากหลายของเอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่นและ/หรือบริษัทในเครือ ในการนำเสนอรูปแบบการค้าปลีกแบบใหม่และผลิตภัณฑ์ที่จะตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างครบถ้วนโดยนำเสนอความสะดวก คุณภาพ และมูลค่า นอกจากนี้ บริษัทฯ พยายามที่จะเพิ่มรายได้จากสินค้าซึ่งไม่ใช่ น้ำมันเชื้อเพลิง และร้านค้าสะดวกซื้อ เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำกำไรของสถานบริการน้ำมันของบริษัทฯ ให้สูงสุดด้วย โดยบริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในผู้ค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงรายใหญ่ภายในประเทศไทย ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ มีเครือข่ายสถานบริการภายใต้ชื่อการค้าเอสโซ่จำนวน ๕๔๒ แห่งทั่วประเทศ ที่ดำเนินการโดยตัวแทนจำหน่ายภายนอก^{๑๒}

การดำเนินการโดยตัวแทนจำหน่าย สถานบริการน้ำมันเหล่านี้ได้รับอนุญาตให้ใช้ชื่อการค้าเอสโซ่ บริษัทฯ และ/หรือบริษัทในเครือของบริษัทฯ ในประเทศไทยเป็นเจ้าของ หรือมีสิทธิการเช่าในที่ดินซึ่งสถานบริการน้ำมันบางแห่งตั้งอยู่ โดยตัวแทนจำหน่ายต้องชำระค่าใช้สิทธิ (franchise fee) รายเดือน ทั้งนี้ ตัวแทนจำหน่ายแต่ละรายได้เข้าทำสัญญาตัวแทนจำหน่าย ซึ่งกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทฯ อยู่ด้วย สัญญาตัวแทนจำหน่ายเหล่านี้โดยมากแล้วมีระยะเวลาหนึ่งปีถึงห้าปี และอาจต่ออายุสัญญาได้ สถานบริการน้ำมันที่ดำเนินการโดยผู้ดำเนินการภายนอกยังประกอบด้วยสถานที่ผู้ดำเนินการเป็นเจ้าของหรือมีสิทธิการเช่าในที่ดินซึ่งสถานบริการน้ำมันตั้งอยู่ ทั้งนี้ผู้ดำเนินการจะต้องจ่ายค่าใช้สิทธิรายเดือนและทำสัญญา ซึ่งโดยมากแล้วมีระยะเวลาดังกล่าวถึงสิบห้าปี^{๑๓}

^{๑๒} บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), “แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙”, หน้า ๒๔.

^{๑๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔-๒๕.

ตารางต่อไปนี้แสดงรายละเอียดของสถานีสบริการน้ำมันประเภทต่างๆ ณ วันที่ที่ระบุไว้^{๑๔}

ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม						
	๒๕๕๗		๒๕๕๘		๒๕๕๙	
สถานีสบริการเอสโซ่	จำนวน สถานี	ร้อยละของ จำนวนสถานี ทั้งหมด	จำนวน สถานี	ร้อยละของ จำนวนสถานี ทั้งหมด	จำนวน สถานี	ร้อยละของ จำนวนสถานี ทั้งหมด
ดำเนินงานโดย บจก. ไทย ซี-เซ็นเตอร์	๑๒๘	๒๔.๔	๓๑	๕.๗	๐	๐
ดำเนินงานโดย ผู้ดำเนินการ	๓๙๖	๗๕.๖	๕๑๐	๙๔.๓	๕๔๒	๑๐๐.๐
รวมสถานีสบริการน้ำมัน	๕๒๔	๑๐๐.๐	๕๔๑	๑๐๐.๐	๕๔๒	๑๐๐.๐

ตารางแสดงจำนวนสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ ๕๔๒ แห่งทั่วประเทศ^{๑๕}

เขตที่ตั้งสถานี บริการน้ำมัน	สถานที่ตั้งสถานี บริการน้ำมัน	จำนวนสถานี บริการน้ำมัน	ร้อยละของจำนวน สถานีทั้งหมด	ร้อยละของ จำนวนแต่ละเขต
กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	กรุงเทพมหานคร	๑๐๙	๒๐.๑	๕๔.๒
	นครปฐม	๑๓	๒.๔	๖.๕
	นนทบุรี	๒๐	๓.๗	๑๐
	ปทุมธานี	๒๙	๕.๔	๑๔.๔
	สมุทรปราการ	๒๒	๔.๑	๑๐.๙
	สมุทรสาคร	๘	๑.๕	๔
ภาคเหนือ	กำแพงเพชร	๓	๐.๖	๓.๔
	เชียงใหม่	๑๖	๓	๑๘
	เชียงราย	๑๓	๒.๔	๑๔.๖
	ตาก	๘	๑.๕	๙
	นครสวรรค์	๑๐	๑.๘	๑๑.๒
	น่าน	๑	๐.๒	๑.๑

^{๑๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๕.

^{๑๕} กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน, ข้อมูลสถานีสบริการน้ำมัน, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.doeb.go.th/2016/stat.html> [๒๐ กันยายน ๒๕๖๐].

	พะเยา	๒	๐.๔	๒.๒
	พิจิตร	๕	๐.๙	๕.๖
	พิษณุโลก	๕	๐.๙	๕.๖
	แพร่	๕	๐.๙	๕.๖
	เพชรบูรณ์	๖	๑.๑	๖.๗
	ลำปาง	๗	๑.๓	๗.๙
	ลำพูน	๖	๑.๑	๖.๗
	อุตรดิตถ์	๒	๐.๔	๒.๒
ภาคกลาง	กาญจนบุรี	๘	๑.๕	๑๐.๘
	ฉะเชิงเทรา	๖	๑.๑	๘.๑
	ชัยนาท	๔	๐.๗	๕.๔
	ประจวบคีรีขันธ์	๕	๐.๙	๖.๘
	พระนครศรีอยุธยา	๑๑	๒	๑๔.๙
	เพชรบุรี	๖	๑.๑	๘.๑
	ราชบุรี	๗	๑.๓	๙.๕
	ลพบุรี	๒	๐.๔	๒.๗
	สมุทรสงคราม	๒	๐.๔	๒.๗
	สระบุรี	๙	๑.๗	๑๒.๒
	สิงห์บุรี	๔	๐.๗	๕.๔
	สุโขทัย	๒	๐.๔	๒.๗
	สุพรรณบุรี	๗	๑.๓	๙.๕
	อ่างทอง	๑	๐.๒	๑.๔
ภาคตะวันออก	จันทบุรี	๕	๐.๙	๑๑.๑
	ชลบุรี	๑๖	๓	๓๕.๖
	ตราด	๑	๐.๒	๒.๒
	นครนายก	๓	๐.๖	๖.๗
	ปราจีนบุรี	๕	๐.๙	๑๑.๑
	ระยอง	๙	๑.๗	๒๐
	สระแก้ว	๖	๑.๑	๑๓.๓
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ขอนแก่น	๘	๑.๕	๑๒.๓
	ชัยภูมิ	๖	๑.๑	๙.๒

ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	นครพนม	๒	๐.๔	๓.๑
	นครราชสีมา	๑๒	๒.๒	๑๘.๕
	บุรีรัมย์	๖	๑.๑	๙.๒
	มหาสารคาม	๒	๐.๔	๓.๑
	มุกดาหาร	๒	๐.๔	๓.๑
	ยโสธร	๒	๐.๔	๓.๑
	ร้อยเอ็ด	๓	๐.๖	๔.๖
	เลย	๑	๐.๒	๑.๕
	สกลนคร	๒	๐.๔	๓.๑
	สุรินทร์	๕	๐.๙	๗.๗
	ศรีสะเกษ	๔	๐.๗	๖.๒
	หนองคาย	๑	๐.๒	๑.๕
	อุดรธานี	๔	๐.๗	๖.๒
	อุบลราชธานี	๔	๐.๗	๖.๒
	อำนาจเจริญ	๑	๐.๒	๑.๕
ภาคใต้	กระบี่	๙	๑.๗	๑๓.๒
	ชุมพร	๖	๑.๑	๘.๘
	ตรัง	๖	๑.๑	๘.๘
	นครศรีธรรมราช	๑๑	๒	๑๖.๒
	นราธิวาส	๒	๐.๔	๒.๙
	พังงา	๖	๑.๑	๘.๘
	พัทลุง	๑	๐.๒	๑.๕
	ภูเก็ต	๕	๐.๙	๗.๔
	ระนอง	๑	๐.๒	๑.๕
	สงขลา	๗	๑.๓	๑๐.๓
	สตูล	๑	๐.๒	๑.๕
	สุราษฎร์ธานี	๑๒	๒.๒	๑๗.๖
	ยะลา	๑	๐.๒	๑.๕
	รวม	๕๔๒	๑๐๐.๐	

สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีทั้งหมดจำนวน ๑๑ สถานี มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางแสดงจำนวนสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา^{๑๖}

จำนวนสถานี บริการน้ำมัน	ชื่อศูนย์บริการ	สถานที่ตั้งศูนย์บริการ
๑	ห้างหุ้นส่วนจำกัดศิริชัยเสนา	๒๙ หมู่ ๕ ถ.อยุธยา-บ้านสาละ ต.บางนมโค อ.เสนา อยุธยา ๑๓๑๑๐
๒	ห้างหุ้นส่วนจำกัดบุญศิริรุ่งเรือง	๑๕/๑ หมู่ ๘ ถ.ปทุมธานี-เสนา ต.ไม้ตรา อ.บางไทร อยุธยา ๑๓๑๙๐
๓	บริษัท ซี.เอส.ออยล์ จำกัด	๕๕ หมู่ ๑ ถ.สุพรรณ-บางบัวทอง ต.เทพมงคล อ.บางซ้าย อยุธยา ๑๓๒๗๐
๔	บริษัท ซีอีตรงออยล์ จำกัด	๓๓/๓ หมู่ ๓ ถ.เสนา-อยุธยา ต.พระขาว อ.บางบาล อยุธยา ๑๓๒๕๐
๕	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ม.บริการ	๒๔๓ หมู่ ๓ ถ.สายเอเชีย ต.บ้านเลน อ.บางปะอิน อยุธยา ๑๓๑๖๐
๖	ห้างหุ้นส่วนจำกัดยงแซบบริการบาง ปะอิน	๒๕๖๙ หมู่ ๒ ถ.อุดรสรยุทธ์ ต.คลองจิก อ.บางปะอิน อยุธยา ๑๓๑๖๐
๗	หสน. เจริญสุขอยุธยา	๙๓ หมู่ ๓ ถ.โรจนะ ต.ไผ่ลิง อ.พระนครศรีอยุธยา อยุธยา ๑๓๐๐๐
๘	บริษัท มณีอินทร์ ปีโตรเลียม จำกัด	๑๐๐ หมู่ ๑ ถ.อ่างทอง-ท่าเรือ ต.บางนา อ.มหาราช อยุธยา ๑๓๑๕๐
๙	ไทย ซี-เซ็นเตอร์ สาขาถนนเอเชีย กม.๖๑	๑๐๐ หมู่ ๕ ถ.สายเอเชีย ต.บ้านหว่า อ.บางปะอิน อยุธยา ๑๓๑๖๐
๑๐	ไทย ซี-เซ็นเตอร์ สาขาวังน้อย ขาออก	๔๕ หมู่ ๑ ถ.พหลโยธิน ต.ลำไทร อ.วังน้อย อยุธยา ๑๓๑๗๐
๑๑	ไทย ซี-เซ็นเตอร์ สาขาอยุธยา โรจนะ	๖๑/๗ หมู่ ๔ ถ.โรจนะ ต.คานหาม อ.อุทัย อยุธยา ๑๓๒๑๐

^{๑๖}

โมบิล ประเทศไทย, สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในภาคกลาง, [ออนไลน์], แหล่งที่มา:
http://www.mobil.co.th/thailand-thai-lcw/files/esso_service_station.pdf [๒๐ กันยายน ๒๕๖๐].

๒.๒.๒ สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา พระนครศรีอยุธยา

๑) ประวัติความเป็นมาและลักษณะของธุรกิจ

สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา เป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทุกอย่างทุกชนิดของบริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ที่ ๒๙ หมู่ ๕ ถนนอยุธยา-บ้านสาละ ตำบลบางนมโค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยดำเนินกิจการภายใต้เครื่องหมายการค้า เอสโซ่จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา ๘๖ ปี โดยได้รับโล่ทองในฐานะเป็นตัวแทนการค้าที่เก่าแก่ที่สุดในงานฉลองเอสโซ่ ๑๐๐ ปีในไทย

จากอดีตที่จัดจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงให้กับเรือยนต์ของหน่วยงานราชการและเอกชน รวมทั้งประชาชนทั่วไปบริเวณแม่น้ำน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปัจจุบันได้ย้ายสถานีบริการมาตั้งอยู่ริมถนนสายอยุธยา-บ้านสาละ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๒๘ ตามสภาพของการคมนาคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยตั้งอยู่บนพื้นที่ประมาณ ๓ ไร่ และบริหารงานโดยนายอชิพัฒน์ ธนาวินวงศา ซึ่งเป็นผู้บริหารกิจการรุ่นที่ ๔ นับตั้งแต่เปิดดำเนินกิจการมา ในปัจจุบันมีหัวจ่ายน้ำมันอิเล็กทรอนิกส์ไว้คอยบริการลูกค้าถึง ๑๐ หัวจ่าย พร้อมถังบรรจุน้ำมันใต้ดินที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยราชการโยธาธิการ จำนวน ๑๐ ถัง ซึ่งสามารถบรรจุน้ำมันได้ถึง ๘๕,๐๐๐ ลิตร ปัจจุบันรับน้ำมันจากคลังน้ำมันเอสโซ่ลำลูกกา ดำเนินการจำหน่ายน้ำมันในสัดส่วนระหว่างลูกค้าเงินสดและลูกค้าเครดิตในอัตราส่วน ๗๐ : ๓๐ ใช้เงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินการประมาณ ๖ ล้านบาท ทุนจดทะเบียนเริ่มแรกก่อตั้งประมาณ ๑ ล้านบาท ใช้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการทั้งสิ้นจำนวน ๔๐ คน เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยมีบริการครบวงจรไว้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ได้แก่

๑. ร้านค้าสะดวกซื้อไทเกอร์มาร์ท
๒. ศูนย์บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องและไส้กรองต่างๆ
๓. ร้านอาหาร
๔. ร้านขายและปะยางรถยนต์
๕. ร้านซ่อมเครื่องยนต์และช่วงล่าง
๖. ร้านซ่อมมอเตอร์สตาร์ทและไดนาโม
๗. ศูนย์ล้างอัดฉีด-ล้างสีรถยนต์
๘. ร้านหนังสือ เทป ซีดี
๙. ห้องน้ำสะอาด^{๑๗}

^{๑๗} จเร ลีตระกูล, “แนวทางการรักษาส่วนครองตลาดและประสิทธิภาพด้านการบริการของสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา”, รายงานประกอบการสอบปากเปล่าหลักสูตรนักบริหารรุ่นใหม่, (คณะบริหารธุรกิจ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๒๔), หน้า ๒๑.

๒) วิสัยทัศน์และภารกิจของผู้บริหาร

ด้านวิสัยทัศน์ในการบริหารงานของผู้บริหารศิริชัยเสนาจะมองเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบงานและโครงสร้างองค์กรทุกๆ ด้าน โดยมีคำขวัญประจำสถานีนว่า “ศิริชัยเสนานำหน้าเสมอด้านคุณภาพและบริการเพื่อคุณ” ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กรจึงต้องดำเนินควบคู่ไปกับการขยายงานของสถานบริการศิริชัยเสนา การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานโดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยการบริหารงาน จะทำให้การปฏิบัติงานในทุกส่วนขององค์กรมีความสะดวก ง่าย ลดการสูญเสียเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพงาน

อาจกล่าวได้ว่าอีกอย่างหนึ่งว่าผู้บริหารของสถานบริการศิริชัยเสนามีวิสัยทัศน์ในการประกอบการในลักษณะของผู้ผู้นำที่ไม่ค่อยนิยมความเสี่ยง แต่จะตัดสินใจเพื่อการบริหารและแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลที่สมควร โดยจะพยายามพัฒนาระบบงานด้านต่างๆ ไว้รองรับการขยายตัวของธุรกิจเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดของระบบงานที่ไม่มีความพร้อม ซึ่งข้อดีของการนำระบบงานที่พัฒนาเข้ามาใช้ในกิจการ คือ สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่ต่อสู้ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน และจะทำให้ผู้บริหารมองเห็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจในอนาคตที่ต่างจากเดิมก่อนการพัฒนาระบบ อีกทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ขององค์กรได้ดีขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สามารถช่วยในการประมวลผลที่มีความยุ่งยากซับซ้อนให้สามารถนำผลลัพธ์ที่ประมวลได้มาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจเพื่อการบริหารธุรกิจได้อีกด้วย

นอกจากนี้บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หรือบริษัทแม่ของสถานบริการเอสโซ่ในประเทศไทยมีความพยายามอย่างต่อเนื่องในการให้การสนับสนุนทั้งทางด้านการจัดหาระบบการบริหารและเทคนิคต่างๆ ที่เหมาะสมกับกิจการค้าปลีกของสถานบริการ และการฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ให้แก่ผู้บริหารงานของสถานบริการอย่างต่อเนื่อง จะมีผลทำให้รูปแบบการดำเนินงานของสถานบริการมีลักษณะและแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลดีต่อบริษัทแม่ในเรื่องการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดได้อีกด้วย จึงถือได้ว่าบริษัทแม่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการบริหารควบคุมดูแลสถานบริการของเอสโซ่ได้เป็นอย่างดี^{๑๘}

๓) ภารกิจขององค์กร

ภารกิจหรือ MISSION ขององค์กร คือ ธุรกิจค้าปลีกน้ำมันที่ครบวงจรมีความเป็นเลิศ ให้สมกับประสบการณ์การค้าที่สะสมมานานเกือบศตวรรษ

จากการเป็นผู้ประกอบการค้าปลีกน้ำมันภายใต้ชื่อ เอสโซ่ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นหนึ่งในสี่ของบริษัทน้ำมันหลักมานานเกือบศตวรรษ ทำให้ผู้บริหารของสถานบริการศิริชัยเสนาสามารถสั่งสมประสบการณ์ที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร และนำมาประยุกต์ใช้บริหารงานด้านต่างๆ โดยอาศัย

^{๑๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๒.

ความรู้ความสามารถที่เอื้อต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานในสภาพการแข่งขันของตลาดค้าปลีกน้ำมันที่รุนแรงในขณะนี้ การดำเนินการค้าปลีกในปัจจุบันนี้ถ้าปราศจากการนำเทคโนโลยีทางด้านข้อมูลข่าวสารมาช่วยในการบริหารจะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบอย่างร้ายแรงต่อองค์กรได้ เนื่องจากการขาดเสถียรภาพในการต่อสู้แข่งขันและพัฒนาระบบบริหารและจัดการงาน การที่จะทำให้ธุรกิจสามารถขยายตัวออกไปในลักษณะของบริการที่ครบวงจรได้นั้น ผู้บริหารจะต้องมองเห็นประโยชน์ของการตัดสินใจนำเอาสิ่งที่ไม่คุ้นเคยมาเป็นตัวแปรหลักตัวหนึ่งในการพัฒนา การนำระบบค้าปลีกสมัยใหม่แบบครบวงจรมาใช้ในธุรกิจนั้น ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการไม่ควรอย่างยิ่งที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทุกสิ่งทุกอย่างของระบบและขั้นตอนการทำงานขององค์กร เพื่อที่จะสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้งานได้ แต่ผู้บริหารควรที่จะพิจารณาความต้องการของตนเองและองค์กรว่าต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรของตนเองให้พัฒนาไปในทิศทางใด แล้วจึงเลือกระบบการดำเนินงานที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้บรรลุภารกิจขององค์กรที่ตั้งไว้ ซึ่งทางสถานีบริการศิริชัยเสนาฯ ก็จัดได้ว่าเป็นสถานประกอบการขนาดกลางที่มีการกำหนดขอบเขตการพัฒนาการบริหารงาน และนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้พัฒนาขีดความสามารถ เพื่อให้บรรลุภารกิจขององค์กรที่ตั้งไว้เช่นกัน นอกจากนี้ การนำระบบการบริหารงานที่ผ่านการกลั่นกรองแล้วมาใช้ในธุรกิจในปัจจุบัน จะเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของลูกค้าได้ทันทั่วถึง ซึ่งจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรธุรกิจนั้นๆ ในสายตาของผู้ใช้บริการด้วย^{๑๙}

๔) วัฒนธรรมของสถานีสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของสถานีสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนาจะเป็นการปกครองและควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานใต้บังคับบัญชาแบบโค้ชผู้ฝึกสอนกับนักกีฬา เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงของศิริชัยเสนาส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ โดยผ่านการปฏิบัติงานจากองค์กรธุรกิจอื่นๆ ภายใต้การควบคุมดูแลการทำงานในระบบที่เลี้ยงกับลูกน้อง ซึ่งจะเป็นการควบคุมดูแลการทำงานในลักษณะสั่งให้ปฏิบัติงานตามที่กำหนด โดยไม่มีการฝึกสอนทักษะและความเข้าใจที่ถูกต้องในเนื้องาน ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาในขณะที่ปฏิบัติงานที่เลี้ยงผู้ควบคุมจะมีหน้าที่เข้ามาแก้ไขปัญหาให้ โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเองได้ ซึ่งจุดนี้เองเป็นข้อด้อยในการทำงานที่ผู้บริหารของศิริชัยเสนาเล็งเห็นจากประสบการณ์ตนเอง และได้แก้ไขปรับปรุงโดยนำวิธีการฝึกสอนการทำงานให้พนักงานทุกตำแหน่งที่เข้าใจในเนื้อหาของงานที่ตนเองกำลังปฏิบัติอยู่อย่างแท้จริง ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาในขณะที่ทำงานก็จะสามารถพิจารณาหาหนทางแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง โดยมีผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานคอยตรวจสอบดูแลให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง

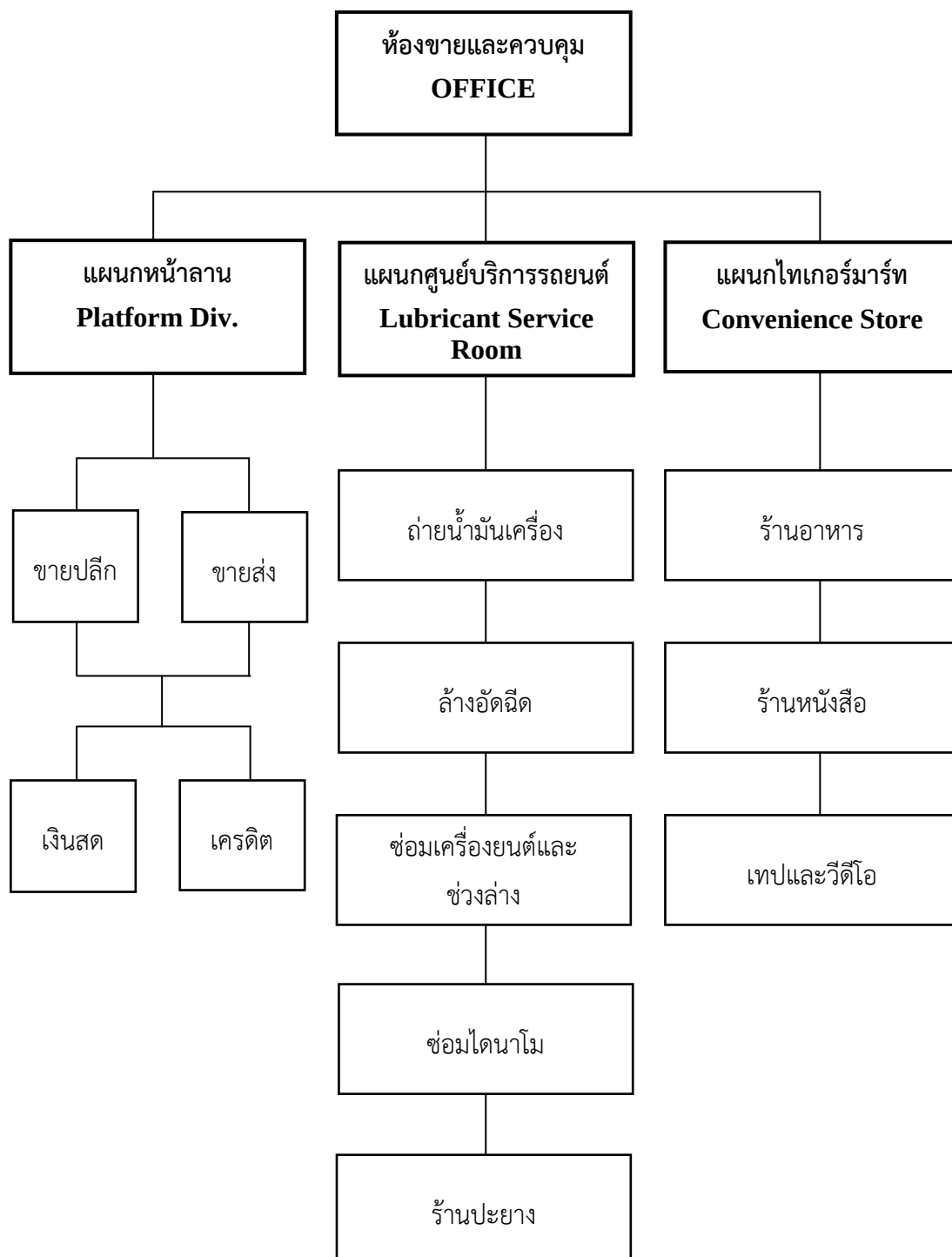
^{๑๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๓.

ส่วนการเลื่อนขั้นและตำแหน่งรับผิดชอบในการทำงาน ผู้บริหารของสถานบริการน้ำมันศิริชัยเสนานิยมใช้การพิจารณาจากพนักงานเก่าที่อยู่มานานและมีทักษะเพียงพอที่จะรับการเลื่อนตำแหน่งขึ้นได้ โดยผู้บริหารจะเชื่อในความสามารถพิเศษที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นๆ และจะจัดให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสามารถของตัวบุคคล ส่วนเรื่องผลตอบแทนของพนักงานในสังกัดศิริชัยเสนา พนักงานทุกคนจะได้รับเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานที่ปรากฏ แต่จะมีการตั้งอัตราเงินเดือนให้อยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่าที่อื่น โดยยึดถือหลักการที่ว่าพนักงานทุกคนของศิริชัยเสนาเป็นพนักงานต้อนรับและเป็นตัวแทนขององค์กรและผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่มักไม่มีโอกาสได้ใกล้ชิดกับลูกค้าเท่ากับพนักงานปฏิบัติการ ดังนั้น ถ้าพนักงานเหล่านั้นยังได้รับการคัดเลือกและว่าจ้างให้ทำงานต่อ แสดงว่าพวกเขาได้ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีพอที่จะได้รับเงินเดือนค่าจ้างในอัตราที่สูงกว่าที่อื่น โดยจะเน้นพนักงานที่ปฏิบัติตนได้ตามคำสัญญาที่ให้ไว้ในตอนเริ่มทำงานร่วมกัน คือ ต้องเป็นคนที่มีรู้จักซื่อสัตย์ ขยัน และไม่หลงลืมตนจนไม่เชื่อฟังคำสั่งสอนของผู้บริหาร

สรุปว่า วัฒนธรรมของศิริชัยเสนาเป็นการอยู่ร่วมกันโดยใช้เหตุและผลที่เหมาะสมซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน^{๒๐}

^{๒๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔.

แผนภาพแสดงโครงข่ายระบบการบริหารงานแบบครบวงจรของสถานบริการศิริชัยเสนา^{๒๑}



^{๒๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๕.

๒.๓ การดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศรีชัยเสนา

การดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศรีชัยเสนา โดยแบ่งออกเป็น ด้านบริการน้ำมัน และด้านการให้บริการอื่นๆ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ ด้านบริการน้ำมัน

สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศรีชัยเสนาได้ดำเนินธุรกิจในการให้บริการน้ำมันประเภท ก ได้แก่ สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงที่ให้บริการแก่ยานพาหนะทางบก ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ติดเขตทางหลวงถนนสาธารณะหรือถนนส่วนบุคคล ซึ่งมีขนาดความกว้างตามที่กรมธุรกิจพลังงานประกาศกำหนดและเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงไว้ในถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงใต้พื้นดิน^{๒๒} โดยสถานบริการฯ ได้รับอนุญาตจากหน่วยราชการโยธาธิการจำนวน ๑๐ ถัง สามารถบรรจุน้ำมันได้ถึง ๘๕,๐๐๐ ลิตร ในปัจจุบันมีหัวจ่ายน้ำมันอิเล็กทรอนิกส์ไว้คอยบริการลูกค้าถึง ๑๐ หัวจ่าย ดำเนินการจำหน่ายน้ำมันใสในสัดส่วนระหว่างลูกค้าเงินสดและลูกค้าเครดิตในอัตราส่วน ๗๐ : ๓๐ ใช้เงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินการประมาณ ๖ ล้านบาท ทุนจดทะเบียนเริ่มแรกก่อตั้งประมาณ ๑ ล้านบาท ใช้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการทั้งสิ้นจำนวน ๔๐ คน เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยมีบริการครบวงจรไว้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ^{๒๓}

ผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิง ประกอบด้วยน้ำมันดีเซลและน้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซลซึ่งปัจจุบันมี ๒ ชนิด ได้แก่ น้ำมันดีเซลและน้ำมันดีเซลพรีเมียม น้ำมันเบนซินมี ๔ ชนิด ได้แก่ น้ำมันเบนซินออกเทน ๙๕ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ ๑๐ (ออกเทน ๙๕) น้ำมันแก๊สโซฮอล์ ๑๐ (ออกเทน ๙๑) และน้ำมันแก๊สโซฮอล์ ๒๐^{๒๔}

ในการให้บริการมีลักษณะที่สำคัญ ๔ ประการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดของสถานบริการฯ ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่

^{๒๒} กรมธุรกิจพลังงาน, หลักเกณฑ์การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายใหม่, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://www.doeb.go.th/knowledge/new_oil_law.htm [๒๐ กันยายน ๒๕๖๐].

^{๒๓} จเร ลีตระกูล, “แนวทางการรักษาส่วนครองตลาดและประสิทธิภาพด้านการบริการของสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศรีชัยเสนา”, รายงานประกอบการสอบปากเปล่าหลักสูตรนักบริหารรุ่นใหม่, หน้า ๒๑.

^{๒๔} บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), “แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙”, หน้า ๒๕.

ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจได้เร็วขึ้น

๑.๑ สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้ เกิดกับ ผู้มาใช้บริการ โดยออกแบบให้เกิดความคล่องตัว มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี

๑.๒ บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่น

๑.๓ เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในที่ทำงานต้องมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

๑.๔ วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสาร การโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

๑.๕ สัญลักษณ์ (Symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อและจำสินค้าได้ดี

๑.๖ ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกัน

๓. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือน สินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า เช่น การบริการล้างรถ

กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาคนมากหรือน้อยเกินไป มีดังนี้

๔.๑ กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) มีดังนี้

(๑) การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential Pricing) เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ เช่น การลดราคาหน้าสถานีบริการให้ต่ำกว่าคู่แข่ง

(๒) กระตุ้นในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย โดยการจัดกิจกรรมลดราคา และการส่งเสริมการขาย เช่น มีราคา Happy Hour ช่วงกลางคืน

(๓) การให้บริการเสริม (Complementary Service) เช่น มีเครื่องดื่ม มีห้องน้ำที่สะอาด

(๔) ระบบการนัดหมาย (Reservation System) เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอน เพื่อการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม และเพื่อปรับระดับอุปสงค์ให้เหมาะสม เช่น การซ่อมรถ การเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง

๔.๒ กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการ มีดังนี้

(๑) เพิ่มพนักงานชั่วคราว (Part Time Employee) เช่น ช่วงเวลาที่มีรถเข้ามาเติมน้ำมันมากๆ

(๒) การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงคนมาก (Peak Time Efficiency Routine) จัดคนให้เหมาะสมกับงาน

(๓) ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ (Increased Consumer Participation) เช่น ให้ลูกค้าบริการเติมน้ำมันด้วยตนเอง

(๔) การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขาย (Shared Service)

(๕) การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต (Facilities for Future Expansion) เช่น การขยายพื้นที่การให้บริการ การเพิ่มบริการเสริม

ธุรกิจที่ให้บริการนั้นผู้ประกอบการจะใช้เฉพาะส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ ๔ Ps นั้นไม่เพียงพอ เครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้เพิ่มเติมนอกเหนือจาก ๔ Ps คือ

๑. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัท จะรวมถึงการฝึกอบรมและการจูงใจพนักงานขายบริการ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการ โดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๒. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ซึ่งคุณภาพนั้นจะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้า การพิจารณาคุณภาพของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้ขายจะพิจารณาด้านต่างๆ คือ คุณภาพด้านเทคนิค (Technical Quality) คุณภาพด้านหน้าที่ (Functional Quality) เช่น มีความรู้เรื่องการรักษาเครื่องยนต์ ลักษณะบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนทำการซื้อ เช่น การได้ ISO ๙๐๐๒ คุณภาพด้านประสบการณ์ (Experience Qualities) และคุณภาพความเชื่อถือที่เกิดขึ้นจริง (Credence Qualities)^{๒๕}

^{๒๕} นัฏพร จิตรานนท์, “พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ของบริษัท TPI สาขา ปิ่นเกล้าและสาขาทองหล่อ”, ภาควิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๖).

และธุรกิจบริการในปัจจุบัน ควรใช้เครื่องมือทางการตลาดเพิ่มเติมจากหลัก 4P's ซึ่ง คอตเลอร์และฟอร์ค (Kotler & Fox) เพิ่มเติมไว้ เพื่อให้การดำเนินงานนั้นมีความเหมาะสม และตรงตามความต้องการ นำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุด เครื่องมือนั้นได้แก่

๑. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสินค้าหลักที่มีขายอยู่ในสถานที่นั้นๆ เช่น น้ำมัน ดีเซล น้ำมันเบนซิน เป็นต้น ผลิตภัณฑ์ที่ดีควรมีคุณภาพให้ได้มาตรฐานเพื่อผู้บริโภคจะได้ให้ความไว้วางใจในการเข้าใช้บริการ

๒. ราคา (Price) เป็นราคาสินค้าที่ขายหรือให้บริการภายในสถานที่นั้นๆ เช่น ราคาของน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันเครื่อง หรือราคาของการให้บริการล้างรถ เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง เป็นต้น ทางบริษัทต้องตระหนักว่าราคาที่กำหนดไว้นั้นสอดคล้องกับตลาดหรือคู่แข่งหรือไม่

๓. สถานที่ (Place) การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจบริการนับเป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่ง เนื่องจากต้องคำนึงถึงปริมาณความหนาแน่นของประชากรที่อาศัยอยู่บริเวณนั้น ปริมาณการสัญจร ฯลฯ เพราะสมัยนี้ผู้บริโภคมองความสะดวกสบายของสถานที่ที่เข้าใช้บริการเป็นหลัก

๔. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจุบันการส่งเสริมการขายมีบทบาทมากขึ้นในการเรียกลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ไม่ว่าจะโดยทางตรง เช่น การลดราคาหน้าสถานีบริการ การแจกของแถม เช่น เติมน้ำมันครบ ๔๐๐ บาท ได้รับน้ำแรม ๑.๕ ลิตร ๑ ขวด หรือทำโดยทางอ้อม เช่น การร่วมมือกับพันธมิตร ได้แก่ เทสโก้โลตัส เป็นต้น การมีสินค้าให้ลูกค้าเลือกหลากหลายชนิด นอกเหนือจาก สินค้าหลัก (น้ำมัน) ถือเป็นจุดขายที่สำคัญอย่างหนึ่งในการเรียกลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการภายในสถานีมากขึ้น หรืออาจจะมีการจัด โปรโมชั่นร่วมกับธนาคารในการแจกของแถม เช่น ลูกค้าที่เติมน้ำมันครบ ๔๐๐ บาทและชำระด้วยบัตรเครดิตวีซ่า จะได้รับขนมปังยูโรคลาสตาร์ดเพิ่มอีก ๑ ชิ้น นอกเหนือจากโปรโมชั่นของสถานีบริการที่มีอยู่

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Physical facilities) ภายในสถานีบริการ มักจะมี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการดึงดูดผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการ เช่น มินิมาร์ท ร้านอาหาร คาร์แคร์ เอทีเอ็ม เป็นต้น

๖. กระบวนการให้บริการ (Processes) ควรมีการเข้าคิว ช่องทางการเดินรถ ไม่ควรสวนทางกัน และควรมีการจัดระบบการเข้ารับบริการให้เป็นมาตรฐาน มีระเบียบเรียบร้อย เช่น การโค้งต้อนรับ การกล่าวสวัสดี การบริการเติมน้ำมัน เก็บขยะ เติมลม เช็ดกระจกหน้ารถ รวมถึงกล่าวคำขอบคุณในการเข้ารับบริการเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

๗. บุคลากรภายในสถาน (People) พนักงานของสถานควรมีความรู้ความสามารถ ดังนั้นทางบริษัทควรต้องมีการฝึกฝนอบรม ให้พนักงานของตนมีคุณภาพ และรู้วิธีการดำเนินงานอย่างถูกต้อง เพราะพนักงานหน้าลานถือด้านแรกของลูกค้าในการเข้าใช้บริการ^{๒๖}

หลักการให้บริการตามลักษณะดังกล่าว นำมาสู่มาตรฐานการบริการหน้าลานของสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา กล่าวคือ จะกระชับการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการบริการ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

- ๑) - สังเกตตำแหน่งฝาลัง
 - เตรียมป้ายให้พร้อม เดินอ้อมหลังรถเสมอเพื่อป้องกันรถพุ่งชน
 - ควรวางป้ายที่หน้ากระຈกฝั่งคนขับให้ลูกค้าได้มองเห็น เพื่อป้องกันการเติมผิด
- ๒) - สังเกตฝาลังว่ามีชนิดน้ำมันหรือสติกเกอร์ติดอยู่ หากพบว่าไม่ตรงตามที่ลูกค้าสั่งควรแจ้งลูกค้าทันที
 - วางฝาลังบนหลังตู้จ่าย วางหงายให้ตรงช่องชนิดน้ำมันที่จะเติม
 - การเติมหัวเชื้อควรเติมก่อนเติมน้ำมันเชื้อเพลิง
- ๓) - ชี้จุด พุดย้ำ ก่อนหยิบมือจ่ายทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเติมผิด
 - เสียบมือจ่ายด้วยความระมัดระวัง หากเสียบมือจ่ายเข้าช่องเติมไม่ได้ อย่าพยายามเติมน้ำมันเด็ดขาด
 - ขณะเติมน้ำมันต้องยืนอยู่หลังสายจ่ายน้ำมัน เพื่อความปลอดภัย
- ๔) - ขณะเติมน้ำมันอยู่ให้มาบริการเสริม โดยการเช็ดกระຈกฝั่งคนนั่งก่อนเสมอ เสร็จแล้วค่อยมาเช็ดฝั่งคนขับ
 - ต้องใช้ผ้าเช็ดไม้ปัดน้ำฝนทุกครั้งก่อนวางลง
- ๕) - ปลดล็อคมือจ่ายทุกครั้ง
 - ต้องเก็บสายจ่ายทุกครั้งเมื่อเติมน้ำมันเสร็จ เพื่อป้องกันรถทับสาย
 - ส่งรถลูกค้าพร้อมกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง^{๒๗}

ดังนั้น การให้บริการน้ำมันของสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนาโดยปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการหน้าลานตามนโยบายของบริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและมาตรฐาน ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการประทับใจและกลับมาใช้บริการต่อไป

^{๒๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒.

^{๒๗} ศูนย์ฝึกอบรมเอสโซ่ (อ๋อนนุช), มาตรฐานการบริการหน้าลาน ๕ ขั้นตอน ๓ จังหะ, [ซีดี-รอม], (กรุงเทพมหานคร: บริษัท รีเทลเทรนนิ่ง จำกัด, ๒๕๕๐).

๒.๓.๒ ด้านการให้บริการอื่นๆ

๑) ร้านสะดวกซื้อไทเกอร์มาร์ท

สถานีสาน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา พยายามที่จะเพิ่มยอดขายน้ำมันเชื้อเพลิงค่าปลีกที่สถานีสาน้ำมันที่อยู่ภายใต้ชื่อการค้าเอสโซ่ และยังเสาะหาวิธีเพิ่มรายได้ที่มีใช้จากน้ำมันเชื้อเพลิงผ่านทางกลยุทธ์ต่างๆ ซึ่งรวมถึงกลยุทธ์จัดตั้งร้านสะดวกซื้อไทเกอร์มาร์ทไว้จำหน่ายในพื้นที่ปั้มน้ำมันได้รับค่าธรรมเนียมที่แปรผัน (variable fees) ตามยอดขายของร้านสะดวกซื้อ อีกทั้งสถานีสาน้ำมันได้ใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะปรับปรุงภาพลักษณ์ของร้านค้าโดยใช้เงินลงทุนที่ต่ำแต่มีศักยภาพที่จะเพิ่มยอดขายได้มากด้วยวิธีการลงทุนที่เป็นไปตามนโยบายของบริษัท^{๒๘}

ส่วนผสมของสินค้าในร้านสะดวกซื้อนั้น ผู้บริหารได้พยายามค้นหาและคัดเลือกสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ แตกต่างจากคู่แข่ง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งทันต่อแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของตลาด ประกอบด้วยอาหารและเครื่องดื่ม สินค้าอุปโภคบริโภค รวมบัตรเครดิต และบริการอื่นๆ ที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น เบิกเงินผ่านตู้ ATM เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความสะดวก

เทคนิคการจำหน่ายของร้านสะดวกซื้อ

๑. การโฆษณาและส่งเสริมการขาย

ร้านสะดวกซื้อใช้วิธีจัดแสดงสินค้าในตู้กระจกหน้าร้านให้สวยงาม สินค้าที่จัดแสดงเป็นสินค้าที่เด่นของร้าน เช่น สินค้าตามสมัยนิยม ที่กำลังได้รับความนิยมจากลูกค้าที่เดินชมสินค้าแวะเข้ามาชมสินค้าในร้าน และร้านจะใช้วิธีโฆษณาร่วมกิจการค้าส่งหรือผู้ผลิต เช่น ในการร่วมกันจ่ายค่าโฆษณา การให้ผู้ผลิตลดราคาสินค้าในเทศกาลต่างๆ หรือในโอกาสพิเศษและให้ผู้ผลิตช่วยส่งเสริมการขายโดยแจกของขวัญเพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจของลูกค้าและร้านจะโฆษณาร่วมกันระหว่างสถานีสาน้ำมันทางด้านหนังสือ อินเทอร์เน็ต

๒. การใช้พนักงานขาย

ร้านสะดวกซื้อต้องพยายามให้ลูกค้าตัดสินใจให้มากที่สุด โดยให้พนักงานขายของร้านจะให้ศิลปะการขายเพื่อชักชวนลูกค้าให้ซื้อสินค้าและพยายามสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไรแล้วจัดสินค้าให้ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ จัดฝึกอบรมให้พนักงานขายมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า สามารถอธิบายวิธีการใช้และประโยชน์ของสินค้ามีอย่างไร และควรใช้เทคนิคการขายอย่างไรจึงจะทำให้ลูกค้าพอใจและเกิดความประทับใจ โดยการจัดฝึกอบรมพนักงานขายเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสิทธิภาพในการจำหน่าย และถ้าหากว่ามีสินค้าชนิดใหม่จะมีการประชุมชี้แจงข้อมูลที่สำคัญให้พนักงานขายได้ทราบ

^{๒๘} วรายุทธ ทับแก้ว, “การจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร กลยุทธ์ธุรกิจและปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สถานีสาน้ำมัน: กรณีศึกษา บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)”, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๒.

๓. การจัดการสาธิตสินค้า

เจ้าของร้านสะดวกซื้อจำเป็นต้องสาธิตสินค้าบางชนิดประกอบการจำหน่ายเพื่อ ความสนใจของลูกค้าและแสดงให้เห็นวิธีการใช้สินค้า พร้อมทั้งข้อควรระวังในการใช้สินค้าด้วย

๔. การแจกแถมปีการค้า

ร้านสะดวกซื้ออาจจะใช้วิธีการแจกแถมปีการค้าโดยคิดตามอัตราส่วนจาก ปริมาณซื้อของลูกค้า เพื่อจูงใจให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีก โดยสินค้าที่ลูกค้าสามารถนำแถมปีไป แลกได้เป็นสินค้าที่ร้านเป็นผู้กำหนดกิจการค้าปลีกในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ใช้วิธีการแจกแถมปี เพื่อจูงใจลูกค้า ได้แก่ กิจการประเภทปั้มน้ำมัน ร้านสรรพสินค้า ร้านสรรพहार

๕. การลดราคาสินค้าในโอกาสพิเศษ

การลดราคาสินค้าในโอกาสพิเศษต่างๆ ช่วยให้ลูกค้าเกิดความสนใจเพิ่มขึ้น เช่น การลดราคาเนื่องในโอกาสพิเศษกิจการลดราคาเพื่อล้างสต็อก การใช้เทคนิคการลดราคาสินค้าไม่ควร จะทำบ่อยจนเกินไป หรือการลดราคาสินค้าแต่ละครั้งใช้เวลานานจนเกินไป แต่เจ้าของกิจการควร จะทำช่วงที่เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าไม่ใช่เป็นการลดราคาแท้จริง การจัด ร้านค้าในโอกาสที่มีลดราคาสินค้าเป็นพิเศษควรจัดให้แปลกไปจากการจัดตามปกติ

๖. การบริการตนเอง

การจำหน่ายสินค้าให้ลูกค้าบริการตนเอง เป็นวิธีการจำหน่ายที่ต้องการลดต้นทุน ค่าแรงงาน ลูกค้ามีอิสระและมีเวลาเป็นของตนเอง^{๒๙}

จะเห็นได้ว่า ร้านสะดวกซื้อพยายามที่จะพัฒนาระบบการจัดการในด้านต่างๆ ให้ความ เชื่อมโยงกัน โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ทั้งในด้านความสะดวก บริการที่ดี รวดเร็ว ประหยัดเวลา สินค้าที่มีคุณภาพ สดใหม่อยู่เสมอ เพื่อมุ่งสร้างและส่งเสริมคุณค่า รวมถึงความน่าเชื่อถือและความ ประทับใจแก่ลูกค้า

๒) ศูนย์บริการรถยนต์

เพื่อให้ลูกค้าที่แวะเวียนมาที่สถานีบริการของเรา ได้รับความสะดวกสบาย ซึ่งนอกจากจะ มี ร้านกาแฟ ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อแล้ว เรายังมีศูนย์บริการรถยนต์ที่ได้มาตรฐานครบวงจร เพื่อ รองรับความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด คาร์แคร์ล้างรถ โดยให้บริการเปลี่ยนยางและแบตเตอรี่ รถยนต์ รวมถึง เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องและไส้กรองน้ำมันเครื่อง ซึ่งได้มาเปิดบริการในสถานีบริการ

^{๒๙} ผุสดี รุมาคม, การบริหารธุรกิจขนาดย่อม, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: ฟินิกส์ เซ็นเตอร์, ๒๕๓๗), หน้า ๙๑-๙๒.

เอสโซ่เพื่อการดูแลรักษารถให้อยู่ในสภาพดี นอกเหนือจากการได้รับบริการน้ำมันคุณภาพจากเอสโซ่ด้วย^{๓๐}

๒.๔ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่

ส่วนสำคัญที่สุดในการบริการให้มีประสิทธิภาพ คือ ความรวดเร็ว ถูกต้อง สะดวก รวมทั้งปลอดภัยและมีความต่อเนื่องในการให้บริการ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะต้องอาศัยเทคนิคในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเข้ามามีบทบาทในส่วนส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน และช่วยในการประเมินผลและการจัดการ ซึ่งการจัดการองค์การด้านการบริหารและดำเนินงานภายใต้โครงสร้างองค์กรของธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งมีการนำระบบการทำงานแบบครบวงจรมาใช้ โดยอาจกล่าวได้ว่าเป็นการนำระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย LAN มาใช้ในองค์กรธุรกิจ พร้อมกับการพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาช่วยงานด้านข้อมูลสต็อกสินค้า การบัญชี การตั้งราคาขาย การจัดทำงบประมาณ การเตรียมภาษี การตัดกะพนักงานหน้าลาน การคำนวณภาษีหัวจ่าย การสรุปยอดขาย การควบคุมระบบ POS ผ่านเครื่อง ECR ในแต่ละจุดขาย และการติดต่อข้อมูลกับบริษัทแม่ เป็นต้น

ดังนั้น ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการใช้เทคโนโลยีปัจจุบันเข้ามาช่วยในการบริหารงานของธุรกิจสถานีบริการน้ำมันแทนการบริหารแบบเก่าได้เป็นอย่างดี เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดรวมถึงปัญหาที่ไดพบคือ การถ่ายทอดจากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กรทำให้ทราบข้อมูลและปัญหาในธุรกิจค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างแท้จริง^{๓๑}

ผู้บริหารของสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนาต้องพยายามเข้าใจและเรียนรู้กับประโยคที่ว่า “ควรเข้าใจว่าอะไรคือสาเหตุที่แท้จริงของประเด็นปัญหา ที่ทำให้กิจการต้องได้รับการตรวจสอบและวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขให้ถูกต้องในที่สุด” “และความลับของการประสบความสำเร็จ คือ ความพร้อมอยู่เสมอสำหรับโอกาสที่มาถึง”^{๓๒} นอกจากนี้ ต้องมารถอธิบายวิธีการใช้เครื่องมืออุตสาหกรรมและการวิเคราะห์การแข่งขันอย่างไรที่จะช่วยคิดในเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับสถานภาพภายนอกของกิจการ และอธิบายว่าจะทำอย่างไรให้มีการขยายการวางตำแหน่งกลยุทธ์ของธุรกิจให้ในสภาวะแวดล้อมนั้น

^{๓๐} เอสโซ่ ประเทศไทย, เอสโซ่ต้อนรับเอ็มเอ็มเอส เปิดตัวศูนย์รถยนต์ครบวงจร, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.esso.co.th/th-th/company/news-and-updates> [๒๐ กันยายน ๒๕๖๐].

^{๓๑} จเร ถัฏระกุล, “แนวทางการรักษาสวนครองตลาดและประสิทธิภาพด้านการบริการของสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา”, รายงานประกอบการสอบปากเปล่าหลักสูตรนักบริหารรุ่นใหม่, หน้า ๒๗.

^{๓๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘.

ในการประเมินผลเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่สถานบริการน้ำมันศิริชัยเสนาใช้อยู่ในปัจจุบันนั้น ผู้บริหารควรเริ่มด้วยความเข้าใจกลยุทธ์และยึดเอาความจำเป็นเกี่ยวกับส่วนประกอบหลักของกลยุทธ์ทางธุรกิจ และจุดประสงค์ในกลยุทธ์ของกิจการรวมทั้งด้านการเงิน ซึ่งสิ่งแรกที่ต้องให้ความสำคัญคือ หลักการแข่งขันของกิจการ เช่น

๑. ความพยายามที่จะบริหารต้นทุนให้ต่ำ ในขณะที่ทรงประสิทธิภาพด้านคุณภาพและบริการ

๒. การนำเสนอสินค้าที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอื่นๆ

๓. มุ่งสนใจและมีความตั้งใจจริงในการพยายามทำตลาดเฉพาะกลุ่ม

การพิจารณาการกำหนดกลยุทธ์อีกอย่างหนึ่งคือ ขอบเขตการแข่งขันของกิจการภายในอุตสาหกรรมนั้น ผู้บริหารต้องรู้ถึงจำนวนขั้นตอนในการบริการลูกค้าและกระจายการดำเนินงานของอุตสาหกรรมนั้นๆ ขนาดและความหนาแน่นของตลาดตามสภาพภูมิประเทศ รวมทั้งขนาดและความหนาแน่นของฐานลูกค้าด้วย กลยุทธ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของสถานบริการน้ำมันด้านการบริการ การตลาด การเงิน ทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้กิจการยังอาจมีการเริ่มต้นใช้กลยุทธ์แบบฉับพลัน เช่น การตัดราคา การโหมโฆษณา การบุกตลาดในพื้นที่ใหม่ๆ หรือเข้าร่วมกับผู้แข่งขัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ยังเป็นการสนับสนุนกลยุทธ์และจุดมุ่งหมายที่รักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันหรือปรับปรุงการวางตำแหน่งทางการแข่งขัน การทบทวนถึงเหตุผลสำหรับกลยุทธ์แต่ละขั้นแต่ละผู้แข่งขันและแต่ละการทำงาน จะช่วยแสดงให้เห็นได้ชัดว่ากลยุทธ์เหล่านั้นจะเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ด้วย

เป้าหมายหลักของสถานบริการน้ำมันโดยทั่วไปในการประกอบกิจการ คือ การให้บริการอำนวยความสะดวกสบายในการเติมน้ำมันแก่ประชาชนผู้ใช้น้ำมันพาหนะทั่วไป ซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องคำนึงถึงความสมดุลทั้งในด้านจริยธรรมของผู้ประกอบการค้าและความมั่นคงของธุรกิจควบคู่กันไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจอยู่ในสภาพถดถอย ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันมาก และที่เห็นได้ชัดเจนในขณะนี้ คือ ต้นทุนที่สูงขึ้นจากค่าน้ำมันที่นำเข้าจากต่างประเทศซึ่งมีราคาเพิ่มขึ้นตามผลกระทบของค่าเงิน อีกทั้งรายได้จากการบริการหลักและบริการเสริมก็มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากปัญหาการว่างงานและการขาดรายได้ คนไม่มีเงิน กำลังซื้อหดหาย ทำให้ลูกค้าลดกำลังซื้อลงจากเดิมถึง ๔๐ เปอร์เซ็นต์

ดังนั้น สถานบริการน้ำมันควรเร่งขยายการให้บริการจากบริการหลักเพียงอย่างเดียวมาเป็นบริการแบบครบวงจร และถือเป็นความจำเป็นและสำคัญที่สุดที่จะต้องเล็งเห็นโอกาสในการลงทุนต่อเนื่องในกิจการสถานบริการน้ำมัน โดยให้มีขนาดของธุรกิจที่เหมาะสมเพื่อรองรับทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่แล้ว เพื่อให้เกิด Economy of Scale ของกิจการ โดยใช้ศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ และใช้การบริหารในลักษณะกระจายอำนาจที่สร้างขึ้นในต่างประเทศที่รับผิดชอบนั่นเอง ซึ่งข้อดีที่เห็นได้ชัด คือ สามารถลดต้นทุนลงได้ อย่างไรก็ตามที่ดีผู้บริหารต้องกำหนดทิศทางที่เด่นชัด

ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่จริง โดยต้องแข่งขันกับตัวเองเพิ่มขึ้นซึ่งเป็นการมองว่าตนเองคือคู่แข่งที่สำคัญที่ต้องเอาชนะให้ได้ และเน้นให้ความสำคัญกับนโยบายคุณภาพของการดำเนินงานของธุรกิจ โดยเร่งสร้างมาตรฐานคุณภาพงานตามระบบธุรกิจครบวงจรในทุกๆ สายงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานประจำ รวมทั้งการตรวจประเมินผลภายในหรือ Internal Audit เพื่อให้ได้รับการรับรองในลักษณะ Cross Check ซึ่งปฏิบัติควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดบริการให้มีคุณภาพตามเป้าหมายงานบริการ ตลอดจนทิศทางของการประกอบกิจการและนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลต้องชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการรองรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่องเต็มที่^{๓๓} ซึ่งมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศรีชัยเสนา ผู้วิจัยจะได้นำเสนอต่อไป

๒.๔.๑ ด้านการบริหาร

(๑) ปัญหาเรื่องสถานที่ที่ใช้ในการประกอบกิจการสถานบริการของเรานั้นเริ่มไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการในปัจจุบันที่อาจเปลี่ยนแปลงไปโดยมีผลเนื่องมาจากการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรงขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ผู้ประกอบการที่แข่งขันกันในตลาดต้องปรับปรุงสถานที่เพื่อดึงดูดและเพิ่มยอดขาย จึงมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาการใช้พื้นที่อยู่บ่อยครั้ง

(๒) ปัญหาการส่งเสริมการขาย เช่น โปรโมชั่นต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อสร้างยอดขายและดึงดูดชักจูงใจลูกค้า ในบางครั้งอาจไม่สร้างแรงผลักดันที่ดีพอต่อยอดขายตามที่ได้กำหนดตั้งเป้าหมายเอาไว้ อาจทำให้เป็นการเพิ่มต้นทุนในการดำเนินการของเราได้

(๓) ปัญหาในการที่เราจะต้องพยายามกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินงานของพนักงานทุกคนในองค์กรของเราให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เช่น ปัญหาการจัดอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมทั้งมาตรฐานความปลอดภัยในสถานประกอบการ ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินธุรกิจที่เป็นของเรา

(๔) ปัญหาการวางแผนและจัดการภายในองค์กรของศรีชัยเสนาให้มีความเป็นระบบและมีระเบียบแบบแผน เพื่อที่เราจะสามารถดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงและยั่งยืนเพียงพอที่เราจะสามารถทำการแข่งขันในตลาดการค้าและดำเนินธุรกิจได้ เช่น ปัญหาการวางระบบบัญชีที่มีเนื้อหาสาระถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงซึ่งเราต้องสามารถชี้แจงที่มาของรายได้จากการดำเนินงานให้กับเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและผู้ที่อยู่ในองค์กรของเราเอง เช่น ผู้ถือหุ้น เป็นต้น

^{๓๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๘.

(๕) ปัญหาบุคคลากรในองค์กรของสถานบริการศิรัชัยเสนาในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกันเองในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้ขาดการประสานร่วมมือกันในระหว่างผู้ทำงาน ซึ่งถือเป็นจุดด้อยในงานด้านการให้บริการเป็นอย่างมาก ซึ่งมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหานี้โดยการที่ผู้บริหารงานเป็นผู้ทำการเจรจาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยยึดแนวทางการพิจารณาเหตุแห่งการขัดแย้งเหล่านั้นแบบเป็นกลางและยอมรับผลด้วยใจที่เป็นธรรม^{๓๔}

๒.๔.๒ ด้านการให้บริการ

(๑) ปัญหาจากการที่ลูกค้าอาจได้รับบริการจากพนักงานบริการอย่างไม่เหมาะสม ขาดความสุภาพ พูดจากับลูกค้าไม่ดี ปฏิบัติตนเป็นที่น่ารังเกียจ แต่งกายไม่สะอาดเรียบร้อยในขณะที่ให้บริการ

(๒) ปัญหาที่เกิดจากการที่ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากทางสถานบริการของเรา ซึ่งอาจจะเกิดจากการไม่พึงพอใจในนโยบายของสถานบริการที่กำหนดขึ้น เช่น การกำหนดพื้นที่จุดห้ามจอดรถ (ในบริเวณพื้นที่ขนถ่ายน้ำมันลงสู่ถังเก็บใต้ดิน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ต้องการความปลอดภัยสูง มีการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดจากการมีประกายไฟในพื้นที่เข้า-ออกของรถบรรทุกน้ำมันจากคลังน้ำมันในขณะขนถ่ายน้ำมันลงสู่ถังใต้ดิน) จึงมีการกำหนดเป็นพื้นที่ห้ามจอดรถในบริเวณดังกล่าว เป็นต้น ในบางครั้งอาจรวมถึงข้อห้ามที่ทางสถานบริการที่เรามักเข้มงวดกวดขันกับการสูบบุหรี่ในบริเวณหน้าลานเติมน้ำมัน ที่มีลูกค้าละเลยข้อห้ามข้อบังคับนี้เนื่องจากอาจมองว่าเป็นเรื่องเพียงเล็กน้อยไม่น่าจะเป็นเหตุที่มาของอันตรายได้ จึงฝ่าฝืนกฎข้อห้าม จนทางสถานบริการต้องว่ากล่าวตักเตือนเป็นเหตุให้ลูกค้าโกรธและไม่พอใจบ่อยครั้ง

(๓) ปัญหาที่อาจเกิดจากข้อผิดพลาดของพนักงานบริการของเราที่กระทำผิดพลาดในขณะที่ให้บริการโดยความประมาทเลินเล่อหรืออาจรู้เท่าไม่ถึงการณ์ รวมถึงในกรณีที่เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จนลูกค้าอาจเข้าใจผิด และนำไปสู่ข้อโต้แย้งที่รุนแรงจนถึงขั้นฟ้องร้องเรียกร้องค่าเสียหายได้ เช่น การเติมน้ำมันที่ผิดประเภทของเครื่องยนต์ให้กับรถลูกค้าที่มีการปรับเปลี่ยนเครื่องยนต์จากเดิมของโรงงานผลิตรถยนต์รุ่นนั้นให้ต่างไปจากเดิม โดยที่พนักงานควรที่จะสอบถามจนแน่ใจก่อนบริการเติมน้ำมันให้ถูกกับชนิดของเครื่องยนต์ที่เปลี่ยนมาใหม่ และในขณะเดียวกันลูกค้าก็ควรใส่ใจขั้นตอนการเข้ารับบริการในขณะเข้าเติมน้ำมันและตรวจสอบยืนยันดูแลระมัดระวังการปฏิบัติงานของพนักงานบริการอย่างใกล้ชิดด้วยอีกทางหนึ่ง

(๔) ปัญหาพนักงานบริการยังมีจิตสำนึกในการสร้างที่ดีให้กับสังคมไม่เพียงพอ เช่น การที่พนักงานบางคนเก็บกระป๋องสตางค์ของลูกค้าที่ตกหล่นหายในขณะที่เข้ามาใช้บริการห้องน้ำใน

^{๓๔} การให้ข้อมูลของคุณวณิชชนันต์ ธนธาวิวงศา, ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๐.

สถานบริการ แต่ไม่นำส่งให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่บริหารของสถานบริการ เช่น เจ้าของหรือผู้จัดการ เพื่อดำเนินการจัดคืนส่งเจ้าของกระเป๋าเงินต่อไป

(๕) ปัญหาการซื้อขายยาเสพติดและการมั่วสุมของบรรดาวัยรุ่นที่นิยมใช้สถานที่ต่างๆ ภายในสถานบริการเป็นที่ลักลอบกระทำความผิด เช่น บริเวณจุดจอดรถ ห้องน้ำสาธารณะ มุมเปลี่ยนมุมอับซอกอาคาร ซึ่งต้องแก้ไขโดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดต่างๆ ดังกล่าวให้เพียงพอต่อการควบคุมดูแลสถานที่ และติดตั้งป้ายเตือนที่ทางราชการกำหนดให้ติดตั้งบริเวณที่เห็นได้เด่นชัดหน้าห้องน้ำพร้อมแสดงบทกำหนดโทษการทำความผิดเอาไว้ด้วย เพื่อเป็นการเตือนสติไม่ให้ใช้สถานที่ในสถานบริการของเราในการกระทำความผิด^{๓๕}

๒.๔.๓ ด้านความโปร่งใส

(๑) ปัญหาที่เราในฐานะผู้ดำเนินงานสถานบริการต้องพยายามบริหารตามแนวคิดในการทำธุรกิจแบบโปร่งใส และปราศจากการทุจริตเพราะความโลภ ทำให้บางครั้งต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคในการทำธุรกรรม เช่น การไม่ยินยอมให้ลูกจ้างของลูกค้าที่เติมน้ำมันกับเรา ขอบิลเงินสดไปเบิกเกินกว่าจำนวนที่เติมน้ำมันจริง เพราะจะทำให้ลูกค้าที่เป็นนายจ้างเสียเปรียบจากการสูญเสียผลประโยชน์ของตนจากการทุจริตของลูกจ้าง

(๒) ปัญหาในการทุจริตของพนักงานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้ต้องรับผิดชอบทำหน้าที่ในด้านการเงินของสถานบริการ เช่น แคชเชียร์หรือพนักงานเก็บเงินที่ทำการยกยอกเงินที่เก็บมาจากลูกค้าและไม่ส่งมอบต่อให้กับผู้บริหารสถานบริการ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสถานบริการที่มีความสำคัญมากและจำเป็นต้องหาทางแก้ไข โดยการต้องเลือกคนที่ทำหน้าที่เหล่านี้ด้วยการผ่านระบบคัดกรองบุคลากรที่ดีและมีการกำกับกันด้วยบุคคลและ/หรือหลักทรัพย์ด้วย

(๓) ปัญหาจากการที่พนักงานบางคนในสถานบริการทำการทุจริตโดยอาศัยความชำนาญในช่องทางของการทำธุรกิจในสถานบริการ ยกตัวอย่าง เช่น -ปัญหาการกำหนดมาตรการที่เข้มงวดกวดขันรัดกุมต่อสถานบริการของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากปัจจุบันมีสถานบริการภายใต้ข้อกำหนดต่างๆ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เป็นเหตุให้เกิดการทุจริตได้

(๔) ปัญหาการที่ผู้บริหารของสถานบริการเอง ดำเนินงานด้านการเงินจนเกิดข้อผิดพลาดโดยการนำเงินทุนและรายได้จากสถานบริการของเราไปลงทุนหรือขยายทำธุรกิจอื่นที่อยู่

^{๓๕} การให้ข้อมูลของคุณวณิชชนันต์ ธนธาวิวงศา, ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๐.

นอกเหนือจากระบบธุรกิจสถานีสบริการ อาจก่อให้เกิดปัญหาเงินทุนหมุนเวียนขาดสภาพคล่อง จนอาจนำไปสู่ปัญหาการเงินและปัญหาอื่นๆ ขององค์กรของเราได้^{๓๖}

๒.๕ สรุป

การดำเนินการสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ปัญหาด้านการบริหารงาน ประกอบด้วย ๑. ปัญหาที่เกิดจากข้อด้อยของปัจจัยหลักทั้งสี่ เช่น สถานที่ที่ใช้ในการประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมันเริ่มไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ๒. ปัญหาการส่งเสริมการขาย เช่น โปรโมชันต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อสร้างยอดขายและดึงดูดลูกค้า ในบางครั้งอาจไม่สร้างแรงผลักดันที่ดีพอต่อยอดขายตามที่ได้กำหนดตั้งเป้าหมายไว้ ๓. ปัญหาการกำหนดราคาขายที่ไม่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง จนอาจกระทบต่อค่าการตลาดหรือมาร์จิ้นที่ต่ำหรือสูงจนเกินไปก็ได้ ๔. ปัญหาตัวสินค้าที่นำเสนอสู่ตลาดอาจไม่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะทำให้ธุรกิจเติบโตตามที่ตั้งเป้าไว้ เช่น มีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาดน้ำมันทั้งน้ำมันเครื่องและน้ำมันใสอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลมาจากการแข่งขันที่รุนแรงในการทำตลาดของสถานีบริการน้ำมันภายใต้ยี่ห้อต่างๆ ๕. ปัญหาบุคลากรในองค์กรเกิดความขัดแย้งกันเองในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้ขาดการประสานร่วมมือกันในระหว่างผู้ทำงาน ซึ่งถือเป็นจุดด้อยในงานด้านการให้บริการเป็นอย่างมาก

๒) ปัญหาด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ๑. ปัญหาจากการที่ลูกค้าอาจได้รับบริการจากพนักงานบริการอย่างไม่เหมาะสม ขาดความสุภาพ พูดจากับลูกค้าไม่ดี ปฏิบัติตนเป็นที่น่ารังเกียจ แต่งกายไม่สะอาดเรียบร้อยในขณะที่ให้บริการ ๒. ปัญหาที่เกิดจากการที่ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากทางสถานีบริการของเรา ซึ่งอาจจะเกิดจากการไม่พึงพอใจในนโยบายของสถานีบริการที่กำหนดขึ้น เช่น การกำหนดพื้นที่จุดห้ามจอดรถ ๓. ปัญหาที่อาจเกิดจากข้อผิดพลาดของพนักงานบริการของเราที่กระทำผิดพลาดในขณะที่ให้บริการโดยความประมาทเลินเล่อ หรืออาจรู้เท่าไม่ถึงการณ์ รวมถึงในกรณีที่เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จนลูกค้าอาจเข้าใจผิด และนำไปสู่ข้อโต้แย้งที่รุนแรงจนถึงขั้นฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้ ๔. ปัญหาที่ลูกค้าที่อาจเป็นกลุ่มมิชฌาชีพนำธนบัตรปลอมมาใช้ชำระค่าบริการและสินค้ากับทางสถานีบริการ ซึ่งมักเกิดขึ้นในช่วงเวลาของการบริการที่เร่งรีบ พนักงานเติมน้ำมันและพนักงานเก็บเงินอาจเกิดความประมาทพลั้งเผลอ ขาดสติ จนไม่ได้มีการตรวจสอบในรายละเอียดของธนบัตรที่ได้รับมาจากลูกค้า ๕.

^{๓๖} การให้ข้อมูลของคุณวณัชชนันต์ ธนธาวิณวงศ์, ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๐.

ปัญหาการซื้อขายยาเสพติดและการมั่วสุมของบรรดาวัยรุ่นที่นิยมใช้สถานที่ต่างๆ ภายในสถานบริการ เป็นที่ลักลอบกระทำความผิด

๓) ปัญหาด้านความโปร่งใส ประกอบด้วย ๑. ปัญหาการทุจริตของพนักงานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้ต้องรับผิดชอบทำหน้าที่ในด้านการเงินของสถานบริการ เช่น แคชเชียร์หรือพนักงานเก็บเงินที่ทำการยักยอกเงินที่เก็บมาจากลูกค้าและไม่ส่งมอบต่อให้กับผู้บริหารงานสถานบริการ ๒. ปัญหาผู้บริหารสถานบริการนำเงินดำเนินงานด้านการเงินจนเกิดข้อผิดพลาด โดยการนำเงินทุนและรายได้จากสถานบริการของเราไปลงทุนหรือขยายทำธุรกิจอื่นที่อยู่นอกเหนือจากระบบธุรกิจสถานบริการ อาจก่อให้เกิดปัญหาเงินทุนหมุนเวียนขาดสภาพคล่องจนอาจนำไปสู่ปัญหาการเงินและปัญหาอื่นๆ ขององค์กรของเราได้เป็นต้น

บทที่ ๓

หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา

หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา โดยแบ่งออกเป็น หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการบริหาร หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการ และหลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใส ผู้วิจัยจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

๓.๑ หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการบริหาร

๓.๑.๑ หลักอริยบท ๔

อริยบท ๔ เป็นหลักคำสอนของพระพุทธเจ้าเพื่อจะใช้หลักการและแนวคิดให้ประสบผลสำเร็จ เป็นข้อปฏิบัติหรือเป็นแนวทางให้ประสบผลสำเร็จ หรือประกอบกิจการงานที่ดีเมื่อต้องการสมาธิเพื่อให้กิจที่ทำนั้นดำเนินไปอย่างได้ผลดีก็พึงปลูกเร้าและชักจูงด้วยอริยบท ๔

๑) ความหมายของหลักอริยบท ๔

พระพุทธองค์ได้ตรัสถึงอริยบท ๔ ไว้ว่า

สาวกทั้งหลายของเรา ผู้ปฏิบัติตามเจริญอริยบท ๔ ประการ คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้

๑) เจริญอริยบท อันประกอบไปด้วยฉันทสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากฉันทะ ความเพียรสร้างสรรค์)

๒) เจริญอริยบทอันประกอบไปด้วยวิริยสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิริยะ ความเพียรสร้างสรรค์)

๓) เจริญอริยบทอันประกอบไปด้วยจิตตสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากจิตตะ ความเพียรสร้างสรรค์)

๔) เจริญอริยบทอันประกอบไปด้วยวิมังสาสมาธิปธานสังขาร (สมาธิที่เกิดจากวิมังสา สมาธิความเพียรสร้างสรรค์) ประการนั้นแล สาวกของเราเป็นอันมากจึงได้บรรลุที่สุดแห่งอภิญญาและอภิญญาบารมีอยู่^๑

^๑ ม.ม. (ไทย) ๑๓/๒๔๗/๒๔๖๒.

พระผู้มีพระภาค ผู้ทรงรู้ทรงเห็น เป็นพระอรหันตสัมมาสัมพุทธเจ้าพระองค์นั้น ทรงบัญญัติอิทธิบาท ๔ ประการนี้แล เพื่อเพิ่มพูนสำเร็จ เพื่อให้ชำนาญในเรื่องความสำเร็จ เพื่อพลิกแพลงให้เกิดความสำเร็จ^๒

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านอธิบายถึงความหมายของอิทธิบาท ๔ ดังนี้

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง ความหมายของอิทธิบาท ๔ หมายถึง ธรรมที่เป็นเครื่องให้ถึงความสำเร็จหรือทางแห่งความสำเร็จมี ๔ ประการ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ฉันทะ คือ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น วิริยะ คือ ความเพียรพยายาม จิตตะ คือ ความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น วิมังสา คือ ความไตร่ตรองสอบสวนพิจารณาหรือหมายความว่า พากเพียรทำ เอาจิตฝึกฝน ใช้ปัญญาสอบสวน นี่เป็นอิทธิบาท ๔^๓

พระราชปัญญาภวี่ (สุบิน เขมियो) ได้กล่าวถึง ความหมายของอิทธิบาท ๔ คือ คุณธรรมเครื่องให้สำเร็จตามประสงค์ หรือสิ่งประสงค์คนในโลกนี้ย่อมต้องการสิ่งที่ประสงค์แห่งชีวิตกันคนละหลายรูปแบบ แต่สิ่งประสงค์ที่คนต้องการตรงกัน คือ ทรัพย์ ยศ และผลงาน ทรัพย์เป็นสิ่งประสงค์ที่สำคัญยิ่งของชีวิต เพราะทรัพย์เป็นสิ่งอาศัยใช้สอยในการดำรงชีวิตประจำวัน ทรัพย์มีอยู่ ๒ ประการ คือ ทรัพย์สิน ๑ ทรัพย์สมบัติ ๑ ทรัพย์สิน คือ เงินตราสำหรับใช้จ่าย ซื้อขายแลกเปลี่ยนอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ทรัพย์สมบัติ คือ บ้านเรือน ที่ดิน ที่นา ที่สวน เครื่องใช้ต่างๆ เป็นต้น^๔

พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ) ได้กล่าวถึง ความหมายของอิทธิบาท ๔ คือ คุณธรรมที่จะนำผู้ประพฤติปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนประสงค์ ซึ่งต้องไม่เหลือวิสัยคือสิ่งที่ตนประสงค์นั้นต้องอยู่ในวิสัยที่อาจใช้ความเพียรพยายามทำให้เกิดขึ้นได้ มิใช่เป็นความเพ้อฝันที่ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จ คุณธรรมกลุ่มนี้เรียกว่าอิทธิบาท ๔^๕

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) ได้กล่าวถึง ความหมายของอิทธิบาท ๔ คือ บทของพระธรรมเช่นว่าจะมีฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ที่เรียกว่าอิทธิบาทนี้ต้องมีและมีได้โดยไม่รู้สีกตัว คน

^๒ ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๘๗/๒๑๙.

^๓ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓.

^๔ พระราชปัญญาภวี่ (สุบิน เขมियो), ประมวลบทพระธรรมเทศนา, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมศาสนา, ๒๕๒๘), หน้า ๒๖๐.

^๕ พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ), อธิบายหลักธรรมตามหมวดจากนวกวาท, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๘), หน้า ๑๖๖.

ที่มีการทำงานย่อมทำงานด้วยความพอใจ ความขยันขันแข็ง ความเอาใจใส่ใคร่ครวญอยู่เสมอนี้ เรียกว่าเขามีอิทธิบาททั้ง ๔ ประการนั้นอยู่โดยไม่รู้สีกตัว^๖

พระธรรมโกศาจารย์ (ปัญญานันทภิกขุ) ได้กล่าวถึง ความหมายของหลักอิทธิบาท ๔ คือ ทางจะไปสู่ความสำเร็จ ๔ ประการ คือ ๑) ฉันทะ ความพอใจ ๒) วิริยะ ความเพียร ๓) จิตตะ ความเอาใจใส่ ๔) วิมังสา ไตร่ตรองค้นคว้าในสิ่งนั้นๆ ถ้าเรารักสิ่งนั้น เอาใจใส่สิ่งนั้น มันก็ก้าวหน้า การคิด การทำก็ก้าวหน้าต่อไปเพราะเรารักสิ่งนั้น ถ้าไม่รักมันก็ไปไม่ได้^๗

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้กล่าวถึง ความหมายของหลักอิทธิบาท ๔ คือ ใช้คุณธรรมนำทางสู่ความสำเร็จที่ตนประสงค์ต้องมีความพึงพอใจ มีความเพียร มีสมาธิ จึงทำให้เกิด ปัญญาและหัวใจของการบริหารเชิงพุทธ ที่สำคัญที่สุดคือพรหมวิหาร ๔ ต้องมีทั้งเมตตา กรุณา ให้ความช่วยเหลือสั่งสอนผู้น้อยให้เรียนรู้ที่จะอยู่ได้ด้วยตนเองมีมุทิตา ปลอ่ยกให้เขาเติบโตได้ไม่เข้าการ แทรกแซงและอุเบกขา รู้จักความพอดีปล่อยวางฝึกจิตให้พอเพียงในสิ่งที่มีที่เป็น นี่คือหลักธรรม ประจำใจที่จะช่วยให้เราดำรงชีวิตและบริหารงานได้อย่างที่ประเสริฐและบริสุทธิ์^๘

บุญมี แท่นแก้ว และคณะ ได้กล่าวถึง ความหมายของอิทธิบาท ๔ หมายถึง ธรรมอันเป็น ทางแห่งความสำเร็จ ปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามความประสงค์เรียกว่า “อิทธิบาท” มี ๔ อย่าง คือ ๑) ฉันทะ พอใจในสิ่งนั้น ๒) วิริยะ เพียรประกอบในสิ่งนั้น ๓) จิตตะ เอาใจใส่ในสิ่งนั้นไม่วางธุระ ๔) วิมังสา หมั่นตรองพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น^๙

ปิ่น มุทุกันต์ ได้กล่าวถึง ความหมายของอิทธิบาท ๔ คือ อิทธิ แปลว่า ทางปฏิบัติ รวมกัน เข้าเป็นศัพท์เดียว อิทธิบาท แปลว่า ทางปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดฤทธิ์ ฤทธิ์ของคนสามัญก็คือการทำงาน ให้สำเร็จสมประสงค์ เพราะฉะนั้นอิทธิบาทจึงแปลว่าคุณเครื่องสำเร็จ ความประสงค์หรืออีกอย่างคือ ปฏิบัติทางแห่งความสำเร็จ^{๑๐}

สุชีพ ปุญญานุภาพ ได้กล่าวถึง ความหมายของอิทธิบาท ๔ คือ คุณเครื่องให้บรรลุ ความสำเร็จ ๔ อย่างด้วยกัน ได้แก่ ๑) ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น ๒) วิริยะ ความเพียร ๓)

^๖ พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ), **การทำงานที่เป็นสุข**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๙), หน้า ๓๐.

^๗ พระธรรมโกศาจารย์ (ปัญญานันทภิกขุ), **พจนานุกรมธรรมของท่านปัญญานันทะ**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๕๔), หน้า ๑๕๐.

^๘ พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), “ธรรมในใจของนักบริหารไฮโซ”, **ไทยรัฐ**, (๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๑): ๒๔.

^๙ บุญมี แท่นแก้ว และคณะ, **พุทธศาสน์ - ปรัชญา**, (กรุงเทพมหานคร: โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮ้าส์, ๒๕๓๘), หน้า ๑๕๔.

^{๑๐} ปิ่น มุทุกันต์, **แนวสอนธรรมะ ตามหลักสูตรนักธรรมตรี**, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหา มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๒๒๖.

จิตตะ เอาใจฝึกฝน ๔) วิมังสา ใช้ปัญญาพิจารณาสอบสวนแล้วแสดงความต่างกันเพียงฝ่ายพระอภิธรรมเจริญโลกุตตรธรรมประกอบด้วยอิทธิบาท^{๑๑}

จากความหมายของหลักอิทธิบาท ๔ พอสรุปได้ว่า อิทธิบาท ๔ เป็นหลักธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จ เป็นหลักคำสอนของพระพุทธองค์ที่เป็นแหล่งยึดเหนี่ยวจิตใจสำหรับผู้ที่ต้องการความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ฉันทะ คือ ความพอใจวิริยะ คือ ความพากเพียร จิตตะ คือ ความเอาใจใส่และวิมังสา คือ การไตร่ตรอง เมื่อทำงานด้วยความรัก ความพอใจ ขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่อยู่เสมอ ผลของงานนั้นย่อมมีประสิทธิภาพและคนทำงานก็ย่อมมีความสุข

๒) อิทธิบาท ๔ ที่ปรากฏในพระไตรปิฎก

หลักอิทธิบาท ๔ ที่ปรากฏในคัมภีร์พุทธศาสนาเถรวาท ถือเป็นข้อปฏิบัติหรือเป็นแนวทางให้ประสบผลสำเร็จ เมื่อต้องการสมาธิเพื่อที่จะส่งผลให้กิจกรรมที่กระทำนั้นดำเนินไปอย่างเรียบร้อย ได้ผลดี พึงควรปลูกฝังและชักจูงอิทธิบาท ๔ อย่างนี้ ถือเป็นปฏิบัติให้เกิดเป็นองค์ธรรมขึ้น หากปฏิบัติได้อย่างดีแล้ว สมาธิ ปัญญา ความสุข ความสบายใจ และการทำงานก็จะบังเกิดผลขึ้นทันทีจากแนวคิดเบื้องต้น หลักอิทธิบาท ๔ ที่ปรากฏในพระไตรปิฎก มีรายละเอียดดังนี้

๑. ฉันทะ ความพอใจ

พระพุทธเจ้า ตรัสถึงหลักอิทธิบาท ที่เกี่ยวกับฉันทะ ที่เรียกว่า ฉันทสมาธิปธานสังขาร ดังนี้

ภิกษุ เจริญอิทธิบาท อันประกอบด้วย ฉันทสมาธิปธานสังขาร ถ้าภิกษุทำฉันทะให้เป็นอธิบดีแล้วจึงได้สมาธิ ได้เอกัคคตาแห่งจิต สมาธินี้เรียกว่าฉันทสมาธิ^{๑๒} ภิกษุนั้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม ปรรวาทความเพียร ประคองจิตไว้ ทำความเพียรเพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรม ที่ยังไม่เกิดขึ้น มิให้เกิดขึ้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม ปรรวาทความเพียร ประคองจิตไว้ ทำความเพียรเพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว ทำฉันทะให้เกิดพยายามปรรวาทความเพียรประคองจิตไว้ ทำความเพียร เพื่อสร้างกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นให้เกิดขึ้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม ปรรวาทความเพียร ประคองจิตไว้ ทำความเพียร เพื่อความดำรงอยู่ความไม่สาบสูญ ความภิญโญยิ่ง ความไพบุลย์ ความเจริญ ความบริบูรณ์ แห่งกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สภาวธรรมเหล่านี้ เรียกว่า ปธานสังขาร ฉันทสมาธิและปธานสังขารดังกล่าวมานี้ประมวลย่อ ๒ อย่างนั้น เข้าเป็นอันเดียวกัน ย่อมถึงซึ่งอันนั้นว่า ฉันทสมาธิปธานสังขารด้วยประการฉะนี้^{๑๓}

^{๑๑} สุชีพ ปุณฺณานุภาพ, พระไตรปิฎกสำหรับประชาชน, พิมพ์ครั้งที่ ๑๖, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๖๗๖.

^{๑๒} อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๕๐๗/๒๙๔.

^{๑๓} ปิ่น มุทุกันต์, แนวสอนธรรมะ ตามหลักสูตรนักธรรมตรี, หน้า ๒๒๘.

๒. วิริยะ ความเพียรพยายาม

พระพุทธเจ้า ตรัสถึงหลักอิทธิบาท ที่เกี่ยวกับวิริยะ ที่เรียกว่า วิริยสมาธิปธานสังขาร ดังนี้

ภิกษุ เจริญอิทธิบาทอันประกอบด้วยวิริยสมาธิปธานสังขารเป็นอย่างไร ถ้าภิกษุทำความเพียรให้เป็นอธิบดีแล้วจึงได้สมาธิ ได้เอกัคคตาแห่งจิตสมาธินี้เรียกว่า วิริยสมาธิ ภิกษุนั้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม พารวณความเพียร ประคองจิตไว้ ทำความเพียร เพื่อป้องกันบาป อกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นมิให้เกิดขึ้น เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อสร้างกุศลธรรม ที่ยังไม่เกิดขึ้นให้เกิดขึ้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม พารวณความเพียรประคองจิตไว้ ทำความเพียรเพื่อความดำรงอยู่ ความไม่สาบสูญ ความภิญโญยิ่งความไพบุลย์ ความเจริญ ความบริบูรณ์ แห่งกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สภาวธรรมเหล่านี้ เรียกว่า ปธานสังขาร วิริยสมาธิและปธานสังขาร ดังกล่าวมานี้ ประมวลย่อ ๒ อย่างนั้นเข้าเป็นอันเดียวกันย่อมถึงซึ่งอันนั้นว่า วิริยสมาธิปธานสังขาร อย่างนี้^{๑๔}

๓. จิตตะ การเอาใจใส่

พระพุทธเจ้า ตรัสถึงหลักอิทธิบาท ที่เกี่ยวกับจิตตะ ที่เรียกว่า จิตตสมาธิปธานสังขาร ดังนี้

ภิกษุ เจริญอิทธิบาทอันประกอบด้วยจิตตสมาธิปธานสังขาร เป็นอย่างไร ถ้าภิกษุ ทำจิตให้เป็นอธิบดีแล้วจึงได้สมาธิ ได้เอกัคคตาแห่งจิต สมาธินี้ เรียกว่าจิตตสมาธิ ภิกษุนั้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม พารวณความเพียร ประคองจิตไว้ ทำความเพียรเพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้น มิให้เกิดขึ้น เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้วเพื่อสร้างกุศลธรรมที่ยัง ไม่เกิดขึ้นให้เกิดขึ้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม พารวณความเพียรประคองจิตไว้ ทำความเพียร เพื่อความดำรงอยู่ ความไม่สาบสูญ ความภิญโญยิ่ง ความไพบุลย์ความเจริญ ความบริบูรณ์ แห่งกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สภาวธรรมเหล่านี้ เรียกว่าปธานสังขาร จิตตสมาธิและปธานสังขารดังกล่าวมานี้ ประมวลย่อ ๒ อย่างนั้น เข้าเป็นอันเดียวกัน ย่อมถึงซึ่งอันนั้นว่า จิตตสมาธิปธานสังขาร อย่างนี้^{๑๕}

๔. วิมังสา การพิจารณาไตร่ตรอง

พระพุทธเจ้า ตรัสถึงหลักอิทธิบาท ที่เกี่ยวกับวิมังสา ที่เรียกว่า วิมังสาสมาธิปธานสังขาร ดังนี้

^{๑๔} อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๕๐๙/๒๙๕.

^{๑๕} อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๕๑๒/๒๙๗.

ภิกษุ เจริญอธิบาทอันประกอบด้วยวิมงสาสมาธิปธานสังขาร เป็นอย่างไร ถ้าภิกษุทำ ปัญญาให้เป็นอธิปัตแล้วจึงได้สมาธิ ได้เฝ้ากคตาแห่งจิตสมาธินี้เรียกว่าวิมงสาสมาธิ ภิกษุนั้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม บรรเทาความเพียร ประคองจิตไว้ ทำความเพียร เพื่อป้องกันบาปอกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นมิให้เกิดขึ้น เพื่อละบาปอกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อสร้างกุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้นให้เกิดขึ้น ทำฉันทะให้เกิด พยายาม บรรเทาความเพียร ประคองจิตไว้ ทำความเพียร เพื่อความดำรงอยู่ ความไม่สาบสูญ ความภิญโญยิ่งความไพบุลย์ ความเจริญ ความบริบูรณ์ แห่งกุศลธรรมที่เกิดขึ้นแล้ว สภาวธรรมเหล่านี้ เรียกว่า ปธานสังขาร วิมงสาสมาธิและ ปธานสังขารดังกล่าวมานี้ ประมวลย่อ ๒ อย่างนั้นเข้าเป็นอันเดียวกัน ย่อมถึงซึ่งอันนั้นว่า วิมงสาสมาธิปธานสังขาร อย่างนี้^{๑๖}

ดังนั้น หลักอธิบาท ๔ ที่ปรากฏในพระไตรปิฎก เป็นหลักคำสอนของพระพุทธเจ้าเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในปัจจุบันให้เกิดประโยชน์ได้อย่างดีเยี่ยมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหลักของการทำงาน กล่าวคือ เป็นหลักธรรมที่ปฏิบัติเพื่อเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เป็นหนทางนำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานต่างๆ ตามที่มุ่งหวังไว้

๓) องค์ประกอบของหลักอธิบาท ๔

พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของอธิบาท ๔ ไว้ดังนี้

๑. ฉันทะ แปลว่า ความพอใจ ได้แก่ ความมีใจรักใคร่สิ่งที่ทำและพอใจใฝ่ รักในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้นๆ ให้สำเร็จ อยากให้งานนั้นหรือสิ่งนั้นบรรลุ พุดง่าย ๆ ว่ารักงานและรักจุดหมายของงาน พุดให้ลึกลงไปทางธรรมว่าความรักความใฝ่ใจปรารถนาต่อภาวะดีงามเต็มเปี่ยมสมบูรณ์ของสิ่งนั้นๆ ของงานนั้น อยากทำให้สำเร็จผลตามจุดหมายที่ดีงามนั้น เมื่อเห็นสิ่งนั้นหรืองานนั้นกำลังเดินหน้าไปสู่จุดหมายก็เกิดปิติ เป็นความเอิบอิ่มใจ ครั้นสิ่งหรืองานที่ทำนั้นบรรลุจุดหมายก็รับสมนัสเป็นความฉ่ำชื่นใจที่พร้อมด้วยความรู้สึกโปร่งโล่งผ่องใสเบิกบานแผ่ออกไปเป็นอิสระไร้ขอบเขต ถ้าสามารถปลุกเร้า ฉันทะ ให้เกิดอย่างแรงกล้า เกิดความรักในคุณค่า ความดีงาม ความสมบูรณ์ของสิ่งนั้นหรือจุดหมายนั้นอย่างเต็มที่แล้ว คนก็จะทุ่มเทชีวิตและจิตใจ อุทิศให้แก่สิ่งนั้นเมื่อรักแท้ก็มอบใจให้อาจถึงขนาดยอมสละชีวิตเพื่อสิ่งนั้นได้เมื่อมีฉันทะนำแล้วก็ต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุดให้สำเร็จผลอย่างดีที่สุดของสิ่งนั้นของงานนั้น ไม่หวั่นพ่วงกับสิ่งล่อเร้า หรือผลตอบแทนทั้งหลายจิตใจก็มุ่งมั่นแน่วแน่นคงในการดำเนินสู่จุดหมายเดินเรียบสม่ำเสมอ ไม่ชานไม่ส่าย ฉันทสมาธิจึงเกิดขึ้นโดยนัยนี้และพร้อมกับปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ก็ย่อมเกิดควบคู่มาด้วย

๒. วิริยะ แปลว่า ความอดทน อดกลั้น บากบั่น ก้าวไป ใจสู้ไม่ย่อท้อ ไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าควรแก่การบรรลุถึง ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่

^{๑๖} อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๕๑๕/๒๙๘.

เขา แล้วแม้ได้ยืนยันว่าจุดหมายนั้นจะบรรลุถึงได้ยากนักมีอุปสรรคมากหรืออาจใช้เวลาเท่านั้นปี เท่านั้น เดือน เขาก็ไม่ทอดถอนใจกลับเห็นเป็นสิ่งที่ท้าทายที่เขาจะเอาชนะให้ได้ทำให้สำเร็จคนที่มีความเพียร เท่ากับมีแรงหนุน เวลาทำงานหรือปฏิบัติธรรมก็ตาม จิตใจจะแน่วแน่มั่นคงพุ่งตรงต่อจุดหมายสมาธิก็เกิดขึ้นได้ เรียกว่า เป็นวิริยสมาธิพร้อมทั้งมีปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เข้าประกอบคู่ไปด้วยกัน

๓. จิตตะ แปลว่า ความคิดจดจ่อ หรือเอาใจฝักใฝ่ ได้แก่ ความมีจิตผูกพันจดจ่อ ฝ่าคิดเรื่องนั้น ใจอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อยไม่ห่างไปไหน ถ้าจิตตะเป็นไปอย่างแรงกล้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง คนผู้นั้นจะไม่สนใจไม่รับรู้เรื่องอื่นๆ ใครพูดอะไรเรื่องอื่นๆ ไม่สนใจ แต่ถ้าพูดเรื่องงานนั้นจะสนใจเป็นพิเศษทันที บางทีจัดทำเรื่องนั้น งานนั้น ชลุกง่วนอยู่ได้ทั้งวันทั้งคืน ไม่เอาใจใส่ร่างกาย การแต่งเนื้อแต่งตัวอะไรเกิดขึ้นก็ไม่สนใจ เรื่องอื่นเกิดขึ้นใกล้ๆ บางทีก็ไม่รู้ ทำจนลืมวันลืมคืนลืมกินลืมนอน ความมีใจฝักใฝ่เช่นนี้ย่อมก่อให้เกิดสมาธิเกิดขึ้น จิตจะแน่วแน่มั่นบสนิทในกิจที่ทำ มีกำลังมากเฉพาะสำหรับกิจนั้นเรียกว่า เป็นจิตตสมาธิพร้อมกันนั้นก็เกิดปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์ร่วมสนับสนุนไปด้วย

๔. วิมังสา แปลว่า ความสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลยบกพร่องหรือขัดข้องเป็นต้นในกิจที่ทำ รู้จักทดลองและคิดค้นหาทางแก้ไขปรับปรุงข้อนี้เป็นการใช้ปัญญาชักนำสมาธิซึ่งจะเห็นได้ไม่ยาก คนมีวิมังสาเป็นพวกชอบคิดค้นหาเหตุผล ชอบสอบสวนทดลอง เมื่อทำอะไรก็คิดพิจารณาทดสอบไป เช่น คิดว่าผลนี้เกิดจากสาเหตุอะไร ทำไมจึงเป็นอย่างนี้ ผลคราวนี้เกิดจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบเหล่านี้เท่านั้น ลองเปลี่ยนองค์ประกอบนั้นแล้วไม่เกิดผลอย่างที่คาดหมายเป็นเพราะอะไร จะแก้ไขที่จุดไหน ฯลฯ เป็นเหตุให้จิตแน่วแน่มั่นแล่นดิ่งไปกับเรื่องที่พิจารณา ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่วอกแวก และมีกำลัง เรียกว่า วิมังสาสมาธิซึ่งจะมีปธานสังขาร คือ ความเพียรสร้างสรรค์เกิดมาด้วย^{๑๗}

แสงอรุณ โปร่งธวัช ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ คือ หลักธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งกิจการนั้นๆ ที่เรียกว่า อิทธิบาท ซึ่งมี ๔ ข้อคือ

๑. ฉันทะ มีใจรัก คือ พอใจจะทำสิ่งนั้นและทำด้วยใจรัก ต้องการทำให้เป็นผลสำเร็จอย่างดีแห่งกิจการหรืองานที่ทำ มิใช่สักว่าทำพอให้เสร็จๆ หรือเพียงเพราะอยากได้รางวัลหรือผลกำไร

๒. วิริยะ พากเพียรทำ คือ ขยัน หมั่นประกอบ หมั่นกระทำให้สำเร็จด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน ไม่ทอดทิ้ง ไม่ทอดถอน

^{๑๗} พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๘๔๒-๘๔๔.

๓. จิตตะ เอาจิตฝึกฝน คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิดไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยใช้ความคิดในเรื่องนั้นบ่อยๆ เสมอๆ

๔. วิมังสา ใช้ปัญญาสอบสวน คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลย บกพร่องขัดข้อง ในสิ่งที่ทำนั้น โดยรู้จักทดลอง วางแผน วัดผลคิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง^{๑๘}

พิฑูร มลิวัลย์ ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ ได้แก่

๑. ฉันทะ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น คือ เมื่อทำสิ่งใดก็ทำด้วยความพอใจด้วยความรักในสิ่งนั้น ทำสิ่งนั้นด้วยความเต็มใจ ไม่เบื่อหน่ายในกิจที่ทำ (เต็มใจ)

๒. วิริยะ ความเพียรประกอบสิ่งนั้น คือ เมื่อทำสิ่งใดก็ทำด้วยความขยันหมั่นเพียร ด้วยความพยายาม เข้มแข็งอดทน ไม่ทอดทิ้งกิจที่ทำนั้น (ตั้งใจ)

๓. จิตตะ ความเอาใจฝึกฝนในสิ่งนั้น ไม่วางธุระ คือ เมื่อทำสิ่งใดทำด้วยความรู้จักไตร่ตรอง ทำด้วยปัญญา รู้จักพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจหาสาเหตุด้วยความรอบคอบ (เข้าใจ)

๔. วิมังสา ความหมั่นตรองพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น เมื่อทำสิ่งใดทำด้วยความรู้จักไตร่ตรองรู้จักพิจารณาใคร่ครวญ รู้จักพินิจพิเคราะห์ ทดลอง ทดสอบ (เข้าใจ)^{๑๙}

วิฑูร วิศทเวทย์ และ เสฐียรพงษ์ วรรณปก กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของอิทธิบาท ๔ ได้แก่

๑. ฉันทะ คือ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น

๒. วิริยะ คือ ความเพียรหมั่นประกอบสิ่งนั้น

๓. จิตตะ คือ ความเอาใจฝึกฝนในสิ่งนั้น

๔. วิมังสา คือ การหมั่นตรองพิจารณาเหตุผลในสิ่งนั้น^{๒๐}

จากองค์ประกอบของหลักอิทธิบาท ๔ สรุปได้ว่า อิทธิบาท ๔ หมายถึง คุณธรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จตามประสงค์ โดยหวังความสำเร็จในสิ่งใดต้องทำตนให้สมบูรณ์ด้วยสิ่งที่เรียกว่า อิทธิบาท มี ๔ ประการ คือ ฉันทะ (ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น) วิริยะ (ความเพียรประกอบสิ่งนั้น) จิตตะ (ความเอาใจฝึกฝน) วิมังสา (การหมั่นตรองพิจารณาเหตุผล) หากผู้ใดปฏิบัติตามองค์ประกอบของหลักอิทธิบาท ๔ ได้อย่างครบถ้วนถือได้ว่าเป็นผู้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

^{๑๘} แสงอรุณ โปรงธุระ, พุทธศาสน์, (กรุงเทพมหานคร: ฝายเอกสารตำรา สำนักส่งเสริมวิชาการสถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๓๙), หน้า ๒๒๘-๒๒๙.

^{๑๙} พิฑูร มลิวัลย์, แบบเรียนวิชาธรรมและนักธรรมชั้นตรี, (กรุงเทพมหานคร: กรมการศาสนา, ๒๕๔๐), หน้า ๑๙-๒๐.

^{๒๐} วิฑูร วิศทเวทย์ และ เสฐียรพงษ์ วรรณปก, หนังสือเรียนวิชาพระพุทธศาสนา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๔), หน้า ๘๙.

๓.๑.๒ หลักอภินิหารธรรม

อภินิหารธรรม เป็นหลักธรรมสำหรับประยุกต์ใช้กับการบริหารงาน เป็นธรรมอันเป็นเหตุแห่งความไม่เสื่อม หรือหมายความว่า ไม่เป็นเหตุแห่งความหายนะ อภินิหารธรรมมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ความเป็นมาของหลักอภินิหารธรรม

วัสสการพราหมณ์หาอำมาตย์แคว้นมคธ ทูลถามเรื่อง พระเจ้าอชาตศัตรู เวเทหิบุตรมีพระประสงค์จะเสด็จไปปรามแคว้นวัชชี พระผู้มีพระภาครับสั่งเรียกพระอานนท์มาตรัสถามเรื่องอภินิหารธรรมทั้ง ๗ ข้อ คือ ๑. เจ้าวัชชีหมั่นประชุมกันเนื่องนิยต์ ๒. เจ้าวัชชีพร้อมเพรียงกันประชุมพร้อมเพรียงกันเลิกประชุม พร้อมเพรียงกันทำกิจที่พึงกระทำ ๓. เจ้าวัชชีไม่บัญญัติสิ่งที่ไม่ได้บัญญัติไว้ ไม่ล้มล้างสิ่งที่บัญญัติไว้ ๔. เจ้าวัชชีเคารพนับถือผู้ใหญ่ในแคว้นวัชชี ๕. เจ้าวัชชีไม่ฉุคร่าขึ้นใจกุลสตรีหรือกุลกุมาริ ๖. เจ้าวัชชีสักการเคารพนับถือบูชาเจดีย์ในแคว้นวัชชี ๗. เจ้าวัชชีจัดการรักษาคุ่มครองป้องกันพระอรหันต์ทั้งหลายด้วยความชอบธรรม ตราบใดที่พวกวัชชีรักษาราชอภินิหารธรรมทั้ง ๗ ข้อนี้เจ้าวัชชีพึงได้แต่เจริญอย่างเดียว ไม่มีความเสื่อมเลย^{๒๑}

มหาปริณิพพานสูตร คัมภีร์ทีฆนิกาย มหาวรรค ได้กล่าวถึงหลักอภินิหารธรรม ๗ ประการ ๕ หมวด ที่พระพุทธเจ้าทรงแสดงแก่ภิกษุทั้งหลายในสมัยใกล้จะดับขันธปรินิพพาน นอกจากนั้นแล้ว หลักอภินิหารธรรมยังปรากฏอยู่ในคัมภีร์อังคุตตรนิกาย สัตตกนิบาต ข้อความที่เป็นข้อธรรมเหมือนกันทั้ง ๕ หมวดตรงกับข้อความที่มากในมหาปริณิพพานสูตร มีข้อแตกต่างกันตรงที่ข้อความปรารภการแสดงอภินิหารธรรม ในมหาปริณิพพานสูตรเป็นข้อความต่อเนื่องจากการที่พระพุทธองค์ประทับอยู่บนภูเขาคิชฌกูฏ พระเจ้าอชาตศัตรูทรงส่งวัสสการพราหมณ์หาอำมาตย์มาเข้าเฝ้ากราบทูลเรื่องที่พระองค์จะยกทัพไปย่ำยีพวกวัชชี แล้วพระพุทธองค์ทรงแสดงราชอภินิหารธรรม^{๒๒} แก่พระอานนท์ เมื่อวัสสการพราหมณ์หาอำมาตย์ทูลลากลับไป พระพุทธองค์มีรับสั่งกับพระอานนท์เพื่อแจ้งให้ภิกษุทั้งหมดที่พักอยู่ในกรุงราชคฤห์มาประชุมที่อุปัฏฐานศาลา แล้วท่านพระอานนท์ได้นิมนต์ภิกษุทั้งหมดมาประชุมกัน จากนั้นได้เข้ากราบทูลให้พระพุทธองค์ทรงทราบ พระองค์ได้เสด็จไปยังอุปัฏฐานศาลาแสดงอภินิหารธรรม^{๒๓} แก่ภิกษุทั้งหลาย เป็นข้อความที่เป็นเหตุการณ์ติดต่อกัน ส่วนในคัมภีร์อังคุตตรนิกาย สัตตกนิบาต พระสังคีติกาจารย์ท่านกล่าวแบบกว้างๆ ว่าพระพุทธเจ้าประทับอยู่ที่ภูเขาคิชฌกูฏได้แสดงอภินิหารธรรมแก่ภิกษุทั้งหลาย อภินิหารธรรม ๗ ประการ ๕ หมวด พระสังคีติกาจารย์ได้แยกเป็น ๕ สูตร ตั้งชื่อสูตรว่า ๑. ปฐมสัตตกสูตร ๒. ทุตติยสัตตกสูตร ๓. ตติยสัตตกสูตร ๔. โพชนังคสูตร ๕. สัณญสูตร ต่อจากวัสสการสูตรคือข้อความตอนที่

^{๒๑} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๓๔-๑๓๕/๗๘.

^{๒๒} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๓๔-๑๓๕/๗๘-๘๑.

^{๒๓} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๔๐/๘๗-๘๘.

วิสสการพราหมณ์มหาอำมาตย์เข้าเฝ้า ซึ่งท่านจัดเป็นสูตรหนึ่งเรียงลำดับไว้ก่อน ระบุสถานที่แสดง เฉพาะปฐมสัตตกสูตร ส่วนสูตรที่ ๒ - ๕ ไม่ระบุคล้ายกับเป็นต่างเหตุการณ์ต่างวาระกัน

๒) ความหมายของหลักอปริหานิยธรรม

จากการศึกษาความหมายของหลักอปริหานิยธรรมมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

อรรถกถาที่มณิกาย มหาวรรค ได้อธิบายความหมายของหลักอปริหานิยธรรมว่า ธรรมที่เป็นเหตุให้เกิดความเจริญโดยส่วนเดียว ไม่มีความเสื่อม มี ๒ ประเภท คือ ราขอปริหานิยธรรม และ ภิกขุอปริหานิยธรรม^{๒๔}

สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส ได้ให้ความหมายหลักอปริหานิยธรรมว่า เป็นธรรมไม่เป็นที่ตั้งแห่งความเสื่อม เป็นไปเพื่อความเจริญฝ่ายเดียว ชื่อว่า อปริหานิยธรรม^{๒๕}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายไว้ว่า อปริหานิยธรรม หมายถึงเป็นธรรมอันไม่เป็นที่ตั้งแห่งความเสื่อม เป็นไปเพื่อความเจริญฝ่ายเดียว สำหรับหมู่ชนหรือผู้บริหารบ้านเมือง^{๒๖}

พระเทพดิลก (ระแบบ จิตฺตญาณ) ได้อธิบายถึง หลักภิกขุอปริหานิยธรรมไว้ว่า ข้อที่ ๑ ข้อที่ ๒ พูดถึงการประชุมของคนที่อยู่เป็นหมวดหมู่กัน จำเป็นจะต้องมีการประชุมปรึกษาในกิจการงาน และกระทำกิจกรรมต่างๆ ตามหน้าที่ การประชุมจึงต้องมีบ่อยๆ เพื่อให้สามารถติดตามศึกษา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่ ในการเข้าร่วมประชุมนั้น ต้องพร้อมเพรียงกันประชุม เพราะกรรมในพระพุทธศาสนาที่ถือว่าถูกต้อง จะต้องพร้อมเพรียงกันกระทำ ไม่ใช่ต่างคนต่างทำหรือว่าคนหนึ่งทำคนหนึ่งไม่เห็นด้วย และเมื่อประชุมไปแล้วก็ต้องอยู่ในระเบียบวินัย ไม่ใช่นี้จะลุกไปกลางคันก็ลุกไป แต่จะต้องประชุมกันจนตลอดไป นอกจากเกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นมาจริงๆ จึงออกไปตามมติของสงฆ์ได้ แต่จะต้องยอมรับมติต่างๆ ซึ่งสงฆ์ได้ลงไปในขณะที่เราไม่อยู่ในที่ประชุม กิจการอันใดที่เป็นภาระของหมู่คณะ ไม่ว่าจะภายในบ้านหรือว่าภายในวัด หรือว่าภายในสังคม ตลอดถึงประเทศชาติก็ตาม จะต้องพร้อมเพรียงกันปฏิบัติภารกิจเหล่านั้นให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและพร้อมเพรียงกันทำงานอันเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหมู่ของคณะนั้นๆ ไม่ให้มีความบกพร่อง หลักภิกขุอปริหานิยธรรมในข้อ ๓ นี้ พระพุทธองค์ทรงตรัสถึงหลักการประพฤติปฏิบัติพระพุทธศาสนาก็คือคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า ผู้ที่นับถือพระพุทธศาสนาจะต้องปฏิบัติตามคำสั่งและคำสอนของพระองค์ ดังนั้น เรื่องอะไรที่พระองค์

^{๒๔} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๓๔-๑๓๖/๑๑๖-๑๒๘.

^{๒๕} สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส, สารานุกรมพระพุทธศาสนา, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๓๑.

^{๒๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๒๗, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๒๘๙.

ทรงบัญญัติไว้ ก็ถือประพฤติปฏิบัติไปตามนั้น ไม่มีการบัญญัติเพิ่มเติม ไม่มีการแก้ไขสิ่งที่ทรงบัญญัติไว้ ทรงบัญญัติไว้ว่าอย่างไร ก็ต้องยึดถือประพฤติปฏิบัติไปอย่างนั้น หลักกฏข้อปธานิยธรรมข้อที่ ๔ อีกว่า ในหมู่ในคณะที่อยู่ร่วมกัน มีผู้หลักผู้ใหญ่ที่ลดหลั่นกันลงมาจำเป็นจะต้องให้ความเคารพนับถือ ต่อท่านที่เป็นใหญ่ในที่นั้น เช่น ภายในวัดก็ให้ความเคารพนับถือต่อเจ้าอาวาสและพระเถระผู้ใหญ่ที่เหนือตนขึ้นไป ข้อความที่ท่านแนะนำสั่งสอน แม้จะมีการดุด่าตักเตือนไปบ้างแต่ถือว่าเป็นคำสอนที่เกิดขึ้นโดยเจตนาดี ผู้ที่อยู่ในสำนักของท่านจะต้องเชื่อถือและปฏิบัติตาม หลักกฏข้อปธานิยธรรมข้อ ๕ นี้เกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์คนเรานั้นเหมือนกับนกที่ตายเพราะเหยื่อ หรือปลาที่ตายเพราะเหยื่อ คนก็มีลักษณะอย่างเดียวกัน คือ ถ้าปล่อยให้ความอยากได้อย่างนั้น อย่างนี้ อย่างโน้น ครอบงำใจแล้ว โอกาสหนึ่งก็เป็นอันตราย เพราะความอยากเหล่านั้น การพยายามควบคุมจิตใจไม่ให้ทำอะไรไปตามอำนาจของความอยากทุกอย่างจึงเป็นทางเจริญของบุคคลเหล่านั้น หลักกฏข้อปธานิยธรรมข้อ ๖ เรื่องของเสนาสนะที่อยู่อาศัย ทรงสอนให้หาเสนาสนะที่เป็นปัจจัยโน้มน้อมไปเพื่อหาความสงบ โดยเน้นไปที่เสนาสนะป่า ซึ่งห่างจากเสียงรบกวน ไม่มีเสียงอึกทึกครึกโครม ซึ่งเป็นอันตรายต่อการกระทำ ความสงบ แต่ว่าในขั้นของการปฏิบัตินั้น เราจะอยู่ที่ไหนก็ตาม ถ้าหากว่ามีเสียงรบกวนมาก ก็อย่าไปใส่ใจ สนใจต่อเสียงรบกวนเหล่านั้นให้มากกว่า ก็จะทำจิตใจให้เกิดความสงบได้ หลักกฏข้อปธานิยธรรมข้อ ๗ สุดท้ายถือว่าเป็นหลักสำคัญของคนที่อยู่ร่วมกัน วัด หรือ ศาสนสถานในทางศาสนานั้นถือว่าเป็นคุณสมบัติกลางของพระศาสนา พระภิกษุสามเณรทุกรูปที่บวชมาถูกต้องตามพระธรรมวินัย มีศีล มีความคิดเห็นตรงต่อหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาจึงมีสิทธิที่จะเข้าอยู่ในอารามนั้นในวัดนั้น ดังนั้น ใครจะอยู่ในวัดใดก็ตามก็ต้องสร้างความรู้สึกร่วมที่จะพบเห็นเพื่อนภิกษุสามเณร ที่ยังไม่ได้อยู่ในวัดของเรา ก็ขอให้มา ที่มาแล้ว ก็ขอให้อยู่เป็นสุขซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเรื่องของการสร้างความรู้สึกร่วมกัน แม้จะไม่ลงมือประพฤติปฏิบัติ คือไม่ลงมือช่วยเหลือเกื้อกูลอะไรก็ตาม แต่เป็นการแสดงออกถึงความไม่เห็นแก่ตัว ความไม่หวังที่อยู่ ความไม่อิฉาวิชาคนอื่น ซึ่งแต่ละอย่างนั้นไม่ใช่เป็นเรื่องที่ทำได้ง่ายนัก^{๒๗}

สรุปได้ว่า ความหมายของอปธานิยธรรม หมายถึง เครื่องแสดงหรือคุณภาพที่มีประจำตัวโดยเฉพาะของอปธานิยธรรม ซึ่งได้แก่ ความไม่เสื่อม หรือ ความเจริญก้าวหน้า สำหรับลักษณะของอปธานิยธรรมที่ทำให้การบริหารงานมีความเจริญโดยที่ไม่มีทางเสื่อมนั้น จะต้องประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๓ ประการ ได้แก่ ผู้บริหารเป็นผู้มีธรรม ผู้ถูกบริหารหรือพนักงานเป็นผู้มีธรรม และมีหลักวิธีการบริหารที่ดี หลักธรรมดังกล่าวนี้เป็นหลักธรรมที่สอนให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อสังคมโดยรวม

^{๒๗} พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ), ธรรมปริทรรศน์, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๐๖-๑๐๗.

๓) องค์ประกอบของหลักอปินิยธรรม

หลักอปินิยธรรม เป็นธรรมสำหรับการบริหารที่จะช่วยป้องกันความเสื่อม นำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองของหมู่คณะ องค์กร หน่วยงานต่างๆ เป็นข้อปฏิบัติที่จะเสริมสร้างความสามัคคีกลมเกลียวกันอย่างมั่นคงในองค์กรใดๆ ก็ตามที่ประพฤติด้อย่างสม่ำเสมอและมั่นคง^{๒๘}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต) ได้อธิบายว่า อปินิยธรรม ๗ เป็นหลักการร่วมรับผิดชอบที่จะช่วยป้องกันความเสื่อม นำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองโดยส่วนเดียว ดังนี้

๑. หมั่นประชุมกันเนืองนิตย์ พบปะปรึกษาหารือกิจการงาน (ที่พึงรับผิดชอบตามระดับของตน) โดยสม่ำเสมอ

๒. พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม พร้อมเพรียงกันกระทำกิจทั้งหลายที่พึงทำร่วมกัน

๓. ไม่ถืออำเภอใจใครต่อความสะดวก บัญญัติวางข้อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ อันมิได้ตกลงบัญญัติกันไว้แล้ว และไม่เหยียบย่ำล้มล้างสิ่งที่ตกลงวางบัญญัติกันไว้แล้ว ถือปฏิบัติมั่นอยู่ในบทบัญญัติใหญ่ที่วางไว้เป็นธรรมนุญ

๔. ท่านผู้ใดเป็นผู้ใหญ่มีประสบการณ์ยาวนาน ให้เกียรติเคารพนับถือ ท่านเหล่านั้น มองเห็นความสำคัญแห่งถ้อยคำของท่านว่าเป็นสิ่งอันพึงรับฟัง

๕. ให้เกียรติและคุ้มครองกุลสตรีมิให้มีการข่มเหงรังแก

๖. เคารพสักการบูชาเจดีย์ปูชียสถาน อนุสาวรีย์ประจำชาติอันเป็นเครื่องเตือนความทรงจำ เราให้ทำดี และเป็นที่รวมใจของหมู่ชน ไม่ละเลย พิธีเคารพบูชาอันพึงทำต่ออนุสรณ์สถานเหล่านั้นตามประเพณี

๗. จัดให้ความอารักขา บำรุง คุ้มครอง อันชอบธรรม แก่บรรพชิตผู้ทรงศีลทรงธรรมบริสุทธิ์ ซึ่งเป็นหลักใจและเป็นตัวอย่างทางศีลธรรมของประชาชน เต็มใจต้อนรับและหวังให้ท่านโดยผาสุก^{๒๙}

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักอปินิยธรรม เฉพาะข้อที่ ๑ หมั่นประชุมกันเนืองนิตย์ และข้อที่ ๒ พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการบริหารงานของผู้บริหาร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

^{๒๘} วคิน อินทสระ, **หลักธรรมอันเป็นหัวใจของพระพุทธศาสนา**, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมดาการพิมพ์, ๒๕๔๘), หน้า ๓๒-๓๕.

^{๒๙} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต), **ธรรมนุญชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จันทร์เพ็ญ, ๒๕๕๐), หน้า ๒๖-๒๗.

๑. หมั่นประชุมกันเป็นนิตย

หมั่นประชุมกันเป็นนิตย^{๓๐} หมายถึง ธรรมเนียมข้อแรกในหลักการบริหารนิยธรรม ๗ ที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ให้ไว้ และดูเหมือนคนทำงานในยุคสมัยนี้ก็นิยมการประชุมกันเป็นนิตย เพราะถามใครก็ติดประชุมกันทั้งนั้น จนบางวันมีแต่ประชุมและประชุม ซึ่งว่าไปก็ดูท่าจะดีเพราะได้มีการพูดคุยกันบ่อยๆ งานก็น่าจะก้าวหน้าไปด้วยดี^{๓๑}

อภิธานนิยธรรม ๗ ประการ เป็นธรรมที่ปฏิบัติแล้วจักไม่นำไปสู่ความเสื่อม จักไม่เกิดความหายนะแห่งองค์กร คือ จะมีแต่ความเจริญ ในหัวข้อเรื่องการประชุม ในหนังสือการคณะสงฆ์และการพระศาสนา ซึ่งน่าจะได้อีกมาเป็นความรู้และเพื่อเป็นข้อสนับสนุน อภิธานนิยธรรม ๗ ประการ ในข้อที่ ๑ หมั่นประชุมกันเนื่องนิตยไว้ดังนี้

การประชุมนั้น แม้จะมีมากก็ตาม แต่พอสรุปโดยลักษณะเป็น ๖ ลักษณะ คือ

ลักษณะที่ ๑ การประชุมปรึกษาหารือหรือพิจารณาหรือเพื่อรับทราบ

ลักษณะที่ ๒ ประชุมชี้แจง สั่งการ มอบงานหรือนโยบาย หมายถึง การประชุมที่จัดขึ้น

(๑) เพื่อแนะนำชี้แจงเรื่องที่ควรแนะนำชี้แจง

(๒) เพื่อสั่งการในเรื่องที่ควรสั่งการ

(๓) เพื่อมอบงานใดๆ ให้รับไปปฏิบัติ

(๔) เพื่อให้รับทราบนโยบาย

ลักษณะที่ ๓ ประชุมอบรมหรือประชุมเชิงวิชาการ หรือเชิงปฏิบัติการ หมายถึง การประชุมผู้ได้บังคับบัญชาหรือกลุ่มคนอื่น

(๑) เพื่ออบรมให้ได้รับความรู้ในเชิงวิชาการ

(๒) เพื่อฝึกอบรมให้เกิดทักษะในการปฏิบัติการ

ลักษณะที่ ๔ ประชุมสัมมนา หมายถึง การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งที่อยู่ในวงงานรับผิดชอบหรือเรื่องโดยทั่วไปเพื่อหาข้อสรุป แต่ผลของการประชุมเป็นเพียงข้อเสนอแนะ ผู้เกี่ยวข้องจะปฏิบัติตามหรือไม่ก็ได้เพื่อให้รับทราบนโยบาย

ลักษณะที่ ๕ ประชุมปฏิบัติการกิจ หมายถึง การประชุมที่ร่วมกันกระทำการณียกิจ ทั้งที่อยู่ในความรับผิดชอบ ทั้งในกรณีกิจทั่วไป

^{๓๐} อก.สศตก. (ไทย) ๒๓/๒๒/๓๕.

^{๓๑} ชัยวัฒน์ ธีระพันธ์ และ ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์, การประชุมอย่างสร้างสรรค์: ศิลปะแห่งการสร้างพลังเพื่อการเปลี่ยนแปลง, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: สถาบัน, ๒๕๕๗), หน้า ๔.

ลักษณะที่ ๖ ประชุมสังสรรค์หรือสร้างสรรค์ความสามัคคี หมายถึง การประชุมพบปะสังสรรค์

(๑) เพื่อให้เกิดความสนิทสนมกลมเกลียวกัน

(๒) เพื่อให้เกิดพลังแห่งความสมัครสมานสามัคคี

การประชุมทุกลักษณะ ย่อมมีวัตถุประสงค์เป็น ๖ คือ

(๑) เพื่อยุติหรือชี้/ขาดปัญหาใดๆ

(๒) เพื่อให้รับทราบนโยบาย คำชี้แจง คำสั่ง หรือแนวการปฏิบัติ

(๓) เพื่อพัฒนาทางวิชาการและการปฏิบัติ

(๔) เพื่อวิจัยข้อมูลและหาข้อสรุป

(๕) เพื่อดำเนินการกิจการในความรับผิดชอบ

(๖) เพื่อสร้างสรรค์ความสามัคคี

แต่เมื่อย่นให้สั้นลง คงได้ ๒ คือ (๑) เพื่อป้องกันความเสื่อม (๒) เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้า^{๓๒}

ดังนั้น อปรีหานิยธรรม คือ ป้องกันความเสื่อม และเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้า จึงนับว่าอปรีหานิยธรรมนั้นควรค่าแก่การที่จะเป็นที่สนใจ ในการนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติยึดเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรที่ทรงคุณค่า ยิ่งได้นำเสนอถึงหลักการประชุมกันอย่างเนื่องนิตย์ไว้ว่าการหมั่นประชุมกันเนื่องนิตย์ คือ ธรรมข้อแรกในหลักอปรีหานิยธรรม ๗ ที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ให้ไว้และดูเหมือนคนทำงานในยุคสมัยนี้ก็นิยมการประชุมกันเป็นนิตย์ เพราะเป็นการได้พูดคุยบ่อยๆ งานก็จะก้าวหน้าไปด้วยดีนอกจากนี้ การประชุมกันเนื่องนิตย์ยังเป็นการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนความรู้ระดมสติปัญญาในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่หรือเพื่อหาทางแก้ไขปัญหายาก^{๓๓} ใดๆก็ตาม การประชุมรวมหมู่คณะเป็นเนื่องนิตย์ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำรงรักษาองค์กรให้มีอุดมการณ์ร่วมกันในระยะยาว ทั้งนี้เพราะการรวมกันอย่างพร้อมหน้าพร้อมตาจะทำให้สมาชิกขององค์กรเกิดความรู้สึกที่ดีในการอยู่ร่วมกันอย่างน้อย ๓ ประการ คือ

(๑) รู้สึกว่าตนเป็นเจ้าขององค์กร

(๒) รู้สึกว่าตนมีโอกาสในการสร้างสรรค์องค์กร

(๓) รู้สึกว่าตนเป็นผู้รับผิดชอบองค์กร

^{๓๒} พระธรรมปรีชาโชติ (วราวิทย์ คงคปญโญ), การคณะสงฆ์และการพระศาสนา, (กรุงเทพมหานคร: มหาเถรสมาคม, ๒๕๔๘), หน้า ๒๓.

^{๓๓} ชัยวัฒน์ ธีระพันธุ์ และ ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์, การประชุมอย่างสร้างสรรค์: ศิลปะแห่งการสร้างพลังเพื่อการเปลี่ยนแปลง, หน้า ๔๕.

องค์กรใดที่สมาชิกมีความรู้สึกที่ดีทั้ง ๓ ประการนี้ย่อมจะนำไปสู่ความมีอุดมการณ์เป็นหนึ่งเดียวกันและพร้อมที่จะพิทักษ์ปกป้องรักษาองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถแม้แต่ชีวิตก็อุทิศให้กับองค์กรได้ นี่คือนิยามของการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอขององค์กร^{๓๔}

สรุปได้ว่า การหมั่นประชุมกันเป็นนิตยภัตเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการได้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการพิจารณาในเรื่องต่างๆ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และการประชุมนั้นจะต้องเป็นไปในทางสร้างสรรค์ไม่นำมาซึ่งความเบื่อหน่ายหรือรำคาญ

๒. พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม

พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม^{๓๕} หมายถึง การประชุม การเลิกประชุม และกระทำการที่ควรทำโดยพร้อมเพรียงกัน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหมู่คนที่อยู่ร่วมกัน ไม่กินแหนงแคลงใจกัน จะทำงานอะไรก็สำเร็จได้ เช่น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคน มีอะไรปรึกษาหารือกันก็ต้องอยู่พร้อมๆ กัน เพื่อทุกคนจะได้ยอมรับในสิ่งที่กำลังไปด้วยความเต็มใจ ซึ่งการพร้อมเพรียงกันประชุม เลิกประชุมโดยพร้อมเพรียงกันซึ่งเป็น ๑ ในหลักการของหลักการของการประชุมที่ดี^{๓๖}

อธิปหานิยธรรมข้อที่ ๒ พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุมและพร้อมเพรียงกันทำกิจที่จะพึงทำความพร้อมเพรียงกันของหมู่คณะทั้ง ๓ วาระนี้คือ การแสดงออกถึงเอกภาพของหมู่คณะหรือความพร้อมใจเป็นหนึ่งเดียวกันของสมาชิกทั้งหมู่คณะ ยินดีเต็มใจที่จะร่วมเป็นร่วมตายกันทั้งในยามทุกข์และในยามสุข เพื่อแบกรับภารกิจของหมู่คณะให้สำเร็จลุล่วงไปได้ตามเป้าหมายและกำหนดเวลา ขณะเดียวกันหากยามใดที่มีภัยอันตรายมากล่ำกรายสมาชิกทั้งหมดต่างก็พร้อมใจกันพิทักษ์รักษาองค์กรให้ผ่านพ้นอุปสรรคและวิกฤติอันตรายไปได้อย่างปลอดภัยและสง่างามโดยไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยากลำบากใดๆ ทั้งสิ้น นี่คือนิยามแห่งความเป็นเอกภาพของหมู่คณะซึ่งทำให้องค์กรมีความมั่นคงเป็นปึกแผ่นยืนยาวมาจนถึงปัจจุบัน^{๓๗}

นอกจากนี้การพร้อมกันประชุมและพร้อมกันเลิกประชุมก็ควรร่วมกันประชุมพร้อมกันเลิกประชุมก็เลิกพร้อมกันไม่หนีประชุม รับเบี้ยประชุมก็อยู่จนเลิกไม่ใช่รับเบี้ยประชุมเสร็จก็

^{๓๔} พระภิกษุญาณวชิรญาณ (เผด็จ ทตตชีโว), ความรู้ประมาณฐานรากของพระพุทธศาสนา, (กรุงเทพมหานคร: พีพีพรินติ้ง, ๒๕๔๘), หน้า ๑๙.

^{๓๕} อัง.สตุตต. (ไทย) ๒๓/๒๒/๓๕.

^{๓๖} ปรมะ สตะเวทิน, หลักนิเทศศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์, ๒๕๓๘), หน้า ๑๐-๑๑.

^{๓๗} พระภิกษุญาณวชิรญาณ (เผด็จ ทตตชีโว), ความรู้ประมาณฐานรากของพระพุทธศาสนา, หน้า ๒๐.

หายไปได้รู้ว่าเขาประชุมกันเรื่องอะไร มอบหมายภารกิจอะไรให้ใครบ้างจะได้ติดตามงานกันได้ถูกต้องข้อนี้ทำได้ องค์กรไหนๆ ก็เข้มแข็งอย่างไรก็ตามการประชุมพร้อมเพรียงกันประชุมพร้อมเพรียงกันเล็กประชุมและพร้อมเพรียงกันปฏิบัติของหมู่คณะมีความรับผิดชอบร่วมกันดำเนินไปอย่างพร้อมเพรียงและเมื่อถึงตอนทำงานก็ต้องทำงานของส่วนรวมให้ดี^{๓๘}

สรุปได้ว่า การพร้อมเพรียงกันประชุมและพร้อมเพรียงกันเล็กประชุมนี้ ผู้เข้าร่วมประชุมจะต้องเข้าให้ตรงเวลาอยู่ร่วมประชุมจนครบกำหนดเวลาร่วมรับผิดชอบหน้าที่ในการประชุมร่วมกัน ไม่หนีหายเอาความสบายใส่ตน

๓.๒ หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการ

๓.๒.๑ หลักสังคหวัตถุ

๑) ความหมายและองค์ประกอบของหลักสังคหวัตถุ

มนุษย์ขึ้นชื่อว่าเปนสัตว์สังคมจำเอนต้องอยู่ร่วมกันและมีการพึ่งพาอาศัยกัน และการมารวมกันของคนหมู่มากก็มักจะนำไปสู่ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันอันนำไปสู่ความขัดแย้งในเวลาต่อมา ดังนั้นจึงจำเอนต้องมีกฎเกณฑ์ หรือหลักยึดเพื่อให้คนในสังคมยึดถือและปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความถูกต้องเปนธรรม และนำความเจริญมาสู่สังคม หลักสังคหวัตถุ ๔ ถือวาเปนหลักธรรมอย่างหนึ่งที่ช่วยประสานชนหมู่มากให้อยู่รวมกันอย่างมีความสุข ซึ่งในพระไตรปิฎกได้กล่าวถึง สังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า สังคหวัตถุ (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว) ๔ ประการคือ ๑) ทาน (การให้) ๒) ปยวาจา (วาจาเปนที่รัก) ๓) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) ๔) สมานัตตตา (การวางตนสม่าเสมอ)^{๓๙}

ทาน ปยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา ธรรมเหล่านี้ ช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลื้มสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปไวได้นั้น ถ้าไม่พื้มีธรรมเหล่านี้ มารดาหรือบิดาก็ไม่พื้ได้การนบถือหรือการบูชา เพราะบุตรเปนเหตุแต่เพราะบ้นทิตเล้งเห็น ความสำคัญของสังคหธรรมเหล่านี้ ฉะนั้น บ้นทิตเหล่านั้นจึงถึงความเปนใหญ่และเปนผู้นำสรรเสริญ^{๔๐}

คำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเปนสังคหธรรมที่ผู้ปฏิบัติตามทุกคนยอม สามารถรู้แจ้งเห็นจริงได้ด้วยตนเอง และทำให้ผู้ปฏิบัติพนทุกขเขาถึงความสุขและความบริสุทธิ์ภายในได้จริง ธรรมะของพระพุทธองค์เปนความรู้อันบริสุทธิ์ เปนธรรมโอสถขนานเอก ที่สามารถเยียวยารักษาจิตใจของมวลมนุษยชาติให้หลุดพนจากความโลภ ความโกรธ ความ หลง เพราะเมื่อใจปราศจากสิ่งเหล่านี้ ใจยอมสะอาดบริสุทธิ์ มีอานุภาพและเกิดเปนความเมตตา กรุณาปราณี มีแต่ความรักความปรารถนาดี

^{๓๘} พระเทพคุณาภรณ์ (โสภณ โสภณจิตโต), *อปรีหานิยธรรม*, (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดดวงกมลปริ้นตัง, ๒๕๕๐), หน้า ๑๐.

^{๓๙} อัง.นวก. (ไทย) ๒๔/๕/๔๓๙-๔๔๑.

^{๔๐} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑.

ต่อกัน ดังพระพุทธพจน์ในสังคหวัตถุสูตรว่า ทาน (การให้) เปยยวัชชะ (มีวาจาเป็นที่รัก) สมานัตตตา (วางตนสม่ำเสมอ อุตถจริยา (การประพฤติประโยชน์)^{๔๑}

นอกจากนี้ยังมีนิกายการหลายทานใดให้ทัศนะเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ ดังนี้

สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธรรมธโร) ได้ให้ความหมายตามหลักจริยศาสตร์สังคมของพระพุทธศาสนา เรื่องสังคหวัตถุ ๔ หรือหลักปฏิบัติตนตามหลักจิตวิทยาสังคมเพื่อให้เกิดความนิยมชมชอบและเคารพนับถือแก่ผู้อื่น หรือสังคมของชุมชนต่างๆ คือ

๑. ทาน หรือ การให้ปันสิ่งของแก่ผู้อื่นที่ควรปัน เพราะทาน หมายถึง

(๑) ธรรมทาน หรือการบริจาคทางจิตใจ

(๒) อามิสทาน หรือการบริจาคทางวัตถุ

๒. ปิยวาจา หรือการเจรจาใช้คำพูดของตนต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เหมาะสมแก่กาลเทศะและเหมาะสมแก่สังคมชุมชนทุกชั้น เพื่อให้ชุมชนหรือบุคคลเหล่านั้นเคารพนับถือ ปิยวาจานี้ใช้กับมิตรสหายของตน ย่อมจะทำให้มิตรสหายเหล่านั้นรักใคร่ รู้จักเจรจาสุภาพอ่อนโยนกับบุคคลอื่น การใช้หลักจริยศาสตร์สังคมในเรื่องปิยวาจานั้น ผู้ใช้จำต้องมีสติควบคุมตนเองและสามารถบังคับจิตใจตนเองได้ทุกขณะ (Mind's control or control)

๓. อุตถจริยา หมายถึง การสอนให้บุคคลนั้น มีหน้าที่ทางมนุษยสัมพันธ์ทุกระดับชั้นมีหน้าที่ช่วยเหลืออุปการะหรือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

๔. สมานัตตตา หมายถึง การปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอโดยไม่ถือตัวและให้เข้ากับสังคมของชุมชนได้ทุกชั้น^{๔๒}

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน วาสโน) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า เมื่อทุกคนต่างประพฤติสังคหวัตถุทั่วถึงกันแล้ว อายวาทะเฉพาะคน เฉพาะครอบครัว จะรักใคร่นับถืออยู่เป็นสุขสบายเลย ถึงคนทั้งหมู่บ้านทั้งเมือง ทั้งประเทศ ทั้งโลก ก็ต้องอยู่เป็นสุขสบายตลอดไปเหมือนกัน เพราะฉะนั้นท่านจึงว่า สังคหวัตถุทั้ง ๔ อย่าง เป็นคุณ สำหรับยึดเหนี่ยวน้ำใจผู้อื่นให้รักใคร่นับถือช่วยเหลือกันอย่างวิเศษแท้^{๔๓}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต) ได้ให้ความหมายของคำว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี หลักสงเคราะห์ มี ๔ คือ

^{๔๑} อิง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๔๒} สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธรรมธโร), ธรรมะสร้างเยาวชน, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหา มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๑๓.

^{๔๓} สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน วาสโน), สังคหวัตถุ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหา มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๒๘), หน้า ๕๓.

๑. ทาน การให้ คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วย
สิ่งของตลอดจนให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

๒. ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดต็มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าวคำ
สุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์
ประกอบด้วยเหตุผล เป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

๓. อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญ
สาธารณประโยชน์ตลอดถึงคำช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

๔. สมานัตตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติ
สม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสนอในสุข ทุกข์ โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่
ฐานะภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี^{๔๔}

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ไต่ให้ทัศนะเกี่ยวกับสังคหัตถุ ๔ ไว้ว่า สังคห
พละ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์หรือมนุษย์สัมพันธ์ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญ มากสำหรับนักบริหาร ผู้
ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ก็จะมีคนมาช่วยทำงาน
เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้ พระพุทธเจ้าทรงสอนหลักการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์ไว้
เรียกว่าสังคหัตถุ หมายถึงวิธี ผูกใจคน พระพุทธองค์ตรัสว่า รถม้าแล่นไปได้เพราะมีลิ่มสลักคอย
ตรึงสวนประกอบต่างๆ ของรถม้า เขาค่อยกันฉันใด คนในสังคมก็ฉันนั้น คือทำหน้าที่เป็นกาวใจเชื่อม
ประสานคนทั้งหลายเขาค่อยกันลิ่มสลักดังกล่าวนี้คือ สังคหัตถุนักบริหารจะสามารถผูกใจเพื่อนรวม
งาน และ ผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ได้ ถ้ามีสังคหัตถุ ๔ ประการ^{๔๕}

อรศิริ เกตุศรีพงษ์ ได้ให้ความหมายว่า สังคหัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และ
ยึดเหนี่ยวน้ำใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการ คือ

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ใน
การทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาด – เหลืออุปกรณ์สิ่งของก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วย
การแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอกจะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน
มีการให้การรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ประสบการณ์อัน
เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานก็
เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อน โดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความที่เป็น
ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย

^{๔๔} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม,
(กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔๒.

^{๔๕} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), พุทธวิธีบริหาร, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๒๖.

ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดีๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่าปิยวาจา มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

อรรถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ต้องทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมีอรรถจริยา แล้วก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ขาดความรู้แต่ขาดกำลังใจคนๆ นั้น ก็นิสิตที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียนได้ว่าทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตตา คือ การมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอดันเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกลอดภัย ไม่ระแวงกันและเป็นการสร้างความไว้วางใจกันเชื่อใจกัน เพราะคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน พนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่างๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่าสมานัตตตาเป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง^{๔๖}

ไสว มาลาทอง ได้ให้ความหมายของหลักสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่

๑. ทาน คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภ ไม่เห็นแก่ตัว เราควรคำนึงอยู่เสมอว่า ทรัพย์สินของที่เราหามาได้มิใช่สิ่งจีรังยั่งยืน เมื่อเราสิ้นชีวิตไปแล้วก็ไม่สามารถจะนำติดตัวเอาไปได้

๒. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริง ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พระพุทธเจ้าได้ทรงให้

^{๔๖} อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม- มิถุนายน ๒๕๕๐): ๔๓-๔๖.

ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างยิ่งเพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษย์สัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปียวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

เว้นจากการ พูดเท็จ

เว้นจากการ พูดส่อเสียด

เว้นจากการ พูดคำหยาบ

เว้นจากการ พูดเพ้อเจ้อ

๓. อุตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

๔. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นตนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลภ รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย^{๔๗}

นอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้มีชีวิตอยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์การเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกัน ถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นพนักงานก็จะมีมีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์การดีขึ้น

สรุปได้ว่า หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักคุณธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคลและเป็นธรรมประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่รวมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และถือว่าบุคคลผู้ประพฤติปฏิบัติตามธรรมสังคหวัตถุ ๔ ประการนี้ เป็นคนดีและน่าคบค้าสมาคมด้วยคนหนึ่ง

๒) ความสำคัญของหลักสังคหวัตถุ ๔

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักสังคหวัตถุ ๔ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการให้บริการ ๓ ข้อ คือ ปียวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะอธิบายความสำคัญของหลักสังคหวัตถุทั้ง ๓ ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ปียวาจา เจริญที่อ่อนหวาน ตรงกันข้ามกับคำหยาบแต่ในเชิงปฏิบัติแล้ว ปียวาจา คือ เจริญถ้อยคำอันเป็นที่รัก วาจาเป็นที่รักผู้กล่าวด้วยความรัก ความปรารถนาดีต่อบุคคล

^{๔๗} ไสว มาลาทอง, คู่มือดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๒), หน้า ๓๓.

อื่น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นคำดู คำตักเตือนก็ได้ แต่ถ้าหากว่าพูดด้วยความรัก หวังดี ปราปรณาดิ ถือว่าเป็นธรรมเครื่องสงเคราะห์กัน ถ้าหากอริยาศัยเริ่มมีความรัก ความปราปรณาดิ ต่อไปจะกระจายตัวไปเอง คือ จะพูดคำสัตย์ คำจริงเอง จะไม่ยุยงให้คนเหล่านั้นเขาแตกกัน เพราะรัก หวังดีต่อเขาจะพูดเฉพาะเรื่องที่มีประโยชน์ก็จะกระจายตัวเอง เป็นวิสุจริตครบ แต่เริ่มที่ปิยวาจา คือ วาจาอันเกิดจากใจที่มีความรักและหวังดี ปิยวาจาบางครั้งถ้อยคำอาจไม่ไพเราะ ไม่อ่อนหวาน หากพูดด้วยความปราปรณาดิ หวังดี ยังอยู่ในขอบข่ายของปิยวาจา

๒. อุตถจริยา ประพฤติสิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น จะเห็นว่า มีทั้งกายกรรม วชิกรรม มโนกรรม ทางกายกรรม ก็ช่วยเหลือขนขวายในกิจการงาน เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเวลา ที่จำเป็น ไม่เป็นคนนิ่งดูดายในเมื่อตนเองมีกำลังความสามารถที่พอจะช่วยเหลือได้ อย่างในบ้านในเมืองเรา เราก็ช่วยเหลือกัน ไถนาก็ช่วยเหลือกันไถนา มีกิจการอะไรก็ตาม เช่น ปลุกบ้านต่างจังหวัด บ้านหลังหนึ่งขนาด ๒ - ๓ ห้อง ปลุกไม่กี่วันก็เสร็จ เพราะเขาช่วยเหลือกัน นี้เรียกว่าประพฤติดังที่เป็นประโยชน์ด้วยกันในทางกาย ช่วยเหลือกันขนขวายกันในกิจการงานที่ชอบ ประพฤติดังที่เป็นประโยชน์กันด้วยวาจา คือ พูดในทางที่เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แนะนำชี้แจง แสดงเหตุผล การกระทำบางอย่างต้องคิดใจเขาใจเรา เช่น อยู่ใกล้เคียง เพื่อนคนหนึ่งต้องการจะอ่านหนังสือเราเขย่าวินญเสียสละ ไม่เป็นอุตถจริยา เพราะทำลายประโยชน์อีกฝ่ายหนึ่งที่เขาจะพึงได้ข้อนี้ ขันของวินญ มีวินญบางข้อเสริมอุตถจริยา เช่น ภิกษุรูป หนึ่งกำลังท่องปาฏิโมกข์อยู่เราไปชวนคุย เป็นการทำความลายประโยชน์ ท่านก็ปรับเป็นอาบัติปาจิตติย์ นั่นคือ สอนให้ประพฤดิในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อกัน เกื้อกูลกันในบางครั้งบางคราว เราไม่สามารถจะทำได้ แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์เขา เช่น เราช่วยเหลือเขาไม่ได้ แต่อย่าถึงกับไปทำลายประโยชน์ของเขา อย่างนี้พออยู่กันภายในสังคมได้ อย่าลืมว่าตัวประโยชน์ที่มักจะพูดเพื่อประโยชน์ เพื่อเกื้อกูล เพื่อความสุข แก่ข้าพเจ้าทั้งหลาย การกระทำอะไรต้องมุ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับการกระทำเหล่านั้น เมื่อเห็นว่าเป็นประโยชน์เกื้อกูลแก่คนอื่น ก็กระทำ เช่น ช่วยสร้างสะพานบ้าง ขนกันขุดถนนบ้าง ขุดลอกคูคลองบ้าง ล้วนเป็นคุณความดีที่เป็นจุดยึดเหนี่ยวทางใจให้คนอื่นเขาเกิดความนิยมนับถือ นี่เป็นอุตถจริยา คือ ประพฤดิสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อกัน ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งประพฤดิเพียงฝ่ายเดียว แต่ทุกคนก็ต้องประพฤดิให้เป็นประโยชน์ต่อกัน

๓. สมานัตตตา ความมีตนสม่าเสมอ ไม่ถือตัว ได้แก่ การวางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ควรจะเป็นและที่ตนเป็น ไม่แสดงอาการขึ้นๆ ลงๆ ๓ วันดี ๔ วันร้าย กำหนดทิศทางลม ไม่ค่อยถูก ว่าจะเอาอย่างไรกันแน่ อีกอย่างหนึ่ง คือ ไม่ลืมนตน เช่น เคยเป็นเพื่อนกันมา พอได้คืนหน้าก็ลืมเพื่อน ต้องแสดงอริยาศัยไมตรีให้ปกติ แม้คนไม่ชอบพูดชอบคุยอะไรก็ต้องทักทายปราศรัย เรื่องที่ออกจะปฏิบัติยาก คุณิทานเปรียบเทียบออกจะฟังง่ายบางเรื่องเป็นการยอมรับนับถือฐานะกัน อย่างสหาย ๓ คน เป็นขอทาน คนหนึ่งราชรถมาเกย ได้เป็นพระราชา อีกคนหนึ่งคิดว่าเพื่อนเราเป็น

พระราชาก็แบ่ง แต่งตัวขอทานเข้าไป อันนี้เป็นการไม่ให้เกียรติ ไม่ยกย่องเพื่อนในฐานะที่ชอบที่ควร เพื่อนก็ให้เงินหน่อยหนึ่งแล้วไล่ออกจากเมืองไปเลย อีกคน หนึ่งแกถือว่าเพื่อนก็คือเพื่อน แต่ในที่สุดสาธารณชน ก็ต้องวางตัวให้ความเคารพนับถือตาม สมควรแก่ฐานะของเพื่อน นี่คือ เป็นหลักของสมานัตตดา วางตนเหมาะสมแก่ฐานะที่ตนเป็น ไม่ใช่ว่าพอมีสมานัตตดาแล้วสมภารจะลงเล่นกับลูกวัด คือ ต้องวางตนเหมาะสมกับฐานะ^{๔๘}

ส่วนความสำคัญของสังคหวัตถุ ๔ ที่เป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมการให้บริการ มีดังนี้

๑. สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ซึ่งการอยู่ร่วมกันในสังคมหรือในหมู่คณะจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะมายึดเหนี่ยวจิตใจและประสานหมู่คณะไว้ให้เกิดความสามัคคีและเพื่อให้อยู่ด้วยกันอย่างสงบสุข คือ

ทาน คือ การให้ปันสิ่งของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้

ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะน่าฟังชี้แจงแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีเหตุผลเป็นหลักฐานในทางที่ติงาม หรือคำแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจ พูดให้เกิดความเข้าใจทำให้รักใคร่นับถือช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

อัตถจริยา การทำประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขนขวายช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ทั้งช่วยแก้ไขปัญา และช่วยปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในด้านคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี

สมานัตตดา วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอต่อผู้อื่น ไม่เอาเปรียบบุคคลที่ด้อยกว่า และเสมอในสุขทุกข์คือร่วมทุกข์ร่วมสุขร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขปัญา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^{๔๙}

๒. สังคหวัตถุ ๔ เป็นเครื่องผูกใจคน และการที่จะผูกมัดใจคนได้นั้นก็ต้องอาศัยธรรมะที่จะช่วยผูกมัดจิตใจคน การแสดงพฤติกรรมโต้ตอบระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือไปยังกลุ่มบุคคลจะเกิดขึ้นในลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เกิดความเข้าใจอันดี มีทัศนคติที่ดีต่อกัน รู้จักการให้และการรับความช่วยเหลือหรือคำแนะนำต่างๆ โดยที่บุคคลสามารถให้การช่วยเหลือและสนับสนุนเมื่อบุคคลอื่นต้องการการปฏิบัติตนหรือการแสดงออกต่อกัน^{๕๐}

^{๔๘} พระเทพดิลก (ระแบบ วิฑูยาโณ), **ธรรมปริทรรศน์**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๒๖๒-๒๖๖.

^{๔๙} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมบุญชีวิต**, หน้า ๑๓-๑๔.

^{๕๐} พุทธศาสนิกฯ, **บริหารธุรกิจแบบพุทธ**, (กรุงเทพมหานคร: อตัมมโย, ม.ป.ป.), หน้า ๑๒.

๓. สังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน การให้เพื่อสงเคราะห์นี้ หมายถึง การให้เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจร้อยรัดใจให้รวมกันเป็นหมู่และเห็นอกเห็นใจกันรักใคร่กัน^{๕๑}

๔. สังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมแห่งการแบ่งปัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการอยู่ร่วมกันหลักธรรมแห่งการแบ่งปันนี้ ได้ถือปฏิบัติร่วมกันโดยใช้พระพุทธศาสนาเป็นเครื่องกลมเกลียวจิตใจให้มีความเห็นอกเห็นใจกัน การแบ่งปันไม่ได้มีแต่ทรัพย์สินเท่านั้นยังรวมถึงด้านจิตใจ ช่วยให้กำลังใจ ให้ความรู้ ให้การแนะนำต่างๆ คนที่จะได้ตามมาจึงเป็นมูลเหตุให้ได้รับความช่วยเหลือ ความร่วมมือสามัคคีที่ทุกคนจะได้รับร่วมกัน หากบุคคลากรคิดเห็นแต่ประโยชน์ของตนเองมากกว่า ส่วนรวมการปฏิบัติหน้าที่ก็จะไม่สามารถสำเร็จได้จาก และหลักสังคหวัตถุซึ่งเป็นธรรมแห่งการแบ่งปันกันก็จะใช้ไม่ได้^{๕๒}

ดังนั้น หลักสังคหวัตถุ ๔ คือ ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ การสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน เมื่อปฏิบัติได้ย่อมทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มชนนั้นๆ หรือเป็นหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่ทำให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างสมัคสมานสามัคคี

๓.๒.๒ หลักศีล ๕

๑) ความหมายของศีล ๕

ความหมายของคำว่าศีลในพระพุทธศาสนานั้นมีปรากฏอยู่ในหลักธรรมคำสั่งสอนคือ พระไตรปิฎก คัมภีร์อรรถกถา ฎีกา รวมทั้งนักปราชญ์ทางพระพุทธศาสนาก็ได้กล่าวถึงความหมายของศีลไว้หลายแห่งดังนี้

ในมหานามสูตร อังคุตตรนิกาย อัฐกนิบาต พระพุทธเจ้าได้ตรัสเรื่องศีล โดยเฉพาะศีล ๕ โดยทรงมุ่งถึงการรักษากายและวาจาให้เรียบร้อยว่า มหานามะเมื่อใดและอุบาสกเป็นผู้เว้นขาดจากการฆ่าสัตว์ เป็นผู้เว้นขาดจากการลักทรัพย์ เป็นผู้เว้นขาดจากการประพฤติดิฉินในกาม เป็นผู้เว้นขาดจากการพูดเท็จ เป็นผู้เว้นขาดจากการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาท เมื่อนั้นอุบาสกชื่อว่าผู้มีศีลด้วยเหตุเพียงเท่านั้นแล^{๕๓}

ในกฐินทนต์สูตร ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค พระพุทธเจ้าตรัสศีล โดยทรงเรียกว่าสิกขาบท โดยให้เป็นข้อประพฤติปฏิบัติสำหรับควบคุมกายวาจาว่า

การที่บุคคลผู้มีจิตเลื่อมใสสมาทานสิกขาบททั้งหลาย คือ เจตนาเป็นเหตุเว้นจากการฆ่าสัตว์ เจตนาเป็นเหตุเว้นจากการถือเอาสิ่งของที่เจ้าของไม่ได้ให้ เจตนาเป็นเหตุเว้นจากการประพฤติ

^{๕๑} สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน์ วาสโน), สังคหวัตถุ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๒๘), หน้า ๑๑.

^{๕๒} บุญศิริ ขวลิตรธารง, ธรรมโอสถ, (กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๒๓-๓๑.

^{๕๓} อัง.อัฐก. (ไทย) ๒๓/๒๕/๒๖๙.

ผิดในกาม เจตนาเป็นเหตุเว้นจากการพูดเท็จ เจตนาเป็นเหตุเว้นจากการเสพของมีนเมาคือสุรา และเมรียอันเป็นเหตุแห่งความประมาทนี้ เป็นยัญซึ่งใช้ทุนทรัพย์และมีการเตรียมน้อยกว่า แต่มีผลานิสงส์มากกว่าลัทธิยัญสมบัติ ๓ ประการมีองค์ประกอบ ๑๖ กว่านิตยทานที่ทำสืบกันมา กว่าวิหารทานและกว่าสรณคมนี^{๕๔}

ในคัมภีร์วิสุทธิมรรค พระพุทธโฆษาจารย์ ได้อธิบายความหมายของศีลไว้ว่า

คำว่าศีลนี้ แปลว่า ปกติ คือ ทำกายและวาจาให้เป็นปกติ ให้เรียบร้อย ไม่ทำความเดือดร้อนให้แก่ผู้ใด แปลว่า เย็น คือ ทำให้เป็นคนเยือกเย็น ทำให้เย็นกายเย็นใจ ไม่ต้องเดือดร้อนเพราะขาดศีล แปลว่า เกษม คือ ปลอดภัยทำให้เบากายเบาใจ อีกอย่างหนึ่งคำว่าศีลนี้มีความหมายเป็นสื่อนะ กล่าวคือ เป็นมูลราก ส่วนคำว่าสื่อนะนี้ ก็คือกริยาที่เอารวมไว้อย่างดี หมายถึง ความที่กรรมในทวารมีกายกรรมเป็นต้น ไม่กระจัดกระจาย โดยความมีระเบียบอันดีอย่างหนึ่ง คือ ความเข้าไปปรับไว้หมายถึง ความเป็นที่รองรับโดยความเป็นที่ตั้งอาศัยแห่งกุศลธรรมทั้งหลาย^{๕๕}

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๖ ได้ให้ความหมายของศีลไว้ว่า “ศีล คือ ขอบัญญัติที่กำหนดการปฏิบัติทางกายและวาจา ทางพระพุทธศาสนา เช่น ศีล ๕ ศีล ๘”^{๕๖}

พุทธทาสภิกขุ ได้อธิบายความหมายของศีลไว้ว่า ศีล หมายถึง ความเป็นปกติหรือปกติภาวะตามธรรมดา หมายความว่า ทำทุกอย่างอยู่ตามหน้าที่ที่ควรจะทำ แต่อยู่ในภาวะปกติ คือ ไม่เดือดร้อน ไม่กระวนกระวาย ไม่ระส่ำระสาย ไม่มีความสกปรกความเศร้าหมองใดๆ เกิดขึ้น โดยเนื้อความศีล หมายถึง ระเบียบที่ได้บัญญัติขึ้นไว้สำหรับประพฤติปฏิบัติกัน เพื่อให้เกิดภาวะปกติขึ้นมาที่กาย วาจา ศีล คือ การปฏิบัติเกี่ยวกับระเบียบการเป็นอยู่ทางภายนอก ศีลพัฒนาที่กาย วาจา ให้เป็นกาย วาจา ที่น่าดู เมื่อเรามีศีลเป็นพื้นฐานแล้วเราจึงจะมีจิตที่เป็นสมาธิได้ง่าย ถ้ามีศีลดีสมาธิก็ง่าย^{๕๗}

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก ทรงแสดงทรรศนะเรื่องความหมายของศีลไว้ว่า ศีล แปลตามศัพท์ว่าปกติ หมายความว่า ความเป็นปกติเรียบร้อย (อย่างหนึ่ง)

^{๕๔} ที.สี. (ไทย) ๙/๓๕๒/๑๔๗.

^{๕๕} พระพุทธโฆสเถระ, คัมภีร์วิสุทธิมรรค, แปลโดย สมเด็จพระพุทธาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถร), พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประยูรวงศพรินต์ติ้ง จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๑๐-๑๑.

^{๕๖} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร: นานมีบุคส์พับลิเคชั่น จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๙๕๗.

^{๕๗} พุทธทาสภิกขุ, ทาน ศีล ภาวนา, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ, ๒๕๓๙), หน้า ๕๖-๕๗.

ความเคยชินลงรูปลงตัวติดอยู่ประจำอยู่เป็นปกติ (อย่างหนึ่ง) ความเป็นปกติเรียบร้อย หมายถึง ความปกติเรียบร้อยของความประพฤติ เพราะเว้นการที่ควรเว้น ประพฤติการณ์ที่ควรประพฤติ

ศีล ๕ เป็นเบญจศีล คือ ความประพฤติชอบทางกายและวาจา การรักษากายวาจาให้เรียบร้อย การรักษาปกติตามระเบียบวินัยข้อปฏิบัติในการเว้นจากความชั่ว การควบคุมตนให้ตั้งอยู่ในความไม่เบียดเบียน

ศีล ๕ หรือเบญจศีล ความประพฤติดีชอบทางกายและวาจา การรักษากายวาจาให้เรียบร้อย การรักษาปกติตามระเบียบวินัย ข้อปฏิบัติในการเว้นจากความชั่ว การควบคุมตนให้ตั้งอยู่ในความไม่เบียดเบียน^{๕๘}

พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของศีล คือ ความประพฤติดีทางกายและวาจาการรักษากายและวาจาให้เรียบร้อย ข้อปฏิบัติสำหรับควบคุมกายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงาม การรักษาปกติตามระเบียบวินัยข้อปฏิบัติในการฝึกหัดกายวาจาให้ดียิ่งขึ้น ความสุจริตทางกายวาจาและอาชีพ^{๕๙}

ดังนั้นศีล ๕ คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความเป็นปกติ ข้องดเว้นจากบาปทั้งหลายทั้งปวง สำรวมอดทน อดกลั้น ต่อโลภะ โทสะ โมหะ ไม่ล่วงละเมิดผู้อื่นด้วยกายหรือด้วยวาจา เพื่อให้เกิดความปกติเรียบร้อย สงบสุขในสังคม เป็นข้อฝึกข้อปฏิบัติเบื้องต้นในชีวิตประจำวันสำหรับฆราวาส เพื่อควบคุมความประพฤติทางกายวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงาม

๒) อานิสงส์ของศีล ๕

อานิสงส์ของการรักษาศีลโดยรวมนั้นจะสามารถส่งผลดีให้เกิดความเป็นอยู่ที่สงบเรียบร้อยมีความสุขทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังพุทธพจน์ที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสเมื่อครั้งเทศนาโปรดอุบาสกอุบาสิกา ชาวตำบลบ้านปาฏลิกาม ว่า

อานิสงส์ข้อที่ ๑ ย่อมได้โภคทรัพย์ใหญ่หลวงซึ่งมีความไม่ประมาทเป็นเหตุ

อานิสงส์ข้อที่ ๒ กิตติศัพท์อันดีงามย่อมกระฉ่อนไป

อานิสงส์ข้อที่ ๓ เข้าไปหาบริษัทใดๆ เช่น ชัตติยบริษัท พราหมณบริษัท คหบดีบริษัท สมณบริษัท ย่อมเป็นผู้แก่กล้าไม่เก้อเขินเข้าไปหาบริษัทนั้นๆ

อานิสงส์ข้อที่ ๔ ย่อมไม่หลงลืมสติ

อานิสงส์ข้อที่ ๕ หลังจากตายแล้วย่อมไปบังเกิดในสุคติโลกสวรรค์^{๖๐}

^{๕๘} สมเด็จพระญาณสังวร (เจริญ สุวฑฺฒโน), ความจริงที่ต้องเข้าใจ, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหา มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๖๕.

^{๕๙} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๒๔๕.

^{๖๐} วิ.ม. (ไทย) ๕/๒๘๕/๙๙.

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ได้กล่าวเรื่องอานิสงส์ของศีล ๕ ไว้ว่า

ผู้ที่รักษาศีลข้อ ๑ เมื่อเกิดเป็นมนุษย์จะทำให้มีพละนามัยแข็งแรง ปราศจากโรคภัยอายุยืนยาว ไม่มีอุบัติเหตุต่างๆ ที่จะทำให้บาดเจ็บหรือสิ้นอายุเสียก่อนวัยอันสมควร

ผู้ที่รักษาศีลข้อ ๒ เมื่อเกิดเป็นมนุษย์ย่อมทำให้เกิดในตระกูลที่ร่ำรวย การทำมาหาเลี้ยงชีพมักจะประสบช่องทางที่ดี มีทรัพย์ ทรัพย์สมบัติไม่วิบัติหายนะไปด้วยภัยต่างๆ

ผู้ที่รักษาศีลข้อ ๓ เมื่อเกิดเป็นมนุษย์ก็จะประสบโชคดีในความรัก เมื่อได้พบรักแท้ที่จริงจังจริงใจไม่อกหัก มีบุตรธิดาก้าวานอนสอนง่ายไม่ดื้อด้น ไม่ถูกผู้อื่นหลอกลวง บุตรธิดาย่อมเป็นอภิชาติบุตรซึ่งจะนำเกียรติยศชื่อเสียงมาสู่วงศ์ตระกูล

ผู้ที่รักษาศีลข้อ ๔ เมื่อมาเกิดเป็นมนุษย์จะทำให้เป็นผู้ที่มีสัมเสียดไฟระ ทุติยามีน้ำมีนวลชวนฟังมีเหตุมีผล ชนิดที่เป็นพุทธะวาจา มีโวหารปฏิภาณไหวพริบในการเจรจา สามารถว่ากล่าวสั่งสอนบุตรธิดาและศิษย์ให้อยู่ในโอวาทได้ดี

ผู้ที่รักษาศีลข้อ ๕ เมื่อเกิดเป็นมนุษย์เป็นผู้มีสมองปัญญาความคิดแจ่มใสจะศึกษาเล่าเรียนสิ่งใดก็แตกฉานและทรงจำได้ง่ายไม่หลงลืม^{๖๑}

อีกทั้งยังได้กล่าวอีกว่าอานิสงส์ของศีล ๕ มีดังกล่าวข้างต้นสำหรับศีล ๘ ศีล ๑๐ และศีล ๒๒๗ ก็ย่อมมีอานิสงส์เพิ่มพูนมากยิ่งขึ้น ขึ้น ตามระดับและประเภทของศีลที่รักษา แต่ศีลนั้นแม้จะมีอานิสงส์เพียงไรก็ยังเป็นแต่เพียงการบำเพ็ญบุญบารมีในชั้นกลางในพระพุทธานุภาพเท่านั้น เพราะเป็นแต่เพียงระบบหรือกติกาที่จะรักษากายและวาจาให้สงบ ไม่ก่อให้เกิดทุกข์โทษขึ้นทางกายวาจาเท่านั้น ส่วนทางจิตใจ ศีลยังไม่สามารถที่จะควบคุมหรือทำให้สะอาดบริสุทธิ์ได้ ฉะนั้น การรักษาศีลจึงยังได้บุญน้อยกว่าการภาวนาเพราะการภาวนานั้นเป็นการรักษาใจ รักษาจิตให้เบาบางจนหมดกิเลส คือ ความโลภ โกรธ และหลง อันเป็นเครื่องร้อยรัดให้บรรดาสรรพสัตว์ทั้งหลายต้องเวียนว่ายตายเกิดอยู่ในสังสารวัฏ การภาวนาจะเป็นการบำเพ็ญบุญบารมีที่สูงที่สุด^{๖๒}

พระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ได้กล่าวถึง อานิสงส์ของการรักษาศีล ๕ ไว้ว่า

๑. ทำให้อายุยืนปราศจากโรคภัยเปื่อยเน่า
๒. ทรัพย์สมบัติที่อยู่ในความปกครองมีความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย
๓. ระหว่างลูก หลาน สามี ภรรยา อยู่ด้วยกันเป็นผาสูก ไม่มีผู้คอยล่วงล้ำ ต่างครองกันอยู่ด้วยความเป็นสุข
๔. พุทธะอะไรมีผู้เคารพเชื่อถือ คำพูดมีเสน่ห์เป็นที่จับใจไพเราะด้วยสัตว์ด้วยศีล

^{๖๑} สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (เจริญ สุวฑฺฒโน), **วิธีสร้างบุญบารมี**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โพธิ์ธรรม, ๒๕๔๘), หน้า ๑๙.

^{๖๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐-๒๒.

๕. เป็นผู้มีสติปัญญาดีและเฉลียวฉลาด ไม่หลงลืมสติ^{๖๓}

วศิน อินทสระ กล่าวถึง อานิสงส์ของศีลว่า ศีล มีความไม่เดือดร้อนใจเป็นอานิสงส์ เย็นกายเย็นใจเพราะไม่เห็นโทษเครื่องเศร้าหมองใดๆ ของตน เหมือนบุรุษหรือสตรีผู้ได้อาบน้ำชำระล้างร่างกายเรียบร้อยแล้ว บริโภคอาหารประณีตอันเป็นที่พอใจแล้ว ได้นั่งพัก ณ รมัทรใหญ่ริมลำธารและมีน้ำใสสะอาด เมื่อรักษาสิ่งดีแล้วย่อมเป็นผู้มีศีลประจำใจ ประจำตน ศีลจะกลับมารักษาเราเหมือนเราปลูกต้นไม้ รักษาต้นไม้ด้วยดี เมื่อต้นไม้เติบโตขึ้นย่อมหวนมารักษาผู้ปลูกนั่นเอง^{๖๔}

ดังนั้น ผู้มีศีลย่อมเป็นผู้องอาจกล้าหาญ ผู้มีศีลย่อมเป็นผู้มีความสุข ผู้จักมั่งคั่งบริบูรณ์ สมบูรณ์ ไม่อดไม่ยากไม่จน ก็เพราะรักษาศีลได้สมบูรณ์ จิตดวงเดียวเป็นศีล เป็นสมาธิ เป็นปัญญา ผู้มีศีลแท้เป็นผู้หมดเวรหมดภัย

๓) องค์ประกอบของศีล ๕

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักศีล ๕ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการให้บริการ คือ ข้อ ๒ เว้นจากการลักทรัพย์ และข้อ ๕ เว้นจากการดื่มสุราและของมึนเมา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ ศีลข้อ ๒ อทินนาทาน

ศีลข้อ ๒ อทินนาทาน^{๖๕} คือ เว้นจากการลักทรัพย์ ด้วยตนเองและใช้คนอื่นให้ลัก ตามรูปศัพท์ภาษาบาลี “อทินนาทาน” แปลว่า “การถือเอาสิ่งของที่เจ้าของมิได้ให้” ในคัมภีร์มังคลัตถที่ปนิชยบายความของคำว่า “อทินนาทาน” ไวยา “เถยยเจตนา (เจตนาเครื่องเพนขโมย) ของบุคคลผู้มีความสำคัญในพัสดุ อันผู้อื่นหวงแหน วาเปนพัสดุอันผู้อื่นหวงแหนแล้วอันยังความพยายามเพนเหตุถือเอาพัสดุที่ผู้อื่นหวงแหนนั้นให้ตั้งขึ้น เป็นไปทางกายทวารและวจีทวาร ชื่อว่า อทินนาทาน”^{๖๖}

อทินนาทาน กำหนดความพยายามที่เรียกว่า ปะโยคะไว ๖ อย่างเหมือนกับปาณาติบาต จะกล่าวถึงการลักขโมย ที่เรียกว่า อะวะหาระ เฉพาะ ๕ ประเภท คือ

๑. เถยยอะหาระ ได้แก่ การลักขโมยด้วยการตัดของยงเบา ผู้ทำการลักขโมยทำด้วยอาการซ่อนเร้น หรือทำการโกงด้วยการชั่ง ตวง วัด และแปลงปลอม เช่น ปลอมเงิน ปลอมของหลวงแลกหรือขายของเก ของปลอมวาเปนของดี ขโมยความดีของผู้อื่น ขโมยและโก่งสิทธิ์ในสิ่งประดิษฐ์ศิลปะและหนังสือหรือวรรณกรรม

^{๖๓} สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ประมวลคำสอนจากคติธรรมคำสอนขององค์ท่านพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.onab.go.th/index.php?option [๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๐].

^{๖๔} วศิน อินทสระ, พุทธจริยศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมดา, ๒๕๔๙), หน้า ๔๔.

^{๖๕} อ.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๔๕/๒๔๒.

^{๖๖} มงคล. (ไทย) ๒/๒๐๓/๙๘.

๒. ปะสัยหาวะหาระ ได้แก่ การขมขู่เอาข้าวของ ทรัพย์สินของผู้อื่นด้วยการขู่เข็ญ บังคับจะด้วยกำลังกาย เช่น แยก ชิง ฉกฉวย จี้ ปล้นสะดม หรือด้วยอุบาย เช่น ข้าราชการผู้มีหน้าที่ เบิกจ่ายอำนาจความสะดวก แต่แสวงหาหนทางเหนียวจนกว่าจะได้สิ่งตอบแทนตามเรียกร้องหรือมิได้ เรียกร้องก็ตาม

๓. ปะฏิฉินันนาวะหาระ ได้แก่ การลักขโมยด้วยปดบัง ซ่อนเร้น เช่น เห็นทรัพย์สินที่ เจ้าของเขาวางไว้ หรือเจ้าของทำตกหรือลืมทิ้งไว้ ผู้จะขโมยแกล้งย่ำยีที่ หรือเอาของอื่นปกปิดบังไว้ หรือเอาเท้าเหยียบไว้ จนเจ้าของทรัพย์สินทอดธุระหรือมิทอดธุระก็ตามแล้วถือเอาไปของตน หรือมี เจตนาปดบังยักเยื้อง ถายเท นำเอาสมบัติของสวนรวมมาเป็นของตน หรือปกปิด บิดเบือนความดีของ ผู้อื่นแล้วแอบอ้างเสนอว่าเป็นของตน

๔. ปะริกัปปาวะหาระ ได้แก่ การลักขโมยด้วยกำหนดสิ่งของและสถานที่ เช่น คิด จะขโมยหอผ้า แต่เข้าไปขโมยของอื่นออกมา เช่น กลองรองเท้าแล้วผู้ขโมยทิ้งไว้ไม่เอาไป หรือลัก ขโมยด้วยกำหนดสถานที่ว่าจะเข้าไปขโมยของในที่นั้นๆ ถ้ามีคนเห็นก็ทำเป็นเดินชมสถานที่ ถ้าไม่มี ใครเห็นก็ขโมยของออกมาหรือกำหนดคาคาหมายไว้ แล้วใช้อุบายลวงนำเอาทรัพย์สินของนั้นๆ ไปเป็น ประโยชน์ส่วนตัว เช่น สร้างอุบายขึ้นแล้วนำทรัพย์สินสมบัติสวนกลางหรือศาสนสมบัติสวนรวมไปเป็น สมบัติของตนเองดังนี้ เป็นต้น

๕. กุสาวะหาระ ได้แก่ การลักขโมยด้วยการสับเปลี่ยน เช่น เปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนตรา เปลี่ยนเลขสลาก เปลี่ยนเครื่องหมาย และเปลี่ยนของ^{๖๗}

ก. องค์ประกอบในการทำทินนาทาน

หลักเกณฑ์ในการวินิจฉัยว่า การลักขโมยนั้นๆ จะเป็นอันลวงอทินนาทานลักขโมยหรือไม่ หรือผิดศีล ๕ ข้อที่ ๒ หรือไม่ ควรประกอบด้วย องค์ หรือ สัมภาระ ๕ ประการ คือ

๑. ประระปริคคะหิตัง ของที่เจ้าของหวงแหน (ของนั้นมีเจ้าของครอบครอง)
๒. ประระปริคคะหิตะสัญญิตา รู้อยู่ว่าเป็นของที่เจ้าของหวงแหน
๓. เถยยะจิตตัง มีจิตคิดจะลัก
๔. อุปกกะโม กระทำความพยายามที่จะลัก
๕. เตนะ ครอบงำ นำเอามาได้ด้วยความพยายามนั้น^{๖๘}

ข. ความมุ่งหมายของศีลข้อที่ ๒ อทินนาทานา ก็เพื่อให้ทุกคนเคารพในกรรมสิทธิ์ของ ผู้อื่น เป็นเครื่องป้องกันทรัพย์สินของบุคคล ตลอดจนทรัพย์สินของประเทศชาติ โดยเว้นจากการ

^{๖๗} ธนิต อยู่โพธิ์, อานิสงส์ศีล ๕ บัญญัติสังคม, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๓๘-๔๐.

^{๖๘} พ.อ.อ. (ไทย) ๔๕/๔๔๙.

ประกอบอาชีพทุจริต มิฉฉาชีพ ให้แสงหารายได้โดยสุจริต ควบคุมมิให้มีการลัก การปล้น การ
คอร์รัปชั่น ไม่เบียดเบียนผู้อื่นในการหาเลี้ยงชีพตน^{๖๙}

ค. ลักษณะการกระทำ

การเวนจากการถือเอาสิ่งของที่เจ้าของมิได้ให้ มีขอบเขตลักษณะการกระทำ คือ

๑. โจรกรรม
๒. อนุโลมโจรกรรม
๓. ฉายาโจรกรรม

ซึ่งทั้ง ๓ อย่างนี้สามารถจำแนกให้เห็นความแตกต่างกันดังนี้

๑. โจรกรรม หมายถึง กิริยาที่ถือเอาสิ่งของที่ไม่มีผู้ให้ด้วยอาการเป็นโจร มี ๑๔

อย่าง คือ

ลัก คือ ถือเอาของผู้อื่นเมื่อเจ้าของไม่เห็น เรียกว่า ขโมยหรือตัดของยงเบ

ฉก คือ แยงชิงทรัพย์ต่อหน้าเจ้าของ เรียกว่า ฉกชิง วังราว

กรรโชก คือ แยงชิงเอาทรัพย์ต่อหน้าเจ้าของ เรียกว่า จี้

ปล้น คือ การรวมกันหลายคน มีศาสตราอาวุธเขาแยงทรัพย์

ตุ คือ อางพยานเท็จ เพื่อหักล้างกรรมสิทธิ์ผู้อื่น ไหนตนใดมาครอบครอง

ฉอ คือ โกงเอาทรัพย์ผู้อื่นที่ตนเป็นผู้ดูแลอยู่ เช่น โกงที่ดินที่ตนอาศัยเขาอยู่

หลอก คือ ปนเรื่องเท็จให้เขาเชื่อเพื่อให้ตนได้มาซึ่งทรัพย์

หลวง คือ ไซเลหเอาทรัพย์ด้วยเครื่องมือ เช่น โกงตาชั่ง เปนตน

ปลอม คือ ทำหรือไขของปลอม เช่น ยาปลอม สินค้าปลอม ธนบัตรปลอม

ตระบัด คือ การยืมของคนอื่นมาใช้แล้วยึดเอาเสีย เช่น การกู้หนี้แล้วไม่ใช้

คินทั้งต้นและดอกเบี้ย เปนตน

เบียดบัง คือ การกินเศษกินเลย เช่น เปนคนเลี้ยงสัตว์ให้ผู้อื่นแล้วเอาเงินค่า

อาหารสัตว์ไปใช้ประโยชน์ต่ออย่างอื่น เปนตน

สับเปลี่ยน คือ การแอบสลับเอาของแบบเดียวกันของผู้อื่นมาเป็นของตน
โดยที่ของเขามีคุณค่าสูงกว่า

ลักลอบ คือ ขุมซ่อนเอาสิ่งของหลบหนีภาษีหรือลักลอบนำเข้าสิ่งของต้อง
ห้ามเข้ามาในประเทศ

ยักยอก คือ การถือเอาของหลวงซึ่งตนมีหน้าที่ดูแลมาเป็นของตนเอง

^{๖๙} ปิ่น มุทุกันต์, คำบรรยายพุทธศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงสมุดคงเจริญ จำกัด, ๒๕๕๖),

๒. อนุโลมโจรกรรม เป็นกิริยาที่ไม่อยู่ในข่ายโจรกรรมแต่มีลักษณะคล้ายกับโจรกรรม พออนุโลมเข้ากับโจรกรรมได้ มี ๒ ประการ คือ

สมโจร คือ สนับสนุนโจร เช่น ให้อาหารหรือรับซื้อของโจร

ปกกโลก คือ การคบกับผู้อื่น เพื่อปกกโลกเอาทรัพย์

๓. ฉายาโจรกรรม เป็นการกระทำที่ไม่เข้าลักษณะอนุโลมโจรกรรม หรือโจรกรรม แต่ทำให้ทรัพย์สินของผู้อื่นเสียหายแล้วประโยชน์ตกแก่ตน เรียกว่า ฉายาโจรกรรม มี ๒ อย่าง คือ

ผลาญ คือ ทำลายทรัพย์สินผู้อื่นให้เสียหาย

หยิบฉวย คือ ถือเป็นญาติมิตรหยิบฉวยเอาทรัพย์เกินขอบเขตที่เขาอนุญาต^{๗๐}

ง. เกณฑการพิจารณาโทษของอทินนาทาน จะมีโทษมากหรือน้อย มีเกณฑดังนี้

๑. กำหนดด้วยวัตถุ คือ ทรัพย์นั้นเป็นของเล็กหรือของใหญ่ มีคามากมีโทษมาก มีคานอยมีโทษน้อย

๒. กำหนดด้วยคุณบุคคล คือ เจ้าของเป็นบุคคลมีคุณมากหรือน้อย

๓. กำหนดด้วยเจตนา คือ ความตั้งใจที่จะถือนำเอาทรัพย์ของเขา ที่เจ็ดด้วยกิเลสมาก มีโทษมาก ที่เจ็ดด้วยกิเลสนอยมีโทษน้อย

๔. กำหนดด้วยประโยชน์ คือ ความพยายามที่จะได้ทรัพย์นั้นมา ถ้ามีความพยายามมากมีโทษมาก มีความพยายามน้อยมีโทษน้อย^{๗๑}

กล่าวโดยสรุปศีลข้อที่ ๒ ประสงค์ให้มนุษย์ประกอบอาชีพในทางสุจริตไม่เอารัดเอาเปรียบ ทั้งยังเคารพในทรัพย์สินของตนและผู้อื่น เพื่อให้เกิดความสงบสุข เกิดความไว้วางใจกันในการอยู่รวมกัน

๓.๒ ศีลข้อ ๕ สุราเมรยมัชชปมาทัฏฐานา

ศีลข้อ ๕ สุราเมรยมัชชปมาทัฏฐานา^{๗๒} คือ เว้นจากการดื่มสุราและของมึนเมาอันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท สุราเมรยมัชชปมาทัฏฐานา แปลว่า “เหตุเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท กล่าวคือ สุราและเมรัย” คือ แปลคำมัชชวา น้ำเมา แปลดังนี้เท่าที่ยกเอาคำสุราเมรย เป็นคำขยายความของ มัชชะ หมายถึง มัชชะ (คือของเมา) มี ๒ ประเภท คือ สุรา และเมรัย และมีอธิบายขยายความซึ่งแปลได้ว่า “เจตนา คือ ความตั้งใจดื่มน้ำเมา กล่าวคือ สุราและเมรัย ดำเนินไปทางกายทวารด้วยความประสงค์ในการดื่ม เรียกว่า สุราเมรยมัชชปมาทัฏฐานะ

^{๗๐} เรื่องเดียวกัน, หนา ๑๘๗.

^{๗๑} มงคล. (ไทย) ๒/๒๐๓/๔๘.

^{๗๒} อัง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๔๕/๒๔๒.

สุราและเมรัย หมายถึง สุรา ๕ อย่าง และเมรัย ๕ อย่าง คือ

สุรา ๕ อย่าง ได้แก่

๑. ปฐสุรา สุราทำด้วยแป้ง
๒. ปูสุรา สุราทำด้วยขนม
๓. โพนสุรา สุราทำด้วยข้าวสุก
๔. กิณณปุกขิตตา สุราที่เติมด้วยสาเหลา
๕. สมภารสยุตตา สุราที่ประกอบด้วยเครื่องปรุง

เมรัย ได้แก่ ของหมักดอง ๕ อย่าง คือ

๑. บุปผาสวะ เครื่องดองด้วยดอกไม้
๒. ผลาสวะ เครื่องดองด้วยผลไม้
๓. มัชฌาสวะ เครื่องดองด้วยน้ำผึ้ง
๔. คุฬาสวะ เครื่องดองด้วยน้ำอ้อย
๕. สมภารสังยุตตะ เครื่องดองที่ประกอบด้วยเครื่องปรุง^{๗๓}

ก. องค์ประกอบของสุราเมรัยมีชขปมาทัญฐาน มี ๔ ประการ คือ

๑. มัชฌาโว ความเพนของเมา
๒. ปาตุกัมยตาจิตตัง จิตติดจะตัม
๓. ตัซโซ วายาโม ความพยายามอันเกิดแต่จิตนั้น
๔. อัชโหมหรณัง กลืนไหลลงกลืนในลำคอ^{๗๔}

เมื่อครบองค์ประกอบทั้ง ๔ ประการแล้ว ศีลขาด ถ้าไม่ครบองค์ถือว่าไม่ขาดแต่อาจด่างพรอย และถ้าผู้ดื่มๆ จนเกิดความเมามัวขาดสติก็จะสามารถกระทำทุจริตอื่นๆ ได้ การดื่มสุราเป็นข้อพึงละเว้นสำหรับบุคคลที่ต้องการรักษาศีล ๕ และเป็นข้อที่หลายคนพยายามหาข้อยกเว้น เพราะในปัจจุบันเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ต่ำมีจำนวนมาก มีจำหน่ายมากขึ้นและเป็นที่ยอมรับในสังคม ดื่มเพราะการเชิญชวนให้ดื่มอวยพร บางคนบอกว่าการดื่มเพื่อสังคม จิบนิดเดียว ยังไม่ทันเมาจึงครองสติได้ หรือดื่มเปียร์วันละกระป๋อง ซึ่งเมื่อพิจารณาจากองค์ของศีล เพียงแค่ดื่มลงกลืนในลำคอก็ศีลขาดแล้ว

ข. เกณฑ์การพิจารณาโทษของสุราเมรัยมีชขปมาทัญฐาน

ในบรรดาศีล ๕ ข้อ บุคคลผู้หวังความเจริญและความดี พึงงดเว้นเสียจากสุราเมรัยอันเป็นสิ่งเสพติดต่างๆ ซึ่งเปเหตุให้ละเมิดศีลข้ออื่นๆ ได้ เนื่องจากขาดสติ ดังพระพุทธพจน์ที่ตรัสถึงโทษแห่งการละเมิดศีลข้อนี้ว่า

^{๗๓} พ.อิตติ.อ. (ไทย) ๔๕/๔๕๒.

^{๗๔} พ.อิตติ.อ. (ไทย) ๔๕/๔๕๒.

ศีลละ ภิกษุทั้งหลาย แม่เราก็คงไม่เคยได้เห็น ไม่เคยได้ฟังมาอย่างนั้นเลยวว่า “คนผู้นี้เป็นผู้ละเว้นขาดจากการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาท พระราชาจับเขาแล้วประหาร จองจำ เนรเทศ หรือทำตามพระราชประสงค์ เพราะการงดเว้นจากการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทเป็นเหตุ” แต่ถ้าบาปกรรมของเขานั้นเองปรากฏให้รู้วว่า “คนผู้นี้หมกมุ่นการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทแลวมาหญิงหรือชาย คนผู้นี้หมกมุ่นการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทแล้วลักทรัพย์จากบ้านหรือป่า คนผู้นี้หมกมุ่นการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทแล้วประพฤติดลวงในหญิงหรือลูกสาว ของผู้อื่น คนผู้นี้หมกมุ่นการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทแล้วทำลายประโยชน์ของคหบดี หรือบุตรของคหบดีด้วยการพูดเท็จ พระราชาจับเขาแล้วประหาร จองจำ เนรเทศ หรือทำตามพระราชประสงค์ เพราะการเสพของมีนเมาคือสุราและเมรัยอันเป็นเหตุแห่งความประมาทเป็นเหตุ”^{๗๕}

ในอังคุตตรนิกาย สัตตกนิบาต พระพุทธเจ้าได้ตรัสโทษของผู้ละละเมิดศีลข้อนี้ไว้วว่า “ภิกษุทั้งหลาย การดื่มสุราและเมรัยที่บุคคลเสพ เจริญ ทำใ้หมกมุ่นแล้ว ย่อมอำนวยผลให้ไปเกิดในนรก อำนวยผลให้ไปเกิดในกำเนิดสัตว์ดิรัจฉาน อำนวยผลให้ไปเกิดในเปรตวิสัย วิบากแห่งการดื่มสุราและเมรัยอย่างเบาที่สุด ย่อมอำนวยผลให้เป็นผู้วิกลจริตแกล้งเกิดเป็นมนุษย์”^{๗๖}

นอกจากนี้การละเมิดศีลข้อนี้ยังเป็นเหตุให้ผู้ละเมิดต้องประสบกับสิ่งเลวร้าย คือ

๑. เสียทรัพย์ทันตาเห็น
๒. ก่อการทะเลาะวิวาท
๓. เป็นบ่อเกิดแห่งโรค
๔. เป็นเหตุให้เสียชื่อเสียง
๕. เป็นเหตุให้ไม่รู้จักอาย
๖. เป็นเหตุให้ทอนกำลังปัญญา^{๗๗}

สรุปวว่า ศีลข้อที่ ๕ ต้องการให้มนุษย์ตระหนักรู้ถึงผลอันเกิดแต่การบริโภคอย่างไม่มีสติ ดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อตัวเองและสังคม ด้วยการฝกการกิน การดื่ม และการบริโภคอย่างมีสติ รับแต่สิ่งที่จะช่วยผดุงความสงบสุข ความเป็นอยู่ดี และความเบิกบานในร่างกายและจิตใจของตน ครอบครัว และสังคม ป้องกันการทะเลาะวิวาท งดเว้นไม่ใช้แอลกอฮอล์หรือของมีนเมาอย่างอื่น พิจารณาการบริโภคสิ่งต่างๆ อันเป็นพิษ เช่น รายการทีวี วารสาร หนังสือ ภาพยนตร์

^{๗๕} อด.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๗๘/๒๔๘-๒๔๙.

^{๗๖} อด.สตุตถก. (ไทย) ๒๓/๔๐/๓๐๒.

^{๗๗} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๔๘/๒๐๒-๒๐๓.

และการพูดคุยที่มีการโฆษณาสิ่งมีนเมาต่างๆ โดยตระหนักว่าการทำร้ายร่างกายหรือจิตใจด้วยพิษเหล่านี้ เป็นการทรยศต่อบรรพบุรุษ

ดังนั้น ศิลป์ จึงเป็นความประพฤติชอบทางกาย และวาจาหรือ เรียกว่า ความเป็นปกติ คือ ความมีระเบียบวินัยทางกาย และวาจา โดยอาศัยเจตนางดเว้น จึงละบาป คือ อกุศลได้ คือ กายทุจริต วาจาทุจริต ศิลป์จึงเป็นธรรมเบื้องต้นที่จะให้เกิดกุศลธรรมทั้งปวง กล่าวคือ ความมีเมตตา กรุณา หิริ โอตตัปปะ และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น ดังนั้น ศิลป์จึงเป็นเบื้องต้นแห่งการปฏิบัติให้สุจริตทางกาย วาจา และใจเป็นที่สุด

๓.๓ หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใส

๓.๓.๑ หลักขราวาสธรรม

๑) ความหมายของขราวาสธรรม

ขราวาสธรรม คือ ธรรมของคนผู้อยู่ครองเรือน มีศรัทธา ประพฤติธรรม ๔ ประการ คือ สัจจะ ธรรมะ ธิติ^{๗๘} และจาคะ ตายแล้วย่อมไม่เศร้าโศก สัจจะ เป็นเหตุให้ได้เกียรติ ธรรมะ (ธรรมะ) เป็นเหตุให้ได้ปัญญา ขันติ (ธิติ) เป็นเหตุให้หาทรัพย์ได้และ จาคะ เป็นเหตุให้ผูกมิตรไว้ได้^{๗๙}

พุทธทาสภิกขุ ได้ให้ความหมายของขราวาสธรรมออกเป็น ๒ ประการ คือ ประการแรก เป็นธรรมธรรมดาที่จะต้องประพฤติปฏิบัติ ประการที่ ๒ เป็นธรรมที่ใช้เป็นหลักในการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติธรรมข้ออื่นๆ ให้สำเร็จ

๑. เป็นธรรมธรรมดาที่จะต้องประพฤติปฏิบัติสัจจะ หมายถึง ซื่อตรงต่อเพื่อนฝูง ซื่อตรงต่อลูกเมีย ซื่อตรงต่อเวลา ซื่อตรงต่อการทำงาน ธรรมะ หมายถึง ช่มใจ อย่าให้เกิดโทสะ อย่าให้เกิดความรักหรือความเกลียด ขันติหมายถึง อดทนต่อความร้อน ความหนาว ความเหนื่อยอดทนต่อคำด่า จาคะ หมายถึง การให้ทาน รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เพื่อนบ้าน มิตรสหาย

๒. เป็นธรรมที่ใช้เป็นหลักในการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติธรรมข้ออื่นๆ ให้สำเร็จ สัจจะ หมายถึง ความจริงใจ ความตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติในสิ่งนั้น เมื่อจะทำสิ่งใด หรือปฏิบัติธรรมข้อใดแล้วก็ควรตั้งใจจริง ทำอย่างสุดความสามารถ ทำให้ถึงที่สุด ดังเช่นเมื่อพระพุทธเจ้าทำความเพียรเพื่อตรัสรู้ก็ได้ตั้งสัจจาธิษฐานว่า แม้จะเหลือเพียงแต่กระดูกก็จะไม่ลุกขึ้นจากที่นั้น ถ้าไม่บรรลุสัมมาสัมโพธิญาณ^{๘๐}

^{๗๘} ธิติกับขันติ มีความหมายเดียวกันคือ หมายถึงวิริยะ (ความเพียร); พุ.อ.ติ. (ไทย) ๒๕/๑๙๐/๕๔๕.

^{๗๙} พุ.อ.ติ. (ไทย) ๒๕/๑๙๐-๑๙๑/๕๔๕.

^{๘๐} พุทธทาสภิกขุ, ขราวาสธรรม, (กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์พระนคร, ๒๕๒๓), หน้า ๕๕.

ฆราวาสธรรม คือ สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ นี่เป็นเครื่องมือกำจัดการ เป็นเครื่องมือสร้างสิ่งที่ปรารถนาในทุกกรณี ไม่ใช่เฉพาะเป็นธรรมของฆราวาสเท่านั้นแม้แต่บรรพชิตที่ต้องการบรรลุผลนิพพานก็ยังต้องใช้ธรรมข้อนี้ด้วยเช่นกัน ท่านพุทธทาสภิกขุสรุปว่า สัจจะ หมายถึง ความจริงในสิ่งที่จะกระทำ สัจจาธิฐาน คือตั้งจิตด้วยสัจจะมั่นคงลงไปในการทำ ในการทำงานจะประพฤติดีเพื่อละกิเลส ทมะ หมายถึง การบังคับตัวเอง เป็นธรรมที่จะใช้สกัดกั้นความโกรธในขั้นเริ่มต้น แต่ถ้าบังคับไม่ได้หรือบังคับไม่อยู่ก็ใช้ธรรมข้ออื่น เช่น ปัญญา ขันติ และอื่นๆ เข้าช่วย ขันติ หมายถึง ความอดกลั้น ความอดได้ รอได้ คอยได้ เป็นเครื่องห้ามความผลุนผลัน ความโกรธ ขันติเป็นแกนกลางในการประพฤติดุจดริชฌของผู้นำเพื่อบำเพ็ญพรตทั้งหลาย คนส่วนใหญ่มักไม่ชอบอดกลั้นเนื่องจากเห็นว่าเป็นเรื่องเสียเกียรติหรือขี้แพ้ แต่ถ้ารู้จักฝึกอดกลั้นหรือฝึกให้มีขันติได้มากๆ ก็จะเป็นคนที่ไม่โกรธง่าย จาคะ หมายถึง สละการให้ทาน สละกิเลสตามโอกาสที่ต้องสละ เป็นรูรั่วที่ระบายกิเลสออก^{๘๑}

พระธรรมวิมลโมลี ได้อธิบายว่า ฆราวาสธรรมเปรียบเหมือนรถยนต์ที่มีคุณภาพ ๔ ประการ คือ ๑) สัจจะ คือ ความเร็ว ถือว่าเป็นเสน่ห์ของรถยนต์ประการหนึ่ง ทำให้ไปถึงที่หมายโดยเร็ว ไม่เสียเวลา เครื่องแรง ส่วนคนที่ไม่มีสัจจะ (รักษาความสัตย์) อยู่กับตัวมักจะทำอะไรได้สำเร็จรวดเร็วกว่าคนอื่น เพราะมีเป้าหมาย มีกำหนดการแน่นอน มีความรับผิดชอบสูงกว่าคนที่ไม่มียึดมั่นในสัจจะ ๒) ทมะ คือ เบรก เบรกที่มั่งได้ตั้งใจ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับรถทุกคัน เป็นเรื่องของความปลอดภัยของทุกคน คนที่มีทมะ (การฝึกฝน ข่มใจ) เป็นหลัก ใจจะเป็นคนที่ใจเย็นลงได้ เพราะรู้จักระงับใจบังคับตนเองไม่ให้กล้าเข้าไปหาความชั่วได้ ดังนั้น สำหรับรถยนต์ผู้คนฝากธุรกิจการค้าไว้กับความเร็ว แต่ฝากชีวิตไว้กับความปลอดภัย (เบรก) ถ้าเบรกไม่มี อันตรายที่ยิ่งใหญ่จะเกิดขึ้น ๓) ขันติ คือ ความอดทน ความแข็งแกร่งของตัวถัง โครงสร้างรถยนต์ เป็นเหมือนเกาทัณฑ์บังคับอันดีเยี่ยมของผู้ขับขี่ คนที่มีขันติ (ความอดทน) เป็นหลักจะใจเย็นลงอย่างมาก เพราะคำว่าขันติ หมายถึง การอดทน ยอมรับด้วยความยินดี เหมือนเมื่ออดทนต่อการกระทำของลูก ยอมรับความเป็นลูกของตน ไม่ว่าลูกจะทำอะไร เป็นอย่างไร แม้ก็ยอมรับได้เสมอ ลูกจะปัสสาวะรดหรือดื่งผม แม้ก็ไม่ว่า ฉะนั้น คนที่กตัญญูต่อพ่อแม่ จึงเรียกว่า เป็นยอดกตัญญู ไม่ว่าท่านจะดุด่าเช่นไรก็ถือว่าเป็นคำสั่งสอนที่ต้องเทิดทูนให้สูงไว้ การที่ลูกอดทนเช่นนี้ เพราะยินยอม ไม่ได้ฝืนใจทน ถ้าเปรียบกับรถเหมือนกับการเบรกได้สนิทดี รถยนต์นิ่งเงียบ เครื่องยนต์เย็นลง ๔) จาคะ คือ การดูแลรักษาดี การหมั่นเช็กเครื่อง ดูแลเอาใจใส่ ชดเชยอยู่เสมอ เป็นความงามของรถที่น่าถนอม การหมั่นทำความสะอาดอยู่บ่อยๆ รถย่อมทนทาน

^{๘๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๕.

คนที่มีจาคะ (การสละ) ประจำใจจะเป็นคนที่สละได้ สละได้ทั้งวัตถุ (ให้สิ่งของ) และสละล้างความชั่วออกไปจากจิตใจ เหมือนรถยนต์ที่มีการอัดฉีดตรวจสภาพอยู่เสมอ รถย่อมคุณภาพดี^{๘๒}

พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ ฐิตญาโณ) ได้อธิบายความหมายของขรवास ๔ ประการ คือ ๑) สัจจะ ความซื่อสัตย์ สัตย์ซื่อ มีความจริงใจที่ออกมาทางกาย วาจาจนมีความหนักแน่นมั่นคงในสัจจะ เพราะตระหนักเห็นว่า คนจะมีเกียรติก็เพราะความสัตย์ ๒) ทมะ การฝึกปรือตนเอง พัฒนาตนเองอย่างมีความรับผิดชอบ จนสามารถควบคุมตนเอง ห้ามใจตนเองจากความคิดที่เป็นบาป อกุศลทานองคนที่ซบถสามารถใช้รศเหมาะสมแก่กรณี ที่สำคัญคือ จะดีอย่างไรก็ตาม หากไม่สามารถหยุดได้ เมื่อต้องการจะหยุด รถนั้นจะไม่มีประโยชน์อะไรเลย ทมะที่ผ่านการฝึกปรือมาตามลำดับถึงจุดหนึ่งต้องมีกำลัง ในการห้ามกันความชั่วที่เกิดขึ้นภายในจิต ไม่ให้ออกมาแรงจนผิดศีลได้ ๓) ขันติ ความอดกลั้น อดทน ทนทานเป็นอาการของจิต ที่มีพลังการฝึกปรือมากพอต่อการที่จะยอม อดกลั้น อดทนในเรื่องที่ถ้าทนไม่ได้แล้วจะมีปัญหาต่อตนเอง สังคม นั่นคือ การอดทนต่อความวิปริตของธรรมชาติทุกขเวทนาที่เกิดขึ้นทางกาย อดทนต่อความเหนื่อยยากในภารกิจการงาน ที่สำคัญคืออดทนต่ออารมณ์ อันมีลักษณะยั่ววนให้อยาก ให้กำหนด อารมณ์ที่ยั่วให้เกิดความโกรธ ๔) จาคะ กุศลเจตนาที่ปรารถนากุศลธรรม คือ ความสงสารต่อคน สัตว์ที่มีความมุ่งที่จะช่วยบรรเทาความทุกข์ของเขา หรือพัฒนาคุณธรรมของตน มีความพร้อมที่จะเสียสละช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จนถึงสามารถสละประโยชน์สุขของตน เพื่อประโยชน์ของคนอื่น ขรवासธรรมคือ ธรรมของผู้ครอง ๔ ประการนี้ พระพุทธเจ้าทรงตอบคำถามของอาฬวกยักษ์ ที่ขอให้ทรงแสดงหลักธรรมสำหรับคนครองเรือน ตามที่ทรงแสดงมาลำดับแล้วทรงสรุปตอนสุดท้ายว่าใครก็ตาม อยู่ครองเรือนด้วยศรัทธามีธรรม ๔ ประการนี้ คือ สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ บุคคลนั้นแลแม่ละโลกนี้ไปแล้วย่อมไม่เศร้าโศก^{๘๓}

พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตโต) ได้ให้คำจำกัดความว่า ขรवासธรรม ๔ หมายถึง ธรรมสำหรับขรवासธรรมสำหรับการครองเรือน หลักการครองชีวิตของคฤหัสถ์ประกอบด้วย ๑) สัจจะ ความซื่อสัตย์ ซื่อตรง พูดจริง ทำจริง จริงใจต่อกัน เป็นหลักสำคัญที่จะให้เกิด ความไว้วางใจและไมตรีจิตสนิทต่อกัน ขาดสัจจะเมื่อใดย่อมเป็นเหตุให้เกิดความระแวงแคลงใจกัน เป็นจุดเริ่มต้นแห่งความริ้วราน ซึ่งยากนักที่จะประสานให้คืนดีได้ดังเดิม ๒) ทมะ การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว ฝึกหัดตนนิสัย ปรับปรุงตนให้ เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา การรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ ข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับนิสัย และอภัยภัยให้กลมกลืน ประสานเข้าหากันได้ ไม่เป็นคนถือด้านเอาแต่ใจและอารมณ์ของตน คนที่

^{๘๒} กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ, คู่มือการจัดการเรียนรู้ กลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๕๖), หน้า ๑๑-๑๓.

^{๘๓} พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ ฐิตญาโณ), โลกและชีวิตในวิถีแห่งธรรม, (กรุงเทพมหานคร: พรทิวิการพิมพ์, ๒๕๕๑), หน้า ๑๕๑.

ขาดธรรมข้อนี้ ย่อม ปล่อยให้อัชชัตถะต่างปลีกย่อยทางอุปนิสัยและการอบรม กลายเป็นเหตุแตกแยก สามัคคีใหญ่โต จนไม่สามารถแก้ไขได้ ๓) ขันติ ความอดทน อดกลั้น ต่อความหนักและความร้ายแรงทั้งหลาย ตั้งหน้าทำหน้าที่การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย นอกจากมีข้อแตกต่างขัดแย้งทางอุปนิสัย การอบรม และยังจะต้องมีความอดทน ต่อความลำบาก ตรากตรำ และเรื่องหนักใจต่างๆ ในการประกอบกิจการงานอาชีพ เป็นต้น มีสติอดกลั้น คิดอุบายใช้ปัญญาหาทางแก้ไขเหตุการณ์ให้ลุล่วงไปด้วยดี ๔) จาคะ ความเสียสละ สละกิเลส สละความสุขสบายและผลประโยชน์ส่วนตนให้ใจกว้างพร้อมที่จะรับฟังความทุกข์ ความคิดเห็น และความ ต้องการของผู้อื่น พร้อมทั้งจะร่วมมือช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่คับแคบเห็นแก่ตนหรือเอาแต่ใจตัวเอง ความเผื่อแผ่ แบ่งปัน ตลอดถึงความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกัน จะต้องรู้จักความเป็นผู้ให้ด้วย และยังหมายถึงการให้น้ำใจแก่กัน การแสดงน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกัน ตลอดจนการเสียสละความพอใจและความสุขส่วนตัวได้^{๘๔}

๒) องค์ประกอบของฆราวาสธรรม ๔

หลักฆราวาสธรรม ๔ เป็นหลักประพฤติปฏิบัติที่จะทำให้จิตใจเป็นกุศล ชีวิตมีความสุข และประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ ๙ ทรงพระราชทานสรุปให้แก่ประชาชนเพื่อเป็นหลักยึดปฏิบัติว่า

๑. สัจจะ คือ การมีความจริงใจต่อตนเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม

๒. ทมะ คือ การรู้จักข่มใจ ฝึกฝนตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความดี

๓. ขันติ คือ ความอดทน อดกลั้น อดออม ไม่ประพฤติตัวอย่างไม่มีความจริงใจ

๔. จาคะ คือ การรู้จักละวางความชั่ว ละความทุจริตและรู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยเพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง^{๘๕}

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักฆราวาสธรรม เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม การดำเนินงานด้านความโปร่งใส คือ สัจจะ (ความจริงใจ) ทมะ (การฝึกฝน การข่มใจ) และขันติ (ความอดทน) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

^{๘๔} พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๑๓-๑๑๔.

^{๘๕} ชาตรี ต่างสมปอง, “การนสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเรื่อง ฆราวาสธรรม ๔ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๗), หน้า ๙๕.

๑. สัจจะ ความจริงใจ

การมีความจริงใจต่อผู้อื่นจะทำให้ตนเองได้รับความเคารพนับถือจริงใจตอบ เพราะการเป็นคนรักษาคำพูด มีความมั่นคงหนักแน่น ไม่โลเล ย่อมสามารถจะปฏิบัติหน้าที่ได้ผลและประสบความสำเร็จได้ เพราะมีความจริงใจทั้งต่อตนเองและสิ่งอื่นๆ

สัจจะ แบ่งเป็น ๕ ประการ คือ

๑.๑ ความจริงใจต่อตนเอง คือ การซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีศีลธรรมประจำใจ มีความละเอียดใจ เกรงกลัวต่อการทำความชั่ว แต่มีความมุ่งมั่นที่จะประพฤติตนเป็นคนดี บุคคลใดถ้าขาดสัจจะต่อตนเองแล้ว ย่อมจะโกหก คดโกง หรือหลอกลวงผู้อื่นได้ง่าย

๑.๒ ความจริงใจต่อคนอื่น คือ การมีความซื่อตรง จริงใจ ประพฤติปฏิบัติตนอย่างตรงไปตรงมาต่อบุคคลที่เราเกี่ยวข้องกับ เช่น บิดามารดา ผู้มีพระคุณ ครูอาจารย์ มิตรสหาย ผู้ร่วมงานทั้งระดับสูงกว่าและต่ำกว่า ความจริงใจเหล่านี้ แสดงออกด้วยการไม่ทรยศคดโกง เบียดบังผลประโยชน์ให้แก่ตนเอง คือ เมื่ออยู่ต่อหน้าพูดจาปราศรัยดี พอกลับหลังกลับนินทาให้ร้าย

๑.๓ ความจริงใจต่อหน้าที่ คือ การปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความรับผิดชอบ ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงผลประโยชน์ให้แก่ตนเองและพวกพ้อง ด้วยการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ หรือผิดจากทำนองคลองธรรม ความจริงใจเหล่านี้แสดงออกด้วยการตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วงและเกิดผลดี

๑.๔ การพูดความจริง รักษาคำพูด คำมั่นสัญญา เมื่อรับปากว่าจะทำอะไรแล้วก็ต้องพยายาม กระทำตามที่รับปากไว้ ปากตรงกับใจ ไม่พูดปด หรือกล่าวให้ร้ายผู้อื่น^{๘๖} สัจจวาจา ๔ ประการที่พระพุทธองค์ตรัสสรุปไว้ ได้แก่

- (๑) ไม่พูดคำที่ไม่จริง ไม่มีประโยชน์ แม้คนอื่นจะชอบ
- (๒) ไม่พูดคำจริง มีประโยชน์ แต่คนอื่นฟังแล้วไม่ชอบ
- (๓) ไม่พูดคำจริง ไม่มีประโยชน์ คนอื่นฟังแล้วชอบ
- (๔) ต้องรู้จักกาลเวลาในการพูดคำจริง ที่มีประโยชน์ คนฟังแล้วชอบ

พระพุทธเจ้าตรัสให้อภัยราชกุมารฟังเกี่ยวกับการตรัสของพระพุทธองค์ว่า แม้จะทรงรู้ทุกสิ่งทุกอย่าง รู้วิธีที่จะทำให้คนมีความเจริญ และรู้วิธีที่จะทำให้คนมีความเสื่อมทราม แต่ในการพูดพระองค์จะทรงตรัสเฉพาะคำที่เป็นจริง มีประโยชน์ เป็นที่น่าฟังสำหรับคนอื่น และที่สำคัญจะทรงคำนึงถึงโอกาสในการพูดด้วย^{๘๗}

^{๘๖} วิทย์ วิศทเวทย์ และเสฐียรพงษ์ วรรณปก, หนังสือเรียนสังคมศึกษา รายวิชา ส ๐๑๑๑ พระพุทธศาสนา, (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๒), หน้า ๒๔-๒๘.

^{๘๗} พระราชสุมนต์มณี (อภิพล อภิพล), ธรรมาวลี, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กิตติวรรณ, ๒๕๒๕), หน้า ๒๕-๔๐.

๑.๕ ความจริงใจต่อประเทศ คือ การยึดมั่นเคารพในกฎระเบียบข้อบังคับของชาติ มีความจงรักภักดีต่อสถาบันสำคัญ คอยป้องกันภัยที่จะมีต่อประเทศและไม่กระทำการใดๆ อันจะเป็นการบ่อนทำลายหรือทำให้ประเทศชาติต้องเสื่อมเสียชื่อเสียง^{๘๘}

๒. ทมะ การฝึกฝน การข่มใจ

ทมะ แบ่งเป็น ๒ ประการ คือ

๒.๑ การฝึกฝนตนเอง เป็นความมุ่งหมายเพื่อสะกดกลั้น ฝึกฝน อบรมจิตใจของตนให้มีสภาพจิตใจดีขึ้น ให้เข้มแข็งมากขึ้น ฝึกข่มความรู้สึกเพื่อให้พร้อมกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นต้องข่มใจไม่ให้แสดงอาการรวนเรหวาดหวั่น เช่น ไม่พลั้งเผลอสติตัวว่าออกมาโดยไม่มีสติยับยั้ง หรือข่มความประมาทเมื่อต้องพูด หรือแสดงออก

๒.๒ การข่มใจตนเอง คือ การยับยั้งจิตใจของตนไม่ให้หลงมัวเมาอยู่กับอบายมุข ฟุ้งซ่านทะยานอยากกับสิ่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและศีลธรรม รวมทั้งรู้จักควบคุมอารมณ์ไม่ให้โกรธง่ายหรือเกลียดง่าย เช่น ถ้าเพื่อนมาชักชวนให้ไปร่วมลักขโมยทรัพย์สินของคนอื่น โดยสัญญาว่าจะแบ่งรายได้ให้ครึ่งหนึ่ง ถึงแม้เพื่อนจะมีความจำเป็นต้องใช้เงิน แต่เมื่อเห็นว่าการกระทำเช่นนั้นไม่ถูกต้อง ผิดทั้งทางโลกและทางธรรมก็ต้องปฏิเสธไป^{๘๙}

๓. ขันติ ความอดทน

ขันติ หมายถึง การมีจิตใจเข้มแข็ง หนักแน่น หนักเอาเบาสู้ ไม่หวั่นไหวง่ายๆ เป็นลักษณะของการอดทนที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่มากระทบจากภายนอกร่างกาย เช่น อากาศ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวเรา และคนที่มีความขันติ เรียกได้ว่า เป็นผู้ที่มีความงามในตนเอง นับเป็นมงคลสูงสุดประการหนึ่งในมงคล ๓๘ ประการ ดังพุทธสุภาษิตว่า ขนฺตี จ โสวสฺสตา สมณานญจ ทสฺสนํ กาเลน ธมฺมสากฺขณา เอตมมฺงคฺลฺมุตฺตมํ แปลว่า ความอดทน และความเป็นผู้ว่าง่าย เป็นมงคลสูงสุด^{๙๐}

พระพุทธเจ้าตรัสถึงขันติว่า เป็นธรรมะที่ทำให้คนที่ปฏิบัติตามเป็นคนงาม ดังนี้

(๑) ขันติ คือ ความอดทน การอดได้ ทนได้ เพื่อบรรลุความดีงามที่ตั้งมั่นไว้

(๒) โสรัจจะ ความสงบเสถียร การมีอภัยอาศัยงดงาม รักความประณีต หมดจ

เรียบร้อย

^{๘๘} วิทย์ วิศทเวทย์ และเสฐียรพงษ์ วรรณปก, หนังสือเรียนสังคมศึกษา รายวิชา ส ๐๑๑๑ พระพุทธศาสนา, หน้า ๒๔-๒๘.

^{๘๙} ชาตรี ต่างสมปอง, “การสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเรื่อง มรณาสธรรม ๔ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, หน้า ๙๙-๑๐๐.

^{๙๐} พุ.พ. (ไทย) ๒๕/๑๐/๘.

คนที่มีความระ ๒ ข้อนี้ จะเป็นผู้ที่บุคลิกลักษณะที่ดี เป็นคนหนักแน่น มั่นคง สุขภาพ เรียบร้อย น่ารักใคร่นับถือ มีน้ำใจงดงาม มีเมตตา ไม่ก่อการทะเลาะวิวาทกับใครง่ายๆ เป็นเสน่ห์แก่บุคคลนั้นๆ^{๙๑}

ขั้นดี แบ่งออกเป็น ๓ ประการ คือ

(๑) อดทนต่อความลำบากตรากตรำ มี ๒ อย่าง คือ

๑.๑ อดทนต่อการทำงาน คือ ไม่ท้อถอย ไม่บ่น ไม่เบื่อ เปรียบชีวิตตนเอง เหมือนต้นหญ้าที่ทนแดดทนฝน ต้นหญ้านั้นแม้ฝนจะตก แดดจะออก ใครจะมาเหยียบมันก็ไม่บ่น ไม่ว่า มันทนอยู่ได้ คนเราที่สร้างตัวเอง ปลูกคุณธรรมให้เกิดขึ้นในใจก็เหมือนกัน ต้องวางตนเองให้ เหมือนต้นหญ้ามีความอดทนต่อทุกชนิด

๑.๒ อดทนต่อการศึกษาเล่าเรียน คือ การไม่ท้อถอย แม้จะต้องทนลำบาก ง่วงก็มีจิตอุสาหะมานะ พยายามที่จะศึกษาต่อไปจนสำเร็จ เพราะคนที่ได้เรียนยังนับว่ามีโชคมาก หากเปรียบเทียบกับผู้ที่หาโอกาสเรียนไม่ได้ หรือมีร่างกายหรือสติปัญญาไม่อยู่ในภาวะที่จะเรียนได้ เช่น หู หนวก ตาบอด ปัญญาอ่อน เป็นต้น และอีกประการหนึ่ง การที่คนได้เรียนสูงๆ จบดอกเตอร์ ก็เพราะ มีความอดทนเป็นที่ตั้ง หากขาดความอดทนแล้วย่อมจะไม่มีใครทำอะไรสำเร็จลงได้^{๙๒}

สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธรรมธโร) กล่าวถึงอดทน คือ การทนตรากตรำใน การทำงานทั่วไป เช่น ทนต่อความหิวกระหายและทนต่อทุกขเวทนา ไม่น้อมเอียงไปตาม คงดำรงมั่น อยู่ในภาวะปกติหรือผู้มีขันติทนดุจแผ่นดิน^{๙๓}

(๒) อธิวาสณขันติ คือ การอดทนต่อความเจ็บป่วย มี ๒ ประการ คือ

๒.๑ การอดทนเพราะสะกดกลั้น คือ เมื่อเจ็บไข้ได้ป่วย หรือเจ็บปวด ทรมาน ก็อดทนไว้ได้ไม่ร้องบ่นครวญครางอย่างง่ายๆ รู้จักสะกดกลั้นความเจ็บไข้ได้ ไม่ทำให้หมอ พยาบาลหรือคนที่ดูแลต้องหนักใจ

๒.๒ การอดทนเพราะนึกถึงความจริง คือ การใช้หลักธรรมเข้าข่มจิตใจให้ มีพลังเมื่อเจ็บป่วยหนัก เศร้าโศกมาก ก็นึกถึงหลักธรรมที่ว่า คนเรามีความเจ็บไข้ได้ป่วยเป็นธรรมดา ไม่อาจล่วงพ้นความเจ็บไข้ไปได้ โดยพิจารณาเห็นว่า การเจ็บไข้ได้ป่วยเป็นเรื่องธรรมดาสำหรับทุกคน ไม่มีใครหลีกเลี่ยงหนีพ้น เมื่อยังไม่หมดกิเลสตัณหาก็ยังต้องเกิดมา แก่ชรา เจ็บป่วยและตายในที่สุด เมื่อ ไตร่ตรองเห็นเช่นนี้แล้ว จะเป็นวิธีการระงับความเจ็บอย่างหนึ่งทำให้ไม่ประมาทในการใช้ชีวิตในวัน

^{๙๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๐.

^{๙๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๑.

^{๙๓} สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธรรมธโร), มงคลยอดชีวิต (ฉบับสมบูรณ์), (กรุงเทพมหานคร: ชวน พิมพ์, ๒๕๒๑), หน้า ๑๒๘.

หนึ่ง และสามารถอดทนกับการรักษาโรคได้ เช่น สามารถรับประทานยาที่ไม่ชอบได้ กล้าผ่าตัด จึงทำให้การรักษาของหมอและผู้ดูแลสบายใจ เบาใจลงได้^{๙๔}

สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธรรมธโร) กล่าวถึงอริวาสนขันติ ว่าโดยศัพท์ หมายถึง การอยู่ทับ หรือการว่าการยับยั้งการทำให้ชั่วและพูดชั่วของคนอื่นไว้ให้อยู่ในอำนาจ ไม่แสดงปฏิกิริยาโต้ตอบเขาด้วยการกระทำหรือพูดชั่วร้ายต่อเขา^{๙๕}

(๓) ตีติกาขันติ คือ การอดทนต่อความเจ็บใจ มี ๒ ลักษณะ คือ

๓.๑ อดทนต่อคำด่า คือ การอดทนต่อคำดูถูก คำเหยียดหยามของคน เป็นการอดทนที่ทำได้ยากมาก นักปราชญ์หรือนักปฏิบัติธรรมขั้นสูงขึ้นไปจึงจะทำได้ คนโดยทั่วไปแล้ว อดทนไม่ได้ โดยเฉพาะทนต่อคำพูดของคนที่เลวกว่า ต่ำต้อยกว่าตน คนเช่นนี้นับว่าเป็นยอดของนักอดทน เพราะว่าการที่เราอดทนต่อคำด่าของคนที่เหนือกว่านั้น เป็นเพราะเราไม่กล้าตอบโต้ เกรงกลัวเขา จึงทนได้ ส่วนการทนต่อคำด่าของคนที่เสมอเท่าเทียมกันก็พอทนได้ เพราะพอๆ กัน อาจไม่ยอมมีเรื่องมีราว แต่ที่สำคัญการอดทนต่อคำด่าของคนที่ดีน้อยกว่า เลวกว่า นับว่าเป็นยอดนักอดทน

๓.๒ อดทนต่ออำนาจกิเลส คือ การใช้หลักธรรมเข้าข่มจิตใจ เมื่อรู้ถึงความโกรธเกิดขึ้น ก็พยายามข่มไว้ไม่ให้ประทุขึ้น หรือถ้าเกิดขึ้นแล้วก็สะกดกลั้นไว้ให้ได้ด้วยการไม่แสดงความรุนแรงออกไป เช่น ถูกคนด่า ว่า นินทา ถ้าสามารถกลั้นไว้ได้ เพื่ออธิบายหรือทำความเข้าใจให้ถูกยอมเป็นเรื่องที่ดีอย่างยิ่ง^{๙๖}

สำหรับความโลภนั้น ต้องรู้จักข่มใจไว้ให้ได้ มิเช่นนั้นย่อมจะก่อเรื่องให้ตนเองในภายหลังได้ เช่น ยอยากเปลี่ยนรถใหม่แต่เงินไม่พอจึงไม่ยอังก่อหนี้ก็ไม่ต้องยืมใคร หรือถ้ามีเงินจะซื้อได้ แต่เห็นว่าฟุ่มเฟือย ก็ข่มความโลภนั้นเอาไว้ โดยเฉพาะการข่มความโลภที่ปรารถนาสิ่งของที่เป็นของคนอื่น

การไม่มัวเมา คือ การอดกลั้นต่อความอยากดื่มเหล้า หรือสิ่งเสพติดทั้งหลายในบางโอกาส เช่น ช่วงเข้าพรรษา วันพระ วันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น ส่วนการไม่โลภ คือ การนำเงินคืนเจ้าของ กรณีที่ลืมไว้ในรถแท็กซี่ หรือที่ไหนก็ตาม เป็นการอดทนต่ออำนาจความอยากได้ของคนอื่น คือ ทนต่อความโลภนั่นเอง^{๙๗}

^{๙๔} ชาตรี ต่างสมปอง, “การสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเรื่อง มรณวาสธรรม ๔ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, หน้า ๑๐๒-๑๐๓.

^{๙๕} สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธรรมธโร), มงคลยอดชีวิต (ฉบับสมบูรณ์), (กรุงเทพมหานคร: ชวนพิมพ์, ๒๕๒๑), หน้า ๑๒๘.

^{๙๖} ชาตรี ต่างสมปอง, “การสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเรื่อง มรณวาสธรรม ๔ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, หน้า ๑๐๕-๑๐๖.

^{๙๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๖-๑๐๗.

๓) ประโยชน์ของฆราวาสธรรม

ฆราวาสธรรมสามารถประพฤติปฏิบัติได้ ๓ ทาง ได้แก่ ทางกาย ทางวาจา และทางใจ ได้แก่

๑. ทางกาย คือ การทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ถือว่าเป็นการปฏิบัติธรรมทางกาย

๒. ทางวาจา คือ การใช้คำพูดที่สุภาพ และแสดงถึงความมีไมตรีจิตในการติดต่อสื่อสารกับคู่สนทนา ตลอดจนการกล่าวอ้างอิงถึงผู้อื่นในเชิงบวก ถือว่าเป็นการปฏิบัติธรรมทางวาจา

๓. ทางใจ คือ การคิดดีความปรารถนาดีความพลอยยินดีความเมตตากรุณา ความสงสารและความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น ถือว่าเป็นการปฏิบัติธรรมทางใจ

ดังนั้น การที่บุคคลในสังคมจะสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุข จำเป็นต้องมีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยแต่ละบุคคลจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับบทบาทที่ตนเองได้รับและพึงระลึกอยู่เสมอว่า อะไร คือ ความชั่วที่ควรละ อะไร คือ ความดีที่พึงกระทำ และตระหนักอยู่เสมอว่า การทำงาน คือ การปฏิบัติธรรมอย่างหนึ่ง โดยนำหลักพุทธธรรมซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากที่พุทธศาสนิกชนพึงประพฤติปฏิบัติมาประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินชีวิต หลักพุทธธรรมข้อหนึ่งที่บุคคลทั่วไปพึงยึดมั่นถือปฏิบัติตามเพื่อผลสำเร็จในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข โดยเฉพาะหลักธรรมสำหรับผู้ครองเรือน เรียกว่าหลักฆราวาสธรรม ๔ ซึ่งสามารถนำมาบูรณาการเพื่อใช้ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้^{๙๘}

ฆราวาสธรรม ๔ เป็นคำสอนของพระบรมศาสดาสัมมาสัมพุทธเจ้า เป็นหลักธรรมที่พระองค์ทรงมอบสำหรับผู้ครองเรือนได้ปฏิบัติเพื่อเสริมให้มีความสุขในชีวิตยิ่งขึ้น ประกอบด้วยหลักธรรม ๔ ข้อ ได้แก่ สัจจะ ทมะ ขันติจาคะ เมื่อกกล่าวถึงความสำคัญของฆราวาสธรรมแล้ว ย่อมมีความสำคัญมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเกี่ยวกับเรื่องการทำงานร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

๑. สัจจะ คือ ความซื่อสัตย์ความจริงใจต่อบุคคลอื่น การคบหาสมาคมระหว่างบุคคลในสังคม ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใดก็ต้องมีหลักธรรมสัจจะข้อนี้อยู่ด้วยเสมอ เพราะการแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์และความจริงใจต่อบุคคลที่เรารู้จักถือเป็นรากฐานที่สำคัญ ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งจะส่งผลว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะสามารถสานต่อในระยะยาวต่อไปอีกได้หรือไม่

^{๙๘} พระครูเขมาภิวุฒิ (สังเวียน อภิชาโต), “การพัฒนาการบริหารงานบุคลากรตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดเขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘), หน้า ๕๙.

สำหรับบุคคลที่ทำงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง การมีความซื่อสัตย์และความจริงใจให้แก่กัน ย่อมจะทให้เกิดความไว้วางใจความเชื่อใจระหว่างตนกับผู้ทำงานร่วมกัน หากบุคคลใดขาดสัจจะแล้วย่อมเป็นเหตุให้เกิดความหวาดระแวงแคลงใจกัน เป็นจุดเริ่มต้นแห่งความร้าวฉาน ซึ่งยากนักที่จะประสานให้การทำงานนั้นราบรื่นได้เช่นเดิม ดังนั้น กล่าวได้ว่าสัจจะ เป็นหลักธรรมพื้นฐานสำหรับทุกคนที่หวังความเจริญในหน้าที่การงานและชีวิต พึงจะระลึกและปฏิบัติอยู่เสมอ

๒. ทมะ คือ การรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์การข่มใจ การปรับตัวการอยู่ร่วมกันในสังคมหรืออยู่กับคนที่เราทำงานด้วย เป็นเรื่องที่ต้องปรับตัวเข้าหากัน เนื่องจากแต่ละบุคคลต่างมาจากพื้นฐานชีวิตและประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกันไป ดังนั้น จึงไม่มีใครที่สามารถเป็นได้ทุกอย่างตามที่ใจของเราคิด และเช่นเดียวกัน ตัวเราเองก็อาจไม่สามารถที่จะเป็นไปได้อย่างดังที่คนอื่นต้องการ หลักธรรมในข้อ ทมะ จึงเป็นการฝึกข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับนิสัยและอัธยาศัยให้กลมกลืนประสาน เข้าหากันได้ไม่เป็นคนดื้อด้านเอาแต่ใจและอารมณ์ของตน เพื่อที่จะทำให้เรายอมรับในจุดเด่นและข้อบกพร่องของตัวบุคคลรอบข้างหลักธรรม ทมะ เป็นหลักธรรมที่เน้นในเรื่องการใช้ปัญญาในการตัดสินใจ ควบคุมจิตใจ การทำความเข้าใจกับคนในองค์กร เมื่อขาดธรรมข้อนี้เท่ากับเป็นการขาดการใช้สติปัญญาพิจารณาปล่อยให้อารมณ์แตกต่างปลุกย่อยทางอุปนิสัย และการอบรมกลายเป็นเหตุแตกแยกสามัคคีลูกกลามเป็นเรื่องใหญ่โต เมื่อทุกคนต่างรู้ว่าไม่มีใครที่จะสมบูรณ์แบบไปหมดทุกอย่าง ผู้ที่มีความหวังความเจริญในหน้าที่การงานจึงปรารถนาที่จะได้รับความเข้าใจจากบุคคลอื่นยอมใช้หลักทมะ ในการทำงานร่วมกันกับคนอื่น

๓. ขันติคือ ความอดทน อดกลั้น การทำงานอยู่ในองค์กรซึ่งมีคนจำนวนมาก นอกจากจะต้องมีความซื่อสัตย์ความจริงใจ และความเข้าใจกันแล้ว จะต้องมีความอดทนอดกลั้น เพราะการทำงานร่วมกัน นอกจากจะมีข้อขัดแย้งแตกต่างทางด้านอุปนิสัย การอบรมประสบการณ์เดิมบางคนอาจมีเหตุล่วงเกินรุนแรง ซึ่งอาจจะเป็นถ้อยคำหรือกิริยาอาการ จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ต้องรู้จักอดกลั้นระงับใจ ไม่ก่อเหตุขยายความต่อไป หลักขันติแตกต่างจากหลักทมะตรงที่มุ่งให้เกิดความอดทน โดยเน้นที่ร่างกายที่อดทนต่อความยากลำบากจากการทำงานและเรื่องหนักใจต่างๆ ในการประกอบการทำงานอาชีพ ดังนั้น การทำงานร่วมกันจะต้องอดทนเผชิญฟันฝ่าต่อความยากลำบากด้วยกัน ถือว่าเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความอดทนและตั้งใจของคนในองค์กรเมื่อเกิดภัยพิบัติคับขันจะต้องมีสติอดกลั้น คิดอุบายใช้ปัญญาหาทางแก้ไข และมีความอดทนเพียรพยายาม เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันก็จะสามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ร้ายไปด้วยกันได้

๔. จาคะ คือ ความเสียสละ ความเผื่อแผ่ แบ่งปัน ทำสิ่งใดหรือให้สิ่งใดกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ เป็นการมอบความสุขที่ได้ทั้งสองฝ่ายคือผู้ให้และผู้รับ รวมทั้งการให้น้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกัน ตลอดจนการเสียสละความพอใจและความสุขส่วนตน เมื่อบุคคลในองค์กรประสบความสำเร็จ

ความเจ็บไข้ก็เสียสละความสุขความพอใจของตน ขวนขวายช่วยเหลือ เอาใจใส่ดูแล เป็นที่พึ่งพาอาศัย เป็นกำลังส่งเสริม หรือช่วยให้กำลังใจตามความเหมาะสม การทำงานที่ขาดจากะเหมือนต้นไม้ไม่ได้รับการบำรุงมีแต่อับเฉาร่วงโรยไม่มีความสดชื่นงอกงาม รวมถึงการให้อภัยแก่ผู้ร่วมงานทำงานเป็นการแสดงไมตรีจิต ยอมรับความแตกต่าง เข้าใจ และจริงใจ^{๙๙}

หลักฆราวาสธรรมมีความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือกำกับชีวิตผู้ครองเรือน เป็นเครื่องมือ เป็นหลักธรรมกำกับพัฒนาชีวิตให้สูงมีคุณค่ามากขึ้นประกอบด้วยคุณสมบัติ ๔ ประการ คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ความจริงใจ การข่มใจ บังคับควบคุมจิตใจตนเอง ความอดทน มุ่งมั่นในการทำงาน และการเสียสละ มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และการปฏิบัติตามฆราวาสธรรม ๔ ประการนี้ จะเป็นอานิสงส์ให้เกิดความสุข ความเอื้ออาทร ความสมานฉันท์ของบุคคลในสังคมได้อย่างยั่งยืนไปในที่สุด

๓.๓.๒ หลักสัมมาอาชีวะ

๑) ความหมายของสัมมาอาชีวะ

คำว่า “สัมมาอาชีวะ” ประกอบด้วยคำ ๒ คำ คือ “สัมมา” และคำว่า “อาชีวะ” คำว่า “สัมมา” หมายถึง โดยชอบ ดี ถูกต้อง ถูกถ้วน สมบูรณ์ จริง แท้^{๑๐๐} คำว่า “อาชีวะ” หมายถึง อาชีพ การเลี้ยงชีพ ความเพียรพยายามในการแสวงหาปัจจัยยังชีพ การทำมาหากิน^{๑๐๑}

ในธัมมจักกัปปวัตตนสูตรได้อธิบายความหมายของสัมมาอาชีวะว่า “การเว้นมิจฉาชีพ ประกอบสัมมาอาชีพ”^{๑๐๒} ส่วนพระอภิธรรมให้คำจำกัดความของสัมมาอาชีวะไว้ว่า “ความงดความเว้น ความเว้นขาดเจตนาเป็นเหตุเว้นการไม่ทำการไม่ประกอบ การไม่ลงละเมิดการไม่ล้ำเขตการ กำจัดตนเหตุแห่งมิจฉาชีพ การเลี้ยงชีพชอบ”^{๑๐๓} ในมหาจิตตารัสกสูตรได้จัดแบ่งสัมมาอาชีวะออกเป็นสองระดับ ดังมีใจความว่า

เรากล่าวสัมมาอาชีวะว่ามี ๒ ได้แก่

๑. สัมมาอาชีวะที่ยังมีอาสวะเป็นส่วนแห่งบุญ ให้ผลคืออุปปี
๒. สัมมาอาชีวะอันเป็นอริยะ ที่ไม่มีอาสวะเป็นโลกุตระเป็นองค์แห่งมรรค

^{๙๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๙-๖๑.

^{๑๐๐} พระเทพเวที (ป. อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๖), หน้า ๓๒๙.

^{๑๐๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๐๖.

^{๑๐๒} วิ.ม. (ไทย) ๔/๑๓/๒๑.

^{๑๐๓} อภิ.สง. (ไทย) ๓๔/๓๐๑/๙๔.

สัมมาอาชีวะที่ยังมีอาสวะ เป็นส่วนแห่งบุญ ให้ผลคืออุปัฏฐากในธรรมวินัยนี้ย่อมละมิจฉาอาชีวะ เลี้ยงชีพด้วยสัมมาอาชีวะ นี่เป็นสัมมาอาชีวะที่ยังมีอาสวะ เป็นส่วนแห่งบุญ ให้ผลคืออุปัฏฐาก (สิ่งที่ยังระคนด้วยกิเลส)^{๑๐๔}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต) อธิบายว่า “สัมมาอาชีวะ แปลว่า เลี้ยงชีพชอบ ได้แก่ ละมิจฉาชีพ เลี้ยงชีพด้วยสัมมาอาชีวะ รวมถึงความขยันหมั่นเพียรในการประกอบมิจฉาชีพที่สุจริต เช่น ทำงานไม่ให้ค้างอากุล (ไม่หมักหมม ไม่ผัดเพี้ยน ไม่จับจด ไม่ยุ่งเหยิงสับสน) เป็นต้น”^{๑๐๕}

พระธรรมธีรราชมหามุนี (โชดก ญาณสิทธิ, ป.ธ.๙) อธิบายว่า “สัมมาอาชีวะ แปลว่า เป็นอยู่ชอบ หมายความว่า เป็นอยู่ชอบ เพราะความเพียร เป็นอยู่ชอบเพราะงดเว้นอย่างเด็ดขาดจากการทุจริต ๓ วจีทุจริต ๔”^{๑๐๖}

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้ความหมายของสัมมาอาชีวะว่า สัมมาอาชีวะ หมายถึง การเลี้ยงชีพในทางที่ชอบ^{๑๐๗}

สรุปว่า สัมมาอาชีวะ หรือการเลี้ยงชีพที่ถูกต่อนั้น คือ การทำงานที่ปราศจากการเบียดเบียนผู้อื่น และในขณะเดียวกัน เป็นการฝึกหัดขัดเกลาความประพฤติของผู้ทำงานให้ยึดถือความดีงามเป็นหลักเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาตนต่อไป

๒) ลักษณะของสัมมาอาชีวะ

พระธรรมธีรราชมหามุนี (โชดก ญาณสิทธิ, ป.ธ.๙) กล่าวถึงลักษณะของสัมมาอาชีวะ ว่า เป็นอยู่ชอบเพราะความเพียร เป็นอยู่ชอบ เพราะงดเว้นอย่างเด็ดขาดจากกายทุจริต ๓ วจีทุจริต ๔ โดยมีลักษณะ (เครื่องหมาย) รส (หน้าที่) ปัจจุบัน ปทัฏฐฐาน ดังนี้

๑. โวทานลกขณ มีความผ่องแผ้ว เป็นลักษณะ หมายความว่า ถ้าสัมมาอาชีวะนี้มีอยู่แก่ผู้ใด ผู้นั้นจะมีความผ่องแผ้ว มีแต่ความสะอาดบริสุทธิ์หมดจดทั้งทางกาย วาจา และใจ เพราะกิเลสหายาบ ซึ่งจะล่องละเมิดออกมาทางกาย วาจา ข่มได้ด้วยศีล กิเลสกลาง (ปริยฎฐานะ) ซึ่งจะหลวออกมาทางใจ ได้แก่ นิรวรณทั้ง ๕ ก็ข่มไว้ด้วยอำนาจสมาธิ อนุสัยกิเลสที่นอนเนื่องอยู่ในใจก็ถูกถอนออกด้วยอริยมรรคในขณะแห่งโสดาปัตติมรรค เป็นต้น

^{๑๐๔} พระธรรมปฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (นครปฐม: วัดญาณเวศกวัน, ๒๕๔๖), หน้า ๓๖๕.

^{๑๐๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงขยาย, หน้า ๗๒๓.

^{๑๐๖} พระธรรมธีรราชมหามุนี (โชดก ญาณสิทธิ, ป.ธ.๙), วิปัสสนากรรมฐาน, หน้า ๑๐๔๔.

^{๑๐๗} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๑๗๐.

๒. กายชีวปวัตติรโส สัมมาอาชีวะมีความเป็นไปแห่งความเป็นอยู่ของกาย วาจา อันบริสุทธิ์เป็นหน้าที่ หมายความว่า มีการเว้นจากทุจริต มีวาจาเว้นจากทุจริต สติมั่นอยู่ในสุจริต เท่านั้น

๓. มิจฉาอาชีวปหานปัจจุภูฏาโน มีการปหานมิจฉาชีพเป็นผลปรากฏ หมายความว่า ความเป็นอยู่ชอบนี้ เป็นปฏิกิริยาต่อความเป็นอยู่ผิด ความเป็นอยู่ชอบเกิดขึ้นเมื่อใด เมื่อนั้นความเป็นอยู่ทางกายทวาร วจิทวาร มโนทวาร ก็จะไม่เกิดขึ้นได้เลย ผลที่ปรากฏ ได้แก่ ความเป็นอยู่อันบริสุทธิ์ เพราะจิตปราศจากกิเลสอย่างหยาบ อย่างกลาง และอย่างละเอียดตามขั้นแห่ง ปัญญาของผู้ปฏิบัติขั้นๆ

๔. สทฺธาหิโรตปาติคุปทภูฏาโน มีคุณธรรม คือ ศรัทธา หิริโอตฺตปะ เป็นต้น เป็นเหตุใกล้ชิดที่จะให้สัมมาอาชีวะเกิดขึ้น^{๑๐๘}

สัมมาอาชีวะ คือ การเลี้ยงชีพชอบ มีลักษณะความผ่องแผ้ว ที่มีความเป็นอยู่มีกายและ วาจาอันบริสุทธิ์ เป็นหน้าที่ด้วยความเพียร เป็นความพยายามในการละเว้นจากกายทุจริต ๓ และวจี ทุจริต ๔ ด้วยการงดเว้นจากการฆ่าสัตว์ งดเว้นจากการลักทรัพย์ งดเว้นจากการประพฤติผิดในกาม งดเว้นจากการพูดเท็จ งดเว้นจากการพูดคำหยาบ และงดเว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ มีความเพียรเป็น ประการสำคัญ ในการกระทำให้ชีวิตของเราในทางโลกเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในชีวิต สำหรับ ในทางธรรมจะทำให้ผู้ที่มีความเพียรในการปฏิบัติธรรมจนได้บรรลุมรรคผลนิพพานแล้ว

๓) หลักการของสัมมาอาชีวะ

หลักการของสัมมาอาชีวะในพระพุทธศาสนามี ๓ ประการ คือ การเลี้ยงชีพชอบทางกาย การเลี้ยงชีพชอบทางวาจา การเลี้ยงชีพชอบทางใจ ดังนี้

๑. การเลี้ยงชีพชอบทางกาย หลักการของสัมมาอาชีวะในพระพุทธศาสนา สอน ใจงดเว้นการเลี้ยงชีพในทางที่ไม่สมควร เรียกว่า มิจฉาฉนิชชา คือการเลี้ยงชีพในทางที่ผิด เพราะเป็น อาชีพที่ส่งเสริมการเบียดเบียนและการทำลายชีวิต หลักการของสัมมาอาชีวะจะต้องเว้นจากการ ประกอบอาชีพทั้ง ๕ ประการ คือ ๑) สัตถฉนิชชา การค้าขายศีลศราอันเป็นเครื่องประหาร เช่น หอก ดาบ ปน ระเบิด เป็นต้น ๒) มังสฉนิชชา การค้าขายสัตว์มีชีวิต ๓) มัชชฉนิชชา การค้าขายสิ่งมีเนมา ๔) วิสวฉนิชชา การค้าขายยาพิษ^{๑๐๙}

การค้าขายดังกล่าวมานี้ ตามทัศนะของพระพุทธศาสนาถือเป็นการประกอบ การงานที่มีโทษ คือ มีโทษต่อผู้อื่นและต่อสังคมส่วนรวมด้วย หากอาชีพเหล่านี้เข้าสู่กระบวนการทาง ธุรกิจย่อมเป็นการส่งเสริมให้คนในสังคมกระทำความผิดทางจริยธรรมได้ง่ายขึ้น เป็นการทำลายพื้นฐานทาง

^{๑๐๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๔๔.

^{๑๐๙} อก.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๗๗/๑๘๖.

จริยธรรมที่ดั่งงามของสังคม และส่งผลกระทบเชิงลบต่อสังคมเป็นวงกว้าง ดังนั้นหลักการเลี้ยงชีวิตชอบทางกาย จึงต้องงดเว้นจากการประกอบอาชีพที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้กระทำผิดศีลธรรมดังกล่าว การเลี้ยงชีพชอบทางกายยังครอบคลุมไปถึงการเว้นจากการเลี้ยงชีวิตด้วยการลักขโมย การทุจริต การคดโกง ทั้งจากโดยอาชีพและสามัญสำนึกแม้ว่าจะมีโอกาสให้กระทำได้หรือไม่ก็ตาม เพราะเป็นการเบียดเบียนผู้อื่นให้ได้รับความเดือดร้อน และทำให้สังคมเกิดความไม่สงบสุข คนในสังคมอยู่อย่างรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การเลี้ยงชีพด้วยการลักขโมยหรือทุจริตคดโกง จึงเป็นการดำเนินชีวิตอยู่บนความทุกข์ความเดือดร้อนของผู้อื่น เป็นการทำลายศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของตนเองหมดสิ้น

๒. การเลี้ยงชีพชอบทางวาจา ตามหลักพระพุทธศาสนา การเลี้ยงชีพชอบทางวาจาจัดเป็นกุศลกรรมและเป็นการดำเนินชีวิตที่เป็นสัมมาอาชีวะ โดยยึดหลักการ คือ

๒.๑ การไม่โกหกหลอกลวงเลี้ยงชีพ โดยดำเนินชีวิตอย่างมีสัจจะ รักษาความสัตย์

๒.๒ การไม่พูดส่อเสียดเลี้ยงชีพ คือ การเว้นจากการใช้คำพูดยุยงให้คนอื่นแตกแยกกันหรือเข้าใจผิดกัน เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง

๒.๓ การไม่พูดคำหยาบเลี้ยงชีพ

๒.๔ การไม่พูดเพ้อเจ้อเลี้ยงชีพ คือ ให้เว้นจากการดำเนินชีวิตด้วยอาศัยวาจาที่ไร้สาระ ไร้แก่นสาร ไม่เป็นธรรมและไม่ประกอบด้วยประโยชน์ เนื่องจากคำพูดที่เพ้อเจ้อนั้นทำให้ผู้ฟังหลงผิด เขาใจผิดได้

๒.๕ การไม่ประจบเลี้ยงชีพ คือ เว้นจากการไขว่คว้าประจบสอพ้อผู้อื่นเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง

๒.๖ การไม่บังคับขู่เข็ญเลี้ยงชีพ วาจาที่ข่มขู่ไม่ไปเพื่อการข่มขู่หรือบังคับขู่เข็ญเพื่อแสวงหาผลประโยชน์จากบุคคลอื่นด้วยความไม่ชอบธรรม^{๑๑๐}

๓. การเลี้ยงชีพชอบทางใจ ตามหลักพระพุทธศาสนาการเลี้ยงชีพชอบทางใจเป็นมโนกรรมฝ่ายกุศลซึ่งเป็นแนวทางที่นำไปสู่ความสุขสงบภายใน เป็นการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะ โดยยึดหลักการคือ

๓.๑ การไม่โลภอยากได้ทรัพย์สินของคนอื่นเลี้ยงชีพ มีสภาพจิตที่สามารถควบคุมความโลภไว้ได้ คือไม่โลภอยากได้ของคนอื่นในทางที่ไม่ชอบไม่ควร คิดเลี้ยงชีพวางแผนดำเนินชีวิตในแนวทางที่ถูกต้องชอบด้วยกฎหมายศีลธรรม

๓.๒ การไม่คิดเบียดเบียนคนอื่นเลี้ยงชีพ เป็นการควบคุมสภาพจิตใจต่อความพยายาบท ปองร้ายผู้อื่นเพื่อหวังเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน ให้มีจิตเมตตา คิดเอื้อเฟื้อประโยชน์แก่ผู้

^{๑๑๐} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๖๐/๒๘๔.

อื่น อันจะนำไปสู่การแสวงหาประโยชน์ที่ถูกต้องเหมาะสม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นให้เกิดความเดือดร้อนเสียหาย

๓.๓ การไม่คิดเอาเปรียบคนอื่นเลียงชีพ คือ เว้นจากการคิดหาโอกาสเพื่อตักตวงเอาผลประโยชน์จากบุคคลอื่นเพื่อเลี้ยงชีพตนเอง^{๑๑๑}

การเลี้ยงชีพชอบทางใจจัดเป็นมโนกรรมฝ่ายกุศลที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นต้นตอในการดำเนินชีวิตภายนอกเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องชอบธรรม เพราะการกระทำภายนอกต่างๆ สืบเนื่องมาจากภายในจิตใจ ดังที่พุทธพจน์ว่า “ธรรมทั้งหลายมีใจเป็นหัวหน้า มีใจเป็นใหญ่ สำเร็จแล้วด้วยใจ ถ้าบุคคลใดใจร้ายแล้ว พุดอยู่ที่ดี ทำอยู่ที่ดี ทุกขยอมไปตามเขาเพราะเหตุนั้น ถ้าบุคคลใดมีใจผ่องใสแล้ว พุดอยู่ที่ดี ทำอยู่ที่ดี ความสุขยอมไปตามเขาเพราะเหตุนั้นเหมือนเงาไปตามตัว ฉะนั้น”^{๑๑๒}

สรุป หลักการของสัมมาอาชีวะ ด้วยการเลี้ยงชีพชอบทางกาย ทางวาจาและทางใจ ก็คือการดำเนินชีวิตตามหลักกุศลกรรมบถนั่นเอง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งการดำเนินชีวิตสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ

๔) การนำศีลสิกขาตามอริยมรรคมีองค์ ๘ ที่เป็นสัมมาอาชีวะมาประยุกต์

พระโสภณมหาเถระ (มหาศีลยาตอ) อธิบายว่า “สัมมาอาชีวะ (การเลี้ยงชีพ) ชอบเป็นการประกอบอาชีพที่ไม่ล่วงละเมิดสัมமாகัมมันตะ ๓ และสัมมาวาจา ๔ ที่จัดเป็นมิจฉาอาชีวะ การประกอบอาชีพงดเว้นการกระทำที่เป็นมิจฉากัมมันตะและมิจฉาวาจา เป็นสัมมาอาชีวะ”^{๑๑๓}

เมื่อกล่าวถึงหลักการของศีลสิกขาที่เป็นสัมมาอาชีวะนั้นพึงเข้าใจว่า เป็นการแสวงหาทรัพย์แล้วใช้สอยทรัพย์นั้นโดยชอบธรรม ตั้งแต่ปัจจัย ๔ อันเป็นพื้นฐานในการครองชีพ และผลตอบแทนในด้านจิตใจด้วย ไม่ใช่ทำงานเพื่อวัตถุหรือเพียงเพื่อได้ทรัพย์มาเท่านั้น มีประเด็นควรพิจารณา ๓ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. มุ่งให้คนมีปัจจัย ๔ ที่พอเพียงที่จะเป็นอยู่ได้ แต่ไม่ได้มุ่งว่าจะมีมากหรือน้อย คือ มุ่งให้คนทำงานเป็นมากกว่า ซึ่งเป็นผลของการทำงานอีกต่อหนึ่ง มิใช่เป้าหมายของพระพุทธศาสนา ดังจะเห็นได้จากธรรมะที่เกี่ยวกับการปกครองบ้านเมือง หน้าที่ของพระเจ้าแผ่นดินข้อที่หนึ่ง^{๑๑๔} คือ ทาน หมายถึง การช่วยเหลือด้วยวัตถุสิ่งของแก่ประชาชน คือนำสิ่งของไปช่วยเหลือชาวบ้าน ไม่ให้เก็บไว้จนเต็มท้องพระคลังหลวง ถ้าพิจารณาให้ครบด้าน จะเห็นว่า เป็นการนำรายได้

^{๑๑๑} ม.มู (ไทย) ๑๒/๔๘๕/๕๒๓.

^{๑๑๒} ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๑๑/๑.

^{๑๑๓} พระโสภณมหาเถระ (มหาศีลยาตอ) และ พระพรหมโมลี (สมศักดิ์ อุปปาสโม), ธัมมจักกัปปวัตตนสูตร, หน้า ๑๐๓-๑๐๔.

^{๑๑๔} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๕/๖๕.

ของหลวงมาบริหารประเทศให้พลเมืองอยู่ดี กินดี และดำรงชีวิตได้ ด้วยองค์กรของรัฐเข้า
ประคับประคอง

๒. ความสมบูรณ์ด้วยทรัพย์ มิใช่จุดมุ่งหมายแสวงหา แต่เป็นเพียงสิ่งอุปการะ
แก่การดำรงชีวิตอันเนื่องมาจากศีลเป็นตัวนำด้วยการทำงานสุจริต จุดมุ่งหมายจริงๆ คือ ต้องการให้
เกิดการพัฒนาด้านจิตใจและปัญญามากกว่ามาประกอบอาชีพเพื่อหาทรัพย์มาบำรุงตนฝ่ายเดียว แต่
ทรัพย์ภายในอย่างอื่นต้องแสวงหาเพิ่มด้วยเช่นกัน

๓. สัมมาชีพ มิได้หมายถึง มีหน้าที่ในการใช้แรงงาน เพื่อให้เกิดทรัพย์สมบัติ
เท่านั้น แต่ยังหมายถึง การทำหน้าที่ การดำรงตำแหน่ง การมีคุณธรรม ศีลธรรม ในหน้าที่การงานของ
ตนเอง เช่น เป็นครู ก็มีธรรมะสำหรับครู เป็นนักศึกษา ก็มีธรรมะสำหรับนักศึกษา เป็นต้น ไม่ใช่สอน
เพื่อหวังแต่เงินเดือนตอบแทนเพียงอย่างเดียว ขณะเดียวกันจะต้องถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ
วิชาการที่ก้าวหน้าแก่ศิษย์ตามหน้าที่ จัดว่าเป็นสัมมาชีพของครู คือ มีการใช้แรงงานการสอนวิชาการ
และมีผลผลิต คือ รายได้ต่อเดือนเพื่อนำไปเลี้ยงตนและคนที่เกี่ยวข้อง และเสียภาษีช่วยรัฐ

๔. สัมมาอาชีพะในแง่การพัฒนาจิตใจและปัญญา ได้แก่ การรู้จักทำงาน ใช้
แรงงาน เมื่อได้ทรัพย์อันเกิดจากกิจกรรมนั้นๆ แล้ว ก็รู้จักวิจิต วิถีปฏิบัติต่อทรัพย์ คือ ให้มีความรู้
ความเข้าใจคุณค่าแท้ คุณค่าเทียม และเป็นไปด้วยนิสสรณปัญญา หมายถึง การรู้เท่าทันต่อทรัพย์ไม่
ตกเป็นทาสของทรัพย์สิน ไม่หลงมัวเมาในสมบัติที่ตนหาได้แล้วคือ ให้เป็นนายทรัพย์ ต่อจากนั้น ก็นำ
ทรัพย์ที่หามาได้ทำให้เกิดประโยชน์ต่อเพื่อนมนุษย์ แก่ตนเอง ครอบครัว สังคมประเทศชาติ
ตามลำดับ มีหลักในการปฏิบัติ คือ การแสวงหาทรัพย์โดยชอบธรรม ไม่ข่มเหง หรือ เบียดเบียนเขา
ได้มา ส่วนการใช้ทรัพย์ คือ บริหารทรัพย์ เป็น ๓ ส่วน ได้แก่

(๑) เลี้ยงตน (และคนที่เกี่ยวข้องกับตน) ให้เป็นสุข

(๒) ช่วยเหลือแบ่งปันแก่คนอื่น เช่น บริจาคเสื้อผ้า ข้าวสารแก่
ผู้ประสบภัยพิบัติ เป็นต้น

(๓) บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ เช่น สร้างเครื่องมือแพทย์แก่โรงพยาบาล
สร้างโรงเรียน สร้างสะพานข้ามแม่น้ำ ขุดบ่อน้ำ ขุดสระน้ำ เป็นต้น^{๑๑๕}

^{๑๑๕} วจ.ทสก. (ไทย) ๒๔/๙๑/๑๙๔.

๓.๔ สรุป

หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา ผู้วิจัยแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ

๑) หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการบริหาร ประกอบด้วย

๑.๑ หลักอิทธิบาท ๔ คือ คุณธรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จตามประสงค์ โดยหวังความสำเร็จในสิ่งใดต้องทำตนให้สมบูรณ์ด้วยสิ่งที่เรียกว่า อิทธิบาท มี ๔ ประการ คือ ฉันทะ (ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น) วิริยะ (ความเพียรประกอบสิ่งนั้น) จิตตะ (ความเอาใจฝักใฝ่) วิมังสา (การหมั่นตรិตรองพิจารณาเหตุผล) หากผู้ใดปฏิบัติตามองค์ประกอบของหลักอิทธิบาท ๔ ได้อย่างครบถ้วนถือได้ว่าเป็นผู้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

๑.๒ หลักอปริหานิยธรรม เป็นหลักธรรมสำหรับประยุกต์ใช้กับการบริหารงาน เป็นเครื่องแสดงหรือคุณภาพที่มีประจำตัวโดยเฉพาะของอปริหานิยธรรม ซึ่งได้แก่ ความไม่เสื่อม หรือ ความเจริญก้าวหน้า อปริหานิยธรรมที่ทำให้การบริหารงานมีความเจริญโดยที่ไม่มีทางเสื่อมนั้น จะต้องประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๓ ประการ ได้แก่ ผู้บริหารเป็นผู้มีธรรม ผู้ถูกบริหารหรือพนักงานเป็นผู้มีธรรม และมีหลักวิธีการบริหารที่ดี หลักธรรมดังกล่าวนี้เป็นหลักธรรมที่สอนให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อสังคมโดยรวม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักอปริหานิยธรรมเฉพาะข้อที่ ๑ หมั่นประชุมกันเป็นนิตยและข้อที่ ๒ พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการบริหารงานของผู้บริหาร กล่าวคือ หมั่นประชุมกันเป็นนิตย เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการได้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการพิจารณาในเรื่องต่างๆ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และการประชุมนั้นจะต้องเป็นไปในทางสร้างสรรค์ไม่นำมาซึ่งความเบื่อหน่าย หรือรำฉาน ส่วนพร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม คือ การประชุม การเลิกประชุม และกระทำกิจที่ควรทำโดยพร้อมเพรียงกัน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหมู่คนที่อยู่ร่วมกัน

๒) หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการ ประกอบด้วย

๒.๑ หลักสังคหวัตถุ เปนหลักธรรมอย่างหนึ่งที่ช่วยประสานชนหมู่มากให้อยู่รวมกันอย่างมีความสุข เป็นธรรมประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี เปนเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย ทาน (การให้) ปยวจา (วาจาเป็นที่รัก) อัตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่าเสมอ) สังคหวัตถุ ๔ ที่เป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมการให้บริการ คือ (๑) เป็นหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ (๒) เป็นเครื่องผูกใจคน (๓) เป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน (๔) เป็นธรรมแห่งการแบ่งปัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

๒.๒ หลักศีล ๕ คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความเป็นปกติ ข้องตเว้นจากบาปทั้งหลายทั้งปวง สำรวม อุดหนุน อุดกลั่น ต่อโลกะ โทสะ โมหะ ไม่ล่วงละเมิดผู้อื่นด้วยกายหรือด้วยวาจา เพื่อให้

เกิดความปกติเรียบร้อย สงบสุขในสังคม เป็นข้อฝึกข้อปฏิบัติเบื้องต้นในชีวิตประจำวันสำหรับฆราวาส เพื่อควบคุมความประพฤติทางกายวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงาม ศีล ๕ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการให้บริการ คือ ข้อ ๒ เว้นจากการลักทรัพย์ และข้อ ๕ เว้นจากการดื่มสุราและของมึนเมา กล่าวคือ ศีลข้อ ๒ เว้นจากการลักทรัพย์ ด้วยตนเองและใช้คนอื่นให้ลัก ความมุ่งหมายก็เพื่อให้ทุกคนเคารพในกรรมสิทธิ์ของผู้อื่น เป็นเครื่องป้องกันทรัพย์สินของบุคคล โดยเว้นจากการประจบอาศัยพหุจริต มิฉ้อฉล ให้แสวงหารายได้โดยสุจริต ควบคุมมิให้มีการลัก การปล้น การคอร์รัปชัน ไม่เบียดเบียนผู้อื่นในการหาเลี้ยงชีพตน ส่วนศีลข้อ ๕ เว้นจากการดื่มสุราและของมึนเมาอันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท เนื่องจากต้องการให้มนุษย์ตระหนักรู้ถึงความทุกข์อันเกิดแต่การบริโภคอย่างไม่มีสติ ดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อตัวเองและสังคม

๓) หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใส ประกอบด้วย

๓.๑ หลักฆราวาสธรรม คือ ธรรมของคนผู้อยู่ครองเรือน กล่าวคือ เป็นธรรมธรรมดาที่จะต้องประพฤติปฏิบัติ ประกอบด้วย สัจจะ คือ ซื่อตรงต่อเพื่อนฝูงซื่อตรงต่อลูกเมีย ซื่อตรงต่อเวลา ซื่อตรงต่อการทำงาน ทมะ คือ ข่มใจ อย่าให้เกิดโทสะ อย่าให้เกิดความรักหรือความเกลียดชังติ คือ อดทนต่อความร้อน ความหนาว ความเหนื่อยอดทนต่อคำตำราจาเคะ คือ การให้ทาน รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เพื่อนบ้าน มิตรสหาย ฆราวาสธรรมสามารถประพฤติปฏิบัติได้ ๓ ทาง ได้แก่ ทางกาย คือ การทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทางวาจา คือ การใช้คำพูดที่สุภาพ และแสดงถึงความมีเมตตาจิตในการติดต่อสื่อสารกับคู่สนทนา ตลอดจนการกล่าวอ้างอิงถึงผู้อื่นในเชิงบวก ทางใจ คือ การคิดดีความปรารถนาดีความพลอยยินดีความเมตตากรุณา ความสงสารและความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น

๓.๒ หลักสัมมาอาชีวะ หรือการเลี้ยงชีพที่ถูกต่อนั้น คือ การทำงานที่ปราศจากการเบียดเบียนผู้อื่น และในขณะเดียวกัน เป็นการฝึกขัดเกลากฎความประพฤติของผู้นั้นให้ยึดถือความดีงามเป็นหลักเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาตนต่อไป หลักการของสัมมาอาชีวะในพระพุทธศาสนามี ๓ ประการ คือ (๑) การเลี้ยงชีพชอบทางกาย สอนให้งดเว้นการเลี้ยงชีพในทางที่ไม่สมควร เรียกว่า มิจฉาวัชชา คือการเลี้ยงชีพในทางที่ผิด เพราะเป็นอาชีพที่ส่งเสริมการเบียดเบียนและการทำลายชีวิต (๒) การเลี้ยงชีพชอบทางวาจา จัดเป็นกุศลกรรมและเป็นการดำเนินชีวิตที่เป็นสัมมาอาชีวะ โดยยึดหลักการ คือ การไม่โกหกหลอกลวงเลี้ยงชีพ โดยดำเนินชีวิตอย่างมีสัจจะ รักษาความสัตย์ การไม่พูดส่อเสียดเลี้ยงชีพ คือ การเว้นจากการใช้คำพูดยุยงให้คนอื่นแตกแยกกันหรือเขาใจผิดกัน เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง การไม่พูดคำหยาบเลี้ยงชีพ การไม่พูดเพ้อเจ้อเลี้ยงชีพ การไม่ประจบเลี้ยงชีพ การไม่บังคับขู่เข็ญเลี้ยงชีพ (๓) การเลี้ยงชีพชอบทางใจ เป็นมโนกรรมฝ่ายกุศลซึ่งเป็นแนวทางที่นำไปสู่ความสุขสงบภายใน เป็นการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะ โดยยึดหลักการคือการไม่โลภอยากได้ทรัพย์สินของคนอื่นเลี้ยงชีพ มีสภาพจิตที่สามารถควบคุมความโลภไว้ได้ การไม่คิด

เบียดเบียนคนอื่นเลี้ยงชีพ เป็นการควบคุมสภาพจิตใจต่อความพยายาบท ปองร้ายผู้อื่นเพื่อหวังเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน การไม่คิดเอาไรต์เอาเปรียบคนอื่นเลี้ยงชีพ คือ เว้นจากการคิดหาโอกาสเพื่อตักตวงเอาผลประโยชน์จากบุคคลอื่นเพื่อเลี้ยงชีพตนเอง ดังนั้น หลักการของสัมมาอาชีวะ ด้วยการเลี้ยงชีพชอบทางกาย ทางวาจาและทางใจ ก็คือการดำเนินชีวิตตามหลักกุศลกรรมบถ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่ง การดำเนินชีวิตสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ

บทที่ ๔

แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งออกเป็น แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการบริหารเชิงพุทธบูรณาการ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการ และแนวทางการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใสเชิงพุทธบูรณาการ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

๔.๑ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการบริหารเชิงพุทธบูรณาการ

๔.๑.๑ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการบริหารตามหลักอริยบท ๔

ในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารดังกล่าวมาแล้ว ควรมีแนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการบริหารของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักอริยบท ๔ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

(๑) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการบริหารของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักอริยบท^๑ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักอริยบทคือ ความพอใจมาบริหารงาน ซึ่งมีปัญหาด้านการบริหารคือ ปัญหาเรื่องสถานที่ที่ใช้ในการประกอบกิจการสถานีบริการของเรานั้นเริ่มไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนิน ธุรกิจสถานีบริการในปัจจุบันที่อาจเปลี่ยนแปลงไปโดยมีผลเนื่องมาจากการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรงขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ผู้ประกอบการที่แข่งขันกันในตลาดต้องปรับปรุงสถานที่เพื่อดึงดูดและเพิ่มยอดขาย จึงมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาการใช้พื้นที่อยู่บ่อยครั้ง ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมการบริหารงานตามหลักอริยบท คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีใจรักในสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ที่ตนทำงานอยู่ มีสัญญาใจระหว่างกันว่า เราจะทำสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ให้มีความสะดวกสบายต่อบุคคลที่เข้ามาใช้บริการที่ปั้มนี่ ถึงจะมีการแข่งขันสูงก็ตาม ซึ่งเมื่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีอริยบทคือ ความพอใจแล้วก็จะเกิดความเพียรตามมาซึ่งจะทำให้เราช่วยกันบริหารปั้มน้ำมันตามหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมาย และมีความพอใจในการที่จะช่วยกัน

^๑ อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๕๐๗/๒๕๕.

รักษามาตรฐานสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ให้เป็นปั้มน้ำมันที่สะอาด สะดวก และปลอดภัยสำหรับทุกๆ คนที่มาใช้บริการ

ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักฉันทะในอิทธิบาท ๔ มาเป็นแนวทางในการส่งเสริมด้านการบริหาร และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เมื่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติหน้าที่ที่มีใจรักในสิ่งที่ทำ และพอใจใฝ่รักในจุดหมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งๆ นั้นให้สำเร็จ อยากให้สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารบรรลุถึงจุดหมายสูงสุดอย่างมั่นคง และยั่งยืนตลอดไป

(๒) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการบริหารของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักวิธียะ^๒ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักวิธียะ คือ ความเพียรพยายามมาบริหารซึ่งมีปัญหาด้านการบริหารคือ ปัญหาการส่งเสริมการขายเช่น โปรโมชันต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อสร้างยอดขายและดึงดูดชักจูงใจลูกค้า ในบางครั้งอาจไม่สร้างแรงผลักดันที่ดีพอต่อยอดขายตามที่ได้กำหนดตั้งเป้าหมายเอาไว้ อาจทำให้เป็นการเพิ่มต้นทุนในการดำเนินการของเราก็ได้ ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมการบริหารงานตามหลักวิธียะ คือ ความเพียร ความมุ่งมั่นทุ่มเททำงานในปั้มน้ำมันที่ตนทำงานอยู่ ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นทุ่มเททั้งกายและใจ ที่จะเรียนรู้และทำให้เข้าถึงแก่นแท้ของการส่งเสริมการขายเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการที่ปั้มของเราโดยไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยากลำบาก คิดเสียว่า เป็นเหมือนปั้มน้ำมันของตนเอง ถ้าหากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรทำงานเชิงชาญฉลาดเป็นผู้รู้เรื่องการส่งเสริมการขาย ถ้าหากศึกษาก็จะศึกษาให้รู้จนถึงรากเหง้าของเรื่องการส่งเสริมการขาย หรือการบริการหลังการขายนั่นเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ดังนั้น คำว่า “วิธียะ” จึงหมายถึงความเพียรพยายามอย่างสูงที่จะทำตามฉันทะ หากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนไม่มีความเพียรแล้วก็อนุมานได้ว่า ทุกคนมีฉันทะหลอกๆ ทั้งโกหกตัวเองและหลอกผู้อื่น ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงต้องมีใจที่รักต่อปั้มน้ำมันและมีความเพียรต่อการทำงานในอาชีพของตน มุ่งมั่นและทุ่มเทในหน้าที่การงานของตนที่ตนได้รับมอบหมาย

วิธียะนี้มาคู่กับความอดทนอดกลั้น เป็นความรู้สึกไม่ย่อท้อต่อปัญหาและมีความหวังที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง โดยมีศรัทธาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจน่าใจ และเตือนใจ ความอดทนเป็นเครื่องมือสำหรับคนใจเย็นและ ใจงามด้วย ไม่ใช่ทุบทุบทุดนรบนร่าและรุ่มร้อน เพราะมันจะทำให้มีโอกาสผิดพลาดได้ง่าย หรือสูญเสีย ความอดทนในที่สุด ดังนั้น ความวิธียะอุสาหะ จึงเป็นวิถีทางของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนที่หาญกล้า และท้าทายต่ออุปสรรคใดๆ ทั้งมวล ความวิธียะมันเกิดจากอะไร เกิดจากฉันทะนั่นเอง ความมีวิธียะไม่ใช่ความดุน้อย่างเอาเป็นเอาตายหรือต้องให้ได้เสมอ ถ้าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนจะฝึกฝนเรื่องความวิธียะแล้วคงต้องเริ่มจากความคิดว่า ต้องหมั่น

^๒ อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๕๐๘/๒๕๕.

ฝึกฝนเรื่องการส่งเสริมการขายด้วยตนเองบ่อยๆ หมั่นทำหมั่นคิดหมั่นเขียนหมั่นนำเสนอและอย่าซี
เกียจ อย่ากลัวความผิดพลาดและจงกล้าแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อความล้มเหลวของตัวเอง
อย่าท้อต่องานหนักให้คิดว่าทำมากรู้มากเก่งมากขึ้น อย่าบ่นว่าไม่มีเวลาเพราะเวลามีเท่ากันทุกคน

ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควร
นำหลักวิริยะคือ ความเพียร ความอดทน อดกลั้น บากบั่น ก้าวไปใจสู้ ไม่ย่อท้อ ไม่หวั่นกลัวต่อ
อุปสรรคและความยากลำบาก เพื่อให้การส่งเสริมการขายหรือ การบริการหลังการขายนั้นประสบ
ผลสำเร็จตามที่ตนได้ตั้งใจไว้

(๓) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการบริหารของ
ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักจิตตะ^๓ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักจิตตะ คือ
มีจิตใญ่มั่นมาบริหาร ซึ่งมีปัญหาด้านการบริหารคือ ปัญหาในการที่เราจะต้องพยายามกำหนด
เป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินงานของพนักงานทุกคนในองค์กรของเราให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
เพื่อบรรลุผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เช่น ปัญหาการจัดอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพของ
สินค้าและบริการ รวมทั้งมาตรฐานความปลอดภัยในสถานประกอบการ ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินธุรกิจ
ที่เป็นของเรา ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริม
การบริหารงานตามหลักจิตตะ คือ ใจที่จดจ่อและรับผิดชอบจนไปถึงเป้าหมายที่ทุกคนได้ตั้งเอาไว้ เมื่อ
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีใจที่จดจ่อแล้วก็จะเกิดความรอบคอบตามมา เพราะแต่ละคนมี
ภาระหน้าที่ที่ต้องทำมากมาย แต่ถ้าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีใจที่จดจ่อต่อสิ่งที่เราคิดเราทำและ
รับผิดชอบแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรมสัมมนาที่เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า หรือการบริการ ก็เพื่อ
หาวิชาความรู้เพิ่มเติมหรือการงานก็ตาม ทุกอย่างก็จะดีขึ้นไปเอง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนก็จะมี
ความรอบรู้มากขึ้นเรื่อยๆ ด้วยใจที่จดจ่อตั้งมั่น เข้ารับการอบรม และฝึกเรียนรู้ ก็จะทำให้เรามีความ
รอบรู้มากขึ้นก็จะเกิดความรอบคอบตามมา รวมทั้งมาตรฐานความปลอดภัยในสถานประกอบการ ซึ่ง
อยู่ภายใต้การดำเนินธุรกิจที่เป็นของเรา เมื่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรอบคอบแล้วการ
ตัดสินใจทำอะไรก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยตามไปด้วย ความรอบคอบจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่รอบ
รู้ในการที่ตนทำ

ดังนั้น การที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนจะรอบรู้ได้นั้น ต้องหมั่นศึกษาเรียนรู้อยู่เป็น
เนืองนิจ ติดตาม ข่าวสารบ้านเมืองสม่ำเสมอ ต้องอ่านหนังสืออย่าให้ขาดและหลากหลายโดยไม่ยึดติด
กับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ประการสำคัญต้องฝึกตั้งคำถามกับตัวเองกับเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวเรา
พร้อมกับค้นหาคำตอบให้ได้ การฝึกสนทนากับผู้รู้บ่อยๆ ก็เป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งเมื่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่
ทุกคนทำได้อย่างนี้แล้วก็จะเป็นผู้ที่เข้าใจความรอบรู้ไปโดยปริยาย ดังนั้น ความรอบคอบจึงแผ่ไป
ด้วยความรอบรู้ตามสภาพจริงของมันเป็นแนวปฏิบัติที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องสร้างให้

^๓ อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๕๑๒/๒๙๗.

เกิดเป็นนิสัยแก่ตนเอง ความรอบคอบนอกจากจะดำรงอยู่คู่กับความรอบรู้แล้ว ยังต้องอาศัยความดีงามเป็นเครื่องเตือนสติด้วย ถึงจะสามารถใช้จิตของเราพิจารณาและตรึกตรอง ในเนื้อแท้ของสิ่งต่างๆ นั้นได้อย่างเหมาะสม เพราะความดีงามตามแบบอย่างของคุณธรรมตามหลักศาสนาและจริยธรรมของสังคมนั้นเป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างปรกติสุข

ฉะนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักหลักจิตตะ เพื่อใช้แก้ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ คือ ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่มีความคิดจดจ่อหรือเอาใจใส่ คือความมีจิตผูกพันจดจ่อต่อเฝ้าเรื่องนั้น ใจอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อยไม่ห่างไปไหน เมื่อนำหลักจิตตะมาใช้ก็จะทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ เห็นควรที่จะขจัดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยการจัดอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมทั้งมาตรฐานความปลอดภัยในสถานประกอบการ ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินธุรกิจปั้มน้ำมันที่มั่นคงและยั่งยืน

(๔) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการบริหารของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักวิม้งสา^๔ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักวิม้งสา คือ ความไตร่ตรอง ความรอบคอบมาบริหารซึ่งมีปัญหาด้านการบริหารงานคือ ปัญหาการวางแผน และจัดการภายในองค์กรของเอสโไว้ให้มีความเป็นระบบและมีระเบียบแบบแผน เพื่อที่เราจะสามารถดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงและยั่งยืนเพียงพอที่เราจะสามารถทำการแข่งขันในตลาดการค้าและดำเนินธุรกิจได้ เช่น ปัญหาการวางแผนระบบบัญชีที่มีเนื้อหาสาระถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงซึ่งเราต้องสามารถชี้แจงที่มาของรายได้จากการดำเนินงานให้กับเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรและผู้ที่อยู่ในองค์กรของเราเอง เช่น ผู้ถือหุ้น เป็นต้น ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมการบริหารงานตามหลักวิม้งสา คือ การทบทวน การวางแผนและจัดการภายในองค์กรของตนเองในสิ่งที่ได้คิดได้ทำมาอันเกิดจากการมีใจรัก (ฉันทะ) แล้วทำด้วยความมุ่งมั่น (วิริยะ) อย่างใจจดใจจ่อและรับผิดชอบ (จิตตะ) โดยใช้วิจรรย์ญาณอย่างรอบรู้และ รอบคอบ จึงนำไปสู่การทบทวนตัวเอง และทบทวนองค์กรหรือทบทวน ขบวนการ ทบทวนในสิ่งที่ได้ คิดสิ่งได้ทำผ่านมาว่าเกิดผลดีผลเสียอย่างไร ทั้งที่เป็นเรื่องส่วนตัวของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนเองเป็นเรื่องที่ร่วมคิด ร่วมทำกับคนอื่น เพื่อปรับปรุงปรับแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นสามารถทำการแข่งขันในตลาดการค้าและดำเนินธุรกิจได้

การทบทวนเรื่องราวจากภายในของตัวเองเป็นสิ่งสำคัญมากในยุคปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่า เราควรจะทำอยู่ ณ จุดไหนของธุรกิจปั้มน้ำมัน หรือเปลี่ยนแปลงตนอย่างไรไปสู่การสร้างสรรค์ตนเองและสังคมทั้งดงาม ในการพัฒนาองค์กรของเรานั้นเรามักจะใช้คำว่า “สรุปบทเรียน” เป็นการสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อดูว่าสิ่งที่คิดและทำ

^๔ อภ.วิ. (ไทย) ๓๕/๕๑๕/๒๔๘.

มานั้นมันดำเนินไปในแนวทางที่วาดหวังหรือไม่ หรือว่าคิดไว้อย่างทำอีกอย่าง หรือคิดไว้แต่ไม่ได้ทำเลย หรือทำไปแล้วแต่ไม่ได้อย่างที่มุ่งหวัง ทั้งนี้จะได้วิเคราะห์ต่อไปว่า ที่มันสำเร็จมันเป็นเพราะอะไร และที่มันล้มเหลวมันเกิดจากอะไร เช่น ปัญหาระบบบัญชี เราก็ควรส่งบุคลากรไปอบรมเพิ่มเติม หรือจ้างบริษัทที่ทำเกี่ยวกับระบบบัญชีโดยตรง ซึ่งจะเป็นแนวทางแก้ไขหรือหาทางหลีกเลี่ยงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นกับปั้มน้ำมันของเราได้

การที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนสรุปทเรียนนั้น คนส่วนใหญ่ยังเข้าใจว่า สรุปเมื่องานเดินทางมาได้ครึ่งทางหรือสิ้นสุดการทำงาน หรืออย่างดีที่สุดมีการทำแผนงานรายไตรมาส คือทุก ๓ เดือน จึงสรุปทเรียนครั้งหนึ่ง แต่จริงๆ แล้วการสรุปทเรียนควรจะทำให้อย่างสม่ำเสมอ อาจเป็นการพูดคุยกันหลังเสร็จสิ้นการทำงานทุกครั้ง หรือหลังเลิกงานแต่ละวัน หรือใช้วิธีการแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสรุปทเรียนของแต่ละคนให้ได้มากที่สุด หรือพูดคุยกับตัวเองบ้าง การที่เราคุยกับตัวเองด้วยสติ ความรู้เนื้อรู้ตัวจะทำให้เรามองตัวเองชัดเจนขึ้นรู้ว่า ขณะนี้ปัญหาของเราคืออะไร และจะแก้ไขยังไง เพราะธรรมชาติของคนเรา สายตาเรามองทอดมองออกไปข้างนอกทำให้ไม่เห็นตัวเองและสิ่งใกล้ตัว ถ้าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนถ้าจะมองตัวเองก็ต้องส่องกระจกเท่านั้น ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องหมั่นถามตัวเองว่า เรารู้อะไรบ้างไม่รู้อะไรบ้าง เป้าหมายของเราคือ อะไร แล้วเราจะมีวิธีไปถึงจุดนั้นได้อย่างไร คำถามที่ดีหนึ่ง คำถามดีกว่าคำตอบร้อยคำตอบ ถ้าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนตั้งคำถามกับตัวเองบ่อยๆ จิต เราก็จะหาคำตอบให้ได้ ไม่เช่นนั้นเราก็มีชีวิตอยู่แบบไม่มีจุดหมายปลายทาง มีแต่ความทุกข์ใจหาทางออกให้กับชีวิตไม่ได้ หรือ ถ้ามีคนอื่นอยู่ด้วยเราก็คุยในใจสร้างเสียงในใจ แต่ว่าวิธีที่ได้ผล คือ ปิดประตูห้องอยู่คนเดียวเงียบแล้วคุยกับตัวเองดังๆ ก็ได้ แต่ช่วงที่เหมาะสมที่สุดคือช่วงที่รู้สึกว่าง และปลอดโปร่งจากเรื่องราวทั้งปวงซึ่งควรทำให้เป็นนิจสิน

ดังนั้น แนวทางในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักวิมิงสา เพื่อใช้แก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนผู้ปฏิบัติหน้าที่ควรใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล เพื่อให้การบริหารงานปั้มน้ำมันนั้นประสบความสำเร็จ หากเราทำงานโดยเอาใจจดจ่ออยู่ตลอดเวลา แต่ถ้าขาดการใช้ปัญญาพิจารณางานด้วยแล้วผลที่สุดงานก็ค้างค้ำและผิดพลาดจนได้

ส่วนคุณณัชชนันต์ ธนธาวิวงศา กล่าวว่า ผู้บริหารก็จะปรึกษารื้อกับพนักงานที่ให้บริการ เพราะถือได้ว่าผู้ให้บริการที่ส่วนใหญ่มักเป็นพนักงานที่ดูแลด้านนั้นๆ ย่อมที่จะมีความรู้ความเข้าใจต่อปัญหาและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดีด้วยประสบการณ์ที่คลุกคลีมากกว่าผู้บริหารที่มีมุมมองเป็นภาพรวม จึงทำให้ภายในองค์กรของเรามีความนิยมในการเรียกประชุมกันเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ทั้งที่เกิดภายในและเหตุการณ์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกกับลูกค้าหรือบุคคลภายนอกองค์กร ใน

ส่วนของการให้บริการนั้น ก่อนอื่นเราต้องรักและประทับใจต่อเอสโซ่ก่อน แล้วจึงนำความรู้สึกนั้นไปส่งต่อให้กับกลุ่มลูกค้าของเราด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่ไพเราะอย่างสม่ำเสมอ^๕

คุณสุนทร ศุภวิไล กล่าวว่า เราตั้งใจบริหารงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เรียนรู้แก้ปัญหาต่างๆ จากประสบการณ์ มีความพอเพียงในสิ่งที่ทำอยู่ตลอดด้วยจิตสำนึกในการดำเนินงานที่ไตร่ตรองอย่างรอบคอบรัดกุม เราอาศัยชื่อเสียงที่สร้างไว้ในอดีตมาช่วยในการดำเนินการสถานีสถานีบริการในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ประกอบกับเอสโซ่ซึ่งเป็นบริษัทแม่ก็ช่วยเรื่องการส่งเสริมการขายทั้งการแถมน้ำดื่มและการแจกคุปองชิงโชค^๖

คุณไพโรจน์ พรหมจำปา กล่าวว่า เน้นการใช้หลักจิตตะ โดยมีความมุ่งมั่นในการทำงาน การให้บริการสถานีน้ำมัน มีความวิริยะขยันหมั่นเพียรในการทำงานอยู่เสมอ โดยใช้ควบคู่ไปกับวิมังสา ซึ่งจะไตร่ตรองรอบคอบในทุกๆ กระบวน ขั้นตอนในการทำงาน ตลอดจนฉันทะ ซึ่งพอใจในการทำงานต่างๆ อยู่เสมอ^๗

คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริกล่าวว่า รู้สึกพอใจในงานที่ทำ เพราะเป็นงานสุจริต มีเพื่อนและลูกน้องที่ดี เจ้าของสถานีสถานีบริการมีคุณธรรม และคอยสอนพวกเราอยู่เสมอ โดยให้เราตั้งใจทำงานของเรา และคนเราต้องรักในงานที่เราทำ มีความมานะอดสาหะ พยายามพัฒนางานของตนให้ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ มีการวางแผนในการทำงาน เอาใจใส่งานที่เราทำ หมั่นทบทวนว่า มีข้อบกพร่องอะไรบ้าง ถ้ามีก็ต้องหาทางแก้ไข พัฒนางานของเราให้ดีขึ้น^๘

คุณจริยา ภมรศิริตระกูล กล่าวว่า เรามีร้านเช่าขายของเบ็ดเตล็ดและของอาหารเสริมบำรุงสุขภาพด้วย ธุรกิจร้านเช่าต่างๆ โดยรอบบริเวณของเรานี้ก็สามารถเลี้ยงครอบครัวได้อย่างไม่ยากลำบากแล้ว เพียงแต่เราต้องตั้งใจทำงานของเรา ด้วยความเพียรพยายาม ไม่ท้อถอย ก็ไม่เคยคิดเลิกล้มความตั้งใจที่จะทำธุรกิจนี้ เราทุ่มเทนะ พยายามทำให้สำเร็จ คิดแต่อยากจะทำให้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ จะทำอะไรก็ต้องไตร่ตรอง ใคร่ครวญพิจารณา วางแผน วัตถุประสงค์ คัดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุงงานนั้นๆ ดูแลเอาใจใส่งานที่เราทำ หมั่นทบทวน วัตถุประสงค์ของเราด้วย^๙

^๕ สัมภาษณ์ คุณฉวีชนันต์ ธนธาวิวงศ์, กรรมการบริหารและผู้จัดการทั่วไป สถานีบริการน้ำมัน เอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^๖ สัมภาษณ์ คุณสุนทร ศุภวิไล, ประธานผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่เจริญสุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^๗ สัมภาษณ์ คุณไพโรจน์ พรหมจำปา, ประธานผู้บริหารสถานีบริการเอสโซ่ ม.บริการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^๘ สัมภาษณ์ คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ, ผู้จัดการแผนกบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^๙ สัมภาษณ์ คุณจริยา ภมรศิริตระกูล, ผู้จัดการแผนกบริหารกลุ่มร้านเช่า สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนาเวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

คุณจารุณี ลีตระกูล กล่าวว่า ยังต้องหมั่นทบทวนว่า งานที่เราทำอยู่นั้น มีข้อบกพร่องอะไรบ้าง มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นกับงานของเราบ้าง สาเหตุของปัญหานั้นมาจากอะไร เราจะหาหนทางแก้ไขได้อย่างไร ถ้าไม่บกพร่อง ไม่มีปัญหา ก็ดี มีเวลามาคิดว่า เราจะปรับปรุงพัฒนางานของเราให้ดีขึ้นได้ไหมดูผลผลิตจะเพิ่มขึ้นอีกได้ไหม เท่าไร เมื่อไรดี^{๑๐}

คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์ กล่าวว่า ด้านฉันนะ มีความสุขกับการทำงาน รักและพอใจกับงานที่ทำ จึงทำให้งานออกมาด้วยดี ด้านวิริยะ มีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจทำงานในสิ่งที่รับผิดชอบให้ออกมาดีที่สุดในด้านจิตตะ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีสติในการทำงาน ใส่ใจและทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และมีการตรวจทานงานก่อนจัดส่งทุกครั้ง ด้านวิมังสา ทำงานด้วยสติปัญญา พินิจและพิจารณาตรวจตราทุกครั้งก่อนส่งงาน งานทุกๆ อย่างจึงจะประสบความสำเร็จ^{๑๑}

คุณอังคณา สีนโนเคน กล่าวว่า ความถูกต้องแม่นยำ คือ การให้บริการที่ถูกต้องในตั้งแต่ครั้งแรก เมื่อให้บริการเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของธุรกิจบริการ หากทำคุณลักษณะข้อนี้ไม่ได้ยังไม่ต้องทำตัวถัดไป ตัวอย่างเช่น ธุรกิจบริการซ่อมเครื่องยนต์ เมื่อลูกค้านำเครื่องยนต์เสียมาให้ซ่อม เราต้องเก็บข้อมูล อาการ ที่เครื่องยนต์เป็นอยู่ให้ครบ เพื่อที่จะวินิจฉัยแล้ว ซ่อมเครื่องยนต์ให้ลูกค้าหายและไม่ส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดอาการอื่นๆ^{๑๒}

คุณสฤติย์ ศุภดล กล่าวว่า ขั้นตอนและรูปแบบการขนส่งสินค้าน้ำมันของเรา อาศัยยึดถือตามหลักการความถูกต้องของธุรกิจขนส่งสินค้าก็คือ การที่ส่งสินค้าไปยังจุดหมายปลายทาง ตามกำหนด เวลาที่ตกลงกัน ด้วยสินค้าที่ครบจำนวนและไม่เสียหาย นี่คือ ความถูกต้องที่ต้องทำให้ได้ในความสามารถของแต่ละธุรกิจของตนเอง ความครบถ้วน สมบูรณ์ คือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน เป็นการบริการเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว^{๑๓}

คุณเอกชัย คณะนิมิตร กล่าวว่า โดยต้องบอกก่อนว่าผมก็อยู่มาได้ราว ๓ ปีแล้ว ก็มีความสุขดี ถ้าแก่และเพื่อนร่วมงานก็ดี ก็พยายามทำงานให้ดีที่สุดล่ะนะ ไม่ท้อหรอก ชีวิตยังอยู่ก็ต้องขยันทำงานไป สักวันก็ต้องดีขึ้นแน่ๆ งานที่ทำนี้ ก็ไม่เหนื่อยเกินไป พอไหวอยู่^{๑๔}

^{๑๐} สัมภาษณ์ คุณจารุณี ลีตระกูล, เจ้าหน้าที่ส่งเสริมธุรกิจและประสานงานองค์กร สถาบันบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนาเวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๑๑} สัมภาษณ์ คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์, เจ้าหน้าที่บัญชี สถาบันบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๑๒} สัมภาษณ์ คุณสุเทพ ศรีแสง, หัวหน้าช่างเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง สถาบันบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๑๓} สัมภาษณ์ คุณสฤติย์ ศุภดล, พนักงานขับรถจัดส่งน้ำมันลูกค้ารายย่อยภายนอกสถาบันบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๑๔} สัมภาษณ์ คุณเอกชัย คณะนิมิตร, พนักงานบริการหน้าลาน สถาบันบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๓ มกราคม ๒๕๖๑.

คุณปรีชา ปุณฺณยาภินิหาร กล่าวว่า หากลูกค้าร้องเรียนสินค้าและบริการ พนักงานบริการลูกค้าที่ดีต้องมองว่านี่คือเรื่องจริงจิงที่ต้องไม่อาจเพิกเฉย หรือชักช้าได้ ควรมีการตอบสนอง ลูกค้าโดยเร็ว ดูว่าเขามีอาการเช่นไร ผิดหวัง หรือโกรธเคือง สิ่งแรกที่เราควรทำคือ ทำให้ลูกค้าใจเย็นลงด้วยคำพูดและการกระทำที่แสดงว่าจริงจิงและตั้งใจ ที่จะแก้ไขปัญหามาให้เขา แม้ว่าจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าลูกค้าเป็นฝ่ายผิด บางครั้งก็อาจจำเป็นต้องชดเชย หรือจ่ายค่าเสียหายให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าไว้ และดำเนินธุรกิจต่อไปได้ เมื่อลูกค้าพึงพอใจกับการแก้ปัญหาแล้ว^{๑๕}

คุณทิพย์วิมล จันทรสุวรรณ กล่าวว่า ในฐานะผู้ที่ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน โดยใช้หลักอิทธิบาท ๔ คือ ฉันทะ มีความพอใจในการให้บริการของพนักงาน และวิมังสา มีความรอบครอบในการตรวจสอบความถูกต้องของราคาน้ำมันที่แสดงบนป้ายราคา และตรวจสอบจำนวนเงินที่จะต้องชำระค่าน้ำมันให้ถูกต้อง^{๑๖}

ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์ กล่าวว่า ฉันทะ ความรักงาน พอใจกับงานที่ทำอยู่ อันดับแรกพนักงานในสถานีน้ำมันต้องสำรวจตนเอง ต้องตั้งคำถามกับตัวเองว่า ฉันทำงานเพื่ออะไร ฉันมีความสุขหรือไม่หากงานที่ทำอยู่ไม่ใช่งานที่รักเสียทีเดียว เพื่อเราจะได้มีเวลาค้นหาและปรับเปลี่ยนตัวเอง หรือปรับศรัทธาของตัวเองให้เข้ากับงานที่ทำอยู่ มีวิริยะ ขยันหมั่นเพียรกับงานที่มี พนักงานในสถานีน้ำมันต้องมีความเชื่อว่า งานทุกอย่างจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความขยันหมั่นเพียร ความวิริยะจึงเป็นเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งที่จะนำคุณไปสู่ความสำเร็จได้ ยิ่งคุณขยันเท่าไรผลตอบแทนที่คุณจะได้รับมันก็มีมากเท่านั้น ที่สำคัญความวิริยะจะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยความรักในงานจากฉันทะนั้นเอง มีจิตตะ เอาใจใส่รับผิดชอบกับงานที่ทำ จิตใจที่จดจ่อกับงานล้วนเกิดผลดีต่องานที่ทำ จิตตะเป็นธรรมชาติที่แสดงถึงสติ ความรอบคอบและความรับผิดชอบที่จะตามมา มีวิมังสา การพินิจพิเคราะห์และใช้ปัญญาตรวจสอบงาน วิมังสา แปลว่า การพินิจพิเคราะห์ หมายความว่า ทำงานด้วยปัญญา ด้วยสมองคิด ไม่ใช่สักแต่ว่าทำ คนเราแม้จะรักงานแค่ไหน หากมันเพียงใด หรือเอาใจจดจ่ออยู่ตลอดเวลา แต่ถ้าขาดการใช้ปัญญาพิจารณางานด้วยแล้ว ผลที่สุดงานก็ค้างค้ำและผิดพลาดจนได้เราอาจลองทบทวนตัวเองบ้าง ว่าวันนี้ทั้งวันเราทำอะไรบ้าง สรุปลับตัวเองว่าทำเพื่ออะไร เราจะได้มีกำลังใจต่อไปในวันต่อไป และไม่ทำผิดซ้ำซากอีกเช่นเดิม พร้อมกันนั้นเราจะสามารถเห็นหนทางได้ว่า เส้นทางไหนที่จะนำ

^{๑๕} สัมภาษณ์ คุณปรีชา ปุณฺณยาภินิหาร, นักธุรกิจขายตรงและตัวแทนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๖ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๖} สัมภาษณ์ คุณทิพย์วิมล จันทรสุวรรณ, รับจ้างทำบัญชีและภาษีอากร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๘ มกราคม ๒๕๖๑.

เราสู่ความสำเร็จได้จริง ดังนั้นผู้บริหารสถานีนํ้ามันจึงต้องใช้หลักอภิปาธ ๔ มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการงานต่างๆ^{๑๗}

ดร.ธานี สุวรรณประทีป กล่าวว่า ฉันทะ คือ การมีใจรักในสิ่งที่ทำ ใจที่รักอันเกิดจากความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อสิ่งที่ทำ จึงจะเกิดผลจริงตามควร การมีใจรัก ถือว่าสำคัญมาก มีวิริยะ คือ ความมุ่งมั่นทุ่มเท เป็นความมุ่งมั่นทุ่มเททั้งกายและใจ ที่จะเรียนรู้และทำให้เข้าถึงแก่นแท้ของสิ่งนั้น วิริยะนี้มาคู่กับความอดทนอดกลั้น เป็นความรู้สึกไม่ย่อท้อต่อปัญหาและความหวังที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง มีจิตตะ คือ ใจที่จดจ่อและรับผิดชอบ เมื่อมีใจที่จดจ่อแล้วก็จะเกิดความรักรอบคอบตาม คำนี้ยิ่งใหญ่มาปัจจุบัน สังคมซับซ้อน มีสิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่ละคนมีภาระหน้าที่ ที่ต้องทำมากมาย ไม่รู้จะทำอะไรก่อน แต่ถ้าเรามีใจที่จดจ่อต่อสิ่งที่เราคิดเราทำและรับผิดชอบแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการเรียนหรือการทำงานก็ตาม ทุกอย่างก็จะดีขึ้นเอง วิมังสา คือ การทบทวนในสิ่งที่ได้คิดได้ทำมา อันเกิดจากการมีใจรัก (ฉันทะ) แล้วทำด้วยความมุ่งมั่น (วิริยะ) อย่างใจจดใจจ่อและรับผิดชอบ (จิตตะ) โดยใช้วิจารณ์ญาณอย่างรอบรู้และรอบคอบ จึงนำไปสู่การทบทวนตัวเอง และทบทวนองค์กร หรือทบทวนขบวนการ ทบทวนในสิ่งที่ได้คิดสิ่งได้ทำผ่านมาว่าเกิดผลดีผลเสียอย่างไร ทั้งที่เป็นเรื่องส่วนตัวของเราเองและเป็นเรื่องที่ร่วมคิดร่วมทำกับคนอื่น เพื่อปรับปรุงปรับแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น^{๑๘}

ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง กล่าวว่า มีฉันทะ คือ ความพอใจในปณิธานที่ตนเองทำงานอยู่ มีวิริยะ คือ ความขยันหมั่นเพียรในการดำเนินธุรกิจสถานีสานบริการน้ำมันไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในขณะทำงาน มีจิตตะ คือ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจสถานีสานบริการน้ำมันให้มีความเจริญก้าวหน้าไม่ขาดทุน และมีวิมังสา คือ การไตร่ตรอง ใคร่ครวญ พิจารณาในการดำเนินธุรกิจสถานีสานบริการน้ำมันมีวิธีหรือกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือทำอย่างไรที่จะให้คนที่ใช้บริการที่ปั้มน้ำมันแล้วกลับมาใช้บริการอีก^{๑๙}

๔.๑.๒ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการบริหารตามหลักอภิปาธนิยธรรม

ในการดำเนินธุรกิจสถานีสานบริการน้ำมันเอสโซ่ เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารดังกล่าวมาแล้ว ควรมีแนวทางการส่งเสริมการบริหารงานของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักอภิปาธนิยธรรมข้อที่ ๑ และข้อที่ ๒ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

^{๑๗} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.อุทัย สติมัน, อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, ๙ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๘} สัมภาษณ์ ดร.ธานี สุวรรณประทีป, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๑๙} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๑ มกราคม ๒๕๖๑.

(๑) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานีสาน้ำมันเอสโซ่ด้านการบริหารของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักอภินิหารธรรมข้อที่ ๑ คือ หมั่นประชุมกันเนื่องนิจ^{๒๐} โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักอภินิหารธรรมข้อที่ ๑ มาบริหารซึ่งมีปัญหาด้านการบริหาร คือ ปัญหาบุคลากรในองค์กรของสถานีสาน้ำมันเอสโซ่ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกันเองในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้ขาดการประสานร่วมมือกันในระหว่างผู้ทำงาน ซึ่งถือเป็นจุดด้อยในงานด้านการให้บริหารเป็นอย่างมาก ซึ่งมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหานี้โดยที่ผู้บริหารงานเป็นผู้ทำการเจรจาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นโดยยึดแนวทางพิจารณาเหตุแห่งการขัดแย้งเหล่านั้นแบบเป็นกลางและยอมรับผลด้วยใจที่เป็นธรรม ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานีสาน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมการบริหารงานตามหลักอภินิหารธรรมข้อที่ ๑ คือ การประชุมกันเนื่องนิตย์ การประชุมรวมหมู่คณะเป็นเนื่องนิตย์ ถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำรงรักษาสถานีสาน้ำมันเอสโซ่ให้มื่อมการณ์ร่วมกันในระยะยาว ทั้งนี้เพราะการรวมกันอย่างพร้อมหน้าพร้อมตา จะทำให้สมาชิกขององค์กรสถานีสาน้ำมันเอสโซ่ เกิดความรู้สึกที่ดีในการอยู่ร่วมกันอย่างน้อย ๓ ประการ คือ

- ๑) รู้สึกว่าตนเป็นเจ้าขององค์กรสถานีสาน้ำมันเอสโซ่
- ๒) รู้สึกว่าตนมีโอกาสในการสร้างสรรค์องค์กรสถานีสาน้ำมันเอสโซ่
- ๓) รู้สึกว่าตนเป็นผู้รับผิดชอบองค์กรสถานีสาน้ำมันเอสโซ่

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้สึกที่ดีทั้ง ๓ ประการนี้ เมื่อองค์กรของสถานีสาน้ำมันเอสโซ่ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกันเองในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้ขาดการประสานร่วมมือกันในระหว่างผู้ทำงาน ซึ่งถือเป็นจุดด้อยในงานด้านการให้บริหารเป็นอย่างมาก ถ้าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีหลักอภินิหารธรรมข้อที่ ๑ คือ หมั่นประชุมกันเนื่องนิจแล้วย่อมจะนำไปสู่ความมื่อมการณ์เป็นหนึ่งเดียวกัน และพร้อมที่จะพิทักษ์ปกป้องรักษาองค์กรอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ แม้แต่ชีวิตก็อุทิศให้กับองค์กรได้ นี่คือนานภาพของการประชุมร่วมกันอย่างเนื่องนิจ

(๒) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานีสาน้ำมันเอสโซ่ด้านการบริหารของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักอภินิหารธรรมข้อที่ ๒^{๒๑} โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักอภินิหารธรรมข้อที่ ๒ คือ พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม พร้อมเพรียงกันทำกิจที่พึงทำ^{๒๒} หมายถึง การประชุม การเลิกประชุม และกระทำกิจที่ควรทำโดยพร้อมเพรียงกัน ซึ่งเมื่อมีปัญหาด้านการบริหารคือ ปัญหาบุคลากรในองค์กรของสถานีสาน้ำมันเอสโซ่ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกันเองในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้ขาดการประสานร่วมมือกันในระหว่างผู้ทำงาน

^{๒๐} ที่.ม. (ไทย) ๑๐/๑๓๔/๗๘.

^{๒๑} ที่.ม. (ไทย) ๑๐/๑๓๔/๗๘.

^{๒๒} อ.ส.ต.ด.ก. (ไทย) ๒๓/๒๒/๓๕.

ซึ่งถือเป็นจุดด้อยในงานด้านการให้บริหารเป็นอย่างมาก ซึ่งมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหานี้โดยการที่ผู้บริหารงานเป็นผู้ทำการเจรจาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยยึดแนวทางการพิจารณาเหตุแห่งการขัดแย้งเหล่านั้นแบบเป็นกลางและยอมรับผลด้วยใจที่เป็นธรรม

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมการบริหารงานตามหลักการบริหารนิยธรรมข้อที่ ๒ คือ ความพร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม และพร้อมเพรียงกันทำกิจที่จะพึงทำ ความพร้อมเพรียงกันของหมู่คณะทั้ง ๓ วาระนี้ คือการแสดงออกถึงเอกภาพของหมู่คณะ หรือความพร้อมใจเป็นหนึ่งเดียวกันของสมาชิกสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ทั้งหมู่คณะ ยินดีเต็มใจที่จะร่วมเป็นร่วมตายกันทั้งในยามทุกข์และในยามสุขเพื่อแบกรับภารกิจของหมู่คณะให้สำเร็จลุล่วงไปได้ตามเป้าหมายและกำหนดเวลา ขณะเดียวกันหากในยามใดที่มีภัยอันตรายมากล่ำกราย สมาชิกสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ทั้งหมดต่างก็พร้อมใจกันพิทักษ์รักษาองค์กรให้ผ่านพ้นอุปสรรคและวิกฤตอันตรายไปได้อย่างปลอดภัยและสง่างาม โดยไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยากลำบากใดๆ ทั้งสิ้นนี่คืออานุภาพแห่งความเป็นเอกภาพของหมู่คณะ ซึ่งทำให้สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่มีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น

ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักการบริหารนิยธรรมทั้ง ๒ ข้อ มาเป็นหลักการร่วมรับผิดชอบในการบริหารงานที่จะช่วยป้องกันความเสื่อมนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองสร้างความรักความสามัคคีในสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ด้วยกันคือ ๑. หมั่นประชุมกันเนื่องนิത്യ พบปะปรึกษาหารือกิจการงาน (ที่พึงรับผิดชอบตามระดับของตน) โดยสม่ำเสมอ ๒. พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม พร้อมเพรียงกันกระทำกิจทั้งหลายที่พึงทำร่วมกัน จะทำให้การบริหารงานสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรืองตลอดไป

ส่วนคุณไพโรจน์ พรหมจำปา กล่าวว่า มีการจัดประชุม สอบถามพนักงานถึงปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อนำปัญหามาแก้ไขโดยเร็ว ส่งผลต่อการทำงานที่ราบรื่นมากขึ้น^{๒๓}

คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ กล่าวว่า เราจัดให้มีการประชุมกันตลอดและเวลาที่พวกเราประชุมเราก็จะให้ความสำคัญต่อการประชุมทุกครั้ง ต้องเข้าประชุมให้พร้อมเพรียงกัน เรานับถือกัน เชื้อพ้องกัน และให้เกียรติต่อผู้ร่วมประชุมทุกคน^{๒๔}

คุณจริยา ภูมิศิริตระกูล กล่าวว่า เราจะมีการสอนกันทุกครั้งที่มีการประชุม ว่าเราต้องมีปิยวาจา ต้องพูดกันด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ไม่ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่ใช่แค่ไม่พูดโกหก แต่ต้องไม่พูดส่อเสียด ไม่พูด

^{๒๓} สัมภาษณ์ คุณไพโรจน์ พรหมจำปา, ประธานผู้บริหารสถานีบริการเอสโซ่ ม.บริการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๒๔} สัมภาษณ์ คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ, ผู้จัดการแผนกบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

คำหยาบ ไม่พูดเพื่อเจ้อด้วย และที่สำคัญอย่างยิ่งคือต้องพูดหรือเจรจากันด้วยไมตรีและความปรารถนาดีต่อกัน^{๒๕}

คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์ กล่าวว่า การทำงานของข้าพเจ้าจะต้องมีการนัดพบเพื่อพบปะพูดคุย และปรึกษากัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีการเสนอแนะความคิด ของแต่ละบุคคล^{๒๖}

คุณเอกชัย คณะนิมิตร กล่าวว่า มีการประชุมพนักงานกันอยู่เสมอ ทุกเช้าก่อนเข้ากะ ก็จะมีการประชุมแจ้งข้อมูลข่าวสารความรู้รอบตัว ที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการของเรา ก็ชอบนะ รู้สึกไม่โง่ คุยกับลูกค้าได้ดี ก็พยายามดูแลเอาใจใส่งานของเรา งานเราก็จะไม่บกพร่อง ไม่มีปัญหา สำหรับตัวเอง แล้วก็คอยดูแลเรื่องความปลอดภัยเป็นสำคัญ บริการลูกค้าให้ไว ยิ้มแย้มแจ่มใส การประชุมกันอย่างสม่ำเสมอเนี่ยนะ ฝึกให้เราทำงานเป็นทีมพร้อมเพรียงกันดี ก็เป็นระบบดี ทำงานที่นี้ก็แฮปปี้พอควร^{๒๗}

ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์ กล่าวว่า ๑.หมั่นประชุมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อวางแผน ติดตาม ตรวจสอบการทำงาน ๒. ประชุมหรือเลิกประชุม และทำกิจของส่วนรวมอย่างพร้อมเพรียงกัน อันเป็นเรื่องความสามัคคีและเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กร^{๒๘}

ดร.ธานี สุวรรณประทีป กล่าวว่า ๑.การประชุมเป็นนิยต์ หมายถึง การประชุม การปรึกษาหารือ การพูดคุย การ ประสานงานกันอยู่เป็นประจำ เพื่อแก้ไขปัญหาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ๒.การพร้อมเพรียงกันประชุม หมายถึง การประชุม- เลิกประชุม และทำกิจกรรมที่ควรทำโดยพร้อมเพรียงกัน การลงมติเห็นชอบร่วมกัน ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมภายในองค์กร ทำให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร^{๒๙}

ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ้มครอง กล่าวว่า ๑. การประชุมกันเป็นประจำ เพราะเมื่อมีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานก็จะสามารถปรึกษาหารือกันได้ไม่บานปลายกลายเป็นเรื่องใหญ่ ๒. พร้อมเพรียงกันประชุม คือ ต้องมีการประชุมโดยพร้อมเพรียงกันเพื่อที่จะได้รับรู้ปัญหาและอุปสรรค

^{๒๕} สัมภาษณ์ คุณจริยา ภมรศิริตระกูล, ผู้จัดการแผนกบริหารกลุ่มร้านเช่า สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนาเวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๒๖} สัมภาษณ์ คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์, เจ้าหน้าที่บัญชี สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๒๗} สัมภาษณ์ คุณเอกชัย คณะนิมิตร, พนักงานบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๒๘} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์, อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, ๙ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๒๙} สัมภาษณ์ ดร.ธานี สุวรรณประทีป, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑.

ต่างๆ ในการทำงานแล้วหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันเพื่อให้กิจการบ่มนํ้ามันของเราอยู่ได้ท่ามกลางการแข่งขันที่สูงในธุรกิจนี้^{๓๐}

๔.๒ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการเชิงพุทธบูรณาการ

๔.๒.๑ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ

ในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการดังกล่าวมาแล้ว ควรมีแนวทางการส่งเสริมการให้บริการของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักสังคหวัตถุ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

(๑) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการให้บริการของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักสังคหวัตถุข้อที่ ๒ คือ ปิยวาจา คือ การกล่าววาจาที่อ่อนหวาน^{๓๑} มาใช้ในการให้บริการ ซึ่งเมื่อมีปัญหาด้านการให้บริการ คือ ปัญหาจากการที่ลูกค้าอาจได้รับบริการจากพนักงานบริการอย่างไม่เหมาะสม ขาดความสุภาพ พุดจากับลูกค้าไม่ดี ปฏิบัติตนเป็นที่น่ารังเกียจ แต่งกายไม่สะอาดเรียบร้อยในขณะที่ให้บริการ ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุข้อที่ ๒ คือ ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พุดความจริงใจ ไม่พุดหยาบคายก้าวร้าว พุดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมสำหรับกาลเทศะ พระพุทธองค์ทรงให้ความสำคัญกับการพุดเป็นอย่างมาก ดังพระพุทธพจน์ว่า “ภิกษุทั้งหลาย วิธีพุดที่บุคคลอื่นจะใช้พุดกับเธอทั้งหลายก็ฉันทันเหมือนกัน มีอยู่ ๕ ประการนี้ คือ

- ๑) พุดตามกาลอันสมควรหรือไม่สมควร
- ๒) พุดเรื่องที่เป็นจริงหรือไม่เป็นจริง
- ๓) พุดคำที่อ่อนหวานหรือหยาบคาย
- ๔) พุดคำที่มีประโยชน์หรือไร้ประโยชน์
- ๕) มีเมตตาจิตพุดหรือมีโทสะพุด^{๓๒}

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคน เมื่อพุดจะฟังพุดตามกาลอันสมควรหรือไม่สมควรก็ตาม จะฟังพุดเรื่องที่เป็นจริงหรือไม่เป็นจริงก็ตาม จะฟังพุดคำที่อ่อนหวานหรือหยาบคายก็ตาม จะฟังพุดคำที่มีประโยชน์หรือไร้ประโยชน์ก็ตาม จะฟังมีเมตตาจิตพุดหรือมีโทสะพุดก็ตาม

^{๓๐} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ้มครอง, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาศีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๑ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๓๑} อัง.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๓๒} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๒๒๘/๒๔๐.

การพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปียวาจานั้นจะต้องพูดโดยยึดถือหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้คือ

- ๑) เว้นจากการพูดเท็จ
- ๒) เว้นจากการพูดส่อเสียด
- ๓) เว้นจากการพูดคำหยาบ
- ๔) เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ

การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ดีจะรู้จักผูกใจคนด้วยคำพูดอ่อนหวาน คำพูดหยาบกระด้างผูกใจใครไม่ได้ ตามปกติคนเราจะมัดสิ่งของต้องใช้ของอ่อน เช่น เชือก หรือลวดมัด ในทำนองเดียวกันเราจะมัดใจคนได้ก็ด้วยถ้อยคำอ่อนหวาน ดังโคลงโลกนิติว่า

อ่อนหวานมานมิตรลน	เหลือหลาย
หยาบบมีเกลอราย	เกลื่อนไกล
ดุจดวงศศิฉาย ดาวดาษ	ประดับนา
สุริยสองดาราไร	เมื่อรอนแรงแสง ^{๓๓}

สุนทรภู่ นักกวีเอกของโลกได้ประพันธ์บทกลอนเกี่ยวกับการใช้วาจาไว้หลายสำนวน ตัวอย่างเช่น

อันอ้อยตาลหวานลิ้นแล้วสิ้นซาก
แต่ลมปากหวานหูไม่รู้หาย
แม่นเจ้าบั้นหมื่นแสนจะแคลนคลาย
เจ็บจนตายเพราะเหน็บให้เจ็บใจ^{๓๔}

ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักปียวาจาในสังคหวัตถุข้อที่ ๒ มาใช้ในการให้บริการ และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการขาดความสุภาพ พูดจากับลูกค้าไม่ดี ปฏิบัติตนเป็นที่น่าสนใจ แต่งกายไม่สะอาดเรียบร้อย ในขณะที่ให้บริการ เมื่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีคำพูดที่อ่อนโยน สละสลวย พูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ เป็นคนไม่ทะเลาะแหยะ มีวจีสุจริต พูดแล้วคนนิยมชมชอบ คือ การพูดถ้อยคำที่เป็นที่รัก คำพูดนี้มีความสำคัญมาก จะทำให้คนรักเรา หรือเกลียดเราก็ได้ การกล่าวคำปียวาจານี้ ปรับให้พอดี พอเหมาะพอเจาะ ก็จะเกิดคุณค่าและเสริมคุณค่าความเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกท่านในองค์กร

^{๓๓} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), พุทธวิธีการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๗๐-๗๕.

^{๓๔} กลอนสุนทรภู่, รวมกลอนสุนทรภู่, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.zoneza.com> [๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐].

ได้อย่างดียิ่ง และปียวาจาในสังคหวัตถุ ๔ มีส่วนช่วยทำให้สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ประสบความสำเร็จในด้านการบริการบรรลุถึงจุดมุ่งหมายสูงสุดอย่างมั่นคง และยั่งยืนตลอดไป

(๒) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการให้บริการของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักสังคหวัตถุข้อที่ ๓ ได้แก่ อัตถจริยา คือ การประพฤติให้เป็นประโยชน์ทั้งฝ่ายตนเองและคนอื่น^{๓๕} ซึ่งเมื่อมีปัญหาด้านการให้บริการ คือ ปัญหาที่เกิดจากการที่ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากทางสถานีบริการของปั้ม ซึ่งอาจจะเกิดจากการไม่พึงพอใจในนโยบายของสถานีบริการที่กำหนดขึ้น เช่น การกำหนดพื้นที่จุดห้ามจอดรถในบริเวณพื้นที่ขนถ่ายน้ำมันลงสู่ถังเก็บใต้ดิน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ต้องการความปลอดภัยสูง จึงมีการกำหนดเป็นพื้นที่ห้ามจอดรถในบริเวณดังกล่าวเป็นต้น ในบางครั้งอาจรวมถึงข้อห้ามที่ทางสถานีบริการที่เรา มักเข้มงวดกวดขันกับการสูบบุหรี่ในบริเวณหน้าลานเติมน้ำมัน ที่มีลูกค้าละเลยข้อห้ามข้อบังคับนี้เนื่องจากอาจมองว่าเป็นเรื่องเพียงเล็กน้อยไม่น่าจะเป็นเหตุที่มาของอันตรายได้ จึงฝ่าฝืนกฎข้อห้าม จนทางสถานีบริการต้องว่ากล่าวตักเตือน เป็นเหตุให้ลูกค้าโกรธและไม่พอใจบ่อยครั้ง

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุข้อที่ ๓ คือ อัตถจริยา คือ การที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่สถานที่แก่องค์กร แก่หมู่คณะ มีการพูดคุย หรือทำป้ายบอกเขตอันตรายอย่างชัดเจน กำหนดพื้นที่จุดห้ามจอดรถในบริเวณพื้นที่ขนถ่ายน้ำมันลงสู่ถังเก็บใต้ดิน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ต้องการความปลอดภัยสูง ซึ่งจะเป็ประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายลูกค้าก็ปลอดภัยในเรื่องปั้มน้ำมันที่จะระเบิดได้โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ และฝ่ายผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ก็ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นต้น ธรรมส่วนนี้จะทำให้ผูกยึดน้ำใจซึ่งกันและกันอย่างยิ่งจะต้องฝึกตัวของเราเองให้เป็นคนมีประโยชน์ เพราะถ้าคนไหนเป็นคนที่มีประโยชน์ คนๆ นั้นจะเป็นที่รักของคนอื่นใครๆ ก็อยากเข้าใกล้ มีการหมั่นปรับปรุง พัฒนาความรู้เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของปั้ม และต้องต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณธรรมด้วย เพราะเราจะเป็นคนเก่ง อย่างเดียวไม่พอแต่ต้องเป็นคนดีด้วย เมื่อเราฝึกตัวเองให้เป็นคนมีประโยชน์แล้ว ก็ต้องสร้างประโยชน์ให้กับคนอื่นด้วยให้ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีน้ำใจไมตรีต่อกัน เห็นอะไรช่วยได้ก็ช่วย ไม่นิ่งเฉยดูตาย ก็จะเป็นที่รักของคนทั่วไปแม้แต่ในสังคมที่ถูกยกย่องให้เกียรติยอมเป็นบุคคลที่ทำคุณประโยชน์แก่หมู่ชนทั้ง ๒ ฝ่าย

ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักอัตถจริยาในสังคหวัตถุข้อที่ ๓ มาใช้ในด้านการให้บริการ และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในบางครั้งอาจรวมถึงข้อห้ามที่ทางสถานีบริการที่เรา มักเข้มงวดกวดขันกับการสูบบุหรี่ในบริเวณหน้าลานเติมน้ำมัน ที่มีลูกค้าละเลยข้อห้ามข้อบังคับนี้เนื่องจากอาจมองว่าเป็นเรื่องเพียงเล็กน้อยไม่น่าจะเป็นเหตุที่มาของอันตรายได้ ควรติดตั้งป้ายบอกถึงอันตราย และประชาสัมพันธ์ขอ

^{๓๕} วจ.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗.

ความร่วมมือเป็นระยะ เป็นการประพุดิตนให้เป็นประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายลูกค้าที่รับบริการ และฝ่ายผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นฝ่ายบริการ ก็จะเกิดคุณค่าและเสริมคุณค่าความเป็นผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกท่านในองค์กรได้อย่างดียิ่ง และอรรถจริยาในสังคหวัตถุ ๔ มีส่วนช่วยทำให้สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ประสบความสำเร็จในด้านการบริการได้ส่วนหนึ่ง

(๓) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการให้บริการของ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักสังคหวัตถุข้อที่ ๔ ได้แก่ สมานัตตตา คือ การนำตนเข้าไป เชื่อมสมานกับคนอื่น^{๓๖} หรือการวางตนให้เสมอดันเสมอปลายกับคนอื่นไม่ว่าจะเป็นคนในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ร่วมสถาบันต่างๆ ซึ่งเมื่อมีปัญหาด้านการให้บริการ คือ ปัญหาที่อาจเกิดจาก ข้อผิดพลาดของพนักงานบริการของเราที่กระทำผิดพลาดในขณะที่ให้บริการโดยความประมาท เลินเล่อหรืออาจรู้เท่าไม่ถึงการณ์ รวมถึงในกรณีที่เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จนลูกค้าอาจเข้าใจผิด และนำไปสู่ข้อโต้แย้งที่รุนแรงจนถึงขั้นฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้ เช่น การ เติมน้ำมันที่ผิดประเภทเป็นต้น ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมี แนวทางการส่งเสริมการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุข้อที่ ๔ สมานัตตตา คือ การวางตัว สม่าเสมอ (วางตนพอดี) เมื่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนไม่นิ่งนอนใจในการให้บริการควรมีความ ระมัดระวังเรื่องการเติมน้ำมันเป็นอย่างยิ่งโดยคิดว่า ถ้าเป็นรถของเรามีการเติมน้ำมันผิดประเภทอาจ ทำให้เครื่องยนต์เสียหายได้ ควรมีสติสำรวมระวังเป็นอย่างดี และให้บริการอย่างมีสติ ถ้าผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถทำได้อย่างนี้แล้วจึงจะสามารถสร้างทีมงานที่ดีขึ้นมาได้ นั่นคือถือคติว่า มี ทุกขรวมทุกข มีสุข รวมเสพ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนต้อง กล้ารับผิดชอบใน ผลการตัดสินใจของตนเอง ถ้าผลเสียตกมาถึงผู้ลูกค้าผู้รับบริการควรยอมชดใช้ และหาทางป้องกัน ไม่ให้เกิดขึ้นอีก ตัวอย่างคนที่มีสมานัตตตาก็คือคนที่เปนเพื่อนตายในโคลงบทนี้

เพื่อนกิน สิ้นทรัพย์แล้ว	แขนงหนี
หางาย หลายหมื่นป	มากไต่
เพื่อนตาย ถายแทนชี-	วาวาตาม
หายาก ฝากผีไ้	ยากแท้จักหา ^{๓๗}

ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควร นำหลักสมานัตตตาในสังคหวัตถุข้อที่ ๔ มาใช้ในด้านการให้บริการ และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้น การที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีหลักสมานัตตตา คือการปฏิบัติที่เหมาะสม สมเหตุสมผล มี ความพอเพียง สม่าเสมอ การวางตัวของเราให้สมกับฐานะ และบทบาทของตัวเองจึงจำเป็นและ

^{๓๖} อ.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๓๗.

^{๓๗} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), *พุทธวิธีบริหาร*, หน้า ๗๐-๗๕.

เกื้อหนุนต่อบทบาทของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนในการให้บริการปั่นน้ำมันในทุกระดับตั้งแต่ระดับสูงสุดจนถึงระดับต่ำสุดในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน

ส่วนคุณไพโรจน์ พรณจำปา กล่าวว่า สามารถนำหลักสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้โดยการนำปียวาจามาใช้ในการปรับปรุงการพูด ไม่ว่าจะเป็นการพูดกับลูกค้า พูดกับพนักงาน เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น อัตถจริยา: ประพฤติตนให้เกิดประโยชน์ในด้านๆ ให้มากที่สุดซึ่งจะส่งผลดีในด้านอื่นๆ เช่น การบริหารจัดการงานต่างๆ สมานัตตา: รู้จักวางตน ไม่เห็นแก่ตนเอง วางตนเองอยู่ในกรอบการรับผิดชอบในด้านการทำงาน ไม่ก้าวร้าวการทำงานของผู้อื่น ส่งผลให้งานที่อยู่ในความรับผิดชอบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น^{๓๘}

คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริกล่าวว่า เราต้องส่งต่อความรู้สึกดีๆ ให้ลูกค้าก่อน ลูกค้าก็จะส่งความรู้สึกดีๆ นั้น กลับมาให้เรา เราต้องไม่โกหก พูดกันด้วยความจริงใจ ไม่หยาบคาย ไม่ก้าวร้าว พูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่ส่อเสียด ไม่เพ้อเจ้อ เราจะมีการสอนกันทุกครั้งที่มีการประชุม ว่าเราต้องมีปียวาจา ต้องพูดกันด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ไม่ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่ใช่แค่ไม่พูดโกหก แต่ต้องไม่พูดส่อเสียด ไม่พูดคำหยาบ ไม่พูดเพ้อเจ้อด้วย และที่สำคัญอย่างยิ่งคือต้องพูดหรือเจรจากันด้วยไมตรีและความปรารถนาดีต่อกัน^{๓๙}

คุณจริยา ภมรศิริตระกูล กล่าวว่า ต้องมีอัตถจริยา คือมีอุดมการณ์ร่วมกัน ต้องช่วยเหลือกัน ต้องทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย นี่ก็เป็นหลักสังคหวัตถุธรรมดา ที่จะทำให้บริการดี ก็จะสามารถได้เข้าสู่ธุรกิจมาจนเจ็ครอบครัวยั่งยืน^{๔๐}

คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์ กล่าวว่า ในฐานะเจ้าหน้าที่บัญชี ข้าพเจ้าใช้หลัก สังคหวัตถุ ด้านปียวาจา อัตถจริยา และสมานัตตา ด้วยการทำงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ ใช้คำพูดที่เป็นมิตรไมตรีต่อผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย และให้ความเสมอภาคต่อผู้อื่น^{๔๑}

^{๓๘} สัมภาษณ์ คุณไพโรจน์ พรณจำปา, ประธานผู้บริหารสถานบริการเอสโซ่ ม.บริการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๓๙} สัมภาษณ์ คุณจริยา ภมรศิริตระกูล, ผู้จัดการแผนกบริหารกลุ่มร้านเช่า สถานบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนาเวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๔๐} สัมภาษณ์ คุณจริยา ภมรศิริตระกูล, ผู้จัดการแผนกบริหารกลุ่มร้านเช่า สถานบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนาเวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๔๑} สัมภาษณ์ คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์, เจ้าหน้าที่บัญชี สถานบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐.

คุณอังคณา สีนอนเคน กล่าวว่า ความสุภาพ มีมารยาท ในหัวข้อนี้ประเทศไทยมีความสามารถสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วโลก คือ สุภาพ มีมารยาท มีน้ำใจ พุดจาไพเราะ เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ เข้าใจหัวอกลูกค้า หากองค์กรนำเอาคุณลักษณะของคุณภาพบริการเสริมเข้าไปแล้วนั้นย่อมจะทำให้องค์กรเรามีความเหนือชั้นกว่าคู่แข่งด้วย^{๔๒}

คุณปัทมา อินทะรงค์กล่าวว่า ส่วนความคาดหวัง คือ สิ่งที่อยู่ในใจลูกค้า ลูกค้าต้องการได้รับความประทับใจ เมื่อมาใช้บริการที่พิเศษเพิ่มมากขึ้นไปเรื่อยๆ ลูกค้าคาดหวังที่ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว รอไม่นาน เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ^{๔๓}

คุณเอกชัย คณะนิมิตร กล่าวว่า ด้านการให้บริการเราต้องรู้จักให้ก่อนนะ มีรักเอื้อเฟื้อกัน แบ่งปันกัน ให้อภัยกัน ที่นี่มีกฎ ให้พูดกันดีๆ ไม่พูดคำหยาบ ไม่พูดโกหก ไม่พูดส่อเสียด ไม่พูดเพื่อเพราะเจ้านายบอกว่าการโกหกเป็นต้นเหตุแห่งความเสื่อมทั้งปวง ต้องช่วยเหลือกันอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ทุกคนต้องไม่ถือตัว ทำตัวให้เป็นที่ยรัก ให้บริการที่ดี^{๔๔}

คุณปาลิดา ตั้งยั้งยืน กล่าวว่า งานบริการลูกค้า เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในธุรกิจสถานประกอบการ ถึงแม้สินค้าของคุณจะดีเลิศสักเพียงใด แต่หากคุณไม่บริการลูกค้าให้ดี ให้น่าประทับใจ ลูกค้าก็จะไม่เลือกคุณอีกในครั้งต่อไป เพราะฉะนั้น พนักงานบริการลูกค้าจึงควรได้รับการปลูกฝังอบรม เพื่อให้บริการ ที่น่าประทับใจ แก่ลูกค้าทุกๆ คน โดยการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าและจะดีมากหากพนักงานสามารถจดจำข้อมูลสำคัญอื่นๆ ที่แสดงถึงความเอาใจใส่ และยินดีต้อนรับที่จะทำให้การบริการของคุณสามารถมัดใจลูกค้า^{๔๕}

คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล กล่าวว่า พนักงานบริการเติมน้ำมันควรมีอัธยาศัยที่ดี พุดคุยเจรจากับลูกค้าด้วยความป็นมิตร แนะนำในสิ่งที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจด้วยความรู้ความสามารถตามที่ได้รับ การฝึกอบรมมา ซึ่งตรงกับหลักธรรมสังคหวัตถุคือ ปิยวาจา^{๔๖}

^{๔๒} สัมภาษณ์ คุณสุเทพ ศรีแสง, หัวหน้าช่างเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๔๓} สัมภาษณ์ คุณปัทมา อินทะรงค์, ผู้จัดการร้านเช่าล้างอัดฉีดคาร์แคร์ สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา เวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๔๔} สัมภาษณ์ คุณเอกชัย คณะนิมิตร, พนักงานบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๔๕} สัมภาษณ์ คุณสมเกียรติ เลิศจวนภักดี, เจ้าของ/ผู้บริหารธุรกิจขายส่งอาหารและเครื่องดื่มชั้นนำในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๔ ธันวาคม ๒๕๖๑.

^{๔๖} สัมภาษณ์ คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล, ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น สาขาหลังอยุธยา พาร์ค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๕ มกราคม ๒๕๖๑.

คุณทิพย์วิมล จันทรสุวรรณ กล่าวว่า ในฐานะผู้ที่มาใช้บริการสถานบริการน้ำมันโดยใช้หลักศีลสังคหวัตถุ คือ ปิยวาจา พุดจากับพนักงานผู้มาให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ^{๔๗}

ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์ กล่าวว่า ตามหลักสังคหวัตถุ คือ ปิยวาจา คือ การเจรจาที่อ่อนหวาน คือวาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะ ย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้าง ดังนั้นทั้งผู้บริหารทั้งพนักงานต้องพุดปิยวาจาต่อกัน รวมถึงการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการในสถานี่ด้วย มีอรรถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายความว่า ความเป็นผู้มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูตาย รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำการอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวม สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ ไม่ถือตัว ก็คือ ความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอดันเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า หรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเยี่ยงกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิม ที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไรรักคงประพฤติปฏิบัติดีต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี^{๔๘}

ดร.ธานี สุวรรณประทีป กล่าวว่า มีปิยวาจา คือ การกล่าวด้วยคำที่เป็นที่รัก มีประโยชน์ ถูกต้องดีงาม และก็จริงใจต่อผู้ร่วมงาน มีอรรถจริยา คือ ความประพฤติที่เป็นประโยชน์กับคนอื่น เช่น เราช่วยเหลือกิจการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมทั่วไป แนะนำแก้ไขปัญหาต่างๆ และชักชวนให้คนอื่นสนใจธรรมะ ให้ประพฤติ มีสมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ วางตนเสมอดันเสมอปลาย ปฏิบัติต่อคนอื่นอย่างเสมอภาค วางตัวให้เหมาะกับฐานะที่เป็นอยู่ เข้ากับคนอื่นให้ได้ ไม่เอาเปรียบคน^{๔๙}

ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ้มครอง กล่าวว่า มีปิยวาจา คือ มีวาจาอ่อนหวาน พุดไพเราะในการให้บริการแก่ลูกค้า มีอรรถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ทั้งสองฝ่าย หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการก็คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ และผู้รับบริการก็ต้องไม่ทำตัวให้มีปัญหาจนเกินเหตุเช่น ทางปั้มน้ำมันมีขอห้ามเรื่องใดที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของปั้มน้ำมันก็ยินดีปฏิบัติตามด้วยดี และมี

^{๔๗} สัมภาษณ์ คุณทิพย์วิมล จันทรสุวรรณ, รับจ้างทำบัญชีและภาษีอากร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๘ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๔๘} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์, อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, ๙ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๔๙} สัมภาษณ์ ดร.ธานี สุวรรณประทีป, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาศีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑.

สมานัตตตา คือ พนักงานควรวางตนสม่ำเสมอในการให้บริการที่ปั้มน้ำมันที่ตนเองทำงานอยู่เช่น เมื่อมีโปรโมชั่นใดๆ ที่ทางปั้มน้ำมันจัดขึ้นมาก็ควรบอกแก่ลูกค้าโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกที่รักมักที่ชัง^{๕๐}

๔.๒.๒ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการตามหลักศีล ๕

ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคด้านการให้บริการดังกล่าวมาแล้ว ควรมีแนวทางการส่งเสริมการให้บริการของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักศีล ๕ ข้อที่ ๒ และข้อที่ ๕ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

(๑) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการให้บริการของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลัก ๕ ข้อที่ ๒ อทินนาทาน^{๕๑} คือ เว้นจากการลักทรัพย์มาใช้ในด้านการให้บริการ ซึ่งเมื่อมีปัญหาด้านการให้บริการ คือ ปัญหาพนักงานบริการยังมีจิตสำนึกในการสร้างความดีให้กับสังคมไม่เพียงพอ เช่น การที่พนักงานบางคนเก็บกระเป๋าสตางค์ของลูกค้าที่ตกหล่นหายในขณะที่เข้ามาใช้บริการห้องน้ำในสถานบริการ แต่ไม่นำส่งให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่บริหารของสถานบริการ เช่น เจ้าของหรือผู้จัดการ เพื่อดำเนินการจัดคืนส่งเจ้าของกระเป๋าเงินต่อไปถือว่าเป็นการลักทรัพย์อย่างหนึ่ง ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมการให้บริการตามหลักศีล ๕ ข้อที่ ๒ คือ เว้นจากการลักทรัพย์^{๕๒} คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนไม่ควรเอาของที่เราได้ให้ หรือไม่ลักขโมยโดยประพฤติดำเนินชีวิตที่ปราศจากการเบียดเบียนผู้อื่นทางทรัพย์สินและกรรมสิทธิ์ ถ้าเจ้าหน้าที่บางคนเก็บกระเป๋าสตางค์ของลูกค้าที่ตกหล่นหายในขณะที่เข้ามาใช้บริการห้องน้ำในสถานบริการ ก็ควรส่งคืนให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่บริหารของสถานบริการ เพื่อจะได้ประกาศหาเจ้าของต่อไป เพราะการลักขโมยเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความโลภในสิ่งของที่ไม่ใช่ของของตน หรือเก็บของได้แล้วไม่ส่งคืนให้เจ้าของรับรู้ แต่ถ้าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่นั้นเกิดไปลักขโมยของของผู้อื่น การกระทำเช่นนี้จะถือว่าผิดกฎหมายและผิดศีลข้อ ๒ พระพุทธพจน์ที่ชี้ให้เห็นว่า การลักขโมยเป็นการกระทำที่ไม่ควรกระทำคือ “ถ้าใครจะถือเอาสิ่งของที่เราได้ให้ด้วยอาการขโมยก็จะเป็นที่ขึ้นชอบที่พอใจแก่เรา ก็ถ้าเราจะถือเอาของที่ผู้อื่นมิได้ให้ด้วยอาการขโมย ก็จะไม่เป็นข้อที่ขึ้นชอบที่พอใจแก่คนอื่นเหมือนกัน”^{๕๓}

ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักศีล ๕ ข้อที่ ๒ มาใช้ในด้านบริการ และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ดังนั้นการ

^{๕๐} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโษส นครปฐม, ๑๑ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๕๑} อัง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๔๕/๒๔๒.

^{๕๒} อัง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๔๕/๒๔๒.

^{๕๓} ส.ม. (ไทย) ๑๘/๑๔๕๘-๑๔๖๕/๔๔๒-๔๔๕.

รักษาศิลข้อ ๒ โดยการไม่ละเมิดในกรรมสิทธิ์ของผู้อื่นจึงเป็นการกระทำที่ดี เมื่อผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ทุกคนเก็บของที่มีค่าของลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วส่งคืน ก็จะเป็นสิ่งที่ดีและจะเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ให้ปั๊มน้ำมันของเรามีความน่าเชื่อถือ และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจอยากที่จะเข้ามาใช้บริการในปั๊มน้ำมันของเรามากยิ่งขึ้นไปอีก และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนรอบข้างและทำให้สังคมอยู่กันอย่างสงบสุขไม่ต้องระวังโจรผู้ร้ายชีวิตของคนในสังคมสามารถพัฒนาความเป็นอยู่ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจให้สูงยิ่งขึ้นไป

(๒) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการให้บริการของ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักศีล ๕ ข้อที่ ๕ คือ เว้นจากการดื่มสุรา และเมรัย^{๕๔} อันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาทคือ ไม่เสพของมึนเมา และไม่ขายของมึนเมา โดยประพฤติดำเนินชีวิตที่ปราศจากความประมาทพลังพลาดมัวเมาเนื่องจากการใช้สิ่งเสพติดที่ทำให้เสียสติสัมปชัญญะ^{๕๕} มนุษย์ทุกคนแตกต่างจากสัตว์เดรัจฉานก็เพราะมนุษย์มีศีล จึงเชื่อว่ามีมนุษยธรรม คือ ธรรมที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ ซึ่งเมื่อมีปัญหาด้านการให้บริการ คือ ปัญหาการซื้อขายยาเสพติด และการมั่วสุมของบรรดาวัยรุ่นที่นิยมใช้สถานที่ต่างๆ ภายในสถานบริการเป็นที่ลักลอบกระทำความผิด เช่นบริเวณจุดจอดรถ ห้องน้ำสาธารณะ มุมเปลี่ยวมุมอับซอกอาคาร เป็นต้น ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมให้การบริการตามหลักศีล ๕ ข้อที่ ๕ คือ ไม่ควรดื่มและขายน้ำเมา หรือเว้นจากสิ่งเสพติดให้โทษ สิ่งเสพติดมีความหมายไม่ได้อยู่ในตัวเองอยู่แล้ว คือ เมื่อเสพมากๆ จะทำให้ผู้ที่เสพเลิกลาย และการเสพแต่ละครั้งถ้าผู้เสพไม่รู้จักยับยั้ง การเสพจะทำให้ฤทธิ์ของสิ่งเสพติดทำลายสติสัมปชัญญะของเขา เขาไม่สามารถควบคุมการกระทำของตัวเองได้ ฤทธิ์ของสิ่งเสพติดทำให้พฤติกรรมของคนหนึ่งกลายเป็นอีกคนหนึ่ง บางคนจะปล่อยนิสัยเดิมของตัวเองออกมาซึ่งส่วนใหญ่มักก่อความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่น

ดังนั้น พระพุทธเจ้าจึงตรัสให้การละเว้นสิ่งเสพติดเป็นศีลข้อสุดท้ายรวบยอดของศีล ๕ ถ้าดื่มให้มากจนควบคุมสติไม่ได้อาจจะมึนเมาและวุ่นวายจนก่อให้เกิดโทษเสียต่อการทำความเดือดร้อนให้แก่ตนเองและผู้อื่น การขายหรือการซื้อสิ่งเสพติดบางประเภทก็เป็นสิ่งที่ผิดกฎหมาย เช่น เฮโรอีน ผิ่น พวกนี้ทำให้ชีวิตสั้นและหมดอนาคตทันทีทันใด ดังนั้น การอยู่ห่างจากสิ่งเสพติดให้มากที่สุดจึงเป็นสิ่งที่ดี โดยการตั้งใจที่จะละเว้นไม่ว่าเป็นสิ่งเสพติดประเภทใด ผลเสียต่างๆ ก็จะไม่ตามมา เพราะเขาสามารถควบคุมสติปัญญาของตัวเองได้ ไม่เสี่ยงต่อความประมาทต่างๆ การที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนละ เว้น ไม่ส่งเสริมสิ่งเสพติดเหล่านี้ ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นก็จะทำให้เขามีสติรู้ตัว การกระทำทุกอย่างภายใต้การควบคุมของสติ การละเว้นการขาย หรือ ไม่สนับสนุนสิ่งเสพติดจึงเป็นการกระทำที่ดีเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวม

^{๕๔} อก.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๔๕/๒๔๒.

^{๕๕} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๘๖/๒๔๗.

ฉะนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักศีล ๕ ข้อที่ ๕ มาใช้ในการให้บริการ และในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นกับปั๊มน้ำมัน เมื่อปัญหาการซื้อขายยาเสพติด และการมั่วสุมยาเสพติดต่างๆ ภายในสถานบริการปั๊มน้ำมัน ควรที่จะหาทางแก้ไข โดยการไม่ขาย ไม่ส่งเสริม และการให้ข้อมูลแก่ตำรวจในทางลับเพื่อเป็นการปรามวัยรุ่น ในการที่จะมั่วสุมสิ่งเสพติดให้โทษ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนรอบข้างและทำให้สังคมอยู่กันอย่างสงบสุขไม่ต้องระวังสิ่งเสพติดต่างๆ ที่จะเข้ามาในปั๊มของตนเอง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงควรเป็นคนมีปกติไม่เบียดเบียนคนอื่นคือ ไม่ทำบาปทางกายและวาจา และใจเพราะศีลรักษาตัวเรา และมีศีลแล้วจะทำให้มีหนักแน่น มีความเจริญในชีวิต ครอบครัว และธุรกิจสถานบริการน้ำมันที่ตนเปิดกิจการอยู่

ส่วนคุณไพโรจน์ พรหมจำปา กล่าวว่า สามารถนำหลักศีล ๕ ในข้อที่ ๒ อทินนาทาน และข้อที่ ๕ สุราเมรัย คือ ไม่ลักทรัพย์และไม่ดื่มของมึนเมา มาบูรณาการได้ดังนี้ หากนำหลักศีล ๕ ทั้ง ๒ ข้อ ไปบอกกล่าวต่อแก่พนักงาน ผู้ร่วมงาน รวมถึงตนเอง ทำให้การดื่มของมึนเมาที่จะส่งผลต่อร่างกายของตนเอง สภาพแวดล้อมรอบข้าง เช่น การทำร้ายร่างกายผู้อื่น การลักทรัพย์เพื่อนำไปซื้อของมึนเมามาจะลดลง เนื่องจากเข้าใจถึงประโยชน์ของการไม่ลักทรัพย์ และไม่ดื่มของมึนเมา^{๕๖}

คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ กล่าวว่า ไม่เอาไรต์เอาเปรียบ ไม่ขโมยของ ซึ่งจะทำให้เราได้รับความไว้วางใจตอบแทนและไม่กินเหล้า ไม่ติดยาเสพติด เพราะจะทำให้เราขาดสติ ที่จะทำให้เราเสียงานเสียการได้^{๕๗}

คุณจริยา ภมรศิริตระกูล กล่าวว่า แต่ต้องมีศีลมาช่วยปิดขาเข้า ไม่ให้เกิดทางเสื่อม คือทุกคนต้องซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่ขโมยของ ซึ่งจะทำให้เราได้รับความไว้วางใจตอบแทน จะไม่ลักของได้ ก็ต้องไม่กินเหล้าเมายา เพราะจะทำให้เราขาดสติ สิ่งไม่ดีก็จะมาชักนำให้เราเสียงานเสียการได้^{๕๘}

^{๕๖} สัมภาษณ์ คุณไพโรจน์ พรหมจำปา, ประธานผู้บริหารสถานบริการเอสโซ่ ม.บริการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๕๗} สัมภาษณ์ คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ, ผู้จัดการแผนกบริการหน้าลาน สถานบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๕๘} สัมภาษณ์ คุณจริยา ภมรศิริตระกูล, ผู้จัดการแผนกบริหารกลุ่มร้านเช่า สถานบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนาเวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์ กล่าวว่า ด้านหลัก คีล ๕ ข้าพเจ้านำมาปฏิบัติในการทำงานโดยไม่ลักขโมยหรืออยากได้สิ่งของ ของผู้อื่น ไม่ยกยอกเงินของบริษัท ไม่ดื่มสุราจนขาดสติขณะปฏิบัติงาน จนไม่สามารถทำงานได้ และก่อให้เกิดปัญหาต่างๆตามมา^{๕๙}

คุณเอกชัย คณะนิมิตร กล่าวว่า ต้องซื่อสัตย์ ไม่ลักขโมยของ ไม่กินเหล้า ไม่เล่นการพนัน เพราะจะทำให้เราทำไม่ได้^{๖๐}

คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล กล่าวว่า สถานีบริการน้ำมันไม่ควรแอบลักลอบจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานีบริการในช่วงเทศกาลต่างๆ^{๖๑}

คุณทิพย์วิมล จันทร์สุวรรณ กล่าวว่า และหลักคีล ๕ ข้อที่ ๕ สุราเมรัย ไม่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในขณะขับรถ เพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนน^{๖๒}

ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์ กล่าวว่า คีลข้อที่ ๒ การเว้นจากการลักทรัพย์ หรือทรัพย์สินที่เจ้าของเขาไม่ได้ให้ ผู้บริหารและพนักงานไม่ควรหยิบฉวยหรือเอาสิ่งที่ถูกค้ำหลังลิ้มในสถานีบริการน้ำมันไปเป็นของตัวเอง และคีลข้อที่ ๕ การละเว้นจากการดื่มสุราเมรัยและเครื่องดื่มของมีเมาทุกชนิด ผู้บริหารและพนักงานไม่ควรดื่มของมีเมาเพราะอาจนำมาซึ่งความขาดสติและอาจก่อให้เกิดประกายไฟในบริเวณสถานีน้ำมันได้^{๖๓}

ดร.ธานี สุวรรณประทีป กล่าวว่า ต้องมีคีลข้อที่ ๒ คือการเลี้ยงชีวิตในทางที่ชอบ เว้นจากการเบียดเบียนทรัพย์สินของผู้อื่น องค์ประกอบของคีลข้อที่ ๒ มี ๕ ประการ คือ ๑. ทรัพย์สินหรือสิ่งของนั้นมีเจ้าของหวงแหน ๒. รู้ว่าทรัพย์สินนั้นมีเจ้าของหวงแหน ๓. มีจิตคิดจะลักทรัพย์นั้น ๔. มีความพยายามลักทรัพย์นั้น ๕. ลักทรัพย์ได้ด้วยความพยายามนั้น กล่าวคือ สิ่งของที่ยังมีเจ้าของอยู่ รักใคร่หวงใย หวงแหนเราต้องรู้ด้วยสามัญสำนึก ด้วยว่าสิ่งนั้นยังมีเจ้าของอยู่ และคีลข้อที่ ๕ นี้เป็นความละเอียดอ่อนของพระพุทธเจ้าเนื่องจากการเสพสิ่งมีเมานำพาไปว่า “สติสัมปชัญญะ และ ปัญญา” เป็นการทำร้ายตนเอง เป็นการห้ามจิตที่เป็นกุศลเกิดขึ้น จึงเป็นอันตรายต่อตัวเองและผู้อื่น เมื่อนำคีลข้อ ๕ นี้มาปรับใช้กับการทำงาน คือ คีลข้อ ๕ นี้มีความสำคัญมากเนื่องจากเมื่อดื่มสุรา

^{๕๙} สัมภาษณ์ คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์, เจ้าหน้าที่บัญชี สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๖๐} สัมภาษณ์ คุณเอกชัย คณะนิมิตร, พนักงานบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๖๑} สัมภาษณ์ คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล, ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น สาขาหลังอยุธยาพาร์ค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๕ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๖๒} สัมภาษณ์ คุณทิพย์วิมล จันทร์สุวรรณ, รับจ้างทำบัญชีและภาษีอากร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๘ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๖๓} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์, อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, ๙ มกราคม ๒๕๖๑.

หรือสิ่งมีนเมาทำให้ขาดสติสัมปชัญญะและปัญญาอาจเกิดการทะเลาะวิวาทคำทอ ขาดการเคารพนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นที่ติฉิน นินทา การงานเสื่อมลง^{๖๔}

ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง กล่าวว่า ข้อที่ ๒ อทินนาทาน คือ ไม่ลักทรัพย์ หมายถึง เมื่อลูกค้าที่มาใช้บริการที่ปั้มของเราบางทีอาจลืมสิ่งของที่มีค่าไว้ในห้องน้ำ เมื่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่คนใดพบเห็นสิ่งของที่มีค่าก็ไม่ควรถือเอาไปเป็นของตน ควรบอกเจ้าของปั้มน้ำมันเพื่อหาเจ้าของที่แท้จริงต่อไป และข้อที่ ๕ สุราเมรัย คือ ไม่ดื่มสุรา และเสพของมีนเมา หมายถึง พนักงานของปั้มน้ำมันทุกคนที่ให้บริการลูกค้าก็ไม่ควรส่งเสริมการทำผิดศีลข้อที่ ๕ เช่น เมื่อมีคนมาขายยาเสพติดที่ปั้มของเรา ก็ไม่ควรสนับสนุน หรือส่งเสริม ควรบอกให้เขาเลิก หรือก็ไปขายที่อื่น เพื่อความสงบเรียบร้อยของปั้มเรา และความสงบเรียบร้อยของสังคมโดยรวม^{๖๕}

๔.๓ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใสเชิงพุทธบูรณาการ

๔.๓.๑ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใสตามฆราวาสธรรม

ในการดำเนินธุรกิจสถานีสาน้ำมันเอสโซ่ เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคด้านความโปร่งใสดังกล่าวมาแล้ว ควรมีแนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักฆราวาสธรรม ผู้วิจัยจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

(๑) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานีสาน้ำมันเอสโซ่ด้านความโปร่งใสของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักฆราวาสธรรมข้อที่ ๑ ได้แก่ สัจจะ คือ ความจริงใจ^{๖๖} มาใช้ในด้านความโปร่งใส ซึ่งเมื่อมีปัญหาด้านความโปร่งใส คือ ปัญหาที่เราในฐานะผู้ดำเนินงานสถานีสาน้ำมันเอสโซ่ต้องพยายามบริหารตามแนวคิดในการทำธุรกิจแบบโปร่งใส และปราศจากการทุจริตเพราะความโลภทำให้บางครั้งต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคในการทำธุรกรรม เช่น การไม่ยินยอมให้ลูกจ้างของลูกค้าที่เติมน้ำมันกับเรา ขอบิลเงินสดไปเบิกเกินกว่าจำนวนที่เติมน้ำมันจริง เพราะจะทำให้ลูกค้าที่เป็นนายจ้างเสียเปรียบจากการสูญเสียผลประโยชน์ของตนจากการทุจริตของลูกจ้าง ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานีสาน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมด้านความโปร่งใสตามหลักฆราวาสธรรมข้อที่ ๑ คือ สัจจะ หมายถึง ความจริงใจ การรักษาความสัตย์ การพูดจริงทำจริง แสดงออก ได้ ๕ วิธีคือ

^{๖๔} สัมภาษณ์ ดร.ธานี สุวรรณประทีป, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๖๕} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๑ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๖๖} ส.ส. (ไทย) ๑๕/๒๕๖/๓๕๔.

๑) ความจริงใจหรือสัจจะต่อตนเอง หมายถึง การซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีศีลธรรม ประจําใจ มีความละเอียดใจ เกรงกลัวต่อการกระทำความชั่ว แต่มีความมุ่งมั่นที่จะทำความดี บุคคลถ้าขาดสัจจะต่อตนเองแล้วย่อมจะโกหกคดโกงหรือหลอกลวงผู้อื่นได้โดยง่าย

๒) ความจริงใจต่อบุคคลอื่น หมายถึง มีความซื่อตรงจริงใจประพฤติดี ปฏิบัติดี อย่างตรงไปตรงมาต่อบุคคลอื่นที่เราเกี่ยวข้องด้วย เช่น บิดามารดา ผู้มีพระคุณ ครู อาจารย์ เพื่อน และผู้รับบริการ ความจริงใจเหล่านี้แสดงออกด้วยการไม่คดโกง เบียดบังผลประโยชน์ของผู้อื่น ไม่กลับลอกเลาหลอกลวง คือเมื่ออยู่ต่อหน้าเราพูดด้วยดี แต่พอลับหลังกลับนินทาให้ร้าย

๓) ความจริงใจต่อหน้าที่การงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่การงานด้วย ความรับผิดชอบทำงานของตนด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองและพวกพ้อง หรือผิดทำนองคลองธรรม ตั้งใจทำงานให้สำเร็จด้วยความระมัดระวัง ไม่เลินเล่อ ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง มีความตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วงและเกิดผลดี

๔) ความจริงใจหรือมีสัจจะวาจา หมายถึง การรักษาคำพูด คำมั่นสัญญา เมื่อรับปากว่าจะทำอะไรแล้วจะพยายามกระทำตามที่รับปากไว้ให้ได้ ปากกับใจตรงกัน ไม่พูดปดหรือกล่าวร้ายผู้อื่น ไม่ให้ผู้ใดผู้หนึ่งเสียประโยชน์จากการกระทำของเรา

๕) ความจริงใจต่อประเทศชาติ หมายถึง การเคารพยึดมั่นในกฎระเบียบ บังคับของชาติ มีความจงรักภักดีต่อชาติ คอยป้องกันภัยที่จะมีต่อประเทศ และไม่กระทำการใดๆ อันจะเป็นการบ่อนทำลายหรือทำให้ประเทศชาติต้องเสื่อมเสียชื่อเสียง^{๖๗}

ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักจรรยาบรรณข้อที่ ๑ คือ สัจจะมาใช้ในด้านความโปร่งใส และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับปั๊มน้ำมัน เมื่อมีปัญหาเช่น การที่ลูกจ้างของลูกค้าน้ำมันกับเรา ขอบิลเงินสดไปเบิกเกินกว่าจำนวนที่เติมน้ำมันจริง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าน้ำมันเสียเปรียบจากการสูญเสียผลประโยชน์ของตนจากการทุจริตของลูกจ้าง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรยึดหลักสัจจะ คือ ความจริง ซื่อสัตย์จริงใจ พูดจริง ทำจริง ไม่ทำตามที่เขาขอร้อง รักษาผลประโยชน์ของตนและประโยชน์ของคนอื่นอย่างถูกต้องตรงไปตรงมา มีสัจจะเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติตนต่อกัน จึงจะทำให้อยู่ด้วยกันอย่างมีความสุขตลอดไป

(๒) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านความโปร่งใสของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักจรรยาบรรณข้อที่ ๒ ได้แก่ ทมะ คือ การข่มใจ^{๖๘} มาใช้ในด้านความโปร่งใส ซึ่งเมื่อมีปัญหาด้านความโปร่งใส คือ ปัญหาในการทุจริตของพนักงานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับ

^{๖๗} วิทย์ วิศทเวทย์, ธรรมะศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.moe.go.th/moe/th/home/main.php> [๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐].

^{๖๘} ส.ส. (ไทย) ๑๕/๒๕๖/๓๕๔.

การทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้ต้องรับผิดชอบทำหน้าที่ในด้านการเงินของสถานบริการ เช่น แคชเชียร์หรือพนักงานเก็บเงินที่ทำการยกยอกเงินที่เก็บมาจากลูกค้า และไม่ส่งมอบต่อให้กับผู้บริหารงานสถานบริการ ฉะนั้น เจ้าหน้าที่สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมการให้ความโปร่งใสตามหลักจรรยาบรรณข้อที่ ๒ คือ ทมะ หมายถึง การฝึกฝนตนเองและข่มใจตนเองทางด้านต่างๆ แบ่งได้ดังนี้

๑) การฝึกฝนตนเอง คือ รู้จักฝึกนิสัยให้รู้จักข่มใจ เพื่อปรับปรุงตนเองให้เจริญก้าวหน้า หรือฝึกตนเองให้สำนึกอยู่ในเหตุผลและคุณธรรม เช่น ถ้าเราเป็นแคชเชียร์หรือพนักงานเก็บเงินก็ควรข่มใจเรื่องเงินของบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เงินของเรา เมื่อเราเป็นคนเก็บเงินก็ควรมีความข่มใจไม่เอากำไยของที่ไม่ใช่ของเรา และจงทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต หรือพยายามฝึกตนเองให้กระทำแต่ความดี ย่อมจะช่วยให้เราประสบความสำเร็จในชีวิต

๒) การข่มใจตนเอง คือ การยับยั้งใจของตนไม่ให้หลงมัวเมาอยู่กับอบายมุข ฟุ้งซ่านทะยานอยากกับสิ่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายและศีลธรรม รวมทั้งรู้จักควบคุมอารมณ์ไม่ให้โกรธง่ายหรือเกลียดง่าย เช่น ถ้าเพื่อนชวนให้ไปขโมยทรัพย์สินของนายจ้างถึงแม้จะมีความจำเป็น แต่เห็นว่าการกระทำนี้ไม่ถูกต้อง ผิดทั้งทางโลกและทางธรรม ก็ควรปฏิเสธ ไม่ยกยอกทรัพย์สินของนายจ้างหรือบุคคลอื่นๆ มาเพื่อตนเอง

ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ เจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักจรรยาบรรณข้อที่ ๒ คือ ทมะมาใช้ในการด้านความโปร่งใส และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับปั้มน้ำมัน ถ้าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีหลักทมะอยู่ในใจจะมีอันสืบสันตติวงศ์คือ ทำให้เป็นคนรักการฝึกฝนตนเอง มีความสามารถในการทำงาน ไม่มีศัตรู ไม่มีความแค้นกับใคร สามารถยับยั้งตนเองไม่ให้หลงไปทำผิดหรือหลงไปในทางที่ผิดได้ สามารถตั้งตัวได้ มีสมองดี มีปัญญาเป็นเลิศ มีใจที่สงบสุขเพราะควบคุมอารมณ์ได้ เป็นต้น

(๓) แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านความโปร่งใสของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนตามหลักจรรยาบรรณข้อที่ ๓ ได้แก่ ขันติ หมายถึง ความอดทน^{๖๙} อดกลั้นต่อความหนักและความร้ายแรงทั้งหลาย ตั้งหน้าทำหน้าที่การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอยมาใช้ในการด้านความโปร่งใส ซึ่งเมื่อมีปัญหาด้านความโปร่งใส คือ ปัญหาจากการที่พนักงานบางคนในสถานบริการทำการทุจริตโดยอาศัยความชำนาญในช่องทางของการทำธุรกิจสถานบริการเช่น ปัญหาการกำหนดมาตรการที่เข้มงวดกวดขันรัดกุมต่อสถานบริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้นเหตุให้เกิดการทุจริตได้เป็นต้น ฉะนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมการให้ความโปร่งใสตามหลักจรรยาบรรณข้อที่ ๓ คือ ขันติ หมายถึง ความอดทนต่อความยากลำบากต่างๆ ทั้งทางร่างกายและ

^{๖๙} ส.ส. (ไทย) ๑๕/๒๕๖/๓๕๔.

จิตใจ ผู้ที่มีขันติเท่ากับเป็นผู้ที่มีจิตใจเข้มแข็ง มีความเพียรพยายามกระทำความดีและเอาชนะความชั่ว มีแนวทางการปฏิบัติ ๔ ประการ คือ

๑) การอดทนต่อความลำบาก หมายถึง การมีจิตใจเข้มแข็ง พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ โดยอดทนต่อความลำบากที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติหรือความยากลำบาก ไม่ทอดทิ้งงานเพราะความหนาวความร้อน หรือเพราะลักษณะของงานนั้นเป็นงานหนักงานที่เหนื่อยยาก ต้องฟันฝ่าอุปสรรค

๒) ความอดทนต่อความทุกข์ คือ เมื่อเกิดความทุกข์ต้องไม่แสดงออกอย่างน่าสมเพชเวทนาจนเกินกว่าเหตุ หรืออ้างเอาความทุกข์ความเจ็บป่วยมาใช้ในการขออภิสิทธิ์หรือเพื่อละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ การขาดความอดทนเช่นนี้ถ้าเป็นบ่อยๆ จะทำให้จิตใจของเราเกิดความอ่อนแอกลายเป็นบุคคลน่ารำคาญ และไม่สามารถจะเป็นผู้นำคนอื่นได้

๓) ความอดทนต่อความไม่พอใจ ความเจ็บใจ หมายถึง ความอดทนที่จะไม่กระทำ การโต้ตอบเมื่อถูกด่า ถูกรังแก ถูกดูหมิ่น ถูกนิทา หรือถูกผู้อื่นย่ำยี บุคคลที่ขาดความอดทน ย่อมเกิดโทษได้ง่ายและมักแก้ไขเหตุการณ์ด้วยอารมณ์ชั่ววูบ เช่น เมื่อถูกนิทาเกิดความเจ็บใจ ขาดการไตร่ตรอง ไม่มีความอดทนอดกลั้น รีบไปทำร้ายเขาหรือต่อว่า ถือว่าเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ในชีวิตประจำวันต้องเผชิญกับสิ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

๔) ความอดทนต่ออำนาจกิเลส หมายถึง เมื่อตนเองมีโอกาสดำเนินการทุจริตโดยอาศัยความชำนาญในช่องทางของการทำธุรกิจในฐานะบริการปั๊มน้ำมันก็ไม่ทำตามอำนาจของกิเลส อดทนต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามายั่วยวนชวนให้ หลงใหล หมกมุ่นมัวเมา คนที่สามารถอดทนต่อสิ่งเย้ายวนได้ต้องมีจิตใจที่เข้มแข็งไม่ยอมพ่ายแพ้แก่ อำนาจใฝ่ต่ำ อำนาจเงินที่เข้ามา แม้ว่าจะมีช่องทางให้กระทำได้ เช่น มีโอกาสในการโกง หรือช้อโกง หักห้ามใจตนไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อำนาจของสิ่งเหล่านั้น มีใจที่โปร่งใส เป็นธรรมเป็นต้น

ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักธรรมาธรรมข้อที่ ๓ คือ ขันติมาใช้ในด้านความโปร่งใส และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับปั๊มน้ำมัน ถ้าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีหลักขันติอยู่ในใจจะมีอันสืบคือ ทำให้อดทนต่ออุปสรรคและปัญหาต่างๆ ได้ ทำงานได้ดี เป็นที่พึงและหลักในองค์กรได้ เป็นที่พึงให้คนอื่นที่เดือดร้อนได้ ทำให้ไม่มีเรื่องทะเลาะวิวาทกับคนอื่น อดทนต่อความยากลำบากและอดทนต่อกิเลส หรือต่อเงินที่เข้ามาล่อลวง มีความโปร่งใส น่าเชื่อถือเป็นต้น

ส่วนคุณสุนทร ศุภวิไล กล่าวว่า พอจะสรุปแนวคิดหลักการทำงานบริหารสถานบริการของเราได้ว่าความสำคัญอยู่ที่การให้บริการที่ถ้าเราคิดจะต้องให้เวลากับมันและเอาใจใส่ รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อทุกฝ่ายทุกคน^{๗๐}

คุณไพโรจน์ พรรณจำปา กล่าวว่า ข้าพเจ้าดำเนินการบริหารงานโดยใช้หลักทวารวาสธรรมทั้ง ๔ โดยมีความจริงใจ อดทน ในการบริหารงาน ดำเนินงานต่างๆ ช่มใจในการไม่ประพฤตินิชอบบริหารงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต มีจาคะ รู้จักเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม^{๗๑}

คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ กล่าวว่า โดยที่เราต้องมีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อกันก่อน แล้วเราก็จะได้ความไว้วางใจ เราต้องมีความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด คนอื่นก็จะเชื่อใจ เราก็จะมีเพื่อนสนิทได้มาก เราต้องรู้จักคุมอารมณ์ ช่มความรู้สึก ถ้าพบกับความบกพร่องของผู้อื่น ต้องฝึกฝนตน ปรับพฤติกรรมให้เข้ากับคนอื่นได้ ไม่เอาแต่ใจตัว ต้องอดทน อดกลั้น เพราะเราต้องอยู่ร่วมกับคนอื่น เราต้องมีความสุขก่อน เราจึงจะมอบความสุขต่อให้ลูกค้าได้ เมื่อเขามีความสุข เขาก็จะกลับมาใช้บริการ เราต้องทำงานกันอย่างสุจริต ทุกสิ่งก็จะโปร่งใสไปเอง จะตรวจสอบอะไรก็ได้ทั้งนั้น^{๗๒}

คุณจริยา ภมรศิริตระกูล กล่าวว่า เราต้องมีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจ คนเราถ้าขาดสัจจะ คนอื่นก็จะระแวงไม่เชื่อใจ ก็จะทำให้เกิดความไม่สนิทใจกัน ต้องมีความอดทน อดกลั้น ต่อความร้ายแรงทั้งหลายที่เกิดจากการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน คนเรามาจากที่ต่างกัน แนนอนย่อมมีข้อแตกต่างกันทั้งทางนิสัยและ การอบรม ถ้าเราฝึกได้ก็จะช่วยให้รอดโดยเฉพาะเมื่อเกิดเรื่องคับขัน เราจะมีสติอดกลั้นและมีปัญญาหาทางแก้ไข^{๗๓}

คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์ กล่าวว่า ในฐานะเจ้าหน้าที่บัญชี ข้าพเจ้านำหลักทวารวาสธรรมมาใช้ในการทำงาน ด้วยการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของตนเองและในอาชีพ มีความอดทนใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ รู้จักข่มอารมณ์ต่อกิเลสและสิ่งยั่วยุ ข่มอารมณ์ต่อความโกรธหรือความขุ่นมัว รู้จักให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่นและมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่^{๗๔}

^{๗๐} สัมภาษณ์ คุณสุนทร ศุภวิไล, ประธานผู้บริหารสถานบริการน้ำมันเอสโซ่เจริญสุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๗๑} สัมภาษณ์ คุณไพโรจน์ พรรณจำปา, ประธานผู้บริหารสถานบริการเอสโซ่ ม.บริการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๗๒} สัมภาษณ์ คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ, ผู้จัดการแผนกบริการหน้าลาน สถานบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๗๓} สัมภาษณ์ คุณจริยา ภมรศิริตระกูล, ผู้จัดการแผนกบริหารกลุ่มร้านเช่า สถานบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา เวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๗๔} สัมภาษณ์ คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์, เจ้าหน้าที่บัญชี สถานบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐.

คุณเอกชัย คณะนิมิตร กล่าวว่า ในการทำงาน ที่สำคัญคือ ต้องจริงใจต่อกัน แล้วเราก็จะได้ความไว้วางใจ คนเราถ้าไม่จริงใจ คนอื่นก็จะระแวงไม่เชื่อใจเรา เราต้องไม่เป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง เพราะเราอยู่ร่วมกับคนอื่น เราต้องสามัคคีกัน ต้องอดทน อดกลั้น คนเรามาจากที่ต่างกัน ร้อยพ่อพันแม่ ย่อมนิสัยมาแตกต่างกัน ต้องมีสติ ต้องรู้จักเสียสละ เอาใจเขามาใส่ใจเรา^{๗๕}

คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล กล่าวว่า พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในงานที่ได้รับมอบหมายให้บริการลูกค้า ด้วยความมีเจตนาที่ดี ตั้งใจในการให้บริการที่ดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง^{๗๖}

คุณทิพย์วิมล จันทร์สุวรรณ กล่าวว่า ในฐานะผู้ที่มาใช้บริการสถานีบริการน้ำมันโดยใช้หลักทวารวาสธรรม คือ ขันติ มีความอดทนต่อความลำบากมีผู้ที่มาใช้บริการในสถานีบริการน้ำมันเยอะ และอาจจะ มีความเสียสละให้ผู้ที่เร่งรีบ หรือไม่สะดวกในการต่อคิวให้ได้รับบริการก่อน^{๗๗}

ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์ กล่าวว่า มีสัจจะ ความจริง คือ ดำรงมั่นในสัจจะ ซื่อตรง ซื่อสัตย์จริงใจ พูดจริงทำจริง และทำอะไรก็ให้เชื่อถือไว้วางใจได้ หากผู้บริหารและพนักงานมีสัจจะ จะปลูกนิสัยความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นในตัว มีทมะ ฝึกตน คือ การบังคับควบคุมตนเองได้ รู้จักปรับตัว และแก้ไขปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้า ดีงาม ยิ่งขึ้นอยู่เสมอ หากผู้บริหารและพนักงานมีทมะ จะปลูกฝังนิสัยรักการฝึกฝนตนให้เกิดขึ้นในตัว ทำให้เป็นคนมีความสามารถในการทำงาน ไม่มีเวรกับใคร ยับยั้งตนเองไม่ให้หลงไปทำผิดได้ สามารถตั้งตัวได้ มีปัญญาเป็นเลิศ มีขันติ อดทน คือ มุ่งมั่นทำหน้าที่การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็งอดทน ไม่หวั่นไหวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก มั่นคงในจุดหมาย ไม่ท้อถอย พยายามอยู่ตลอดเวลา หากผู้บริหารและพนักงานมีขันติ จะปลูกฝังนิสัยการอดทนต่ออุปสรรคและปัญหาต่างๆ ทำงานได้ผลดี สามารถเป็นหลักในครอบครัวได้ สามารถเป็นหลักให้กับบริวารได้ ไม่มีเรื่องวิวาทกับคนอื่น ไม่หลงผิดไปทำความชั่วได้ ทำให้ได้ทรัพย์มา^{๗๘}

ดร.ธานี สุวรรณประทีป กล่าวว่า มีสัจจะ คือ ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความซื่อตรงต่อกัน คนที่ทำอยู่ในสถานีบริการเดียวกัน ควรมีความซื่อสัตย์ต่อกันทั้งทางกาย วาจา และใจ จะทำให้เกิดความไว้วางใจกัน มีทมะ คือ การข่มใจ การฝึกฝนตนเองไม่ให้ประพฤติดุร้าย คนเราเมื่ออยู่ด้วยกัน ย่อมจะมีความขัดแย้งกันบ้าง สิ่งใดที่ไม่ตรงกับความคิดของเรา เราควรพิจารณาไตร่ตรองให้

^{๗๕} สัมภาษณ์ คุณเอกชัย คณะนิมิตร, พนักงานบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๗๖} สัมภาษณ์ คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล, ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น สาขาหลังอยุธยาพาร์ค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๕ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๗๗} สัมภาษณ์ คุณทิพย์วิมล จันทร์สุวรรณ, รับจ้างทำบัญชีและภาษีอากร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๘ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๗๘} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์, อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, ๙ มกราคม ๒๕๖๑.

รอบคอบ ไม่ควรแสดงกิริยาอาการโต้แย้งออกมาทันที ถ้าเราสามารถข่มใจและพิจารณาปัญหาให้เข้าใจแล้ว เราก็สามารถแก้ปัญหาด้วยความสงบเรียบร้อย มีขันติ คือ ความอดทน หมายถึง ความอดทนต่อสิ่งที่ไม่ดี อดทนต่อความยากลำบาก การอดทนต่อความยากลำบากทางกาย อดทนต่อการพูดจาไม่สุภาพ และอดทนจิตใจให้อยู่ในความสงบ ไม่โกรธ ไม่อิจฉาริษยาผู้อื่น ถ้าเรามีขันติในเรื่องต่างๆ แล้วจะทำให้เราอยู่ในครอบครัวได้อย่างมีความสุข มีสัจจะ คือ ความจริงใจ หมายถึง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการค้าขายน้ำมันเช่น เติมน้ำมันให้ตรงกับราคาที่ถูกค้าได้จ่ายไป หรือไม่โกงค่าน้ำมัน เป็นต้น^{๗๙}

ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ้มครอง กล่าวว่า มีขันติ คือ ความอดทน หมายถึง อดทนต่อกิเลสคือ ความโลภที่เข้ามาในจิตใจของตนเองโดยการโกงน้ำมันลูกค้า มีหมะ คือ การข่มใจ หมายถึง เช่น มีเพื่อนชวนไปทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับปัมน้ำมันตนเองเห็นว่า การกระทำนี้ไม่ถูกต้องจึงข่มใจไม่ทำตามที่เพื่อนแนะนำ มีจาคะ คือ การเสียสละ หมายถึง เสียสละทรัพย์สินเงินทองที่ตนได้มาจากการทำธุรกิจปัมน้ำมัน เพื่อการบุญบารมี ทำกุศลอย่างอื่นๆ บ้าง เพื่อไม่ให้ความโลภเข้ามาครอบงำตนเอง

๔.๓.๒ แนวทางการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใสตามหลักสัมาอาชีวะ

ในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคด้านความโปร่งใสดังกล่าวมาแล้ว ควรมีแนวทางการส่งเสริมความโปร่งใสของผู้บริหารทุกคนตามหลักสัมาอาชีวะในอริยมรรคมีองค์ ๘ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านความโปร่งใสของผู้บริหารทุกคนตามหลักสัมาอาชีวะในอริยมรรคมีองค์ ๘ ข้อที่ ๕ ได้แก่ สัมาอาชีวะ คือ การเลี้ยงชีพชอบ^{๘๐} มาใช้ในด้านความโปร่งใส ซึ่งเมื่อมีปัญหาด้านความโปร่งใส คือ ปัญหาการที่ผู้บริหารของสถานีบริการเอง ดำเนินงานด้านการเงินจนเกิดข้อผิดพลาด โดยการนำเงินทุนและรายได้จากสถานีบริการของเราไปลงทุน หรือขยายทำธุรกิจอื่นที่อยู่นอกเหนือจากระบบธุรกิจสถานีบริการ อาจก่อให้เกิดปัญหาเงินทุนหมุนเวียนขาดสภาพคล่อง จนอาจนำไปสู่ปัญหาการเงินและปัญหาอื่นๆขององค์กรของเราได้ ฉะนั้น ผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ทุกคนควรมีแนวทางการส่งเสริมด้านความโปร่งใสตามหลักสัมาอาชีวะในอริยมรรคมีองค์ ๘ ข้อที่ ๕ คือ สัมาอาชีวะ หมายถึง การเลี้ยงชีวิตอย่างถูกต้องด้วยการประกอบอาชีพ โดยสุจริตไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น และเป็นอยู่ชอบที่ประกอบด้วยความเพียรในการละความชั่ว ให้ดำรงอยู่ตลอดไปโดยเว้นจากการเลี้ยงชีพที่ผิดเสีย ประกอบอาชีพที่สุจริต ไม่ผิดจากทำนองคลองธรรม ทำให้คนอื่นต้องเดือดร้อนด้วยวิธีต่างๆ การเลี้ยง

^{๗๙} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ้มครอง, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบวรศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๑ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๘๐} ส.ม. (ไทย) ๑๙/๘/๑๑.

ชีวิตด้วยความขยันหมั่นเพียร ไม่เบียดเบียนผู้อื่นให้เดือดร้อนซึ่งการเลี้ยงชีพชอบ ทำให้คนเรามีความเป็นอยู่ชอบโดยไม่เนื่องด้วยวิญญู ๔ และไม่เนื่องด้วยกายทุจริต ๓ ที่ไม่เป็นไปด้วยทุจริตธรรมทั้ง ๗ ไม่มีความละโมภโลภมากเช่น เมื่อเราทำธุรกิจที่เกี่ยวกับปั้มน้ำมันด้วยความสุจริตมีกำไรพอสมควรแล้วก็ไม่ควรลงทุนอย่างอื่นที่มีความเสี่ยงมากกว่าอาจก่อให้เกิดปัญหาเงินทุนหมุนเวียนขาดสภาพคล่อง จนอาจนำไปสู่ปัญหาการเงินและปัญหาอื่นๆ ของปั้มน้ำมันของเราได้

ส่วนสัมมาอาชีวะในแง่การพัฒนาจิตใจและปัญญา ได้แก่ การรู้จักทำงาน ใช้แรงงาน เมื่อได้ทรัพย์อันเกิดจากกิจกรรมนั้นๆ แล้ว ก็รู้จักวิจิตรวิธีปฏิบัติต่อทรัพย์ คือ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ คุณค่าแท้ คุณค่าเทียม และเป็นไปด้วยนิสสรณปัญญา หมายถึง การรู้เท่าทันต่อทรัพย์ไม่ตกเป็นทาสของทรัพย์สิน ไม่หลงมัวเมาในสมบัติที่ตนหาได้แล้วคือ ให้เป็นนายทรัพย์ ต่อจากนั้น ก็นำทรัพย์ที่หามาได้ทำให้เกิดประโยชน์ต่อเพื่อนมนุษย์ แก่ตนเอง ครอบครัว สังคมประเทศชาติ ตามลำดับ มีหลักในการปฏิบัติ คือ การแสวงหาทรัพย์โดยชอบธรรม ไม่ข่มเหง หรือ เบียดเบียนเขาได้มา ส่วนการใช้ทรัพย์ คือ บริหารทรัพย์ เป็น ๓ ส่วน ได้แก่

๑) เลี้ยงตน (และคนที่เกี่ยวข้องกับตน) ให้เป็นสุข

๒) ช่วยเหลือแบ่งปันแก่คนอื่น เช่น บริจาคเสื้อผ้า ข้าวสารแก่ผู้ประสบภัยพิบัติ เป็นต้น

๓) บำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ เช่น สร้างเครื่องมือแพทย์แก่โรงพยาบาล สร้างโรงเรียน สร้างสะพานข้ามแม่น้ำ ขุดบ่อน้ำ ขุดสระน้ำ เป็นต้น

ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ โดยผู้บริหารทุกคนควรนำหลักสัมมาอาชีวะในอริยมรรคมีองค์ ๘ ข้อที่ ๕ คือ สัมมาอาชีวะมาใช้ในด้านความโปร่งใส และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับปั้มน้ำมัน เมื่อเราทำปั้มน้ำมันอยู่แล้วก็ไม่ควรลงทุนอย่างอื่นที่มีความเสี่ยงมากกว่า ควรจะทำในสิ่งที่เราถนัดมากกว่า มีข้อมูลมากกว่า มีประสบการณ์มากกว่า จะให้เราประสบความสำเร็จในธุรกิจปั้มน้ำมันที่เราได้เปิดบริการอยู่โดยมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักสัมมาอาชีวะนั่นเอง

ส่วนคุณวณิชชนันต์ ธนธาวินวศา กล่าวว่า โดยการประกอบอาชีพอย่างสุจริต มั่นใจได้เลยค่ะว่าลูกค้าเดิมก็ยินดีจะใช้บริการและอยู่กับเรา และมีฐานลูกค้าใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการบอกกล่าวต่อๆ กันไป ถ้าเราทำในสิ่งที่ดีด้วยความจริงใจและอดทนต่อปัญหา รวมทั้งอดกลั้นต่อกิเลสและเสียสละในส่วนที่มอบให้แก่คนรอบข้างและส่วนรวม ลดละเลิกการผิดศีลธรรมอันเป็นบ่อเกิดของปัญหาต่างๆ ส่งผลให้มุมมองและการรับรู้ของบุคคลภายนอกสถานบริการที่มีต่อพวกเราก็จะ

เห็นถึงความแตกต่างจากคู่แข่งในแง่มุมต่างๆและทำให้ธุรกิจของเราเติบโตอย่างมีคุณภาพมั่นคงในเชิงพุทธบูรณาการนั่นเอง^{๘๑}

คุณสุนทร ศุภวิไล กล่าวว่า ต้องมีบริการเรียกว่าการบริการที่มีความเป็นมืออาชีพ แปลว่าสิ่งที่พูดมาทั้งหมดต้องทำได้ ทำได้ดีกว่าคนอื่นแล้วก็ทำได้ในสมรรถนะที่เหนือกว่าใคร^{๘๒}

คุณไพโรจน์ พรหมจำปา กล่าวว่าดำเนินงานตามหลักสัมมาอาชีวะ คือ ประกอบอาชีพอย่างสุจริต มีความซื่อสัตย์ ไม่เบียดเบียนผู้อื่น บริหารงานอย่างโปร่งใส ไม่คดโกง^{๘๓}

คุณจารุณี ลีตระกูล กล่าวว่า นี่ก็คือสัมมาอาชีวะ เราจะทำมาหากินในทางที่ชอบ เพื่อหารายได้มาเลี้ยงชีวิตของตนและครอบครัว เราต้องรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ ข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับอหิชาศัยให้ประสานเข้าหากันได้ ไม่เป็นคนเอาแต่ใจ เพราะจะทำให้แตกแยกสามัคคีได้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยดี ก็เหมือนการประคับประคองชีวิตคุณั้นแหละ เราก็จะทำงานอยู่ด้วยกันได้อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ นอกจากนั้นเรายังต้องเสียสละความพอใจและความสุขส่วนตัวได้ เช่น ถ้าเพื่อนร่วมงานเกิดเจ็บไข้ ก็ต้องรู้จักเสียสละความสุขความพอใจของตน ขวนขวายช่วยเหลือ เอาใจใส่ดูแล เป็นที่พึ่ง เป็นกำลังส่งเสริมหรือช่วยให้กำลังใจให้กันและกัน ก็จะนำมาซึ่งความไว้วางใจได้ และจะให้โปร่งใสตลอดไปก็ต้องมีสัมมาอาชีวะ คือ ทำมาหากินเลี้ยงชีวิตในทางที่ชอบ เพื่อหารายได้มาเลี้ยงชีวิตของตนและครอบครัว^{๘๔}

คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์ กล่าวว่า การนำหลักสัมมาอาชีวะมาใช้นั้น ข้าพเจ้านำมาใช้ในการประกอบอาชีพที่สุจริต ไม่เบียดเบียนต่อผู้อื่น ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ประกอบอาชีพอยู่ในศีลธรรม และมีความซื่อสัตย์สุจริต^{๘๕}

คุณอังคณา สีนอนเคน กล่าวว่า การตอบสนอง คือ การแจ้งข้อมูลลูกค้าให้ลูกค้าทราบ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีถูกทอดทิ้ง ไม่สนใจ และลูกค้าไม่รู้สึกว่าแจ้งอะไรไปแล้วบริษัทเงียบหายไป การตอบสนองที่ดี ย่อมมีกำหนดแล้วก็ทรมานยันโทรกลับหาลูกค้าทันที พร้อมแจ้งว่าได้รับเรียบร้อยแล้ว

^{๘๑} สัมภาษณ์ คุณฉวีชนันต์ ธนธาวิวงศ์, กรรมการบริหารและผู้จัดการทั่วไป สถานีบริการน้ำมัน เอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๘๒} สัมภาษณ์ คุณสุนทร ศุภวิไล, ประธานผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่เจริญสุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๘๓} สัมภาษณ์ คุณไพโรจน์ พรหมจำปา, ประธานผู้บริหารสถานีบริการเอสโซ่ ม.บริการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๘๔} สัมภาษณ์ คุณจารุณี ลีตระกูล, เจ้าหน้าที่ส่งเสริมธุรกิจและประสานงานองค์กร สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนาเวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๘๕} สัมภาษณ์ คุณฐิตาพร จำเนียรพันธ์, เจ้าหน้าที่บัญชี สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐.

ขั้นตอนทำงานภายในของการบริการอาจจะมีหลายขั้นตอน แต่ เจ้าหน้าที่ก็ควรตอบสนองลูกค้าว่า ขั้นตอนทั้งหมดมีกี่ขั้นตอน ใช้เวลาทั้งหมดเท่าใด ลูกค้าจะได้รับแจ้งผลภายในเวลาเท่าใด ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด และแจ้งข้อมูลลูกค้าต่อเนื่องเป็นระยะๆ ที่เหมาะสมว่าอยู่ขั้นตอนใดแล้ว มิใช่ให้ลูกค้าภาวนาว่าหากโชคดีเดี๋ยวช่างจะโทรกลับมา^{๘๖}

คุณเอกชัย คณะนิมิตร กล่าวว่า ทำมาหากินในทางที่ชอบ^{๘๗}

คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล กล่าวว่า สถานีบริการควรจำหน่ายน้ำมันที่มีคุณภาพตามที่กำหนด และในราคาที่เป็นธรรม ด้วยความจริงใจต่อลูกค้า^{๘๘}

คุณปรีชา ปุญญาภินิหาร กล่าวว่า จงขอบคุณเขาที่ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้น และพึงระลึกไว้เสมอว่า แม้เพียงลูกค้าคนเดียวที่ออกจากร้านไปพร้อมความไม่พึงพอใจ อาจทำให้เสียลูกค้าไปอีกมากมาย อย่าลืมว่าลูกค้าทุกคนมีเพื่อน และเพื่อนของลูกค้าก็มีเพื่อนเช่นกัน พลั้งแห่งการบอกต่อ น่ากลัวกว่าที่คิด และหากต้องการให้ลูกค้าอยู่ด้วยนาน ๆ จงซื่อสัตย์ต่อพวกเขา^{๘๙}

คุณณัฐพัชญ์ ชยะเดชนันต์กุล กล่าวว่า มาตรฐาน คือ ระบบการบริการที่อธิบายได้เข้าใจ ชัดเจนคำว่ามาตรฐาน คือ ทำกี่ครั้งกี่ครั้งทำแล้วเป็นมาตรฐาน มาตรฐานตัวนี้ต้องบอกลูกค้าอธิบายได้ มีความแน่นอนแล้วก็แน่นอน^{๙๐}

ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์ กล่าวว่า สัมมาอาชีวะ หมายถึง การเว้นมิจฉาอาชีวะ อันได้แก่ การเลี้ยงชีพไม่ชอบ คือการแสวงหาปัจจัยมาบริโภคที่มีชอบ คือการโกงหรือหลอกลวง เว้นการประจบสอพลอ การบิบบังคับขู่เข็ญ และการต่อลาภด้วยลาภ หรือก็คือการแสวงหาลาภโดยไม่ประกอบด้วย ความเพียร (สัมมาวายามะ) คือขี้เกียจ อยากได้มาง่ายๆโดยไม่อาศัยกำลังแห่งสติปัญญาและแรงกาย ข้ำโลภจนไม่ชอบธรรม เช่น เบียดเบียนลูกจ้าง และทำลายสิ่งแวดล้อม สังคม เพื่ออย่างได้มาก เสียให้น้อยดังนั้นในธุรกิจน้ำมันจึงควรยึดหลักสัมมาอาชีวะในการประกอบธุรกิจ^{๙๑}

^{๘๖} สัมภาษณ์ คุณสุเทพ ศรีแสง, หัวหน้าช่างเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐.

^{๘๗} สัมภาษณ์ คุณเอกชัย คณะนิมิตร, พนักงานบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๓ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๘๘} สัมภาษณ์ คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล, ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น สาขาหลังอยุธยา พาร์ค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๕ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๘๙} สัมภาษณ์ คุณปรีชา ปุญญาภินิหาร, นักธุรกิจขายตรงและตัวแทนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๖ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๙๐} สัมภาษณ์ คุณณัฐพัชญ์ ชยะเดชนันต์กุล, เจ้าของกิจการเพ้นท์ผ้าลายและอักษร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๖ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๙๑} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์, อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, ๙ มกราคม ๒๕๖๑.

ดร.ธานี สุวรรณประทีป กล่าวว่า สัมมาอาชีวะ หรือ สัมมาชีพ แปลว่า การเลี้ยงชีวิต ในทางที่ชอบ คือการทำมาหากิน หรือหน้าที่การงาน การทำงานของมนุษย์เราเพื่อหารายได้มาประทังชีวิตหรือเลี้ยงชีวิตของตนและครอบครัวนั่นเอง การเลี้ยงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพอะไรก็แล้วแต่จะเป็น พ่อค้า แม่ค้า ชาวไร่ ชาวนา เกษตรกรรม ปศุสัตว์ หรือจะเป็นข้าราชการ นักธุรกิจ อย่างใดอย่างหนึ่ง ก็แล้วแต่สรุปการกระทำนั้นๆ ออกมาเป็น ๒ ทาง คือ ๑. ทางกาย คือ การงานหรืออาชีพ ที่ต้องใช้ กำลังร่างกาย หรือการกระทำทางกายเข้าประกอบ ๒. ทางวาจา คือ การงานหรืออาชีพ ที่ต้องใช้ วาจาเข้าประกอบในการทำงาน อาชีพบางอย่าง อาจใช้ร่างกายอย่างเดียวเข้ากระทำ อาชีพบางอย่าง อาจใช้วาจาอย่างเดียว ในการกระทำ และอาชีพบางอย่างอาจใช้ทั้งทางกาย และทางวาจาทั้งสองเข้า กระทำ เช่น ค้าขาย ใช้ร่างกายในการผลิตสินค้า และใช้คำพูดหรือเครื่องมือ ในการโฆษณาสินค้า หรือบอกราคาสินค้า ถ้าผลิตสินค้าปลอม เป็นกายทุจริต โฆษณาเกินความจริง หรือตั้งราคาสูงเกิน ความจริง เป็นวจีทุจริต อย่างนี้เป็นต้น เพราะฉะนั้น การกระทำทางกาย และทางวาจา คือคำพูด นี้ จึงเป็นหลักในการทำงาน หรืออาชีพ ดังนั้น สัมมาอาชีวะในทางพระพุทธศาสนา จึงกำหนดเอา กายกรรม ๓ คือ การกระทำทางกาย ๓ ประการ และวจีกรรม ๔ คือการเปล่งวาจา คำพูด หรือแสดง เครื่องหมายสัญลักษณ์ ที่เป็นไปอย่างสุจริต เป็นหลักในการตัดสิน การดำเนินการธุรกิจสถานบริการ น้ำมันด้านความโปร่งใส จึงต้องนำหลักสัมมาอาชีวะ มาประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรือง ต่อธุรกิจ^{๙๒}

ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง กล่าวว่า ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านความโปร่งใส ผู้บริหารทุกคนควรมีหลักสัมมาอาชีวะ คือ ประกอบอาชีพสุจริต หมายถึง อาชีพที่ไม่เบียดเบียนตน และผู้อื่นให้ได้รับความเดือดร้อนจากการธุรกิจของเราเช่น เมื่อการเปิดกิจการปั้มน้ำมัน เราก็ไม่โกง ภาษี ไม่โกงลูกค้า ไม่โกงเงิน หรือจ่ายค่าแรงพนักงานไม่ครบเป็นต้น^{๙๓}

^{๙๒} สัมภาษณ์ ดร.ธานี สุวรรณประทีป, ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑.

^{๙๓} สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง, อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๑ มกราคม ๒๕๖๑.

๔.๔ สรุป

แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๑) แนวทางการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการบริหาร เมื่อมีปัญหา เช่น สถานที่ที่ใช้ในการประกอบกิจการสถานบริการไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักฉันทะ คือ ความพอใจอยากให้สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารบรรลุถึงจุดมุ่งหมายสูงสุดอย่างมั่นคง และยั่งยืนตลอดไป เมื่อมีปัญหาเช่น การส่งเสริมการขาย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักวิริยะคือ ความเพียร ความอาจหาญ เพื่อการส่งเสริมการขายหรือ การบริการหลังการขายให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตนได้ตั้งใจไว้ เมื่อมีปัญหาเช่น การที่เราต้องพยายามกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินงานของพนักงานทุกคน ในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักจิตตะ คือ มีความคิดจดจ่อหรือเอาใจใส่ ใจอยู่กับงานนั้นไม่ปล่อยไม่ห่างไปไหน เมื่อนำหลักจิตตะมาใช้ก็จะทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่เห็นควรที่จะขจัดปัญหาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยการจัดอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมทั้งมาตรฐานความปลอดภัยในสถานประกอบการ ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินธุรกิจปั้มน้ำมันที่มั่นคงและยั่งยืน เมื่อมีปัญหาเช่น ปัญหาการวางแผนและจัดการภายในองค์กร ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักวิมังสา คือ ใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล เพื่อให้การบริหารงานปั้มน้ำมันนั้นประสบความสำเร็จ เมื่อมีปัญหาเช่น ปัญหาบุคคลากรในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกันเองในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้ขาดการประสานร่วมมือกันในระหว่างผู้ทำงาน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักอุปนิยธรรมทั้ง ๒ ข้อ คือ ๑. หมั่นประชุมกันเนืองนิตย์ พบปะปรึกษาหารือกิจการงาน (ที่พึงรับผิดชอบตามระดับของตน) โดยสม่ำเสมอ ๒. พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม พร้อมเพรียงกันกระทำกิจทั้งหลายที่พึงทำร่วมกัน จะทำให้การบริหารงานสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรืองตลอดไป

๒) แนวทางการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการให้บริการ เมื่อมีปัญหาเช่น ปัญหาเกิดจากพนักงานบริการอย่างไม่เหมาะสม ขาดความสุภาพ พุดจากับลูกค้าไม่ดี ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักปิยวาจา คือ วาจาที่อ่อนหวาน ไพเราะจะมีส่วนช่วยให้สถานบริการน้ำมันเอสโซ่ประสบความสำเร็จในด้านการบริการ เมื่อมีปัญหาเช่น ข้อห้ามที่ทางสถานบริการมักเข้มงวดกวดขันกับการสูบบุหรี่ในบริเวณหน้าลานเติมน้ำมัน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรมีหลักอหังการจริยา คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย เช่น ติดตั้งป้ายบอกถึงอันตราย และประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือเป็นระยะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายลูกค้าก็ปลอดภัยในเรื่องปั้มน้ำมันที่จะระเบิดได้โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ และฝ่ายผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ก็ปลอดภัยในชีวิต

และทรัพย์สินเป็นต้น เมื่อมีปัญหาเช่น อาจเกิดจากข้อผิดพลาดของพนักงานบริการของเราที่เติมน้ำมันผิดประเภท ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักสมานัตตา คือ การวางตัวสม่ำเสมอ ไม่นิ่งนอนใจในการให้บริการควรมีความระมัดระวังเรื่องการเติมน้ำมันเป็นอย่างยิ่งโดยคิดว่า ถ้าเป็นรถของเรามีการเติมน้ำมันผิดประเภทอาจทำให้เครื่องยนต์เสียหายได้ ควรมีสติสำรวมระวังเป็นอย่างดี และให้การบริการอย่างมีสติ ในทุกระดับตั้งแต่ระดับสูงสุดจนถึงระดับต่ำสุดในการให้บริการแก่ลูกค้า เมื่อมีปัญหา เช่น การที่พนักงานบางคนเก็บกระป๋องสแตงค์ของลูกค้าที่ตกหล่นหายแล้วไม่ส่งคืน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรมีหลักศีล ๕ ข้อที่ ๒ คือ เว้นจากการลักทรัพย์ คือ ไม่ควรเอาของที่เขาไม่ได้ให้ หรือไม่ลักขโมยโดยประพฤติหรือดำเนินชีวิตที่ปราศจากการเบียดเบียนผู้อื่นทางทรัพย์สินและกรรมสิทธิ์ เมื่อมีปัญหาเช่น การซื้อขายยาเสพติด และการมั่วสุมของบรรดาวัยรุ่นในพื้นที่นิยมในบริเวณปั้มน้ำมัน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักศีล ๕ ข้อที่ ๕ คือ ไม่ขาย ไม่ส่งเสริม และการให้ข้อมูลแก่ตำรวจในทางลับเพื่อเป็นการปรามวัยรุ่นในการที่จะมั่วสุมสิ่งเสพติดให้โทษ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนรอบข้างและทำให้สังคมอยู่กันอย่างสงบสุขไม่ต้องระวังสิ่งเสพติดต่างๆ ที่จะเข้ามาในปั้มของตนเอง

๓) แนวทางการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านความโปร่งใส คือ เมื่อมีปัญหา เช่น การที่ลูกจ้างของลูกค้าที่เติมน้ำมันกับเราแล้วขอ билเงินสดไปเบิกเกินกว่าจำนวนที่เติมน้ำมันจริง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักสัจจะ คือ ความจริง ซื่อสัตย์ จริงใจ ไม่ทำตามที่เขาขอร้อง รักษาผลประโยชน์ของตนและประโยชน์ของคนอื่น อย่างถูกต้องตรงไปตรงมา เมื่อมีปัญหาเช่น แคชเชียร์หรือพนักงานเก็บเงินที่ทำการยกยอกเงินที่เก็บมาจากลูกค้าไม่ส่งมอบต่อให้กับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีทมะ หมายถึง การฝึกฝนตนเองและข่มใจตนเอง เช่น ถ้าเราเป็นแคชเชียร์หรือพนักงานเก็บเงินก็ควรข่มใจเรื่องเงินของบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เงินของเรา เมื่อเราเป็นคนเก็บเงินก็ควรมีความข่มใจไม่เอากได้ของที่ไม่ใช่ของเรา และจงทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต หรือพยายามฝึกตนเองให้กระทำแต่ความดี เมื่อมีปัญหาเช่น ปัญหาการกำหนดมาตรการที่เข้มงวดกวดขันรัดกุมต่อสถานบริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้นเหตุให้เกิดการทุจริตได้เป็นต้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานบริการทุกคนควรมีหลักขันติ หมายถึง ความอดทนต่ออำนาจกิเลส เมื่อตนเองมีโอกาสดำเนินการทุจริตโดยอาศัยความชำนาญในช่องทางของการทำธุรกิจ สถานบริการปั้มน้ำมันก็ไม่ทำตามอำนาจของกิเลสอดทนต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามายั่ววนชวนให้ หลงใหล หมกมุ่นมัวเมา อำนาจไผ่ต่ำ อำนาจเงินที่เข้ามา แม้ว่าจะมีช่องทางให้กระทำได้ เช่น มีโอกาสในการโกง หรือช้อโกง หักห้ามใจตนไม่ยอมตกอยู่ภายใต้ อำนาจของสิ่งเหล่านั้น มีใจที่โปร่งใส เป็นธรรม เมื่อมีปัญหาเช่น ผู้บริหารของสถานบริการดำเนินงานด้านการเงินจนเกิดข้อผิดพลาดขาดเงินทุนหมุนเวียนขาดสภาพคล่อง ผู้บริหารทุกคนควรนำหลักสัมมาอาชีวะ คือ เลี้ยงชีวิตในทางที่ชอบ คือ เมื่อเราทำปั้มน้ำมันอยู่แล้วก็ไม่ควรลงทุนอย่างอื่นที่มีความเสี่ยงมากกว่า ควรจะทำในสิ่งที่เราถนัดมากกว่า มีข้อมูลมากกว่า มีประสบการณ์มากกว่า จะให้

เราประสบความสำเร็จในธุรกิจปั้มน้ำมันที่เราได้เปิดบริการอยู่โดยมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาลนั่นเอง

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ (๑) เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (๒) เพื่อศึกษาหลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา (๓) เพื่อเสนอแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

๕.๑.๑ ปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การดำเนินการสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ปัญหาด้านการบริหารงาน ประกอบด้วย (๑) ปัญหาที่เกิดจากข้อด้อยของปัจจัยหลัก ทั้งสี่ เช่น สถานที่ที่ใช้ในการประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมันเริ่มไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ ในปัจจุบัน (๒) ปัญหาการส่งเสริมการขาย เช่น โปรโมชันต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อสร้างยอดขายและดึงดูด ชักจูงใจลูกค้า ในบางครั้งอาจไม่สร้างแรงผลักดันที่ดีพอต่อยอดขายตามที่ได้กำหนดตั้งเป้าหมายไว้ (๓) ปัญหาการกำหนดราคาขายที่ไม่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง จนอาจกระทบต่อค่าการตลาดหรือ มาร์จิ้นที่ต่ำหรือสูงจนเกินไปก็ได้ (๔) ปัญหาตัวสินค้าที่นำเสนอสู่ตลาดอาจไม่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า เป้าหมายที่จะทำให้อัตราการเติบโตตามที่ตั้งเป้าไว้ เช่น มีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาดน้ำมันทั้ง น้ำมันเครื่องและน้ำมันใสอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลมาจากการแข่งขันที่รุนแรงในการทำตลาดของสถานี บริการน้ำมันภายใต้ยี่ห้อต่างๆ (๕) ปัญหาบุคลากรในองค์กรเกิดความขัดแย้งกันเองในการทำงาน ร่วมกัน ส่งผลให้ขาดการประสานร่วมมือกันในระหว่างผู้ทำงาน ซึ่งถือเป็นจุดด้อยในงานด้านการ ให้บริการเป็นอย่างมาก

๒) ปัญหาด้านการให้บริการ ประกอบด้วย (๑) ปัญหาจากการที่ลูกค้าอาจได้รับบริการ จากพนักงานบริการอย่างไม่เหมาะสม ขาดความสุภาพ พุดจากับลูกค้าไม่ดี ปฏิบัติตนเป็นที่น่ารังเกียจ แต่งกายไม่สะอาดเรียบร้อยในขณะที่ให้บริการ (๒) ปัญหาที่เกิดจากการที่ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการ

บริการที่ได้รับจากทางสถานบริการของเรา ซึ่งอาจจะเกิดจากการไม่พึงพอใจในนโยบายของสถานบริการที่กำหนดขึ้น เช่น การกำหนดพื้นที่จุดห้ามจอดรถ (๓) ปัญหาที่อาจเกิดจากข้อผิดพลาดของพนักงานบริการของเราที่กระทำผิดพลาดในขณะที่ให้บริการโดยความประมาทเลินเล่อหรืออาจรู้เท่าไม่ถึงการณ์ รวมถึงในกรณีที่เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จนลูกค้าอาจเข้าใจผิด และนำไปสู่ข้อโต้แย้งที่รุนแรงจนถึงขั้นฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้ (๔) ปัญหาที่ลูกค้าที่อาจเป็นกลุ่มมิชฌาชีพนำธนบัตรปลอมมาใช้ชำระค่าบริการและสินค้ากับทางสถานบริการ ซึ่งมักเกิดขึ้นในช่วงเวลาของการบริการที่เร่งรีบ พนักงานเติมน้ำมันและพนักงานเก็บเงินอาจเกิดความประมาทพลั้งเผลอ ขาดสติ จนไม่ได้มีการตรวจสอบในรายละเอียดของธนบัตรที่ได้รับมาจากลูกค้า (๕) ปัญหาการซื้อขายยาเสพติดและการมั่วสุมของบรรดาวัยรุ่นที่นิยมใช้สถานที่ต่างๆ ภายในสถานบริการเป็นที่ลอบกระทำความผิด

๓) ปัญหาด้านความโปร่งใส ประกอบด้วย (๑) ปัญหาการทุจริตของพนักงานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้ต้องรับผิดชอบทำหน้าที่ในด้านการเงินของสถานบริการ เช่น แคชเชียร์หรือพนักงานเก็บเงินที่ทำการยกยอกเงินที่เก็บมาจากลูกค้าและไม่ส่งมอบต่อไปให้กับผู้บริหารงานสถานบริการ (๒) ปัญหาผู้บริหารสถานบริการน้ำมันดำเนินงานด้านการเงินจนเกิดข้อผิดพลาด โดยการนำเงินทุนและรายได้จากสถานบริการของเราไปลงทุนหรือขยายทำธุรกิจอื่นที่อยู่นอกเหนือจากระบบธุรกิจสถานบริการ อาจก่อให้เกิดปัญหาเงินทุนหมุนเวียนขาดสภาพคล่อง จนอาจนำไปสู่ปัญหาการเงินและปัญหาอื่นๆ ขององค์กรของเราได้เป็นต้น

๕.๑.๒ หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา

หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา ผู้วิจัยแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ

๑) หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการบริหาร ประกอบด้วย

๑.๑ หลักอริยบท ๔ คือ คุณธรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จตามประสงค์ โดยหวังความสำเร็จในสิ่งใดต้องทำตนให้สมบูรณ์ด้วยสิ่งที่เรียกว่า อริยบท มี ๔ ประการ คือ ฉันทะ (ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น) วิริยะ (ความเพียรประกอบสิ่งนั้น) จิตตะ (ความเอาใจฝักใฝ่) วิมังสา (การหมั่นตรองพิจารณาเหตุผล) หากผู้ใดปฏิบัติตามองค์ประกอบของหลักอริยบท ๔ ได้อย่างครบถ้วนถือได้ว่าเป็นผู้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

๑.๒ หลักอปรินิยธรรม เป็นหลักธรรมสำหรับประยุกต์ใช้กับการบริหารงาน เป็นเครื่องแสดงหรือคุณภาพที่มีประจำตัวโดยเฉพาะของอปรินิยธรรม ซึ่งได้แก่ ความไม่เสื่อม หรือ ความเจริญก้าวหน้า อปรินิยธรรมที่ทำให้การบริหารงานมีความเจริญโดยที่ไม่มีทางเสื่อมนั้น จะต้องประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๓ ประการ ได้แก่ ผู้บริหารเป็นผู้มีธรรม ผู้ถูกบริหารหรือพนักงานเป็นผู้

มีธรรม และมีหลักวิธีการบริหารที่ดี หลักธรรมดังกล่าวนี้เป็นหลักธรรมที่สอนให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อสังคมโดยรวม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักอปริหานิยธรรมเฉพาะข้อที่ ๑ หมั่นประชุมกันเป็นนิตยและข้อที่ ๒ พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเล็กประชุม มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการบริหารงานของผู้บริหาร กล่าวคือ หมั่นประชุมกันเป็นนิตย เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการได้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการพิจารณาในเรื่องต่างๆ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และการประชุมนั้นจะต้องเป็นไปในทางสร้างสรรค์ไม่นำมาซึ่งความเบื่อหน่าย หรือรำวฉาน ส่วนพร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเล็กประชุม คือ การประชุม การเลิกประชุม และกระทำกิจที่ควรทำโดยพร้อมเพรียงกัน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหมู่คนที่อยู่ร่วมกัน

๒) หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการ ประกอบด้วย

๒.๑ หลักสังคหวัตถุ เป็นหลักธรรมอย่างหนึ่งที่ช่วยประสานชนหมู่มากให้อยู่รวมกันอย่างมีความสุข เป็นธรรมประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย ทาน (การให้) ปยวจา (วาจาเป็นที่รัก) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ) สังคหวัตถุ ๔ ที่เป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมการให้บริการ คือ (๑) เป็นหลักธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ (๒) เป็นเครื่องผูกใจคน (๓) เป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน (๔) เป็นธรรมแห่งการแบ่งปัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

๒.๒ หลักศีล ๕ คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความเป็นปกติ ข้องตเว้นจากบาปทั้งหลายทั้งปวง สำรวม อดทน อดกลั้น ต่อโลภะ โทสะ โมหะ ไม่ล่วงละเมิดผู้อื่นด้วยกายหรือด้วยวาจา เพื่อให้เกิดความปกติเรียบร้อย สงบสุขในสังคม เป็นข้อฝึกข้อปฏิบัติเบื้องต้นในชีวิตประจำวันสำหรับฆราวาส เพื่อควบคุมความประพฤติทางกายวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงาม ศีล ๕ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการให้บริการ คือ ข้อ ๒ เว้นจากการลักทรัพย์ และข้อ ๕ เว้นจากการดื่มสุราและของมึนเมา กล่าวคือ ศีลข้อ ๒ เว้นจากการลักทรัพย์ ด้วยตนเองและใช้คนอื่นให้ลัก ความมุ่งหมายก็เพื่อให้ทุกคนเคารพในกรรมสิทธิ์ของผู้อื่น เป็นเครื่องป้องกันทรัพย์สินของบุคคล โดยเว้นจากการประกอบอาชีพทุจริต มิฉ้อฉล ให้แสวงหารายได้โดยสุจริต ควบคุมมิให้มีการลัก การปล้น การคอร์รัปชัน ไม่เบียดเบียนผู้อื่นในการหาเลี้ยงชีพตน ส่วนศีลข้อ ๕ เว้นจากการดื่มสุราและของมึนเมานั้นเป็นที่ยึดแห่งความประมาท เนื่องจากต้องการให้มนุษย์ตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงอันเกิดแต่การบริโภคอย่างไม่มีสติ ดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อตัวเองและสังคม

๓) หลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้านความโปร่งใส ประกอบด้วย

๓.๑ หลักฆราวาสธรรม คือ ธรรมของคนผู้อยู่ครองเรือน กล่าวคือ เป็นธรรมธรรมดาที่จะต้องประพฤติปฏิบัติ ประกอบด้วย สัจจะ คือ ซื่อตรงต่อเพื่อนฝูงซื่อตรงต่อลูกเมีย ซื่อตรงต่อเวลา ซื่อตรงต่อการทำงาน ทมะ คือ ข่มใจ อย่าให้เกิดโทสะ อย่าให้เกิดความรักหรือความเกลียด

ขันติ คือ อดทนต่อความร้อน ความหนาว ความเหนื่อยอดทนต่อคำด่า จาคะ คือ การให้ทาน รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เพื่อนบ้าน มิตรสหาย ฆราวาสธรรมสามารถประพฤติปฏิบัติได้ ๓ ทาง ได้แก่ ทางกาย คือ การทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทางวาจา คือ การใช้คำพูดที่สุภาพ และแสดงถึงความมีเมตตาจิตในการติดต่อสื่อสารกับคู่สนทนา ตลอดจนการกล่าวอ้างอิงถึงผู้อื่นในเชิงบวก ทางใจ คือ การคิดดีความปรารถนาดีความพลอยยินดีความเมตตากรุณา ความสงสารและความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น

๓.๒ หลักสัมมาอาชีวะ หรือการเลี้ยงชีพที่ถูกต้องนั้น คือ การทำงานที่ปราศจากการเบียดเบียนผู้อื่น และในขณะเดียวกัน เป็นการฝึกหัดขัดเกลาความประพฤติของผู้ทำงานให้ยึดถือความดีงามเป็นหลักเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาตนต่อไป หลักการของสัมมาอาชีวะในพระพุทธศาสนามี ๓ ประการ คือ (๑) การเลี้ยงชีพชอบทางกาย สอนให้งดเว้นการเลี้ยงชีพในทางที่ไม่สมควร เรียกว่า มิจฉาณิขชา คือการเลี้ยงชีพในทางที่ผิด เพราะเป็นอาชีพที่ส่งเสริมการเบียดเบียนและการทำลายชีวิต (๒) การเลี้ยงชีพชอบทางวาจา จัดเป็นกุศลกรรมและเป็นการดำเนินชีวิตที่เป็นสัมมาอาชีวะ โดยยึดหลักการ คือ การไม่โกหกหลอกลวงเลี้ยงชีพ โดยดำเนินชีวิตอย่างมีสัจจะ รักษาความสัตย์ การไม่พูดส่อเสียดเลี้ยงชีพ คือ การเว้นจากการใช้คำพูดยุยงให้คนอื่นแตกแยกกันหรือเข้าใจผิดกัน เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง การไม่พูดคำหยาบเลี้ยงชีพ การไม่พูดพ้อเจ้อเลี้ยงชีพ การไม่ประจบเลี้ยงชีพ การไม่บังคับขู่เข็ญเลี้ยงชีพ (๓) การเลี้ยงชีพชอบทางใจ เป็นมโนกรรมฝ่ายกุศลซึ่งเป็นแนวทางที่นำไปสู่ความสุขสงบภายใน เป็นการดำเนินชีวิตตามหลักสัมมาอาชีวะ โดยยึดหลักการคือการไม่โลภอยากได้ทรัพย์สินของคนอื่นเลี้ยงชีพ มีสภาพจิตที่สามารถควบคุมความโลภได้ การไม่คิดเบียดเบียนคนอื่นเลี้ยงชีพ เป็นการควบคุมสภาพจิตใจต่อความพยายาบท ปองร้ายผู้อื่นเพื่อหวังเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน การไม่คิดเอาเปรียบคนอื่นเลี้ยงชีพ คือ เว้นจากการคิดหาโอกาสเพื่อตักตวงเอาผลประโยชน์จากบุคคลอื่นเพื่อเลี้ยงชีพตนเอง ดังนั้น หลักการของสัมมาอาชีวะ ด้วยการเลี้ยงชีพชอบทางกาย ทางวาจาและทางใจ ก็คือการดำเนินชีวิตตามหลักกุศลกรรมบถ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่ง การดำเนินชีวิตสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ

๕.๑.๓ แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีนีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีนีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

๑) แนวทางการดำเนินธุรกิจสถานีนีบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการบริหาร เมื่อมีปัญหา เช่น สถานที่ที่ใช้ในการประกอบกิจการสถานีนีบริการไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจสถานีนีบริการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักฉันทะ คือ ความพอใจอยากให้อาณัติบริการน้ำมันเอสโซ่

ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารบรรลุถึงจุดมุ่งหมายสูงสุดอย่างมั่นคง และยั่งยืนตลอดไป เมื่อมีปัญหาเช่น การส่งเสริมการขาย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักวิธีคือ ความเพียร ความอาจหาญ เพื่อการส่งเสริมการขายหรือ การบริการหลังการขายให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตนได้ตั้งใจไว้ เมื่อมีปัญหาเช่น การที่เราต้องพยายามกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินงานของพนักงานทุกคน ในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักจิตตะ คือ มีความคิดจดจ่อหรือเอาใจใส่ ใจอยู่กับงานนั้นไม่ปล่อยไม่ห่างไปไหน เมื่อนำหลักจิตตะมาใช้ก็จะทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ เห็นควรที่จะขจัดปัญหาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยการจัดอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมทั้งมาตรฐานความปลอดภัยในสถานประกอบการ ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินธุรกิจปั้มน้ำมันที่มั่นคงและยั่งยืน เมื่อมีปัญหาเช่น ปัญหาการวางแผนและจัดการภายในองค์กร ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักวิมังสา คือ ใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล เพื่อให้การบริหารงานปั้มน้ำมันนั้นประสบความสำเร็จ เมื่อมีปัญหาเช่น ปัญหาบุคคลากรในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกันเองในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้ขาดการประสานร่วมมือกันในระหว่างผู้ทำงาน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักอธิปไตยธรรมทั้ง ๒ ข้อ คือ ๑. หมั่นประชุมกัน เนิื่องนิตย์ พบปะปรึกษาหารือกิจการงาน (ที่พึงรับผิดชอบตามระดับของตน) โดยสม่ำเสมอ ๒. พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม พร้อมเพรียงกันกระทำกิจทั้งหลายที่พึงทำร่วมกัน จะทำให้การบริหารงานสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรืองตลอดไป

๒) แนวทางการดำเนินธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการให้บริการ เมื่อมีปัญหาเช่น ปัญหาเกิดจากพนักงานบริการอย่างไม่เหมาะสม ขาดความสุภาพ พุดจากับลูกค้าไม่ดี ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักปิยวาจา คือ วาจาที่อ่อนหวาน ไพเราะจะมีส่วนช่วยให้สถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ประสบความสำเร็จในด้านการบริการ เมื่อมีปัญหาเช่น ข้อห้ามที่ทางสถานีสบริการมักเข้มงวดกวดขันกับการสูบบุหรี่ในบริเวณหน้าลานเติมน้ำมัน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรมีหลักอรรถจริยา คือ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย เช่น ติดตั้งป้ายบอกถึงอันตราย และประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือเป็นระยะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายลูกค้าก็ปลอดภัยในเรื่องปั้มน้ำมันที่จะระเบิดได้โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ และฝ่ายผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ก็ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นต้น เมื่อมีปัญหาเช่น อาจเกิดจากข้อผิดพลาดของพนักงานบริการของเราที่เติมน้ำมันผิดประเภท ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักสมานัตตา คือ การวางตัวสม่ำเสมอ ไม่นิ่งนอนใจในการให้บริการควรมีความระมัดระวังเรื่องการเติมน้ำมันเป็นอย่างยิ่งโดยคิดว่า ถ้าเป็นรถของเรามีการเติมน้ำมันผิดประเภทอาจทำให้เครื่องยนต์เสียหายได้ ควรมีสติสำรวมระวังเป็นอย่างดี และให้บริการอย่างมีสติ ในทุกระดับตั้งแต่ระดับสูงสุดจนถึงระดับต่ำสุดในการให้บริการแก่ลูกค้า เมื่อมีปัญหา เช่น การที่พนักงานบางคนเก็บกระเป๋าสตางค์ของลูกค้าที่ตกหล่นหายแล้วไม่ส่งคืน

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรมีหลักศีล ๕ ข้อที่ ๒ คือ เว้นจากการลักทรัพย์ คือ ไม่ควรเอาของที่เขาไม่ได้ให้ หรือไม่ลักขโมยโดยประพฤดิหรือดำเนินชีวิตที่ปราศจากการเบียดเบียนผู้อื่นทางทรัพย์สินและกรรมสิทธิ์ เมื่อมีปัญหาเช่น การซื้อขายยาเสพติด และการมั่วสุมของบรรดาวัยรุ่นที่นิยมในบริเวณปั้มน้ำมัน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักศีล ๕ ข้อที่ ๕ คือ ไม่ขาย ไม่ส่งเสริม และการให้ข้อมูลแก่ตำรวจในทางลับเพื่อเป็นการปรามวัยรุ่นในการที่จะมั่วสุมสิ่งเสพติดให้โทษ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนรอบข้างและทำให้สังคมอยู่กันอย่างสงบสุขไม่ต้องระวังสิ่งเสพติดต่างๆ ที่จะเข้ามาในปั้มน้ำมันของตนเอง

๓) แนวทางการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านความโปร่งใส คือ เมื่อมีปัญหา เช่น การที่ลูกค้าของลูกค้าน้ำที่เติมน้ำมันกับเราแล้วขอเงินคืนไปเบิกเกินกว่าจำนวนที่เติมน้ำมันจริง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักสัจจะ คือ ความจริง ซื่อสัตย์ จริงใจ ไม่ทำตามที่เขาขอ ร้องรักษาผลประโยชน์ของตนและประโยชน์ของคนอื่น อย่างถูกต้องตรงไปตรงมา เมื่อมีปัญหาเช่น แคชเชียร์หรือพนักงานเก็บเงินที่ทำการยกยอกเงินที่เก็บมาจากลูกค้าไม่ส่งมอบต่อให้กับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีทมะ หมายถึง การฝึกฝนตนเองและข่มใจตนเอง เช่น ถ้าเราเป็นแคชเชียร์หรือพนักงานเก็บเงินก็ควรข่มใจเรื่องเงินของบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เงินของเรา เมื่อเราเป็นคนเก็บเงินก็ควรมีความข่มใจไม่ยักได้ของที่ไม่ใช่ของเรา และจงทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต หรือพยายามฝึกตนเองให้กระทำแต่ความดี เมื่อมีปัญหาเช่น ปัญหาการกำหนดมาตรการที่เข้มงวดกวดขันรัดกุมต่อสถานบริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้นเหตุให้เกิดการทุจริตได้เป็นต้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถานทุกคนควรมีหลักขันติ หมายถึง ความอดทนต่ออำนาจกิเลส เมื่อตนเองมีโอกาสทำการทุจริตโดยอาศัยความชำนาญในช่องทางของการทำธุรกิจ สถานบริการปั้มน้ำมันก็ไม่ทำตามอำนาจของกิเลสอดทนต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามายั่ววนชวนให้ หลงใหล หมกมุ่นมัวเมา อำนาจไผ่ต่ำ อำนาจเงินที่เข้ามา แม้ว่าจะมีช่องทางให้กระทำได้ เช่น มีโอกาสในการโกง หรือขอลโกง หักห้ามใจตนไม่ยอมตกอยู่ภายใต้อำนาจของสิ่งเหล่านั้น มีใจที่โปร่งใส เป็นธรรม เมื่อมีปัญหาเช่น ผู้บริหารของสถานบริการดำเนินการด้านการเงินจนเกิดข้อผิดพลาดขาดเงินทุนหมุนเวียนขาดสภาพคล่อง ผู้บริหารทุกคนควรนำหลักสัมมาอาชีวะ คือ เลี้ยงชีวิตในทางที่ชอบ คือ เมื่อเราทำปั้มน้ำมันอยู่แล้วก็ไม่ควรลงทุนอย่างอื่นที่มีความเสี่ยงมากกว่า ควรจะทำในสิ่งที่เราถนัดมากกว่า มีข้อมูลมากกว่า มีประสบการณ์มากกว่า จะให้เราประสบความสำเร็จในธุรกิจปั้มน้ำมันที่เราได้เปิดบริการอยู่โดยมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักสัมมาอาชีวะนั่นเอง

๕.๒ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ทำให้สามารถสรุปผลการ

ศึกษาวิจัยได้เป็นองค์ความรู้เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศึกษาหลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา และเสนอแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อเป็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกคนของสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมด้านการบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านความโปร่งใส

ดังนั้น องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ รูปแบบ “IASPGS Model” ถือว่ามีคุณค่าและเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการของสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

(๑) “I” (Iddhipada) = อิทธิบาท ๔ ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการบริหาร ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักอิทธิบาท ๔ ได้แก่ ฉันทะ คือ ความพอใจในงานที่ทำ วิริยะ คือ ความเพียร บากบั่น ก้าวไปใจสู้ ไม่ย่อท้อ ไม่หวั่นกลัวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก เพื่อให้การส่งเสริมการขายหรือ การบริการหลังการขายนั้นประสบผลสำเร็จตามที่ตนได้ตั้งใจไว้ หลักจิตตะ คือ มีความคิดจดจ่อหรือเอาใจใส่ คือความมีจิตผูกพันจดจ่อต่อเฝ้าเรื่องนั้น ใจอยู่กับงานนั้นไม่ปล่อยไม่ห่างไปไหน หลักวิมังสา คือ ใช้ปัญญาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลในการบริหารงานปั้มน้ำมันประสบความสำเร็จ และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่สถานบริการน้ำมันเอสโซ่จนประสบความสำเร็จในด้านการบริหารบรรลุถึงจุดมุ่งหมายสูงสุดอย่างมั่นคง และยั่งยืนตลอดไป

(๒) “A” (Aparihaniyadhamma) = หลักอปริหานิยธรรม ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการบริหาร ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักอปริหานิยธรรมทั้ง ๒ ข้อ คือ ข้อที่ ๑ คือ หมั่นประชุมกันเนื่องนิตย์ พบปะปรึกษาหารือกิจการงาน (ที่พึงรับผิดชอบตามระดับของตน) โดยสม่ำเสมอ ข้อที่ ๒ คือ พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม พร้อมเพรียงกันกระทำกิจทั้งหลายที่พึงทำร่วมกัน และข้อที่ ๒ มาเป็นหลักการร่วมรับผิดชอบในการบริหารงานที่จะช่วยป้องกันความเสื่อมนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองสร้างความรักความสามัคคีกัน จะทำให้การบริหารงานสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรืองตลอดไป

(๓) “S” (Sanghavatthu) = สังคหัตถ์ ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการให้บริการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักสังคหัตถ์ คือ หลักปิยวาจา มาใช้ในด้าน การให้บริการ การกล่าวคำปิยวาจา นี้ ปรับให้พอดี พอเหมาะพอเจาะ ก็เกิดคุณค่าและเสริมคุณค่า ความเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกท่านในองค์กรได้อย่างดียิ่ง หลักอรรถจริยามาใช้ในการให้บริการเช่น บางครั้งทางสถานบริการของเรามักเข้มงวดกวดขันกับการสูบบุหรี่ในบริเวณหน้าลานเติมน้ำมัน ที่มักมีลูกค้านั่งเล่นซื้อห้ามซื้อบังคับนี้เนื่องจากอาจมองว่าเป็นเรื่องเพียงเล็กน้อยไม่น่าจะ

เป็นเหตุที่มาของอันตรายได้ ควรติดตั้งป้ายบอกถึงอันตราย และประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือเป็นระยะ เป็นการประพัตินให้เป็นประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายลูกค้าที่รับบริการ และฝ่ายผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นฝ่ายบริการ หลักสมานัตตตามาใช้ในการให้บริการ และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น การที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีหลักสมานัตตา คือการปฏิบัติที่เหมาะสม สมเหตุสมผล มีความพอเพียง สม่่าเสมอ การวางตัวของเราให้สมกับฐานะ และบทบาทของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของคนทุกระดับชั้นตั้งแต่ระดับสูงสุดจนถึงระดับต่ำสุดในการให้บริการบริการแก่ลูกค้า

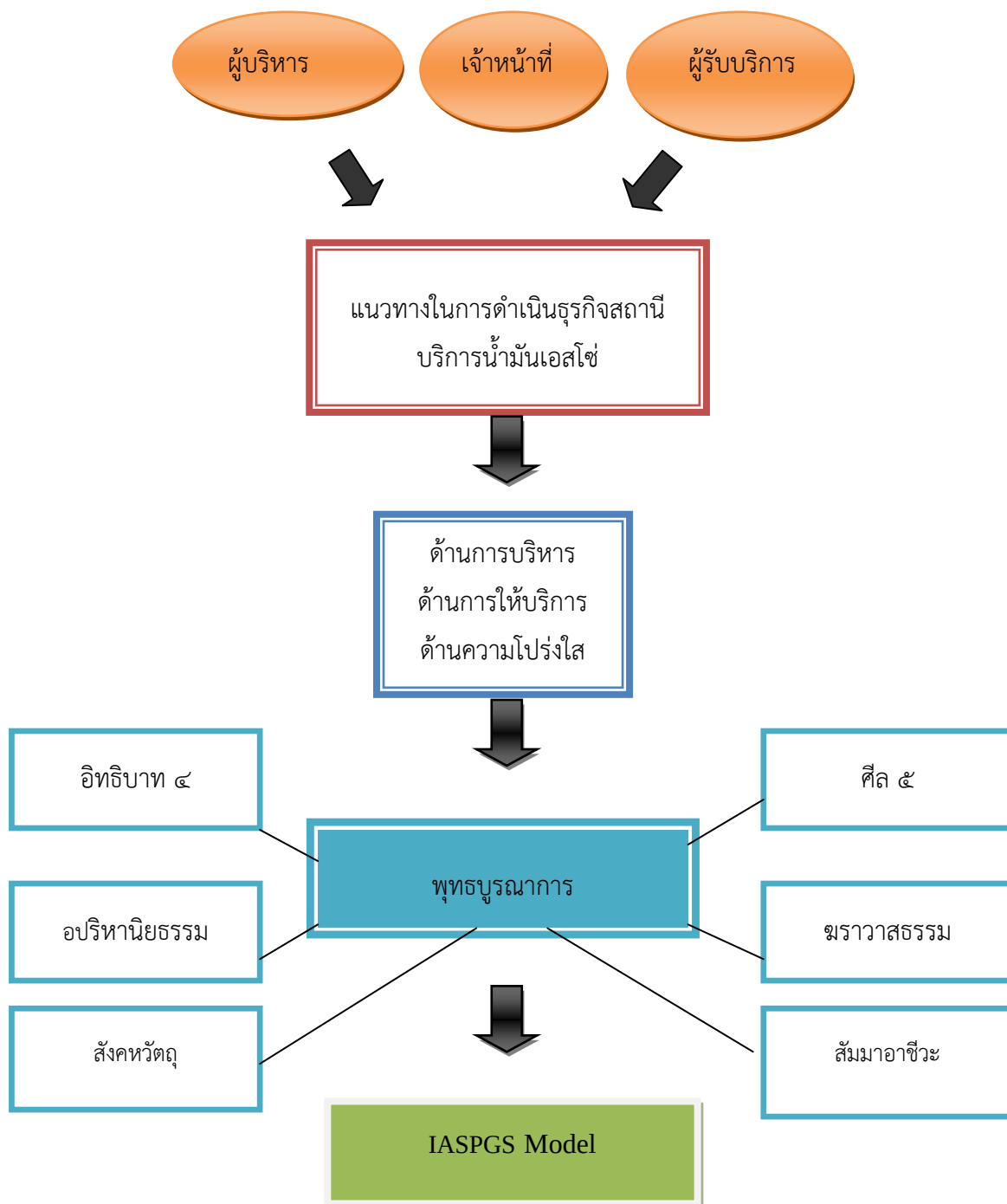
(๔) “P” (Panca-sila) = ศีล ๕ ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านการให้บริการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักศีล ๕ ข้อที่ ๒ มาใช้ในการให้บริการ การมีศีล ๕ ข้อ ๒ โดยการไม่ละเมิดในกรรมสิทธิ์ของผู้อื่นจึงเป็นการกระทำที่ดี เมื่อผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ทุกคนเก็บของที่มีค่าของลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วส่งคืน ก็จะเป็นสิ่งที่ดีและจะเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ให้ปั้มน้ำมันของเรามีความน่าเชื่อถือ และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจอยากที่จะเข้ามาใช้บริการในปั้มน้ำมันของเรามากขึ้นไปอีก หลักศีล ๕ ข้อที่ ๕ มาใช้ในการให้บริการเช่น เมื่อปัญหาการซื้อขายยาเสพติด และการมั่วสุมยาเสพติดต่างๆ ภายในสถานบริการปั้มน้ำมัน ควรที่จะหาทางแก้ไข โดยการไม่ขาย ไม่ส่งเสริม และการให้ข้อมูลแก่ตำรวจในทางลับเพื่อเป็นการปรามวัยรุ่นในการที่จะมั่วสุมสิ่งเสพติดให้โทษ และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนรอบข้างและทำให้สังคมอยู่กันอย่างสงบสุขไม่ต้องระวังสิ่งเสพติดต่างๆ ที่จะเข้ามาในปั้มของตนเอง และมีศีลแล้วจะทำให้มีใจหนักแน่น มีความเจริญในชีวิต ครอบครัว และธุรกิจสถานบริการน้ำมันที่ตนเปิดกิจการอยู่

(๕) “G” (Gharavasa-dhamma) = ขรवासธรรม ๔ ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านความโปร่งใส ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักขรवासธรรม ได้แก่ หลักสัจจะ คือ ความจริงใจมาใช้ในการความโปร่งใส เมื่อมีปัญหาเช่น การที่ลูกจ้างของลูกค้าที่เติมน้ำมันกับเรา ขอบิดเงินสดไปเบิกเกินกว่าจำนวนที่เติมน้ำมันจริง ซึ่งจะทำให้ลูกค้าที่เป็นนายจ้างเสียเปรียบจากการสูญเสียผลประโยชน์ของตนจากการทุจริตของลูกจ้าง หลักทมะ คือ ความข่มใจมาใช้ในการความโปร่งใส ถ้าเรามีทมะอยู่ในใจจะมีอานิสงส์คือ ทำให้เป็นคนรักการฝึกฝนตนเอง มีความสามารถในการทำงาน ไม่มีศัตรู ไม่มีความแค้นกับใคร สามารถยับยั้งตนเองไม่ให้หลงไปทำผิด หรือหลงไปในทางที่ผิดได้ มีใจที่สงบสุขเพราะควบคุมอารมณ์ได้ หลักขันติ คือ ความอดทนมาใช้ในการความโปร่งใส คนที่มีขันติอยู่ในใจจะมีอานิสงส์คือ ทำให้ออดทนต่ออุปสรรคและปัญหาต่างๆ ได้ ทำงานได้ดี ทำให้ไม่มีเรื่องทะเลาะวิวาทกับคนอื่น อดทนต่อความยากลำบากและอดทนต่อกิเลส หรือต่อเงินที่เข้ามาล่อลวง มีความโปร่งใส น่าเชื่อถือ

(๖) “S” (Samma-ajiva) = สัมมาอาชีวะ ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ด้านความโปร่งใส ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรนำหลักสัมมาอาชีวะในอริยมรรคมีองค์ ๘ ข้อที่ ๕

คือ สัมมาอาชีวะมาใช้ในด้านความโปร่งใส และในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับปั๊มน้ำมัน เมื่อเราทำปั๊มน้ำมันอยู่แล้วก็ไม่ควรลงทุนอย่างอื่นที่มีความเสี่ยงมากกว่า ควรจะทำในสิ่งที่เราถนัดมากกว่า มีข้อมูลมากกว่า มีประสบการณ์มากกว่า จะให้เราประสบความสำเร็จในธุรกิจปั๊มน้ำมันที่เราได้เปิดบริการอยู่โดยมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักสัมมาอาชีวะนั่นเอง

แผนภาพที่ ๕.๑ แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการของสถานบริการน้ำมัน
เอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

๑) ควรมีการนำแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยานี้ไปทดลองกับสถานีบริการน้ำมันยี่ห้ออื่นๆ และติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

๒) ฝ่ายบริหารของสถานีบริการน้ำมันต้องให้ความสำคัญ และสร้างความตระหนักให้บุคลากรในสถานีบริการน้ำมันเห็นความสำคัญประโยชน์ คุณค่า และความจำเป็นของการการจัดทำแผนการบริหารที่บูรณาการหลักพุทธธรรมและการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม สำหรับพนักงานทุกคน

๓) ควรมีการนิเทศติดตาม และประเมินผลการนำแผนการจัดการด้านบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านความโปร่งใสไปใช้จริง อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอจะทำให้การจัดการด้านการบริหาร การให้บริการ และความโปร่งใสให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยพบว่า ยังมีประเด็นที่เป็นสาระสำคัญที่น่าสนใจศึกษาค้นคว้า ดังนี้

๑) แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันปตท.ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๒) แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๓) แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเชลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย. พระไตรปิฎกบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

_____. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

ข. ข้อมูลชั้นทุติยภูมิ

(๑) คัมภีร์:

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. อรรถกถาภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์วิบูลย์, ๒๕๓๕.

_____. ฎีกาภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิบูลย์, ๒๕๓๕.

(๒) หนังสือ:

กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ. คู่มือการจัดการเรียนรู้ กลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนาและ

วัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๔๖.

ธนิต อยู่โพธิ์. อานิสงส์ศิลป์ ๕ บัญญัติสังคม. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

ชัยวัฒน์ ธีระพันธุ์ และ ปาริชาติ สถาปิตานนท์. การประชุมอย่างสร้างสรรค์: ศิลปะแห่งการสร้าง

พลังเพื่อการเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน, ๒๕๔๗.

บุญมี แท่นแก้ว และคณะ. พุทธศาสน - ปรัชญา. กรุงเทพมหานคร: โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮาส์, ๒๕๓๘.

บุญศิริ ขวลิตรดำรง. ธรรมโอสธ. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์การพิมพ์, ๒๕๒๕.

ประม อดะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์, ๒๕๓๘.

ปิ่น มุกทุกันต์. คำบรรยายพุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงสมุดคงเจริญ จำกัด, ๒๕๕๖.

_____. แนวสอนธรรมะ ตามหลักสูตรนิกายธรรม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหา

มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

สุสดี ฐมาคม. การบริหารธุรกิจขนาดย่อม. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: ฟินิกส์ เซ็นเตอร์,

๒๕๓๗.

พระเทพคุณาภรณ์ (โสภณ โสภณจิตฺโต). **อภิธานียธรรม**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด
ดวงกมลปริ้นติ้ง, ๒๕๕๐.

พระเทพดิลก (ระแบบ จิตฺตญาโณ). **ธรรมปริทรรศน์**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหา
มกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

_____. **อธิบายหลักธรรมตามหมวดจากนวโกวาท**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสภา,
๒๕๔๘.

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ). **การงานที่เป็นสุข**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสภา,
๒๕๔๙.

พระธรรมโกศาจารย์ (ปัญญานันทภิกขุ). **พจนานุกรมธรรมของท่านปัญญานันทะ**. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๕๔.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). **พุทธวิธีการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬา
ลกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

_____. **พุทธธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,
๒๕๔๒.

พระธรรมปริยัติโสภณ (วรวิทย์ คงคปญฺโญ). **การคณะสงฆ์และการพระศาสนา**. กรุงเทพมหานคร:
มหาเถรสมาคม, ๒๕๔๘.

พระพุทฺธโฆสเถระ. **คัมภีร์วิสุทธิมรรค**. แปลโดย สมเด็จพระพุฒาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถร). พิมพ์
ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประยูรวงศพรินต์ติ้ง จำกัด, ๒๕๔๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ ๘.
กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, ๒๕๔๙.

_____. **ธรรมบุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จันทร์เพ็ญ, ๒๕๕๐.

_____. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ ๒๗. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.

พระภาวนาวิริยคุณ (เผด็จ ทตฺตชีโว). **ความรู้ประมาณฐานรากของพระพุทธศาสนา**.
กรุงเทพมหานคร: พีพีพรินติ้ง, ๒๕๔๘.

พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ จิตฺตญาโณ). **โลกและชีวิตในวิถีแห่งธรรม**. กรุงเทพมหานคร: พรศิวกา
พิมพ์, ๒๕๔๑.

พระราชปัญญากวี (สุบิน เขมิโย). **ประมวลบทพระธรรมเทศนา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
กรมศาสนา, ๒๕๒๘.

พระราชสมันต์มณี (อภิพล อภิพล). **ธรรมาวาสี**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กิตติวรรณ, ๒๕๒๕.

พุทธทาสภิกขุ. **ขรวาสธรรม**. กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์พระนคร, ๒๕๒๓.

_____. **ทาน ศีล ภาวนา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๓๙.

_____. **บริหารธุรกิจแบบพุทธ**. กรุงเทพมหานคร: อตัมมโย. ม.ป.ป..

พิฑูร มลิวัลย์. **แบบเรียนวิชาธรรมและนักธรรมชั้นตรี**. กรุงเทพมหานคร: กรมการศาสนา, ๒๕๔๐.

พิภพ วังเงิน. **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์, ๒๕๔๙.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖.

วิทย์ วิศทเวทย์ และ เสฐียรพงษ์ วรรณปก. **หนังสือเรียนวิชาพระพุทธศาสนา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕**.
กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๔.

_____. **หนังสือเรียนสังคมศึกษา รายวิชา ส ๐๑๑๑ พระพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร:
อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๒.

วสิน อินทสระ. **พุทธจริยศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมดา, ๒๕๔๙.

_____. **หลักธรรมอันเป็นหัวใจของพระพุทธศาสนา**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมดาการพิมพ์,
๒๕๔๘.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ (วาสน วาสโน). **สังคหวัตถุ ๔**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏ
ราชวิทยาลัย, ๒๕๒๘.

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (เจริญ สุวฑฺฒโน). **ธรรมดุษฎี**.
กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์, ๒๕๓๗.

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก(เจริญ สุวฑฺฒโน).. **วิธีสร้างบุญ
บารมี**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์นพรัตน์, ๒๕๔๘.

สมเด็จพระญาณสังวร (เจริญ สุวฑฺฒโน). **ความจริงที่ต้องเข้าใจ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏ
ราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธมฺมธโร). **ธรรมะสร้างเยาวชน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏ
ราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑.

_____. **มงคลยอดชีวิต (ฉบับสมบูรณ์)**. กรุงเทพมหานคร: ชวนพิมพ์, ๒๕๒๑.

สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส. **สารานุกรมพระพุทธศาสนา**. พิมพ์ครั้งที่ ๒.
กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

สุชีพ ปุญญานุภาพ. **พระไตรปิฎกสำหรับประชาชน**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๖. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. **หลักการบริหารธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท จุฑทอง จำกัด, ๒๕๔๖.

แสงอรุณ โปร่งธนะ. **พุทธศาสน์**. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายเอกสารตำรา สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๓๙.

ไสว มาลาทอง. **คู่มือดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๒.

(๓) วิทยานิพนธ์:

กรองกาญจน์ พลฤทธิพิทักษ์. “อิทธิบาท ๔ ของผู้บริหารและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการกรณีศึกษา: บริษัท สตาร์มาร์คแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการประกอบการ: มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๕.

ชาตรี ต่างสมปอง. “การสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเรื่อง ทวารวาสธรรม ๔ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๗.

นัฏพร จิตรานนท์. “พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ของบริษัท TPI สาขา ปิ่นเกล้าและสาขาทลิ่งชัน”. **ภาคินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๖.

พินัญบุหงา แสงศรี. “ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

พระครูเขมาภิมุข (สังเวียน อภิชาโต). “การพัฒนาการบริหารงานบุคลากรตามหลักทวารวาสธรรม ๔ ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดเขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘.

พระมหาสุวิทย์ชา สิริวิฑูโน (พรหมเกิด). “การบริหารงานตามหลักอิทธิบาท ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒.

พระสมุห์สายัณ จันทวนโณ (หม้อกรอง). “ศึกษาวิเคราะห์จากคัมภีร์ในพระพุทธศาสนาเถรวาท”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระอุบล กตปุณโญ (แก้ววงษ์ล้อม). “การศึกษาวิเคราะห์คุณค่าของศิลปะที่มีต่อสังคมไทย”.

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ-
ราชวิทยาลัย, ๒๕๓๗.

แม่ชีสุนันทา เรียงแหลม. “ศึกษาวิธีการแก้ปัญหาความโลภในสังคมปัจจุบันตามหลักพระพุทธศาสนา
เถรวาท”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

วรายุทธ ทับแก้ว. “การจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร กลยุทธ์ธุรกิจและปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อ
การเลือกใช้สถานีบริการน้ำมัน: กรณีศึกษา บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)”.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ๒๕๕๔.

ศักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย. “จริยศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของพระพุทธศาสนานิกายเถรวาท”.
วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ-
ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

คันสนีย์ ชุมพลปัญชร. “จริยธรรมทางธุรกิจของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานในมุมมองทาง
พระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

สุภาวดี นัมมณิสรณ์. “ธุรกิจกับพุทธจริยศาสตร์”. **วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิต
วิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

(๔) รายงานวิจัย:

จเร ลีตระกูล. “แนวทางการรักษาส่วนครองตลาดและประสิทธิภาพด้านการบริการของสถานีบริการ
น้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา”. **รายงานประกอบการสอบปากเปล่าหลักสูตรนักบริหารรุ่น
ใหม่.** คณะบริหารธุรกิจ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ๒๕๒๔.

(๕) บทความ:

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). “ธรรมในใจของนักบริหารไฮโซ”. **ไทยรัฐ** (๒๐ มิถุนายน
๒๕๕๑).

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. “สังคหวัตถุ ๔: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”. **วารสาร
Productivity World** เพื่อการเพิ่มผลผลิต. ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ พฤษภาคม- มิถุนายน
๒๕๕๐.

(๖) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่และเอกสารอื่นๆ:

บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). “แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๕”. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). ๒๕๕๕. (อัดสำเนา)

_____. “แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖”. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). ๒๕๕๖. (อัดสำเนา)

_____. “แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗”. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). ๒๕๕๗. (อัดสำเนา)

ศูนย์ฝึกอบรมเอสโซ่ (อ้อนนุช). มาตรฐานการบริการหน้าลาน ๕ ขั้นตอน ๓ จังหวัด. [ซีดี-รอม]. กรุงเทพมหานคร: บริษัท รีเทลเทรนนิ่ง จำกัด. ๒๕๕๐.

(๗) สื่ออิเล็กทรอนิกส์:

กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน. ข้อมูลสถานีบริการน้ำมัน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.doeb.go.th/2016/stat.html> [๒๐ กันยายน ๒๕๖๐].

กรมธุรกิจพลังงาน. หลักเกณฑ์การประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายใหม่. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.doeb.go.th/knowledge/new_oil_law.htm [๒๐ กันยายน ๒๕๖๐].

กลอนสุนทรภู่. รวมกลอนสุนทรภู่. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.zoneza.com> [๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๐].

โมบิล ประเทศไทย. สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในภาคกลาง. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.mobil.co.th/thailand-thai-lcw/files/esso_service_station.pdf [๒๐ กันยายน ๒๕๖๐].

วิทย์ วิศทเวส. ธรรมะศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.moe.go.th/moe/th/home/main.php> [๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๐].

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. ประมวลคำสอนจากคติธรรมคำสอนขององค์ท่านพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.onab.go.th/index.php?option [๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๐].

เอสโซ่ ประเทศไทย. เอสโซ่ต้อนรับเอ็มเอ็มเอส เปิดตัวศูนย์รถยนต์ครบวงจร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.esso.co.th/th-th/company/news-and-updates> [๒๐ กันยายน ๒๕๖๐].

(๘) สัมภาษณ์:

สัมภาษณ์ จารุณี ลีตระกูล. เจ้าหน้าที่ส่งเสริมธุรกิจและประสานงานองค์กร สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัย
เสนา, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ จรียา ภมรศิริตระกูล. ผู้จัดการแผนกบริหารกลุ่มร้านเช่า สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา,
๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ ณัฐพัชญ์ ชยะเดชอนันต์กุล. เจ้าของกิจการพื้นที่ผ้าลายและอักษร, ๖ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ทิพย์วิมล จันทรสุวรรณ. รับจ้างทำบัญชีและภาษีอากร, ๘ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ธาณี สุวรรณประทีป. อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขต
บาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ปัทมา อินทระรงค์. ผู้จัดการร้านเช่าล้างอัดฉีดคาร์แคร์ สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา, ๓
มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ปาลิตา ตั้งยั้งยืน. เจ้าของกิจการรับจัดดอกไม้งานอีเวนต์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ๔
ธันวาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ปิยะนุช ศรีสุภกรกุล. ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น สาขาหลังอยุธยาพาร์ค, ๕
มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ ปรีชา ปุณฺณภินิหาร. นักธุรกิจขายตรงและตัวแทนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์, ๖ มกราคม
๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ พรหมมัญญมณ พิบูลศิริ. ผู้จัดการแผนกบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา, ๒๔
ธันวาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ ไพโรจน์ พรหมจำปา. ประธานผู้บริหารสถานีบริการเอสโซ่ ม.บริการ, ๒๓ ธันวาคม
๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ รัฐดาพร จำเนียรพันธ์. เจ้าหน้าที่บัญชี สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา, ๒๖ ธันวาคม
๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ วณิชชนันต์ ธนธาวิวงศา. กรรมการบริหารและผู้จัดการทั่วไป สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่
ศิริชัยเสนา, ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ วิโรจน์ คุ่มครอง, ผศ.ดร. อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยา
เขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๑ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ สมเกียรติ เลิศวงนภักดี. เจ้าของ/ผู้บริหารธุรกิจขายส่งอาหารและเครื่องดื่มชั้นนำในอำเภอ
เสนา, ๔ ธันวาคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ สติธัย ศุภดล. พนักงานขับรถจัดส่งน้ำมันลูกค้ารายย่อยภายนอกสถานีบริการเอสโซ่ศิริชัย
เสนา, ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ สุเทพ ศรีแสง. หัวหน้าช่างเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา, ๒๙
ธันวาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ สุนทร ศุภวิไล. ประธานผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่เจริญสุข, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ อังคณา สีโนนเคน. พนักงานแคชเชียร์หน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา, ๒๘
ธันวาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ อัมพรภักดิ์ แสงวิบุรณกิจ. พนักงานส่งเสริมธุรกิจ สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา, ๒๗
ธันวาคม ๒๕๖๐.

สัมภาษณ์ อุทัย สติมัน, ผศ.ดร. อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สวนดุสิต, ๙ มกราคม ๒๕๖๑.

สัมภาษณ์ เอกชัย คณะนิมิตร. พนักงานบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา, ๓ มกราคม
๒๕๖๑.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเรื่อง
แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา
สถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำดัชนีพจนานุกรมสำหรับการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยโดยมีวัตถุประสงค์ ๓ ข้อ คือ เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาหลักธรรมที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจบริการในคัมภีร์พระพุทธศาสนา เพื่อเสนอแนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีสบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบบสัมภาษณ์มี ๓ ข้อคือ (๑) ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันด้านการบริหารอย่างไรบ้าง (๒) ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง (๓) ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีสบริการน้ำมันด้านความโปร่งใสอย่างไรบ้าง

คำตอบในแบบสัมภาษณ์ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้นไม่มีผลเสียใดๆ ต่อตัวท่านหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรุณาตอบแบบสัมภาษณ์ให้ตรงกับความรู้และความเป็นจริงที่สุดคล้อยกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ด้วยความขอบคุณอย่างยิ่ง
 นายอภิพัฒน์ ธนธาวิวงศา
 นิสิตหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
 สาขาวิชาพระพุทธศาสนา
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คำถามปลายเปิด

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา

สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สัมภาษณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....ที่ทำงาน.....

วันที่..... เวลา

(๑) ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านการบริหาร
อย่างไรบ้าง

๑.๑ หลักอริยบท ๔ คือ ฉันทะ (ความพอใจ) วิริยะ (ความขยัน) จิตตะ (มุ่งมั่น)
วิมังสา (ไตร่ตรอง)

๑.๒ หลักอปริหานิยธรรม คือ ๑. หมั่นประชุมกันเป็นนิตย์ ๒. พร้อมเพรียงกัน
ประชุม

(๒) ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านการให้บริการ
อย่างไรบ้าง

๒.๑ หลักสังคหวัตถุ คือ ปิยาจา (มีวาจาเป็นที่รัก) อัตถจริยา (การประพฤติประ
โยชน) สมานัตตตา (วางตนสม่ำเสมอ)

๒.๒ หลักศีล ๕ คือ ข้อที่ ๒ อทินนาทาน (ไม่ลักทรัพย์) และข้อที่ ๕ สุราเมรัย
(ไม่ดื่มสุรา ของมึนเมา)

(๓) ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านความโปร่งใส
อย่างไรบ้าง

๓.๑ หลักขรวาจาธรรม คือ สัจจะ (ความจริงใจ) ขันติ (ความอดทน) ทมะ (การ
ข่มใจ) จาคะ (การเสียสละ)

๓.๒ หลักสัมมาอาชีวะ (ประกอบอาชีพสุจริต)

(๔) ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ หรือไม่อย่างไร

ขอขอบคุณและขออนุโมทนาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์การวิจัยครั้งนี้

ภาคผนวก ข
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขเครื่องมือวิจัย

๑) ผศ.ดร.มนตรี สิริโรจนานันท์

อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

๒) ดร.ธานี สุวรรณประทีป

อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม

๓) ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง

อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๑๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

ณวันคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี สิริโรจนานันท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอภิพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา ศรัทธาปฏิบัติ ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขต
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมี ดร.ดวงเพชร สมศรี และผศ. ดร.ประพันธ์ ศุภพร เป็นคณะกรรมการ
ควบคุม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วย การ
วิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการ
สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ระหว่างออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

เพื่อการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย เพื่อความ
สมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ได้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยแล้ว

๑๑:๕๕ ได้ เสร็จเรียบร้อย

ดำเนินโครงการวิจัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภพร)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชา

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอภิพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทร. ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคพิเศษ) โทร. ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐ ภายใน ๑๑๓๓

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๐๙๙

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ธานี สุวรรณประทีป

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมี ดร.ดวงเพชร สมศรี และผศ. ดร.ประพันธ์ ศุภษร เป็นคณะกรรมการควบคุมในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ระหว่างออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

เพื่อการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

อธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา

ดร.ธานี สุวรรณประทีป

๗/๑๒/๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภษร)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทร. ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคพิเศษ) โทร. ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐ ภายใน ๑๑๓๓

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/๑๙๘

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมี ดร.ดวงเพชร สมศรี และผศ. ดร.ประพันธ์ ศุภสร เป็นคณะกรรมการควบคุมในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขณะนี้อยู่ระหว่างออกแบบเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

เพื่อการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

อธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ

๗ ธ.ค. ๖๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทร. ๐๘ ๙๑๑๙ ๕๖๖๘

ภาคผนวก ค
สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้บริหาร-เจ้าหน้าที่-ผู้รับบริการ-ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้การสัมภาษณ์

(๑) สัมภาษณ์ คุณฉวีชนันต์ ธนธาวินวศา กรรมการบริหารและผู้จัดการทั่วไป สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๒) สัมภาษณ์ คุณสุนทร ศุภวิไล ประธานผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่เจริญสุข

(๓) สัมภาษณ์ คุณไพโรจน์ พรรณจำปา ประธานผู้บริหารสถานีบริการเอสโซ่ ม.บริการ

(๔) สัมภาษณ์ คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ ผู้จัดการแผนกบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๕) สัมภาษณ์ คุณจริยา ภมรศิริตระกูล ผู้จัดการแผนกบริหารกลุ่มร้านเช่า สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๖) สัมภาษณ์ คุณจารุณี ลีตระกูล เจ้าหน้าที่ส่งเสริมธุรกิจและประสานงานองค์กร สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๗) สัมภาษณ์ คุณรฐิตาพร จำเนียรพันธ์ เจ้าหน้าที่บัญชี สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๘) สัมภาษณ์ คุณอัมพรภักดิ์ แสงวิบุรณ์กิจ พนักงานส่งเสริมธุรกิจ สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๙) สัมภาษณ์ คุณอังคณา สีนอนเคน พนักงานแคชเชียร์หน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๑๐) สัมภาษณ์ คุณสุเทพ บุญแสง หัวหน้าช่างเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๑๑) สัมภาษณ์ คุณสถิตย์ ศุภดล พนักงานขับรถจัดส่งน้ำมันลูกค้ารายย่อยภายนอก สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๑๒) สัมภาษณ์ คุณปัทมา อินทะรงค์ ผู้จัดการร้านเช่าล้างอัดฉีดคาร์แคร์ สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๑๓) สัมภาษณ์ คุณเอกชัย คณะนิมิตร พนักงานบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา

(๑๔) สัมภาษณ์ คุณสมเกียรติ เลิศวจนภักดี เจ้าของ/ผู้บริหารธุรกิจขายส่งอาหารและเครื่องดื่มชั้นนำในอำเภอเสนา

(๑๕) สัมภาษณ์ คุณปาลิดา ตั้งยังยืน เจ้าของกิจการรับจัดดอกไม้งานอีเวนต์

(๑๖) สัมภาษณ์ คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น สาขาหลังอยุธยาพาร์ค

(๑๗) สัมภาษณ์ คุณปรีชา ปุญญาภินิหาร นักธุรกิจขายตรงและตัวแทนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

(๑๘) สัมภาษณ์ คุณณัฐพัชญ์ ชยะเดชอนันต์กุล เจ้าของกิจการพื้นที่ผ้าลายและอักษร

(๑๙) สัมภาษณ์ คุณทิพย์วิมล จันทร์สุวรรณ รับจ้างทำบัญชีและภาษีอากร

(๒๐) สัมภาษณ์ ผศ.ดร.อุทัย สติมันน์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

(๒๑) สัมภาษณ์ ดร.ธานี สุวรรณประทีป อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม

(๒๒) สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗/๒

๑๗/ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณฉันทน์ ธนธาวินวงศา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา ศาสนา ราชภัฏรำไพพรรณี ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อริพัฒน์ ธนธาวินวงศา

อริพัฒน์ ธนธาวินวงศา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภชร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๗/ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณสุนทร ศุภวิไล สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่เจริญสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุชนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย เรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา ได้
สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวศิริกมล
ศิริกมล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ สุภษร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒

๑๗/ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณไพโรจน์ พรหมจำปา สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ ม.บริการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา ศาสนาและวัฒนธรรม รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภษร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

๑๗

ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษานักบวชในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

อริพัฒน์ ธนธาวินวงศา
น. ๖๖๖๖

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภษร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๔ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๓

ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณจริยา ภมรศิริตระกูล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชาพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ยินดีให้สัมภาษณ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขุข)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ก ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

๑๗

ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณจารุณี ลีตระกูล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอธิพัฒน์ ธนาวิวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษานี้บริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอธิพัฒน์ ธนาวิวงศา ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวันเวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อนึ่งให้สัมภาษณ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ สุภษร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิพัฒน์ ธนาวิวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ก ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๗

ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณรัฐดาพร จำเริญพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษานี้บริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

นิสิตให้สัมภาษณ์

ขอแสดงความนับถือ

รัฐดาพร จำเริญพันธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขจร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ก ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๗/ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณอัมพรศักดิ์ แสงวิบุรณกิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ณัฏฐ์ ใจใส ๒๕๖๐

อัมพรศักดิ์ แสงวิบุรณกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขสร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒

๑๗/ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณอังคณา สีนอนเคน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อริพัฒน์

อังคณา

สินอนเคน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ สุภาพร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน นายสุเทพ บุญแสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอชิพัฒน์ ธนธาวินวศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รหสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุขฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษานี้บริการนํ้ามันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอชิพัฒน์ ธนธาวินวศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

อชิพัฒน์ ธนธาวินวศา

ขอแสดงความนับถือ

สุเทพ บุญแสง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขพร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอชิพัฒน์ ธนธาวินวศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒

๑๗

ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณสถิตย์ สุกดล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอธิพัฒน์ ธนาวินวศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา ศรัทธาปฏิบัติ นิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาศาสนาบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอธิพัฒน์ ธนาวินวศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อธิพัฒน์ ฐิตะสัมภาส

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขพร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สถิตย์ สุกดล

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิพัฒน์ ธนาวินวศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๗/ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณปัทมา อินทระงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภษร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ฉันได้สัมภาษณ์
ปัทมา อินทระงษ์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๗/ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณเอกชัย คณะนิมิตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอริพัฒน์ ธนธาวินวศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รัชสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถาบันบริกรน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอริพัฒน์ ธนธาวินวศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อริพัฒน์ ฐิตะนิมิตร
๖๐๑๕๖ คณะนิมิตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขขร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอริพัฒน์ ธนธาวินวศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔

www.mcu.ac.th

๑๗

ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณสมเกียรติ เลิศวงจักษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาควิชาพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำคุณูปนิพนธ์ เรื่อง “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวันเวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขุข)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณปาลิดา ตั้งยั้งยืน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา ศาสนา ศาสนพิธี ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษานักบวชในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ปาลิดา ตั้งยั้งยืน
ในตำแหน่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขุข)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ก ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๗

ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา ศรัทธาปฏิบัติ นิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถาบันบริการน้ำมันเอสไอในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ยื่นได้ให้สัมภาษณ์ค่ะ

ขอแสดงความนับถือ

ใจเพชร ศรีสุภกรกุล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขขร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอริพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๑๗/ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณปรีชา ปุณณภินิหาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
 พระพุทธศาสนา ภาควิชา ศาสนา ราชภัฏรำไพพรรณี ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
 “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาศาสนาบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
 พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
 นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา
 ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
 เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ยินดีให้สัมภาษณ์

ขอแสดงความนับถือ

ปรีชา ปุณณภินิหาร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภสร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ก ๗๒

๑๗

ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณณัฐพัชร์ ชยะเดชนันต์กุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชาพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ณัฐพัชร์ ชยะเดชนันต์กุล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขจร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒

๑๗

ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน คุณทิพย์วิมล จันทร์สุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พระพุทธศาสนา ภาควิชา รหัสนักศึกษา ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาศาสนาบริการนำมัลเอสโซในเขตจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา
ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ในดี ให้สัมภาษณ์

ขอแสดงความนับถือ

ทิพย์วิมล จันทร์สุวรรณ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขจร)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๗๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๑๗/ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.อุทัย สติมัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์/เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
 พระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุขภูณินพนธ์ เรื่อง
 “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาศาณานิบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัด
 พระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อ
 นำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา
 ได้สัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน
 เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อธิปพัฒน์

๒๕/๑๑/๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ศุภษร)
 รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคพิเศษ) โทร. ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐ ภายใน ๑๑๓๓

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ก ๑๐๑

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน ดร.ธานี สุวรรณประทีป

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำคหุณินพนธ์เรื่อง “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถาบันบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตได้สัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

อธิปพัฒน์
ธนธาวินวงศา
๒๓ ธ.ค. ๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ ศุภษร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาคพิเศษ) โทร. ๐-๒๒๒๒-๐๖๘๐ ภายใน ๑๑๓๓

ที่ ศธ ๖๑๐๑.๑/ว ๑๐๑

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย

เรียน ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง

ด้วย นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๗๐๑๕๐๕๒๓๖ ได้รับอนุมัติให้ทำดุขฎีนิพนธ์เรื่อง “แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธ: กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตได้สัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ส่วนวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ นิสิตจะเป็นผู้ประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

อธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา
เพื่อขอรับ

๑๐ ธ.ค. ๖๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ สุขหาร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาพระพุทธศาสนา ภาคพิเศษ

นิสิตผู้ทำวิจัย: นายอธิปพัฒน์ ธนธาวินวงศา โทรศัพท์ ๐๘ ๙๑๑๙ ๔๖๖๘

การสัมภาษณ์เพื่อวิจัยเรื่อง แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(๑) สัมภาษณ์ คุณวณิชชนันต์ ธนธาวิวงศา กรรมการบริหารและผู้จัดการทั่วไป สถานีบริการน้ำมัน เอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๐.๐๐ น. วันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

สวัสดีค่ะ ยินดีเป็นอย่างมากที่ได้รับเกียรติในการตอบแบบสัมภาษณ์ครั้งนี้ หวังว่าการให้สัมภาษณ์ในฐานะผู้ร่วมบริหารสถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนาอีกคนหนึ่งนั้น คำตอบตามแนวความคิดเหล่านี้ คงมีประโยชน์ต่อส่วนรวมบ้างนะคะ ตามที่แจ้งมาว่าเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ในอยุธยาทั้งสามด้านคือการบริหาร, การบริการ และความโปร่งใส โดยนำหลักธรรมสำคัญต่างๆ ที่เหมาะสมต่อบริบทขององค์กรมาบูรณาการนั้น เนื่องจากสถานีบริการศิริชัยเสนาของเราได้มีโอกาสเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ ในฐานะของสถานีบริการที่มีส่วนเป็นกรณีศึกษา จึงขอตอบตามประสบการณ์ที่ได้รับมาตลอดเวลาที่ดำเนินธุรกิจนี้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างมากที่สุดนะคะ เริ่มจากธุรกิจของเราก่อตั้งขึ้นในไทยเมื่อร้อยกว่าปีก่อน จัดได้ว่าเป็นสถานีบริการเอสโซ่แห่งแรกในไทย โดยใช้ชื่อทางการค้าหรือยี่ห้อของสถานีเป็นภาษาจีน ซึ่งแปลความได้ว่า “ความงามที่ยั่งยืน” ซึ่งการที่จะดำรงธุรกิจให้เจริญรุ่งเรืองอย่างยาวนานตามคำแปลของชื่อสถานีนั่น ก็ต้องอาศัยหลักยึดเหนี่ยวที่มั่นคงที่จะต้องพยายามดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และพอใจ มีความมุ่งมั่นรวมทั้งไตร่ตรองทุกๆ ด้านอย่างรอบคอบและมีวิจรรณญาณ ยกตัวอย่างปัญหาที่องค์กรและผู้บริหารของเราเคยก้าวข้ามมาได้ในอดีต ถือเป็นเรื่องโชคร้ายซึ่งเกิดขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๑๕ เกิดเหตุการณ์ไฟไหม้สถานีบริการเก่าของเรานหมดสิ้น แต่เราก็สามารถลุกขึ้นดำเนินธุรกิจต่อมาได้ โดยได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลรอบด้านที่เข้าใจและมองเห็นศักยภาพของผู้บริหารองค์กร หลายครั้งที่เกิดปัญหาที่ต้องแก้ไข

ผู้บริหารก็จะปรึกษาหารือกับพนักงานที่ให้บริการ เพราะถือว่าผู้ให้บริการที่ส่วนใหญ่ มักเป็นพนักงานที่ดูแลด้านนั้นๆ ย่อมที่จะมีความรู้ความเข้าใจต่อปัญหาและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดี ด้วยประสบการณ์ที่คลุกคลีมากกว่าผู้บริหารที่มีมุมมองเป็นภาพรวม จึงทำให้ภายในองค์กรของเรา มีความนิยมในการเรียกประชุมกันเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ทั้งที่เกิดภายในและเหตุการณ์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกกับลูกค้าหรือบุคคลภายนอกองค์กร ในส่วนของการให้บริการนั้น ก่อนอื่นเราต้องรักและประทับใจต่อเอสโซ่ก่อน แล้วจึงนำความรู้สึกนั้นไปส่งต่อให้กับกลุ่มลูกค้าของเราด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่ไพเราะอย่างสม่ำเสมอ ถ้าจะตอบคำถามเกี่ยวกับความโปร่งใส ปัจจัยที่ทำให้เราประสบความสำเร็จอย่างได้ทุกวันนี่คือความซื่อสัตย์ คือสิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้เราดำเนินธุรกิจอยู่ได้ เพราะฐานลูกค้าของเราส่วนใหญ่เป็นคนพื้นที่ดั้งเดิมที่พึงพอใจในความซื่อสัตย์ของพวกเรา จึงยังคงใช้บริการอยู่

อย่างต่อเนื่อง เพราะน้ำมันเป็นสินค้าที่ใช้แล้วหมดไป เติมน้ำมันวันนี้ อีกไม่กี่วันก็ต้องเติมใหม่ หมุนเวียนอยู่
 อย่างนี้ ถ้าเรามีความตั้งใจซื่อสัตย์ในการให้บริการลูกค้า โดยการประกอบอาชีพอย่างสุจริต มั่นใจได้
 เลยค่ะว่าลูกค้าเดิมก็ยินดีจะใช้บริการและอยู่กับเรา และมีฐานลูกค้าใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก
 การบอกกล่าวต่อๆ กันไป ถ้าเราทำในสิ่งที่ดีด้วยความตั้งใจและอดทนต่อปัญหารวมทั้งอดกลั้นต่อ
 กิเลสและเสียสละในส่วนที่มอบให้แก่คนรอบข้างและส่วนรวม ลดละเลิกการผิดศีลธรรมอันเป็นบ่อ
 เกิดของปัญหาต่างๆ ส่งผลให้มุมมองและการรับรู้ของบุคคลภายนอกสถานบริการที่มีต่อพวกเราก็จะ
 เห็นถึงความแตกต่างจากคู่แข่งในแง่มุมต่างๆ และทำให้ธุรกิจของเราเติบโตอย่างมีคุณภาพมั่นคงในเชิง
 พุทธบูรณาการนั่นเอง ขอขอบคุณค่ะ

(๒) สัมภาษณ์ คุณสุนทร ศุภวิไล ประธานผู้บริหารสถานบริการน้ำมันเอสโซ่เจริญสุข จังหวัด
 พระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๔.๐๐ น. วันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมัน ซึ่งเป็นธุรกิจของครอบครัวที่ดำเนินกิจการมาตั้งแต่
 สมัยคุณปู่แล้ว เราอันหมายถึงผู้ให้สัมภาษณ์รับช่วงกิจการของครอบครัวนี้ต่อมาเป็นรุ่นที่ ๔ แล้ว อัน
 เนื่องจากหลักปรัชญาที่เจริญสุขยึดถือต่อกันมาตั้งแต่ผู้บริหารรุ่นก่อนๆ เป็นเวลามาประมาณร้อยกว่าปี
 แล้วจนถึงปัจจุบันคือ ความซื่อสัตย์และไม่เอาเปรียบผู้อื่น ทำให้เรามีชื่อเสียงในด้านที่ตีมาโดยตลอด
 ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เรายืนหยัดในหลักการนี้จนลูกค้าทุกคนรู้ว่าถ้ามาใช้บริการกับสถานี
 บริการของเราก็จะได้รับสิ่งที่ดีคือน้ำมันที่มีคุณภาพและบริการที่ดีเสมอตลอดมา เราจึงมีทั้งลูกค้า
 ท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอด้วยดีตลอดมา

เราตั้งใจบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์และเรียนรู้แก้ปัญหาต่างๆ จากประสบการณ์ มี
 ความพอเพียงในสิ่งที่ทำอยู่ตลอดด้วยจิตสำนึกในการดำเนินงานที่ไตร่ตรองอย่างรอบคอบรัดกุม เรา
 อาศัยชื่อเสียงที่สร้างไว้ในอดีตมาช่วยในการดำเนินการสถานบริการในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ประกอบ
 กับเอสโซ่ซึ่งเป็นบริษัทแม่ก็ช่วยเรื่องการส่งเสริมการขายทั้งการแถมน้ำดื่มและการแจกคูปองชิงโชค

พอจะสรุปแนวคิดหลักการทำงานบริหารสถานบริการของเราได้ว่าความสำคัญอยู่ที่การ
 ให้บริการที่ถ้าเราคิดจะทำต้องให้เวลากับมันและเอาใจใส่ รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อทุกฝ่ายทุก
 คน และปรับตัวไปกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปตลอดเวลาด้วยสติไตร่ตรอง ทำงานให้สำเร็จด้วยดีโดย
 ต้องประกอบอาชีพนี้อย่างสุจริตทั้งต่อคนในองค์กรเองและลูกค้ารวมไปถึงบุคคลภายนอกด้วยนั่นเอง
 หลักในการพัฒนาและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของเราคือ

๑. หลักแนวคิดการบริการที่ถูกต้องและชัดเจน คนทำงานบริการอย่างพวกเราต้องมี
 แนวคิดในงานบริการลูกค้าคือคนสำคัญ

๒. หลักการการทำงานบริการบุคลากรต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ใจเย็นอดทน หลักการสำคัญที่
 ถูกต้องในงานบริการ กลายเป็นนโยบายในงานบริการที่ออกมาจากระดับบริหาร

๓. ผลต่อการพัฒนาและรักษาคุณภาพงานบริการ คือ การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการบริการ ต้องรู้ทักษะของบุคลากรในงานบริการ เช่น การสื่อสาร การทำงานอย่างรวดเร็ว การทำงานโดยมีจิตวิทยา การวางแผนตรงนี้เป็นสิ่งที่ต้องพัฒนา ให้บุคลากรการทำงานเป็นทีม มีความสุขในการทำงานด้วยทุกรูปแบบ เราเรียกว่าทักษะ มีเรื่องของมาตรฐาน

๔. ต้องมีบริการเรียกว่าการบริการที่มีความเป็นมืออาชีพ แปลว่าสิ่งที่พูดมาทั้งหมดต้องทำได้ ทำได้ดีกว่าคนอื่นแล้วก็ทำได้ในสมรรถนะที่เหนือกว่าใคร

(๓) สัมภาษณ์ คุณไพโรจน์ พรรณจำปา ประธานผู้บริหารสถานบริการเอสซีเอ็ม.บริการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๒.๐๐ น. วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

๑. เน้นการใช้หลักจิตตะ โดยมีความมุ่งมั่นในการทำงาน การให้บริการสถานีน้ำมัน มีความวิริยะ ขยันหมั่นเพียรในการทำงานอยู่เสมอ โดยใช้ควบคู่ไปกับวิมังสา ซึ่งจะไตร่ตรอง รอบคอบ ในทุกๆ กระบวน ขั้นตอนในการทำงาน ตลอดจนฉันทะ ซึ่งพอใจในการทำงานต่างๆ อยู่เสมอ

๒. มีการจัดประชุม สอบถามพนักงานถึงปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อนำปัญหามา แก้ไขโดยเร็ว ส่งผลต่อการทำงานที่ราบรื่นมากขึ้น

๓. สามารถนำหลักสังคหวัตถุมาประยุกต์ใช้ได้ โดยการนำปิยวาจามาใช้ในการปรับปรุงการพูด ไม่ว่าจะเป็นการพูดกับลูกค้า พูดกับพนักงาน เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น อัตถจริยา : ประพฤติตนให้เกิดประโยชน์ในด้านๆ ให้มากที่สุดซึ่งจะส่งผลดีในด้านอื่นๆ เช่น การบริหารจัดการงานต่างๆ สมานัตตา : รู้จักวางตน ไม่เห็นแก่ตนเอง วางตนเองอยู่ในกรอบการรับผิดชอบในด้านการทำงาน ไม่ก้าวร้าวการทำงานของผู้อื่น ส่งผลให้งานที่อยู่ในความรับผิดชอบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔. สามารถนำหลักศีล ๕ ในข้อที่ ๒ อทินนาทาน และข้อที่ ๕ สุราเมรัย คือ ไม่ลักทรัพย์และไม่ดื่มของมึนเมา มาบูรณาการได้ดังนี้ หากนำหลักศีล ๕ ทั้ง ๒ ข้อ ไปบอกกล่าวต่อแก่พนักงาน ผู้ร่วมงาน รวมถึงตนเอง ทำให้การดื่มของมึนเมาที่จะส่งผลต่อร่างกายของตนเอง สภาพแวดล้อมรอบข้าง เช่น การทำร้ายร่างกายผู้อื่น การลักทรัพย์เพื่อนำไปซื้อของมึนเมาก็จะลดลง เนื่องจากเข้าใจถึงประโยชน์ของการไม่ลักทรัพย์ และไม่ดื่มของมึนเมา

๕. ข้าพเจ้าดำเนินการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาธรรมทั้ง ๔ โดยมีความจริงจัง อดทน ในการบริหารงาน ดำเนินงานต่างๆ ชุมใจในการไม่ประพฤติมิชอบ บริหารงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต มีจาคะ รู้จักเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

๖. ดำเนินงานตามหลักสัมมาอาชีวะ คือ ประกอบอาชีพอย่างสุจริต มีความซื่อสัตย์ ไม่เบียดเบียนผู้อื่น บริหารงานอย่างโปร่งใส ไม่คดโกง

(๔) สัมภาษณ์ คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ ผู้จัดการแผนกบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๖.๐๐ น. วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

ในฐานะที่เป็นผู้ดูแลการปฏิบัติการให้บริการลูกค้าในส่วนของการเติมน้ำมันและบริการอื่นๆ

๑. ผู้ให้สัมภาษณ์บูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านการบริหารด้วยหลักอิทธิบาท ๔ และหลักอปริหานิยธรรม โดยผู้ให้สัมภาษณ์เข้ามาร่วมปฏิบัติงานเป็นผู้จัดการแผนกบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา ประมาณ ๓๔ ปีแล้ว รู้สึกพอใจในงานที่ทำ เพราะเป็นงานสุจริต มีเพื่อนและลูกน้องที่ดี เจ้าของสถานีบริการมีคุณธรรม และคอยสอนพวกเราอยู่เสมอ โดยให้เราตั้งใจทำงานของเรา และคนเราต้องรักในงานที่เราทำ มีความมานะอดทนพยายามพัฒนางานของตนให้ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ มีการวางแผนในการทำงาน เอาใจใส่งานที่เราทำ หมั่นทบทวนว่า มีข้อบกพร่องอะไรบ้าง ถ้ามี ก็ต้องหาทางแก้ไข พัฒนางานของเราให้ดีขึ้น เราจัดให้มีการประชุมกันตลอดและเวลาที่พวกเราประชุมเราก็จะให้ความสำคัญต่อการประชุมทุกครั้ง ต้องเข้าประชุมให้พร้อมเพรียงกัน เรานับถือกัน เชื่อฟังกัน และให้เกียรติต่อผู้ร่วมประชุมทุกคน

๒. ผู้ให้สัมภาษณ์บูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านการให้บริการโดยที่พวกเราฝึกที่จะเน้นการให้เป็นหลัก เราอยู่กันอย่างเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักให้อภัยกัน เพราะเราคิดว่า เราต้องส่งต่อความรู้สึกดีๆ ให้ลูกค้าก่อน ลูกค้าก็จะส่งความรู้สึกดีๆ นั้น กลับมาให้เรา เราต้องไม่โกหก พูดกันด้วยความจริงใจ ไม่หยาบคาย ไม่ก้าวร้าว พูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่ส่อเสียด ไม่เพ้อเจ้อ ส่งต่อความปรารถนาดีต่อกัน ช่วยเหลือกัน ทุกคนที่ทำงานด้วยกัน จะไม่ถือตัว เราจะทำตัวให้เป็นที่รัก นำให้ความร่วมมือช่วยเหลือ จะทำให้บริการได้ดี เราก็จะไม่มีทางที่จะตกไปในทางเสื่อม พวกเราต้องซื่อสัตย์ ไม่เอารัดเอาเปรียบ ไม่ขโมยของ ซึ่งจะทำให้เราได้รับความไว้วางใจตอบแทน ไม่กินเหล้า ไม่ติดยาเสพติด เพราะจะทำให้เราขาดสติ ที่จะทำให้เราเสียงานเสียการได้

๓. ผู้ให้สัมภาษณ์บูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านความโปร่งใส ด้วยหลักขรवासธรรม และสัมมาอาชีวะ โดยที่เราต้องมีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อกันก่อน แล้วเราก็จะได้ความไว้วางใจ เราต้องมีความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด คนอื่นก็จะเชื่อใจ เราก็จะมีเพื่อนสนิทได้มาก เราต้องรู้จักคุมอารมณ์ คุมความรู้สึก ถ้าพบกับความบกพร่องของผู้อื่น ต้องฝึกฝนตน ปรับพฤติกรรมให้เข้ากับคนอื่นได้ ไม่เอาแต่ใจตัว ต้องอดทน อดกลั้น เพราะเราต้องอยู่ร่วมกับคนอื่น เราต้องมีความสุขก่อน เราจึงจะมอบความสุขต่อให้ลูกค้าได้ เมื่อเรามีความสุข เขาก็จะกลับมาใช้บริการเรา เราต้องทำงานกันอย่างสุจริต ทุกสิ่งก็จะโปร่งใสไปเอง จะตรวจสอบอะไรก็ได้ทั้งนั้น

(๕) สัมภาษณ์ คุณจริยา ภมรศิริตระกูล ผู้จัดการแผนกบริหารกลุ่มร้านเช่า สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัย เสนาเวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๔.๐๐ น. วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

เราบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านการบริหาร ในลักษณะที่ต้องรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายโดยรับมาทำด้วยความพอใจที่ได้ทำ และคิดว่าเป็นงานที่ดี เหมาะสมกับเรา เพราะไม่ได้เบียดเบียนใคร มีแต่ให้ประโยชน์ เรามีร้านเช่าขายของ เบ็ดเตล็ดและของอาหารเสริมบำรุงสุขภาพด้วย ธุรกิจร้านเช่าต่างๆโดยรอบบริเวณของเรานี้ก็สามารถเลี้ยงครอบครัวได้อย่างไม่ยากลำบากแล้ว เพียงแต่เราต้องตั้งใจทำงานของเรา ด้วยความเพียรพยายาม ไม่ท้อถอย ก็ไม่เคยคิดเลิกล้มความตั้งใจที่จะทำธุรกิจนี้ เราทุ่มเทนะ พยายามทำให้สำเร็จ คิดแต่อยากจะทำพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ จะทำอะไรก็ต้องไตร่ตรอง ใคร่ครวญพิจารณา วางแผน วัตถุประสงค์วิธีแก้ไขปรับปรุงงานนั้นๆ ดูแลเอาใจใส่งานที่เราทำ หมั่นทบทวน วัตถุประสงค์ของเราด้วย เราก็ต้องดูแลร้านที่เช่าพื้นที่โดยรอบของเราให้สะอาดสวยงาม จัดร้านให้ดูดี มีสวนหย่อม พนักงานในร้านเช่าบริการลูกค้าดี รวดเร็ว สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บางวันมีลูกค้ามาก บางวันมีลูกค้าน้อย ก็เราต้องหมั่นสังเกตว่า เพราะอะไร จึงมีลูกค้าเยอะ เพราะอะไรจึงมีลูกค้าน้อย เป็นลูกค้าขาจร หรือขาประจำ เป็นคนที่ทำงานอยู่ใกล้ๆ ละแวกนั้น หรือเป็นคนที่แวะมาเที่ยวแถวนั้น ลูกค้าพอใจกับสินค้าและบริการหรือไม่ มากน้อยแค่ไหน อะไรที่ลูกค้าซื้อบ่อย อาหารอะไรที่ลูกค้าไม่ค่อยซื้อ ควรเพิ่มอะไรอีกบ้าง ซึ่งเรื่องอย่างนี้ ก็ต้องหมั่นประชุมกันตลอด แล้วก็ต้องให้ความสำคัญนะ เวลาประชุมก็ต้องมาให้พร้อมเพรียงกัน ร้านเช่าต่างๆ ต้องเคารพนับถือเชื่อฟังและให้เกียรติฟังและตอบหัวหน้า แผนกด้วยนะ

เราบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านการให้บริการ ด้วยการให้ก่อน ต้องเอื้อเพื่อแบ่งปันกัน ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เห็นแก่ได้ และรู้จักให้อภัยกัน ต้องทำแบบนี้ กับคนของเราก่อน เขาถึงจะไปส่งต่อความรู้สึกดีๆ ให้ลูกค้าได้ เราจะมีการสอนกันทุกครั้งที่มีการประชุม ว่าเราต้องมีปณิธาน ต้องพูดกันด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ไม่ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็ประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่ใช่แค่ไม่พูดโกหก แต่ต้องไม่พูดส่อเสียด ไม่พูดคำหยาบ ไม่พูดเพื่อเจตด้วย และที่สำคัญอย่างยิ่งคือต้องพูดหรือเจรจากันด้วยไมตรีและความปรารถนาดีต่อกัน ต้องมีอุตถจริยา คือมีอุดมการณ์ร่วมกัน ต้องช่วยเหลือกัน และต้องทำอย่างเสมอต้นเสมอปลาย นี่ก็เป็นหลักสังคหวัตถุธรรมดา ที่จะทำให้บริการดี ก็จะสามารถรายได้เข้าธุรกิจมาจุนเจือครอบครัวได้ยั่งยืน แต่ก็ต้องมีศีลมาช่วยปิดขาเข้า ไม่ให้เกิดทางเสื่อม คือทุกคนต้องซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่ขโมยของ ซึ่งจะทำให้เราได้รับความไว้วางใจตอบแทน จะไม่ลักของได้ ก็ต้องไม่กินเหล้าเมายา เพราะจะทำให้เราขาดสติ สิ่งไม่ดีก็จะมาชักนำให้เราเสียงานเสียการได้

เราบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านความโปร่งใส ด้วยหลักพรวาสธรรม และสัมมาอาชีวะ คือ เราต้องมีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความ

ไว้วางใจ คนเราถ้าขาดสัจจะ คนอื่นก็จะระแวงไม่เชื่อใจ ก็เกิดความไม่สนิทใจกัน ต้องมีความอดทนอดกลั้น ต่อความร้ายแรงทั้งหลายที่เกิดจากการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน คนเรามาจากที่ต่างกัน แนนอนย่อมมีข้อแตกต่างกันทั้งทางนิสัยและ การอบรม ถ้าเราฝึกได้ก็จะช่วยให้รอดโดยเฉพาะเมื่อเกิดเรื่องคับขัน เราจะมีสติอดกลั้นและมีปัญญาหาทางแก้ไข

(๖) สัมภาษณ์ คุณจารุณี ถีระกุล เจ้าหน้าที่ส่งเสริมธุรกิจและประสานงานองค์กร สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนาเวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๕.๐๐ น. วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

ด้วยหลักอิทธิบาท ๔ และหลักการบริหารนิยธรรมแล้วยังต้องหมั่นทบทวนว่า งานที่เราทำอยู่นั้น มีข้อบกพร่องอะไรบ้าง มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นกับงานของเราบ้าง สาเหตุของปัญหานั้นมาจากอะไร เราจะหาหนทางแก้ไขได้อย่างไร ถ้าไม่บกพร่อง ไม่มีปัญหา ก็ดี มีเวลามาคิดว่า เราจะปรับปรุงพัฒนางานของเราให้ดีขึ้นได้ไหมดูผลผลิตจะเพิ่มขึ้นอีกได้ไหม เท่าไร เมื่อไรดี

เราต้องช่วยกันดูแลสถานีบริการของเราให้สะอาด สวยงาม ให้บริการที่ดี รวดเร็ว สุภาพ มีอัธยาศัย กับลูกค้าเสมอทุกคนที่ทำงานด้วยกัน จะต้อง มีความเสมอภาค เสมอต้นเสมอปลาย ไม่ถือตัว ทำตัวให้เป็นที่รัก น่าเคารพ นับถือ และนำให้ความร่วมมือช่วยเหลือ แล้วเราก็ก็น่าจะมีจิตอาสาส่วนตัวบ้าง อย่างเช่น ถ้าเพื่อนร่วมงานเราติดขัดปัญหา แก้ไขไม่สำเร็จ เราก็ก็น่าจะช่วยงานเขา ช่วยเป็นกำลังใจให้กัน นี่ก็คือสัมาอาชีวะ เราจะทำมาหากินในทางที่ชอบ เพื่อหารายได้มาเลี้ยงชีวิตของตนและครอบครัว เราต้องรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ ข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับอัธยาศัยให้ประสานเข้าหากันได้ ไม่เป็นคนเอาแต่ใจ เพราะจะทำให้แตกแยกสามัคคีได้ปัญหาให้ลุกล่งไปด้วยดี ก็เหมือนการประคับประคองชีวิตคูนั่นแหละ เราก็จะทำงานอยู่ด้วยกันได้อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ นอกจากนั้น เรายังต้องเสียสละความพอใจและความสุขส่วนตนได้ เช่น ถ้าเพื่อนร่วมงานเกิดเจ็บไข้ ก็ต้องรู้จักเสียสละความสุขความพอใจของตน ขวนขวายช่วยเหลือ เอาใจใส่ดูแล เป็นที่พึ่ง เป็นกำลังใจส่งเสริม หรือช่วยให้กำลังใจให้กันและกัน ก็จะนำมาซึ่งความไว้วางใจได้ และจะให้โปร่งใสตลอดไปก็ต้องมีสัมาอาชีวะ คือ ทำมาหากินเลี้ยงชีวิตในทางที่ชอบ เพื่อหารายได้มาเลี้ยงชีวิตของตนและครอบครัว

(๗) สัมภาษณ์ คุณรฐิตาพร จำเนียรพันธ์ เจ้าหน้าที่บัญชี สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๗.๐๐ น. วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

๑.๑ ในฐานะเจ้าหน้าที่บัญชี ข้าพเจ้านำหลัก อิทธิบาท ๔ ไปใช้ในการทำงาน คือ

-ด้านฉันทะ มีความสุขกับการทำงาน รักและพอใจกับงานที่ทำ จึงทำให้งานออกมาด้วยดี

-ด้านวิริยะ มีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจทำงานในสิ่งที่รับผิดชอบให้ออกมาดีที่สุด

- ด้านจิตตะ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีสติในการทำงาน ใส่ใจและทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และมีการตรวจทานงานก่อนจัดส่งทุกครั้ง

- ด้านวิมังสา ทำงานด้วยสติปัญญา พินิจและพิจารณาตรวจตราทุกครั้งก่อนส่งงานงานทุกอย่างจึงจะประสบความสำเร็จ

๑.๒ การทำงานของข้าพเจ้าจะต้องมีการนัดพบเพื่อพบปะพูดคุย และปรึกษากัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีการเสนอแนะความคิด ของแต่ละบุคคล

๒.๑ ในฐานะเจ้าหน้าที่บัญชี ข้าพเจ้าใช้หลัก สังคหวัตถุ ด้านปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตา ด้วยการทำงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ ใช้คำพูดที่เป็นมิตรไมตรีต่อผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย และให้ความเสมอภาคต่อผู้อื่น

๒.๒ ด้านหลัก ศีล ๕ ข้าพเจ้านำมาปฏิบัติในการทำงาน โดยไม่ลักขโมยหรือยักได้สิ่งของ ของผู้อื่น ไม่ยักยอกเงินของบริษัท ไม่ดื่มสุราจนขาดสติขณะปฏิบัติงาน จนไม่สามารถทำงานได้ และก่อให้เกิดปัญหาต่างๆตามมา

๓.๑ ในฐานะเจ้าหน้าที่บัญชี ข้าพเจ้านำหลักฆราวาสธรรม มาใช้ในการทำงาน ด้วยการทำงานด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของตนเองและในอาชีพ มีความอดทนใช้สติปัญญาในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ รู้จักข่มอารมณ์ต่อกิเลสและสิ่งชั่วร้าย ข่มอารมณ์ต่อความโกรธหรือความขุ่นมัว รู้จักให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่นและมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

๓.๒ การนำหลักสัมมาอาชีวะมาใช้ นั้น ข้าพเจ้านำมาใช้ในการประกอบอาชีพที่สุจริต ไม่เบียดเบียนต่อผู้อื่น ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ประกอบอาชีพอยู่ในศีลธรรม และมีความซื่อสัตย์สุจริต

(๘) สัมภาษณ์ คุณอัมพรภัก แสงวิบุรณกิจ พนักงานส่งเสริมธุรกิจ สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๐.๐๐ น. วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

ในฐานะที่เป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ด้านการส่งเสริมธุรกิจก็ขอเสนอข้อคิดตามบทสัมภาษณ์สำหรับธุรกิจสถานีบริการน้ำมันที่ต้องการสร้างการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยใช้แนวคิด ๗ ข้อต่อไปนี้จากประสบการณ์ตรง มานำเสนอเพื่อไปปรับใช้เป็นส่วนหนึ่งของแผนบูรณาการก็ได้นะคะ

๑. ลูกค้าปรารถนาที่จะรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ ลูกค้าคือที่มาของรายได้ แต่ไม่มีใครอยากจะรู้สึกว่าเป็นเพียงช่องทางสร้างรายได้ของธุรกิจหรอก พวกเขายากจะเป็นคนสำคัญของคุณ ถึงแม้ว่าเขาจะยังไม่ได้ซื้ออะไรเลยจากคุณในวันนี้ แต่วันต่อไป พวกเขามีโอกาสจะกลับมาอีกแน่ๆ

๒. ลูกค้าอยากได้รับความประทับใจ ลูกค้าอยากจะรู้สึกว่าการได้ขายสินค้าให้พวกเขา คือสิทธิพิเศษของคนขาย ซึ่งแปลว่าคุณควรให้ความสำคัญกับสิ่งที่พวกเขาสนใจเป็นอันดับแรกๆ

๓. ลูกค้าอยากพูดถึงความต้องการของตัวเอง ในเรื่องการขาย มันก็เป็นเรื่องของลูกค้าทั้งหมดนั่นแหละ เพราะมันคือสิ่งที่ต้องแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ (แต่ถ้าขายไม่ได้ มันก็คือปัญหาของคนขายนะ) ดังนั้น ลืมเรื่องของตัวเองไปก่อน แล้วให้ความสำคัญกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๔. ลูกค้าต้องการความสำเร็จและความสุข การขายคือกระบวนการสร้างฝันให้เป็นจริง สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากคุณคือความช่วยเหลือให้พวกเขาเดินไปถึงเป้าหมายของตัวเองได้

๕. ลูกค้าอยากให้คุณฟังอย่างตั้งใจ ตามกฎทั่วไปแล้ว ๗๕ % ของบทสนทนาทางธุรกิจระหว่างคนซื้อกับคนขายคือสิ่งที่ลูกค้าพูดและสิ่งคุณฟัง ซึ่งการรอให้ลูกค้าพูดจบเฉยๆ ไม่นับเป็นการฟัง เพราะต้องฟังอย่างเข้าใจว่าพวกเขาต้องการอะไร

๖. ลูกค้าอยากได้รับความเข้าใจ ใครๆ ก็อยากได้รับความเข้าใจ ลูกค้าก็เช่นกัน บางครั้งความยากลำบากในการสื่อสารเป็นทั้งความท้าทายและโอกาส พวกเขาอยากให้คุณเข้าใจ ถามเกี่ยวกับสิ่งที่เขาพูด และตีโจทย์ความต้องการของเขาได้ ทั้งที่พวกเขาเองอาจจะยังไม่รู้ด้วยซ้ำ

๗. ลูกค้าอยากเล่าในสิ่งที่พวกเขารู้ ลูกค้าจะรู้สึกภาคภูมิใจในสิ่งที่พวกเขารู้เมื่อได้นำไปเล่าต่อให้ใครสักคนฟัง ลองคิดว่าคุณเป็นนักเรียนรู้ แสดงความสงสัยใคร่รู้ สอบถามในสิ่งที่พวกเขาอยากเล่า

สิ่งเหล่านี้คือความปรารถนาในใจของลูกค้า ซึ่งเป็นที่มาที่ไปว่าทำไมธุรกิจจะต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดี มีคุณภาพคุ้มค่า และการบริการที่ดีเยี่ยม ดังนั้น ถ้าธุรกิจทำให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการเติมเต็มความต้องการเหล่านี้ พวกเขาก็จะไม่ไปไหนหรอกค่ะ

(๙) สัมภาษณ์ คุณอังคณา สีนอนเคน พนักงานแคชเชียร์หน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๖.๐๐ น. วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

๑. มีโครงสร้างการรับฟังลูกค้า เป้าหมายคือ การเข้าใจความคาดหวังของผู้บริโภค ความผิดหวังของพวกเขา การประนีประนอม และเหตุผลของพวกเขาในการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์

๒. การสร้างความคิดจากการประชุม จากนั้นก็ใช้องค์ประกอบต่างๆ ในการสำรวจ เพื่อปรับปรุงคุณค่าที่สะท้อนโดยตรงกับผู้บริโภค ข้อมูลเชิงลึกเหล่านั้น รวมกับการวิจัยผู้บริโภค ใช้แจ้งในการประชุมสร้างความคิดให้กับทีมงาน ซึ่งประกอบด้วยคนจากทุกแผนกที่สัมผัสกับลูกค้า ไม่ได้เป็นเพียงนักการตลาด และการประชุมสำรวจองค์ประกอบต่างๆ อาจจะมีการใช้รูปแบบของการนำเสนอแนวคิดใหม่

๓. การออกแบบแนวคิดต้นแบบที่ใช้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง แนวคิดต่างๆ ที่อนุมัติโดยทีมงาน มีส่วนผสมที่แตกต่างกันไปของคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ ค่าธรรมเนียม และระดับของการบริการลูกค้า

(๑๐) สัมภาษณ์ คุณสุเทพ ศรีแสง หัวหน้าช่างเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๐.๐๐ น. วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

คุณลักษณะของคุณภาพบริการประกอบด้วย

๑. ความถูกต้องแม่นยำ คือ การให้บริการที่ถูกต้องในตั้งแต่ครั้งแรก เมื่อให้บริการเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของธุรกิจบริการ หากทำคุณลักษณะข้อนี้ไม่ดียังไม่ต้องทำตัวถัดไป ตัวอย่างเช่น ธุรกิจบริการซ่อมเครื่องยนต์ เมื่อลูกค้านำเครื่องยนต์เสียมาให้ซ่อม เราต้องเก็บข้อมูลอาการที่เครื่องยนต์เป็นอยู่ให้ครบ เพื่อที่จะวินิจฉัยแล้ว ซ่อมเครื่องยนต์ให้ลูกค้าหาย และไม่ส่งผลกระทบไปทำให้เกิดอาการอื่นๆ

๒. ความสุภาพ มีมารยาท ในหัวข้อนี้ประเทศไทยมีความสามารถสูง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วโลก คือ สุภาพ มีมารยาท มีน้ำใจ พุดจาไพเราะ เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ เข้าใจหัวอกลูกค้า หากองค์กรนำเอาคุณลักษณะของคุณภาพบริการเสริมเข้าไปแล้ว นั้นย่อมจะทำให้องค์กรเรามีความเหนือชั้นกว่าคู่แข่งด้วย

๓. ความสอดคล้องคงเส้นคงวา คือ การมีรูปแบบการให้บริการที่เหมือนกัน ทุกแผนก ทุกเวลา ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงมาตรฐานที่เราสร้างขึ้นมาอย่างเป็นระบบ เมื่อลูกค้าเข้าไปใช้บริการเวลาใดก็ตามก็จะได้รับบริการเหมือนกัน ก็จะได้สัมผัสมาตรฐานบริการที่สอดคล้องกัน มีรูปแบบการให้บริการที่ดีเหมือนกัน ทุกแผนกทุกเวลา

๔. การเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก คือการเปิดช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับช่างได้หลากหลายช่องทาง และในแต่ละช่องทางที่ลูกค้าติดต่อนั้น มีความสะดวกและง่ายในการติดต่อ พูดคุย และให้บริการและการให้ลูกค้าส่งจดหมายร้องเรียนหรือแนะนำบริการได้ เป็นต้น หากมีปัญหาข้อสงสัยใด ช่างก็สามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ รวมถึงต้องให้ลูกค้าได้มีโอกาสพูดคุยกับพนักงาน ที่มีความรู้ในแต่ละแผนกนั้นๆเพื่อซักถาม

๕. การตอบสนอง คือ การแจ้งข้อมูลลูกค้าให้ลูกค้าทราบ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง ไม่สนใจ และลูกค้าไม่รู้สึกว่าแจ้งอะไรไปแล้วบริษัทเงียบหายไป การตอบสนองที่ดี ย่อมมีกำหนดแล้วก็ไต่รียืนยันโทรกลับหาลูกค้าทันที พร้อมแจ้งว่าได้รับเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนทำงานภายในของการบริการอาจจะมีหลายขั้นตอน แต่เจ้าหน้าที่ที่ควรตอบสนองลูกค้าว่าขั้นตอนทั้งหมดมีกี่ขั้นตอน ใช้เวลาทั้งหมดเท่าใด ลูกค้าจะได้รับแจ้งผลภายในเวลาเท่าใด ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนใด และ แจ้งข้อมูลลูกค้าต่อเนื่องเป็นระยะๆ ที่เหมาะสมว่าอยู่ขั้นตอนใดแล้ว มิใช่ให้ลูกค้าถามว่าหากโชคดีเดี๋ยวช่างจะโทรกลับมา

(๑๑) สัมภาษณ์ คุณสถิตย์ ศุภกุล พนักงานขับรถจัดส่งน้ำมันลูกค้ารายย่อยภายนอกสถานบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๕.๐๐ น. วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐.

ขั้นตอนและรูปแบบการขนส่งสินค้าน้ำมันของเรา อาศัยยึดถือตามหลักการความต้องการของธุรกิจขนส่งสินค้าก็คือ การที่ส่งสินค้าไปยังจุดหมายปลายทาง ตามกำหนด เวลาที่ตกลงกัน ด้วยสินค้าที่ครบจำนวนและไม่เสียหาย นี่คือ ความถูกต้องที่ต้องทำให้ได้ในความสามารถของแต่ละธุรกิจของตนเอง ความครบถ้วน สมบูรณ์ คือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน เป็นการบริการเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว มิใช่ต้องให้ลูกค้าต้องแจ้งข้อมูลหลายๆ ครั้ง พูดกับหลายๆ คน ผลดีก็จะเกิดแก่สถานบริการ คือ ลูกค้า ประทับใจบริการ และสถานบริการของเราอาจจะสามารถขายบริการได้เพิ่มขึ้น ในยุคปัจจุบัน เรื่องของเวลาเป็นเรื่องที่ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะเป็นยุคของการแข่งขันสูง ลูกค้าอยากใช้เวลาที่สมเหตุสมผลในการได้รับบริการตามที่ต้องการ ลูกค้าต้องการใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการรอคอย ไม่อยากรอนาน ไม่อยากถูกรัดคิว หรือเอาเปรียบในขณะรอรถที่จะมาส่งน้ำมันของเราที่ลูกค้าบอกว่าบริการดี แนนอนน้ำมันที่ส่งก่อน ต้องได้ก่อนร้านอื่นข้างๆ หากส่งก่อนได้ที่หลังลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ดี ถูกเอาเปรียบ ลูกค้าย่อมมีโอกาสเลือกและเปรียบเทียบอยู่เสมอ หากธุรกิจบริการ มีคุณลักษณะของคุณภาพบริการไม่ครบ โดยมีจุดอ่อนเพียงข้อใดข้อหนึ่งแน่นอนว่าลูกค้าย่อมมีโอกาส ย้ายไปใช้บริการกับคู่แข่งได้ตลอดเวลาเสมอครับ

(๑๒) สัมภาษณ์ คุณปัทมา อินทะรงค์ ผู้จัดการร้านเช่าล้างอัดฉีดคาร์แคร์ สถานบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนาเวลา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๐๘.๐๐ น. วันที่ ๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

ในงานบริการเรามักทราบกันดีว่า เราต้องให้บริการให้ลูกค้าประทับใจเราต้องให้บริการให้ดี แต่ในทางปฏิบัตินั้น คำว่าลูกค้าประทับใจ บริการให้ดีนั้นเป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ เป็นอารมณ์ความรู้สึกทั้งนั้น การที่จะทำให้มันจับต้องได้เป็นรูปธรรม มีระบบคิดในการทำให้เป็นรูปแบบมีแนวทาง ก็คือ เราต้องหาความต้องการของลูกค้าก่อนว่า ลูกค้าต้องการอะไร โดยทั่วไป ความต้องการของลูกค้าแบ่งได้เป็น ๒ เรื่อง คือ ความจำเป็น กับความคาดหวัง

ความจำเป็น ก็คือ สิ่งที่ลูกค้าจำเป็นต้องได้รับในธุรกิจนั้นๆ ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการ ความจำเป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการในแต่ละธุรกิจที่ลูกค้าต้องการได้รับ

ส่วนความคาดหวัง คือ สิ่งที่อยู่ในใจลูกค้า ลูกค้าต้องการได้รับความประทับใจ เมื่อมาใช้บริการที่พิเศษเพิ่มมากขึ้นไปเรื่อยๆ ลูกค้าคาดหวังที่ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว รอไม่นาน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ลูกค้าคาดหวังได้รับบรรยากาศที่ทันสมัย ดูสะอาดตา รอไม่นาน พนักงานสุภาพ และเมื่อเวลาผ่านไป ความคาดหวังก็จะกลายเป็นความจำเป็นไปเรื่อยๆ ผู้ประกอบการก็ต้องสร้างความคาดหวังเพิ่มขึ้นมาต่อยอดธุรกิจให้สูงขึ้นไปอีก

(๑๓) สัมภาษณ์ คุณเอกชัย คณะนิมิตร พนักงานบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๐.๐๐ น. วันที่ ๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการเติมน้ำมันหน้าลานซึ่งต้องสัมผัสใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด

ผู้ให้สัมภาษณ์บูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านการบริหาร ด้วยหลักอิทธิบาท ๔ และหลักอปริหานิยธรรม โดยต้องบอกก่อนว่าผมก็อยู่มาได้ราว ๓ ปีแล้ว ก็มีความสุขดี ถ้าแก่และเพื่อนร่วมงานก็ดี ก็พยายามทำงานให้ดีที่สุดล่ะนะ ไม่ท้อหรือท้อ ชีวิตยังอยู่ก็ต้องขยันทำงานไป สักวันก็ต้องดีขึ้นแน่ๆ งานที่ทำนี้ ก็ไม่เหนื่อยเกินไป พอไหวอยู่ มีการประชุมพนักงานกันอยู่เสมอ ทุกเช้าก่อนเข้ากะ ก็จะมีการประชุมแจ้งข้อมูลข่าวสารความรู้รอบตัว ที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการของเรา ก็ชอบนะ รู้สึกไม่โล่ง คุยกับลูกค้าได้ดี ก็พยายามดูแลเอาใจใส่งานของเรา งานเราก็จะไม่บกพร่อง ไม่มีปัญหา สำหรับตัวเองแล้วก็คอยดูแลเรื่องความปลอดภัยเป็นสำคัญ บริการลูกค้าให้ไว ยิ้มแย้มแจ่มใส การประชุมกันอย่างสม่ำเสมอเนี่ยดีนะ ฝึกให้เราทำงานเป็นทีมพร้อมเพรียงกันดี ก็เป็นระบบดี ทำงานที่นี้ก็แฮปปี้พอควร

ผู้ให้สัมภาษณ์บูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านการให้บริการเราต้องรู้จักให้อ่อนนะ มีรักก็เอื้อเฟื้อกัน แบ่งปันกัน ให้อภัยกัน ที่นี้มีกฎ ให้พูดกันดี ๆ ไม่พูดคำหยาบ ไม่พูดโกหก ไม่พูดส่อเสียด ไม่พูดเพ้อ เพราะเจ้านายบอกว่าการโกหกเป็นต้นเหตุแห่งความเสื่อมทั้งปวง ต้องช่วยเหลือกันอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ทุกคนต้องไม่ถือตัว ทำตัวให้เป็นທີ່รัก ให้บริการที่ดี ต้องซื่อสัตย์ ไม่ลักขโมยของ ไม่กินเหล้า ไม่เล่นการพนัน เพราะจะทำให้เราทำไม่ได้

ผู้ให้สัมภาษณ์บูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านความโปร่งใส ด้วยหลักขรรวาสธรรม และสัมมาอาชีวะ ในการทำงาน ที่สำคัญคือ ต้องจริงใจต่อกัน แล้วเราก็จะได้ความไว้วางใจ คนเราถ้าไม่จริงใจ คนอื่นก็จะระแวงไม่เชื่อใจเรา เราต้องไม่เป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง เพราะเราอยู่ร่วมกับคนอื่น เราต้องสามัคคีกัน ต้องอดทน อดกลั้น คนเรามาจากที่ต่างกัน ร้อยพ่อพันแม่ ย่อมนิสัยมาแตกต่างกัน ต้องมีสติ ต้องรู้จักเสียสละ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำมาหากินในทางที่ชอบ

(๑๔) สัมภาษณ์ คุณสมเกียรติ เลิศวจนภักดี เจ้าของ/ผู้บริหารธุรกิจขายส่งอาหารและเครื่องดื่มชั้นนำในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๒.๐๐ น. วันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

สถานีบริการสามารถใช้คุณลักษณะต่างๆ ในการปรับปรุงคุณค่าในพื้นที่สำคัญ เช่น การพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ๆ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

กระตุ้นความคิดสำหรับการบริการและออกผลิตภัณฑ์ใหม่รวมทั้งองค์ประกอบที่จะเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าที่มีอยู่

ผู้บริหารสถานบริการอาจจะถามว่า: เราสามารถเชื่อมต่อในรูปแบบใหม่กับกลุ่มลูกค้า ผู้บริโภคได้อย่างไร? ลูกค้าของเราจะได้ประโยชน์จากการทำงานร่วมกับแผนกอื่นๆ ได้อย่างไร? เราสามารถเพิ่มคุณค่าให้กับบริการของเราได้อย่างไร? การตั้งราคาขายปลีกน้ำมันในสถานบริการ และราคาสินค้าอื่นๆ

การกำหนดราคาเป็นหนึ่งในการตัดสินใจที่สำคัญที่สุดในการจัดการ เพราะเมื่อความต้องการเป็นค่าคงที่ ราคาที่สูงขึ้น มีผลโดยตรงกับผลกำไร แต่ราคาที่สูงขึ้น ยังเปลี่ยนค่าสมการของผู้บริโภค การพิจารณาใดๆ ที่เกี่ยวกับการเพิ่มราคา ควรพิจารณาการเพิ่มองค์ประกอบของคุณค่าด้วย

การแบ่งกลุ่มลูกค้า สถานบริการส่วนใหญ่มีวิธีการอย่างเป็นทางการของการแบ่งกลุ่มลูกค้า ตามกลุ่มประชากร หรือตามพฤติกรรม เมื่อใดก็ตามที่เป็นโอกาสที่จะเพิ่มคุณค่า ผู้บริหารสถานบริการควรเริ่มต้นด้วยการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าปัจจุบัน (ลูกค้าท้องถิ่น) และลูกค้าในอนาคต (ลูกค้าขาจรทั่วไปรวมไปถึงนักท่องเที่ยว) เพื่อจะได้เรียนรู้ว่า สถานบริการนั้นตั้งอยู่บนองค์ประกอบที่มีคุณค่า (หรือไม่มี) อะไรบ้าง

(๑๕) สัมภาษณ์ คุณปาลิตา ตั้งยังยืน เจ้าของกิจการรับจัดดอกไม้งานอีเวนต์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๔.๐๐ น. วันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

งานบริการลูกค้า เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในธุรกิจสถานบริการ ถึงแม้สินค้าของคุณจะดีเลิศสักเพียงใด แต่หากคุณไม่บริการลูกค้าให้ดี ให้น่าประทับใจ ลูกค้าก็จะไม่เลือกคุณอีกในครั้งต่อไป เพราะฉะนั้น พนักงานบริการลูกค้าจึงควรได้รับการปลูกฝัง อบรม เพื่อให้บริการ ที่น่าประทับใจ แก่ลูกค้าทุกๆ คน โดยการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าและจะดีมากหากพนักงานสามารถจดจำข้อมูลสำคัญอื่นๆ ที่แสดงถึงความเอาใจใส่ และยินดีต้อนรับที่จะทำให้การบริการของคุณสามารถมัดใจลูกค้า และกระตุ้นให้กลับมาใช้บริการของคุณซ้ำอีกในครั้งต่อไป และในส่วนของ การให้บริการที่เหนือกว่า โดยในทุกวันนี้ทุกธุรกิจบริการล้วนมีฝ่ายบริการลูกค้าการดูแลและให้บริการลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่ใครๆ ก็ทำกัน และถ้าเป็นเช่นนั้น คุณจะสามารถก้าวข้ามไปสู่การให้บริการ ที่เหนือกว่าคู่แข่งของคุณได้อย่างไรเมื่อรองเท้าขนาดหนึ่งไม่พอดีกับเท้าทั้งหมด จึงไม่มีรูปแบบบริการใดบริการหนึ่งที่เหมาะกับลูกค้าทุกคน เช่น พนักงานบริการของคุณคือ คุณต้องมองหาการให้บริการที่หลากหลาย และเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เช่น อาจให้คู่มือส่วนลดสำหรับซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อภายในสถานบริการของคุณในครั้งต่อไป เพิ่มขึ้นด้วยแทนบริการเช็ดกระจกหน้าต่างอย่างเดียว

การบริการประสบความสำเร็จแล้วไม่ต้องไปลงทุน หนึ่งต้องทำงานบริการด้วยความตั้งใจ คือตั้งใจที่จะทำให้ดี บางทีไม่ได้จับผิดอะไรมาแต่ตั้งใจทำ ข้อที่สองต้องทำงานบริการด้วยความเต็มใจ จะทำให้มีความกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวามีความสุขหน้าตาแจ่มใส ข้อที่สามต้องให้บริการด้วยความมั่นใจ เพราะฉะนั้นระบบที่สอนให้ข้อมูลด้วยความมั่นใจ สรรหาความรู้ที่จะให้บริการลูกค้าด้วยความ

มั่นใจ และข้อที่สี่จะต้องให้บริการกับลูกค้าด้วยความจริงใจ แปลว่าจะต้องไม่นินทาไม่วิจารณ์ไม่เปรียบเทียบลูกค้า ลูกค้าเดินถอยหลังจะต้องมีความจริงใจให้กับลูกค้าสม่ำเสมอช่วยเหลือ

และสุดท้ายต้องให้บริการ ด้วยความใส่ใจ ใส่ใจในรายละเอียดเล็กๆน้อยๆ เช่น ลูกค้าเป็นผู้หญิงเป็นผู้ชายเป็นผู้ใหญ่เป็นเด็ก ให้บริการตามลักษณะของลูกค้า ทั้งหมดนี้เป็นคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวคนไทยทุกคน ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้เลย เป็นการลงทุนที่น้อยที่สุดใช่ใจเป็นพลัง แล้วก็องค์กรจากบุคลากรบรรลุดุประสงค์แน่นอน เพราะจะทำให้เราบริการด้วยความสุขใจ และทางองค์กรก็จะประสบความสำเร็จ

(๑๖) สัมภาษณ์ คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกรกุล ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น สาขาหลังอยุธยา พาร์ค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๕.๐๐ น. วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

ถามว่าอยากได้อะไรบ้างจากสถานบริการน้ำมันเมื่อต้องการเข้าไปใช้บริการ คือ

๑. พนักงานบริการเติมน้ำมันควรมีอัธยาศัยที่ดี พูดคุยเจรจากับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร แนะนำในสิ่งที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจด้วยความรู้ความสามารถตามที่ได้รับฝึกอบรมมา ซึ่งตรงกับหลักธรรมสังคหวัตถุคือ ปิยวาจา

๒. พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในงานที่ได้รับมอบหมายให้บริการลูกค้า ด้วยความมีเจตนาที่ดี ตั้งใจในการให้บริการที่ดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๓. สถานบริการน้ำมันไม่ควรแอบลักลอบจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานบริการในช่วงเทศกาลต่างๆ

๔. สถานบริการควรจำหน่ายน้ำมันที่มีคุณภาพตามที่กำหนด และในราคาที่เป็นธรรมด้วยความจริงใจต่อลูกค้า

๕. ควรมีการควบคุมดูแลร้านค้าและร้านที่เข้าพื้นที่ในบริเวณสถานบริการ ให้ขายของที่มีคุณภาพและราคาเป็นกลาง ยุติธรรมต่อผู้บริโภค ซึ่งถือได้ว่าเป็นความจริงใจของผู้ประกอบการที่มีต่อลูกค้าอีกประการหนึ่งด้วย

๖. ผู้บริหารของสถานบริการควรมีความเมตตาและโอบอ้อมอารีแก่คนภายใต้บังคับบัญชาของตน หมายถึงเจ้าหน้าที่พนักงานทุกตำแหน่งภายในองค์กรควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องค่าแรงที่เป็นธรรมหรือตามที่กฎหมายกำหนดไว้และต้องเข้าช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวของพนักงานทุกคนในยามยากลำบาก

๗. ผู้บริหารและพนักงานของสถานบริการ ควรมีเมตตาต่อคนรอบข้างทั่วไป อันได้แก่ ลูกค้าและคนนอกองค์กรที่กำลังเผชิญกับปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น รถเสีย น้ำมันหมด อุบัติเหตุ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชอบและประทับใจในบริการที่จะทำให้เกิดการสนับสนุนส่งเสริมต่อธุรกิจสถานบริการน้ำมันนั้นตลอดไป

(๑๗) สัมภาษณ์ คุณปรีชา ปุณณานิหาร นักธุรกิจขายตรงและตัวแทนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๐.๐๐ น. วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

หากลูกค้าร้องเรียนสินค้าและบริการ พนักงานบริการลูกค้าที่ดีต้องมองว่านี่คือเรื่องจริงจังที่ต้องไม่อาจเพิกเฉย หรือชักช้าได้ ควรมีการตอบสนอง ลูกค้าโดยเร็ว ดูว่าเขามีอารมณ์เช่นไร ผิดหวัง หรือโกรธเคือง สิ่งแรกที่เราควรทำคือ ทำให้ลูกค้าใจเย็นลงด้วยคำพูดและการกระทำที่แสดงว่าจริงจังและตั้งใจ ที่จะแก้ไขปัญหาให้เขา แม้ว่าจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายผิด บางครั้งก็อาจจำเป็นต้องชดเชย หรือจ่ายค่าเสียหายให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าไว้ และดำเนินธุรกิจต่อไปได้ เมื่อลูกค้าพึงพอใจกับการแก้ปัญหาแล้ว จงขอบคุณเขาที่ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้น และพึงระลึกไว้เสมอว่า แม้เพียงลูกค้าคนเดียวที่ออกจากร้านไปพร้อมความไม่พึงพอใจ อาจทำให้เสียลูกค้าไปอีกมากมาย อย่าลืมนาลูกค้าทุกคนมีเพื่อน และเพื่อนของลูกค้าก็มีเพื่อนเช่นกัน พลังแห่งการบอกต่อ น่ากลัวกว่าที่คิด และหากต้องการให้ลูกค้าอยู่ด้วยนานๆ จงซื่อสัตย์ต่อพวกเขา ยกตัวอย่างเช่น เมื่อคุณสามารถซื้อสินค้าจากผู้ผลิต หรือผู้ขายส่งได้ในราคาลดพิเศษ แทนที่คุณจะตั้งราคาเท่าเดิม เพื่อให้คุณมีกำไรมากขึ้น คุณนำส่วนต่างนั้นมาลดราคาให้กับลูกค้า เพื่อคืนกำไรให้ลูกค้า จะทำให้ลูกค้าประทับใจ และในโอกาสต่อไป ลูกค้าจะนึกสถานบริการของคุณ “ที่ช่วยให้ลูกค้าประหยัดได้จริง” อย่าเอาเปรียบลูกค้าด้วยการวางสินค้าหมดอายุ หรือสินค้าที่ถูกคัดออกไว้รวมกับสินค้าราคาปกติ หรืออย่างน้อยควรแจ้งลูกค้าให้ชัดเจนว่าสินค้าชิ้นนั้นมีตำหนิ ไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น หากลูกค้าขอคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคุณ อย่าพยายามขายสินค้าที่จะทำให้คุณ ทำยอดขายได้มากๆ ในทางกลับกัน จงเลือกสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้ามากที่สุด ในระยะยาวคุณจะรู้ว่า คุณได้เลือกวิธีที่ถูกต้องแล้ว

(๑๘) สัมภาษณ์ คุณณัฐพัชญ์ ชยะเดชนันต์กุล เจ้าของกิจการเพ้นท์ผ้าลายและอักษร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๖.๐๐ น. วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

ในโลกของธุรกิจและองค์กรที่ทำงานบริการ ถ้าไม่พัฒนาคุณภาพการบริการ ไม่มีมาตรฐาน และเกิดการบริการที่ไม่สามารถแข่งขันได้ ทำให้เสียลูกค้าไป องค์กรจะอยู่ได้อย่างไรถ้าไม่มีรายรับจากสิ่งที่จะได้ในงานบริการ ทุกสถานบริการต้องคำนึง คือ จะทำอย่างไรจะรักษาคุณภาพมาตรฐานการบริการของสถานบริการของท่านให้ดีขึ้นได้อย่างสม่ำเสมอ โดยแนวคิดส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานด้านบริการมีดังนี้

๑. บุคลากรถือว่าเป็นหัวใจสำคัญผู้ทำหน้าที่ให้บริการที่มี Service Mind ถือเป็นปัจจัยข้อที่หนึ่ง ที่จะรักษารฐานลูกค้า

๒. ลักษณะการทำงานบริการจะช่วยให้ เลือกคนได้ถูกต้องตามลักษณะการทำงานบริการ การทำงานบริการแต่ละแบบไม่เหมือนกันมีรายละเอียดต่างกันเพราะฉะนั้นลักษณะงานบริการแต่ละงานก็ต้องจัดการทำงานให้เหมาะสม

๓. สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการทำงานบริการ เน้นสถานที่สวยงาม สะอาดตา เช่น สถานีบริการ ต้องมีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการที่จะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจ

๔. ทรัพยากรอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ไอทีต่างๆที่เกี่ยวข้องที่จะสร้างความพร้อมในงานบริการ

๕. มาตรฐาน คือ ระบบการบริการที่อธิบายได้ เข้าใจชัดเจนคำว่ามาตรฐาน คือ ทำกี่ครั้งก็ครั้งทำแล้วเป็นมาตรฐาน มาตรฐานตัวนี้ต้องบอกลูกค้าอธิบายได้มีความแน่นอนแล้วก็แน่นอน

๖. การบริการมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความยอมรับ เพราะฉะนั้นทั้งหกปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่จะเกี่ยวข้องที่จะเสริมสร้าง การบริการที่ประทับใจให้กับองค์กร

(๑๙) สัมภาษณ์ คุณทิพย์วิมล จันทร์สุวรรณ รับจ้างทำบัญชีและภาษีอากร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เวลา ๑๓.๐๐ น. วันที่ ๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

ข้อ ๑ ตอบ : ในฐานะผู้ที่มาใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน โดยใช้หลักกฏสิบ ๔ คือ ฉันทะ มีความพอใจในการให้บริการของพนักงาน และวิมังสา มีความรอบครอบในการตรวจสอบความถูกต้องของราคาน้ำมันที่แสดงบนป้ายราคา และ ตรวจสอบจำนวนเงินที่จะต้องชำระค่าน้ำมันให้ถูกต้อง

ข้อ ๒ ตอบ : ในฐานะผู้ที่มาใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน โดยใช้หลักศีลสังคหวัตถุ คือ ปิยวาจา พูดจากับพนักงานผู้ที่มาให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และหลักศีล ๕ ข้อที่ ๕ สุราเมรัย ไม่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในขณะที่ขับรถ เพื่อลดอุบัติเหตุบนท้องถนน

ข้อ ๓ ตอบ : ในฐานะผู้ที่มาใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน โดยใช้หลักพรวาธธรรม คือ ขันติ มีความอดทนต่อคิวตามลำดับหากมีผู้ที่มาใช้บริการในสถานีบริการน้ำมันเยอะ และ จาคะ มีความเสียสละให้ผู้เฝ้ารถ หรือไม่สะดวกในการต่อคิวให้ได้รับบริการก่อน

(๒๐) สัมภาษณ์ ผศ.ดร.อุทัย สติมัน ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เวลา ๑๖.๐๐ น. วันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

ถามว่า ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านการบริหารอย่างไรบ้าง

ตอบว่า ด้านการบริหารตามหลักกฏสิบ ๔ คือ ๑.ฉันทะ ความรักงาน พึงใจกับงานที่ทำอยู่ อันดับแรกพนักงานในสถานีน้ำมันต้องสำรวจตนเอง ต้องตั้งคำถามกับตัวเองว่า ฉันทำงานเพื่ออะไร ฉันมีความสุขหรือไม่หากงานที่ทำอยู่ไม่ใช่งานที่รักเสียทีเดียว เพื่อเราจะได้มีเวลาค้นหาและปรับเปลี่ยนตัวเอง หรือปรับศรัทธาของตัวเองให้เข้ากับงานที่ทำอยู่อย่างไรรู้ก็ตาม เชื่อเถอะว่างานแต่

ละอย่างนั้น ไม่มีทางที่ใครจะขึ้นขอบไปทั้งหมดทุกระบวนการ ดังนั้น ถ้าคุณพอใจที่จะทำ และมีความสุขกับงาน เชื่อว่างานที่คุณทำอยู่ต้องออกมาดีแน่ ๆ

๒. วิริยะ ขยันหมั่นเพียรกับงานที่มี พนักงานในสถานีน้ำมันต้องมีความเชื่อว่า งานทุกอย่างจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความขยันหมั่นเพียร ความวิริยะจึงเป็นเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งที่จะนำคุณไปสู่ความสำเร็จได้ ยิ่งคุณขยันเท่าไรผลตอบแทนที่คุณจะได้รับมันก็มีมากเท่านั้น ที่สำคัญความวิริยะจะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยความรักในงานจากฉันทะนั่นเอง และความวิริยะไม่ใช่การทำงานแบบเอาเป็นเอาตาย แต่เป็นการหมั่นฝึกฝนตนเองต่างหากทั้งนี้ มีข้อน่าสังเกตสำหรับคนทำงานร่วมกันคือ จะต้องขยันด้วยกันทั้งหัวหน้าและลูกน้อง ยิ่งผู้เป็นหัวหนายิ่งสำคัญมาก ถ้าเป็นคนเกียจคร้าน คิดกินแรงอย่างเดียว ลูกน้องก็มักขยันไปได้ไม่กี่น้ำ แต่ถ้าหัวหน้าเอาการเอางาน ก็จะสามารถดึงลูกน้องให้ขยันขันแข็งขึ้นด้วย

๓. จิตตะ เอาใจใส่รับผิดชอบกับงานที่ทำ จิตใจที่จดจ่อกับงานล้วนเกิดผลดีต่องานที่ทำ จิตตะเป็นธรรมะที่แสดงถึงสติ ความรอบคอบและความรับผิดชอบที่จะตามมา จิตตะจึงมีความสำคัญในการทำงานโดยไม่วอกแวกออกไปนอกกลุ่มนอกทาง ดังนั้น เมื่อพนักงานในสถานีน้ำมันมีทั้งฉันทะและวิริยะแล้ว จิตตะจะเป็นเสมือนรื้อของเส้นทางที่ไม่ให้ไขว่เขวออกนอกทางสู่ความสำเร็จได้

๔. วิมังสา การพินิจพิเคราะห์และใช้ปัญญาตรวจสอบงาน วิมังสา แปลว่า การพินิจพิเคราะห์ หมายความว่า ทำงานด้วยปัญญา ด้วยสมองคิด ไม่ใช่สักแต่ว่าทำ คนเราแม้จะรักงานแค่ไหน บากบั่นเพียงใด หรือเอาใจจดจ่ออยู่ตลอดเวลา แต่ถ้าขาดการใช้ปัญญาพิจารณางานด้วยแล้ว ผลที่สุดงานก็ค้างค้ำและผิดพลาดจนได้เราอาจลองทบทวนตัวเองนึ่ง ๆ ว่าวันนี้ทั้งวันเราทำอะไรบ้าง สรุปกับตัวเองว่าทำเพื่ออะไร เราจะได้มีกำลังใจต่อในวันต่อ ๆ ไป และไม่ทำผิดซ้ำซากอีกเช่นเดิม พร้อมกันนั้นเราจะสามารถเห็นหนทางได้ว่า เส้นทางไหนที่จะนำเราสู่ความสำเร็จได้จริง ดังนั้นผู้บริหารสถานีน้ำมันจึงต้องใช้หลักอริยบท ๔ มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการงานต่างๆ

ตอบว่า หลักอริยบท ๕ ผู้บริหารสถานีน้ำมัน ควรมีการนำหลักธรรมข้อนี้ อันประกอบด้วย ๑. หมั่นประชุมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อวางแผน ติดตาม ตรวจสอบการทำงาน ๒. ประชุมหรือเลิกประชุม และทำกิจของส่วนรวมอย่างพร้อมเพรียงกัน อันเป็นเรื่องความสามัคคีและเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ขององค์กร ๓. ไม่บัญญัติสิ่งที่มีได้บัญญัติ ไม่ถอนสิ่งที่ได้บัญญัติไว้แล้วยึดถือปฏิบัติตามหลักธรรมที่บัญญัติไว้ ข้อนี้หมายถึงการเคารพในกฎระเบียบที่องค์กรช่วยการกำหนดไว้ ให้เป็นบรรทัดฐานขององค์กร ไม่ควรละทิ้ง ๔. เคารพนับถือเชื่อฟังและให้เกียรติแก่ผู้เป็นประธาน ผู้บริหารหมู่คณะ และปฏิบัติตามหลักธรรมที่บัญญัติไว้ หมายถึงการเคารพเชื่อฟังกันและกัน ทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยดี ๕. ให้เกียรติ ให้ความปลอดภัยแก่สตรีเพศ ไม่ช่มเหง รังแก อันเป็นหลักในการทำงานร่วมกับทุกคนที่เกี่ยวข้อง ๖. เคารพนับถือบูชาพระเจดีย์ทั้งหลายทั้งภายในและภายนอกเมือง และไม่บั่นทอนผลประโยชน์ที่เคยอุปถัมภ์บำรุงพระเจดีย์เหล่านั้น ๗. จัดการ

อารักขาโดยธรรมแก่พระอริยะ ด้วยตั้งความปรารถนาว่า พระอริยะเหล่านี้ที่ยังไม่มาสู่บ้านนี้เมืองนี้ ขอให้มา ส่วนที่มาแล้วขอให้ท่านอยู่ผาสุก หมายถึงการมีหลักยึด

ถามว่า ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง

ตอบว่า ผู้บริหารสถานีน้ำมันควรทำการสงเคราะห์พนักงานรวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามหลักสังคหัตถ์ ๔ อย่าง ได้แก่

๑. ทาน คือ การให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่นที่ควรให้ปันนั้น ย่อมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจแก่ผู้รับให้ระลึกนึกถึงความเป็นผู้มีน้ำใจโอบอ้อมอารีของผู้ให้ ผู้มีจิตใจโอบอ้อมอารีมีน้ำใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นอยู่เสมอ ย่อมเป็นที่รักแก่ชนทั้งหลาย ในธุรกิจสถานบริการน้ำมันการดูแลทั้งพนักงานและผู้มารับบริการย่อมเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

๒. ปิยวาจา คือ การเจรจาที่อ่อนหวาน คือวาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนตามฐานะ ย่อมเป็นที่ชื่นใจเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ฟังหรือคู่สนทนา ไม่มีใครชอบวาจาที่หยาบคายแข็งกระด้าง หรือวาจาที่ก้าวร้าว ที่ร้ายมารยาท ไม่รู้กาลเทศะ และวาจาที่ไม่ไพเราะ ไม่สมฐานะระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังและคู่สนทนาด้วย ปิยวาจา คือวาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยนต่อกันตามฐานะเท่านั้นแหละที่จะเป็นเครื่องผูกใจ ยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นได้ยาวนาน ดังนั้นทั้งผู้บริหารทั้งพนักงานต้องพูดปิยวาจาต่อกัน รวมถึงการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการในสถานด้วย

๓. อัถถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หมายความว่า ความเป็นผู้มีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดาย รู้จักสงเคราะห์และช่วยเหลือกิจการของผู้อื่นให้สำเร็จ รู้จักช่วยกระทำกิจอันเป็นประโยชน์บุคคลอื่นหรือแก่สังคมส่วนรวม ตามความเหมาะสมแก่ฐานะและโอกาส ไม่เป็นคนแล้งน้ำใจ ช่วยใครไม่เป็น คือไม่เป็นคนเห็นแก่ตัวจัด ยามที่ผู้อื่นหรือสังคมประสบความสำเร็จต้องการความช่วยเหลือ การรู้จักสงเคราะห์ อนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้อื่น หรือการประพฤติสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เป็นเครื่องผูกใจคน เป็นคุณธรรมเครื่องครองใจคนได้ดี ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อย่างยั่งยืน น้ำใจของผู้ที่อยู่ในธุรกิจนี้จึงควรเสริมสร้างหรือควรพัฒนาตนให้เห็นแก่ประโยชน์ต่อบุคคลอื่น

๔. สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ ไม่ถือตัว ก็คือ ความประพฤติปฏิบัติดีต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เมื่อมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า หรือได้ดิบได้ดีขึ้นไป ก็ไม่ถือตัวหรือทำตัวเย่อหยิ่งกับญาติพี่น้องหรือมิตรสหายเดิม ที่เคยคบค้าหรือปฏิบัติดีต่อกัน เคยเคารพนับถือกันมาอย่างไรก็คงประพฤติปฏิบัติดีต่อกัน เคารพนับถือกันอยู่อย่างนั้น ความเป็นผู้มีตนเสมอนี้เป็นคุณเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจผู้อื่นไว้เป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันได้เป็นอย่างดี

ตอบว่า หลักศีล ๕ ผู้บริหารสถานีน้ำมันควรนำหลักศีล ๕ ข้อ มาเป็นเครื่องมือในการบริการ โดยสามารถประยุกต์ได้ดังนี้ ศีลข้อที่ ๑ การละเว้นจากการฆ่าชีวิตสัตว์ทุกชนิด ผู้บริหารและ

พนักงานไม่ควรเบียดเบียนหรือว่ารังแกสิ่งมีชีวิตต่างๆ ให้ได้รับความเดือดร้อน ศีลข้อที่ ๒ การเว้นจากการลักทรัพย์ หรือทรัพย์ที่เจ้าของเขาไม่ได้ให้ ผู้บริหารและพนักงานไม่ควรหยิบฉวยหรือเอาสิ่งปลูกค้าหลงลืมในสถานบริการน้ำมันไปเป็นของตนเอง ศีลข้อที่ ๓ การละเว้นจากการประพฤติดินในกาม การประพฤติดินลูกผิดเมียคนอื่น ผู้บริหารและพนักงาน ไม่ควรประพฤตินอกจากคู่ครองตัวเอง เพราะในสถานนี้อาจมีลูกค้าหรือพนักงานที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับซึ่งจำเป็นต้องรู้จักสำรวมระวัง ศีลข้อที่ ๔ การละเว้นจากการพูดปดเท็จ พูดจาโกหก พูดไม่อยู่กับรบภัย รอย ผู้บริหารและพนักงานไม่ควรพูดโกหกหรือให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ลูกค้า เช่น การขึ้นและลงของราคาน้ำมันเป็นต้น รวมถึงการกักตุนน้ำมันไว้ขายในวันที่มีราคาน้ำมันสูงขึ้น ศีลข้อที่ ๕ การละเว้นจากการดื่มสุราเมรัยและเครื่องดองของมีเมาทุกชนิด ผู้บริหารและพนักงานไม่ควรดื่มของมีเมาเพราะอาจนำมาซึ่งความขาดสติและอาจก่อให้เกิดประกายไฟในบริเวณสถานีน้ำมันได้

ถามว่า ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านความโปร่งใสอย่างไรบ้าง

ตอบว่า ข้อ ๓ ด้านความโปร่งใส หลักขรราวาธรรม ผู้บริหารและพนักงาน ควรมีขรราวาธรรม ๔ คือ ๑.สัจจะ ความจริง คือ ดำรงมั่นในสัจจะ ชื่อตรง ชื่อสัตย์ จริงใจ พูดจริงทำจริง และทำอะไรก็ให้เชื่อถือไว้วางใจได้ หากผู้บริหารและพนักงานมีสัจจะ จะปลูกนิสัยความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นในตัว เป็นคนหนักแน่นมั่นคง มีความเจริญก้าวหน้าในการประกอบหน้าที่การงาน ได้รับการเคารพยกย่อง มีคนเชื่อถือ และยำเกรง ครอบครัวมีความมั่นคง ได้รับเกียรติยศชื่อเสียง ๒.ทมะ ฝึกตน คือ การบังคับควบคุมตนเองได้ รู้จักปรับตัว และแก้ไขปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้า ดีงาม ยิ่งขึ้นอยู่เสมอ หากผู้บริหารและพนักงานมีทมะ จะปลูกฝังนิสัยรักการฝึกฝนตนให้เกิดขึ้นในตัว ทำให้เป็นคนมีความสามารถในการทำงาน ไม่มีเวรกับใคร ยับยั้งตนเองไม่ให้หลงไปทำผิดได้ สามารถตั้งตัวได้ มีปัญญาเป็นเลิศ ๓.ขันติ อดทน คือ มุ่งมั่นทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็งอดทน ไม่หวั่นไหวต่ออุปสรรคและความยากลำบาก มั่นคงในจุดหมาย ไม่ท้อถอย พยายามอยู่ตลอดเวลา หากผู้บริหารและพนักงานมีขันติ จะปลูกฝังนิสัยการอดทนต่ออุปสรรคและปัญหาต่างๆ ทำงานได้ผลดี สามารถเป็นหลักในครอบครัวได้ สามารถเป็นหลักให้กับบริวารได้ ไม่มีเรื่องวิวาทกับคนอื่น ไม่หลงผิดไปทำความชั่วได้ ทำให้ได้ทรัพย์มา ๔.จาคะ เสียสละ คือ ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเกื้อกูลต่อผู้อื่น รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม สละโลก ละทิฐิมานะได้ ร่วมงานกับคนอื่นได้ ไม่ใจแคบ เห็นแก่ตัว หรือเอาแต่ใจตนเอง หากผู้บริหารและพนักงานมีจาคะ จะปลูกฝังการมีอารมณ์ผ่องใสและนิสัยเสียสละให้เกิดขึ้นในตัว เป็นการสร้างความปลอดภัยแก่ตนเอง เป็นที่นับหน้าถือตาของคนทั่วไป ครอบครัวและสังคมเป็นสุข มีกัลยาณมิตรรอบตัว

ตอบว่า สัมมาอาชีวะ หมายถึง การเว้นมิจฉาอาชีวะ อันได้แก่ การเลี้ยงชีพไม่ชอบ คือ การแสวงหาปัจจัยมาบริโภคที่มีชอบ คือการโกงหรือหลอกลวง เว้นการประจบสอพลอ การบีบบังคับ

ขู่เข็ญ และการต่อลามด้วยลาม หรือก็คือการแสวงหาลามโดยไม่ประกอบด้วยความเพียร (สัมมาวายามะ) คือขี้เกียจ อยากได้มาง่าย ๆ โดยไม่อาศัยกำลังแห่งสติปัญญาและแรงกาย ขี้โลภจนไม่ชอบธรรม เช่น เบียดเบียนลูกจ้าง และทำลายสิ่งแวดล้อม สังคม เพื่ออย่างได้มาก เสียให้น้อยดังนั้น ในธุรกิจน้ำมันจึงควรยึดหลักสัมมาอาชีวะในการประกอบธุรกิจ

(๒๑) สัมภาษณ์ ดร.ธานี สุวรรณประทีป ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม เวลา ๑๕.๐๐ น. วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

ถามว่า ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านการบริหารอย่างไรบ้าง

ตอบว่า การใช้ อิทธิบาท ๔ เป็นแนวทางการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จที่พระพุทธองค์ได้ทรงสวดไว้อย่างแยกคลาย อันประกอบด้วยแนวปฏิบัติ ๔ ข้อ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา ที่ต่อเนื่องหนุนเสริมกัน จะขาดข้อใดข้อหนึ่งไม่ได้ ด้วยว่ามันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกันทั้ง ๔ ข้อ จึงจะทำให้เราประสบผลสำเร็จในชีวิตและการงานได้ตามความมุ่งหวัง

๑) ฉันทะ คือ การมีใจรักในสิ่งที่ทำ ใจที่รักอันเกิดจากความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อสิ่งที่ทำ จึงจะเกิดผลจริงตามควร การมีใจรัก ถือว่าสำคัญมาก ไม่ใช่ทำใจให้รักเพื่ออะไรสักอย่าง หรือ ห้ามใจไม่ให้รัก มันก็ยากยิ่งพอๆ กัน เพราะรักดังกล่าวไม่ได้เกิดจากรักความรักความศรัทธาของเราจริงๆ ขึ้นทำไปก็มีแต่จะทุกข์ทรมานแม้จะได้บางสิ่งที่มุ่งหวังแล้วก็ตาม ประการสำคัญเป็นการแอบแฝงมาจากความคิดอื่นศรัทธาอื่นหรือความเป็นอื่นที่เราพยายามหาเหตุและผลมาอธิบายว่า มันคือสิ่งเดียวกัน เพื่อให้สามารถดำเนินไปได้หรือเพื่อให้ตัวเองสบายใจที่สุด แต่ถ้าเรามีใจศรัทธาอันแรงกล้าแล้ว พลังสร้างสรรค์ก็จะบังเกิดขึ้นกับเราอย่างมหัศจรรย์ทีเดียว

๒) วิริยะ คือ ความมุ่งมั่นทุ่มเท เป็นความมุ่งมั่นทุ่มเททั้งกายและใจ ที่จะเรียนรู้และทำให้เข้าถึงแก่นแท้ของสิ่งนั้น วิริยะนี้มาคู่กับความอดทนอดกลั้น เป็นความรู้สึกละไม่ย่อท้อต่อปัญหาและมีความหวังที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง โดยมีศรัทธาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ นำใจ และเตือนใจความอดทนเป็นเครื่องมือสำหรับคนใจเย็นและใจงามด้วย ไม่ใช่มุทะลุดันรับเร้าและรุ่มร้อน เพราะมันจะทำให้มีโอกาสผิดพลาดได้ง่าย หรือสูญเสียความอดทนในที่สุด ดังนั้น ความวิริยะอุสาหะ จึงเป็นวิถีทางของบุคคลที่หาญกล้าและท้าวต่ออุปสรรคใดๆ ทั้งหมด

ถ้าจะฝึกฝนเรื่องความวิริยะแล้วคงต้องเริ่มจากความคิดที่ว่า ต้องหมั่นฝึกฝนตนเองบ่อยๆ หมั่นทำหมั่นคิดหมั่นเขียนหมั่นนำเสนอและอย่าขี้เกียจ อย่างกลัวความผิดพลาดและงกกล้าแสดงออก ซึ่งความรับผิดชอบต่อความล้มเหลวของตัวเอง อย่าท้อต่องานหนักและงานมากให้คิดว่าทำมากรู้มาก เก่งมากขึ้น อย่าบ่นว่าไม่มีเวลาเพราะเวลาไม่เคยมีเท่าเดิม ฯลฯ

๓) จิตตะ คือ ใจที่จดจ่อและรับผิดชอบ เมื่อมีใจที่จดจ่อแล้วก็จะเกิดความรอบคอบตามคำนี้ยิ่งใหญ่มากปัจจุบัน สังคมซับซ้อน มีสิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่ละคนมีภาระหน้าที่ ที่ต้องทำมากมาย ไม่รู้จะทำอะไรก่อน แต่ถ้าเรามีใจที่จดจ่อต่อสิ่งที่เราคิดเราทำและรับผิดชอบแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการเรียนหรือการงานก็ตาม ทุกอย่างก็จะดีขึ้นไปเอง เราก็จะมีความรอบรู้มากขึ้นเรื่อยๆ ด้วยใจที่จดจ่อตั้งมั่นและใฝ่เรียนรู้ของเรา เมื่อมีความรอบรู้มากขึ้นก็จะเกิดความรอบคอบตามมา เมื่อมีความรอบคอบแล้วการตัดสินใจทำอะไรก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยตามไปด้วย ความรอบคอบนอกจากจะดำรงอยู่คู่กับความรอบรู้แล้ว ยังต้องอาศัยความดีงามเป็นเครื่องเตือนสติด้วย ถึงจะสามารถใช้จิตของเราพิจารณาและตรึกตรองในเนื้อแท้ของสิ่งต่างๆ นั้นได้อย่างเหมาะสม เพราะความดีงามตามแบบอย่างของคุณธรรมตามหลักศาสนาและจริยธรรมของสังคมนั้นเป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างปรกติสุข

๔) วิมังสา คือ การทบทวนในสิ่งที่ได้คิดได้ทำมา อันเกิดจาก การมีใจรัก (ฉันทะ) แล้วทำด้วยความมุ่งมั่น (วิริยะ) อย่างใจจดใจจ่อและรับผิดชอบ (จิตตะ) โดยใช้วิจารณ์ญาณอย่างรอบรู้และรอบคอบ จึงนำไปสู่การทบทวนตัวเอง และทบทวนองค์กรหรือทบทวนขบวนการ ทบทวนในสิ่งที่ได้คิดสิ่งได้ทำผ่านมาว่าเกิดผลดีผลเสียอย่างไร ทั้งที่เป็นเรื่องส่วนตัวของเราเองและเป็นเรื่องที่ร่วมคิดร่วมทำกับคนอื่น เพื่อปรับปรุงปรับแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ตอบว่า อปบริหานิยธรรม หมายถึง ธรรมเป็นที่ตั้งแห่ง ความไม่เสื่อม ๗ ประการ ผู้ปฏิบัติธรรมนี้จะนำไปเพื่อความเจริญ โดยนำมาประยุกต์ใช้กับ การดำเนินธุรกิจสถานประกอบการน้ำมัน โดยเฉพาะหลักอปบริหานิยธรรม ซึ่งเป็นธรรมสำหรับการปกครองที่จะช่วยป้องกันความเสื่อม นำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองของหมู่ คณะ องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการปกครองระดับประเทศ

๑. การประชุมเป็นนิตย หมายถึง การประชุม การปรึกษาหารือ การพูดคุย การประสานงานกันอยู่เป็นประจำ เพื่อแก้ไขปัญหาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

๒. การพร้อมเพียงกันประชุม หมายถึง การประชุม – เลิกประชุม และทำกิจกรรมที่ควรทำโดยพร้อมเพียงกัน การลงมติเห็นชอบร่วมกัน ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมภายใน องค์กร ทำให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร

๓.การไม่บัญญัติ หรือไม่ล้มเลิกข้อบัญญัติตามอำเภอใจ หมายถึง การไม่ บัญญัติหรือไม่ล้มเลิก ระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ขององค์กร หรือกฎระเบียบข้อบังคับอื่นๆ ตาม ความต้องการของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือตามความต้องการของกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่ง หรือตามอิทธิพลใดอิทธิพลหนึ่ง โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง และชอบธรรม

๔. การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายขององค์กร เพื่อให้บรรลุพันธกิจของ องค์กร และ

เพื่อให้บรรลุภารกิจที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้ ด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร ความเคารพ เชื่อฟัง และให้เกียรติผู้บังคับบัญชา

๕. การให้เกียรติ และคุ้มครองสิทธิสตรี หมายถึง การเปิดโอกาสให้สตรีมีส่วนร่วม ร่วมและบริหารภายในองค์กร โดยมีบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กร ในสัดส่วนที่ ทัดเทียมกับผู้ชาย และได้รับความคุ้มครองโดยชอบธรรมตามกฎหมาย

๖. การส่งเสริม และรักษาวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม หมายถึง การส่งเสริม และรักษา วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นที่มีความสำคัญ การปลูกฝังจิตสำนึกให้ ประชาชนรักท้องถิ่น ของตนเอง การสนับสนุนความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาคุณภาพชีวิต

๗. การอารักขา คุ้มครอง ปกป้อง อันชอบธรรม หมายถึง การคุ้มครอง การ ปกป้อง และ การดำรงรักษา พระพุทธศาสนาให้คงอยู่ตลอดไปโดย การทำนุบำรุง พระพุทธศาสนา ด้วยการถวาย ปัจจัยสี่ ด้วยการสนับสนุนการบรรพชาสามเณรภาคฤดูร้อน ด้วยการปลูกฝังจิตสำนึกการมีส่วนร่วม กิจกรรมในทางพระพุทธศาสนา การสนับสนุนการน า หลักธรรมของศาสนา มาใช้เพื่อเสริมสร้าง คุณธรรมจริยธรรม และพัฒนาคุณภาพชีวิต

ถามว่า ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านการ ให้บริการอย่างไรบ้าง

ตอบว่า ธรรมะของพระพุทธเจ้าเปรียบเสมือนใบไม้ในป่าใหญ่ หยิบใบไม้มากำมือเดียวก็ เพียงพอแล้วสำหรับใช้เป็นหลักในการดำเนินชีวิต หลักในการพิจารณาเลือกคำสอนพุทธศาสนา มาใช้ ในการบริหารจัดการนั้นต้องเลือกมาให้เหมาะกับวิถีชีวิต และองค์กรโดยหลักๆ เกี่ยวกับการปกครอง เกี่ยวกับการบริหารองค์กรต่างๆ จะต้องใช้หลักธรรมที่เรียกว่า สังคหัตถ์ ๔ คือเป็นหลักธรรมที่เป็น เครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจของกันและกัน ประสานใจทุกคนที่อยู่ในองค์กรเดียวกันให้อยู่อย่างมีความสุข สามัคคี ซึ่งประกอบไปด้วย

๑. การให้ทาน คือ การอนุเคราะห์หรือสงเคราะห์ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามถณานา รูปในโอกาสต่างๆ เช่น งานบุญกุศล งาม

๒. ปิยวาจา คือ การกล่าวด้วยคำที่เป็นที่รัก มีประโยชน์ ถูกต้องดีงาม และก็จริงใจต่อ ผู้ร่วมงาน

๓. อตถจริยา คือ ความประพฤติที่เป็นประโยชน์กับคนอื่น เช่นว่าเราช่วยเหลือกิจการ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมทั่วไป แนะนำแก้ไขปัญหาต่างๆ และชักชวนให้คนอื่นสนใจธรรมะ ให้ ประพฤติ

๔. สมานัตตตา คือ ความเป็นผู้มีตนเสมอ วางตนเสมอดันเสมอปลายปฏิบัติต่อคนอื่น อย่างเสมอภาค วางตัวให้เหมาะกับฐานะที่เป็นอยู่ เข้ากับคนอื่นให้ได้ ไม่เอาเปรียบคน

ตอบว่า ผู้ดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมัน ต้องมีศีลข้อที่ ๒ คือการเลี้ยงชีวิตในทางที่ชอบ เว้นจากการเบียดเบียนทรัพย์ของผู้อื่น องค์ประกอบของศีลข้อที่ ๒ มี ๕ ประการ คือ ๑. ทรัพย์หรือสิ่งของนั้นมีเจ้าของหวงแหน ๒. รู้ว่าทรัพย์นั้นมีเจ้าของหวงแหน ๓. มีจิตคิดจะลักทรัพย์นั้น ๔. มีความพยายามลักทรัพย์นั้น ๕. ลักทรัพย์ได้ด้วยความพยายามนั้น กล่าวคือ สิ่งของที่ผู้อื่นยังคุ้มครองปกป้อง รักใคร่หวงใย หวงแหนเราต้องรู้ด้วยสามัญสำนึก ด้วยว่าสิ่งนั้นยังมีเจ้าของอยู่ และศีลข้อ ๒ นี้ยังมี ความหมายถึงการห้ามคดโกงทุกประการ ห้าม โกงมากโกงเวลาอุ้งงาน โกงราคาโกงตาชั่งใช้เล่ห์เพทุบาย หลอกหลวงผู้อื่น คอรัปชั่นรับสินบน เป็นต้น ซึ่งเมื่อเรานำศีลข้อที่ ๒ นี้มาปรับใช้กับการทำงาน เราจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตซื่อตรงไม่คดโกง ไม่เอาเปรียบผู้อื่น ไม่คิดอยากได้ของผู้อื่น พอใจใน สิ่งที่ตัวเองมีอยู่ เมื่อใดพอใจในสิ่งที่ตนมีความ อยากได้จะลดน้อยลง เมื่อไม่อยากได้ของผู้อื่น ก็ ไม่เกิดการคดโกง

ศีลข้อที่ ๕ นี้เป็นความละเอียดอ่อนของพระพุทธเจ้าเนื่องจากการเสพสิ่งมีนมนำพาไปฆ่า “สติสัมปชัญญะ และ ปัญญา” เป็นการทำร้ายตนเอง เป็นการห้ามจิตที่ เป็นกุศลเกิดขึ้น จึงเป็นอันตรายต่อตัวเองและผู้อื่น เมื่อนำศีลข้อ ๕ นี้มาปรับใช้กับการทำงาน คือ ศีลข้อ ๕ นี้มีความสำคัญมากเนื่องจากเมื่อดื่มสุรา หรือสิ่งมีนมนำพาให้ขาดสติสัมปชัญญะและปัญญาอาจเกิดการทะเลาะวิวาท ด่าทอ ขาดการเคารพนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นที่ติฉิน นินทา การงานเสื่อมลง และมากกว่านั้น คือ อาจนำพาให้เกิดการฆ่าสัตว์ลักทรัพย์ผิดศีลกาเม และพูดเท็จได้กล่าวคือ ผิดศีลข้อ ๕ เพียงข้อเดียว อาจทำให้ผิดศีลอีก ๔ ข้อด้วย หากว่าเลิกสุรายังเกิดประโยชน์อื่นๆ อีกเช่น สุขภาพแข็งแรง มีเงินเก็บ เพิ่มขึ้น มีเวลาทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์เพิ่มขึ้น ๒. หลักศีล ๕ คือ ข้อที่ ๒ อทินนาทาน (ไม่ลักทรัพย์) และข้อที่ ๕ สุราเมรัย(ไม่ดื่มสุรา ของมีนมน)

ถามว่า ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านความโปร่งใสอย่างไรบ้าง

ตอบว่า การดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านความโปร่งใส ผู้ดำเนินธุรกิจสถาน ต้องนำหลักธรรม คือขรവാธธรรม หมายถึง หลักธรรมที่ผู้ครองเรือนควรปฏิบัติ มี ๔ ประการ คือ

๑. สัจจะ คือ ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความซื่อตรงต่อกัน คนที่ทำอยู่ในสถานบริการเดียวกัน ควรมีความซื่อสัตย์ต่อกันทั้งทางกาย วาจา และใจ จะทำให้เกิดความไว้วางใจกัน ร่วมมือกันพัฒนาครอบครัวให้เจริญรุ่งเรืองขึ้นในฐานะที่เราเป็นสมาชิกคนหนึ่งครอบครัว เราจึงควรแสดงความซื่อสัตย์ต่อพ่อแม่พี่น้อง และสมาชิกทุกคนในบ้าน เช่น ไม่พูดปก มีความตั้งใจที่จะทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจเป็นต้น

๒. ทมะ คือ การข่มใจ การฝึกฝนตนเองไม่ให้ประพฤติชั่ว คนเราเมื่ออยู่ด้วยกัน ย่อมจะมีความขัดแย้งกันบ้าง สิ่งใดที่ไม่ตรงกับความคิดของเรา เราควรพิจารณาไตร่ตรองให้รอบคอบ ไม่ควร

แสดงกิริยาอาการโต้แย้งออกมาทันที ถ้าเราสามารถข่มใจและพิจารณาปัญหาให้เข้าใจแล้ว เราก็สามารถแก้ปัญหานั้นด้วยความสงบเรียบร้อย

๓. ขันติ คือ ความอดทน หมายถึง ความอดทนต่อสิ่งที่ไม่ดี อดทนต่อความยากลำบาก การอดทนต่อความยากลำบากทางกาย อดทนต่อการพูดจาไม่สุภาพ และอดกลั้นจิตใจให้อยู่ในความสงบ ไม่โกรธ ไม่อิจฉาริษยาผู้อื่น ถ้าเรามีขันติในเรื่องต่างๆ แล้วจะทำให้เราอยู่ในครอบครัวได้อย่างมีความสุข

๔. จาคะ คือ การเสียสละ การแบ่งปันสิ่งของให้แก่ผู้อื่น เราอยู่ในสถานบริการเดียวกันก็ควรสละสิ่งของ แบ่งปันของกินของใช้ให้กันและกันตามสมควรแก่ฐานะ การแบ่งปันกันจะทำให้เกิดความสุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับ

สัจจะต่อการทำงาน ก็คือการตั้งสัจจะลงไปในงาน หมายถึงการทำงานนั้นต้องทำจริงไม่ทำเหยาะๆ แหยะๆ หรือทำเล่นๆ เรามักได้ยินคำพังเพยว่า "เรือล่มเมื่อจอด" คำนี้ใช้กับผู้ที่เคยทำดีมาแล้วแต่ประมาทเมื่อปลายมือ เพราะไม่ตั้งใจทำให้ดีที่สุดหรือทำสักแต่ว่าทำ เพราะฉะนั้น เมื่อทำความดีแล้ว ต้องทำให้ดีพร้อม จนใครๆ ก็ทำให้ดีกว่านี้ไม่ได้อีกแล้ว คือ ต้องทำงานชิ้นนั้นให้สำเร็จให้ได้และให้ดีที่สุด นี่คือการรับผิดชอบของคนที่มีสัจจะต่อการทำงาน

ตอบว่า สัมมาอาชีวะ หรือ สัมมาชีพ แปลว่า การเลี้ยงชีวิตในทางที่ชอบ คือการทำมาหากิน หรือหน้าที่การงาน การทำงานของมนุษย์เราเพื่อหารายได้มาประทังชีวิตหรือเลี้ยงชีวิตของตนและครอบครัวนั่นเอง การเลี้ยงชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพอะไรก็แล้วแต่จะเป็น พ่อค้า แม่ค้า ชาวไร่ ชาวนา เกษตรกรรม ปศุสัตว์ หรือจะเป็นข้าราชการ นักธุรกิจ อย่างใดอย่างหนึ่งก็แล้วแต่สรุปการกระทำนั้นๆ ออกมาเป็น ๒ ทาง คือ ๑. ทางกาย คือ การงานหรืออาชีพ ที่ต้องใช้กำลังแรงกาย หรือการกระทำทางกายเข้าประกอบ ๒. ทางวาจา คือ การงานหรืออาชีพ ที่ต้องใช้วาจาเข้าประกอบในการทำงาน อาชีพบางอย่าง อาจใช้แรงกายอย่างเดียวเข้ากระทำ อาชีพบางอย่าง อาจใช้วาจาอย่างเดียว ในการกระทำ และอาชีพบางอย่างอาจใช้ทั้งทางกาย และทางวาจาทั้งสองเข้ากระทำ เช่น ค้าขาย ใช้แรงกายในการผลิตสินค้า และใช้คำพูดหรือเครื่องมือ ในการโฆษณาสินค้า หรือบอกราคาสินค้า ถ้าผลิตสินค้าปลอม เป็นกายทุจริต โฆษณาเกินความจริง หรือตั้งราคาสูงเกินความจริง เป็นวจีทุจริต อย่างนี้เป็นต้น เพราะฉะนั้น การกระทำทางกาย และทางวาจา คือคำพูด นี่จึงเป็นหลักในการทำงาน หรืออาชีพ ดังนั้น สัมมาอาชีวะในทางพระพุทธศาสนา จึงกำหนดเอา กายกรรม ๓ คือ การกระทำทางกาย ๓ ประการ และวจีกรรม ๔ คือการเปล่งวาจา คำพูด หรือแสดงเครื่องหมายสัญลักษณ์ ที่เป็นไปอย่างสุจริต เป็นหลักในการตัดสิน การดำเนินการธุรกิจสถานบริการที่น่ามันด้านความโปร่งใส จึงต้องนำหลัก สัมมาอาชีวะ มาประพฤติดุปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองต่อธุรกิจ

(๒๒) สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตบาฬีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม เวลา ๑๑.๐๐ น. วันที่ ๑๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑.

ถามว่า ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านการบริหารอย่างไรบ้าง

ตอบว่า ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านการบริหาร ผู้บริหารและพนักงานทุกคนควรมีหลักอริยบท ๔ คือ มีฉันทะ คือ ความพอใจในปั้มน้ำมันที่ตนเองทำงานอยู่ มีวิริยะ คือ ความขยันหมั่นเพียรในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ในขณะทำงาน มีจิตตะ คือ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันให้มีความเจริญก้าวหน้าไม่ขาดทุน และมีวิมังสา คือ การไตร่ตรอง ใคร่ครวญ พิจารณาในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันมีวิธีหรือกลยุทธ์ที่สามารถตอบความต้องการของผู้รับบริการ หรือทำอย่างไรที่จะให้คนที่มาใช้บริการที่ปั้มน้ำมันแล้วกลับมาใช้บริการอีก

ตอบว่า ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านการบริหาร ผู้บริหารและพนักงานทุกคนควรมีหลักอริยบท ๑. การประชุมกันเป็นประจำ เพราะเมื่อมีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานก็จะสามารถปรึกษาหาข้อยุติกันได้ไม่บานปลายกลายเป็นเรื่องใหญ่ ๒. พร้อมเพรียงกันประชุม คือ ต้องมีการประชุมโดยพร้อมเพรียงกันเพื่อที่จะได้รับรู้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานแล้วหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันเพื่อให้กิจการปั้มน้ำมันของเราอยู่ได้ท่ามกลางการแข่งขันที่สูงในธุรกิจนี้

ถามว่า ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านการให้บริการอย่างไรบ้าง

ตอบว่า ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านการให้บริการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนควรมีหลักสังคหวัตถุ คือ มีปิยวาจา คือ มีวาจาอ่อนหวาน พูดไพเราะในการให้บริการแก่ลูกค้า มีอิตถจริยา คือ การประพฤติประโยชน์ทั้งสองฝ่าย หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการก็คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ และผู้รับบริการก็ต้องไม่ทำตัวให้มีปัญหาจนเกินเหตุเช่น ทางปั้มน้ำมันมีข้อห้ามเรื่องใดที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของปั้มน้ำมันก็ยินดีปฏิบัติตามด้วยดี มีสมานัตตตา คือ พนักงานควรวางตนสม่ำเสมอในการให้บริการที่ปั้มน้ำมันที่ตนเองทำงานอยู่เช่น เมื่อมีโปรโมชั่นใดๆ ที่ทางปั้มน้ำมันจัดขึ้นมาก็ควรบอกแก่ลูกค้าโดยเท่าเทียมกันไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

ตอบว่า ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันด้านการให้บริการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนควรมีหลักศีล ๕ คือ ข้อที่ ๒ อทินนาทาน คือ ไม่ลักทรัพย์ หมายถึง เมื่อลูกค้าที่มาใช้บริการที่ปั้มน้ำมันของเราบางทีอาจลืมสิ่งของที่มีค่าไว้ในห้องน้ำ เมื่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่คนใดพบเห็นสิ่งของที่มีค่าก็ไม่ควรถือเอาไปเป็นของตน ควรบอกเจ้าของปั้มน้ำมันเพื่อหาเจ้าของที่แท้จริงต่อไป และข้อที่ ๕ สุราเมรัย คือ ไม่ดื่มสุรา และเสพของมึนเมา หมายถึง พนักงานของปั้มน้ำมันทุกคนที่ให้บริการลูกค้า

ก็ไม่ควรส่งเสริมการทำผิดศีลข้อที่ ๕ เช่น เมื่อมีคนมาขายยาเสพติดที่ปั้มของเราก็ไม่ควรสนับสนุน หรือส่งเสริม ควรบอกให้เขาเลิก หรือก็ไปขายที่อื่น เพื่อความสงบเรียบร้อยของปั้มเรา และความสงบเรียบร้อยของสังคมโดยรวม

ถามว่า ท่านบูรณาการหลักธรรมเพื่อการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านความโปร่งใสอย่างไรบ้าง

ตอบว่า ในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านความโปร่งใส ผู้บริหารทุกคนควรมีหลักธรรมาธรรม ได้แก่ มีสัจจะ คือ ความจริงใจ หมายถึง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการค้าขายน้ำมันเช่น เติมน้ำมันให้ตรงกับราคาที่ถูกค่าได้จ่ายไป หรือไม่โกงค่าน้ำมันเป็นต้น มีขันติ คือ ความอดทน หมายถึง อดทนต่อกิเลสคือความโลภที่เข้ามาในจิตใจของตนเองโดยการโกงน้ำมันลูกค้า มี ทมะ คือ การข่มใจ หมายถึง เช่น มีเพื่อนชวนไปทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับปั้มน้ำมันตนเองเห็นว่า การกระทำนี้ไม่ถูกต้องจึงข่มใจไม่ทำตามที่เพื่อนแนะนำ มีจาคะ คือ การเสียสละ หมายถึง เสียสละทรัพย์สินเงินทองที่ตนได้มาจากการทำธุรกิจปั้มน้ำมัน เพื่อการบุญบ้าง ทำกุศลอย่างอื่นๆ บ้าง เพื่อไม่ให้ความโลภเข้ามาครอบงำตนเอง

ตอบว่า ในการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันด้านความโปร่งใส ผู้บริหารทุกคนควรมีหลักสัมมาอาชีวะ คือ ประกอบอาชีพสุจริต หมายถึง อาชีพที่ไม่เบียดเบียนตนและผู้อื่นให้ได้รับความเดือดร้อนจากการธุรกิจของเราเช่น เมื่อการเปิดกิจการปั้มน้ำมัน เราก็ไม่โกงภาษี ไม่โกงลูกค้า ไม่โกงเงิน หรือจ่ายค่าแรงพนักงานไม่ครบเป็นต้น

ภาคผนวก ง
การเก็บรวบรวมข้อมูล



สัมภาษณ์ คุณวณิชชนันต์ ธนธาวินวงศา
กรรมการบริหารและผู้จัดการทั่วไป สถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ศิริชัยเสนา



สัมภาษณ์ คุณสุนทร ศุภาวิไล
ประธานผู้บริหารสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่เจริญสุข



สัมภาษณ์ คุณไพโรจน์ พรรณจำปา
ประธานผู้บริหารสถานบริการเอสโซ่ ม.บริการ



สัมภาษณ์ คุณพรหมมัญญมณ พิบูลศิริ
ผู้จัดการแผนกบริการน้ำลาน สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา



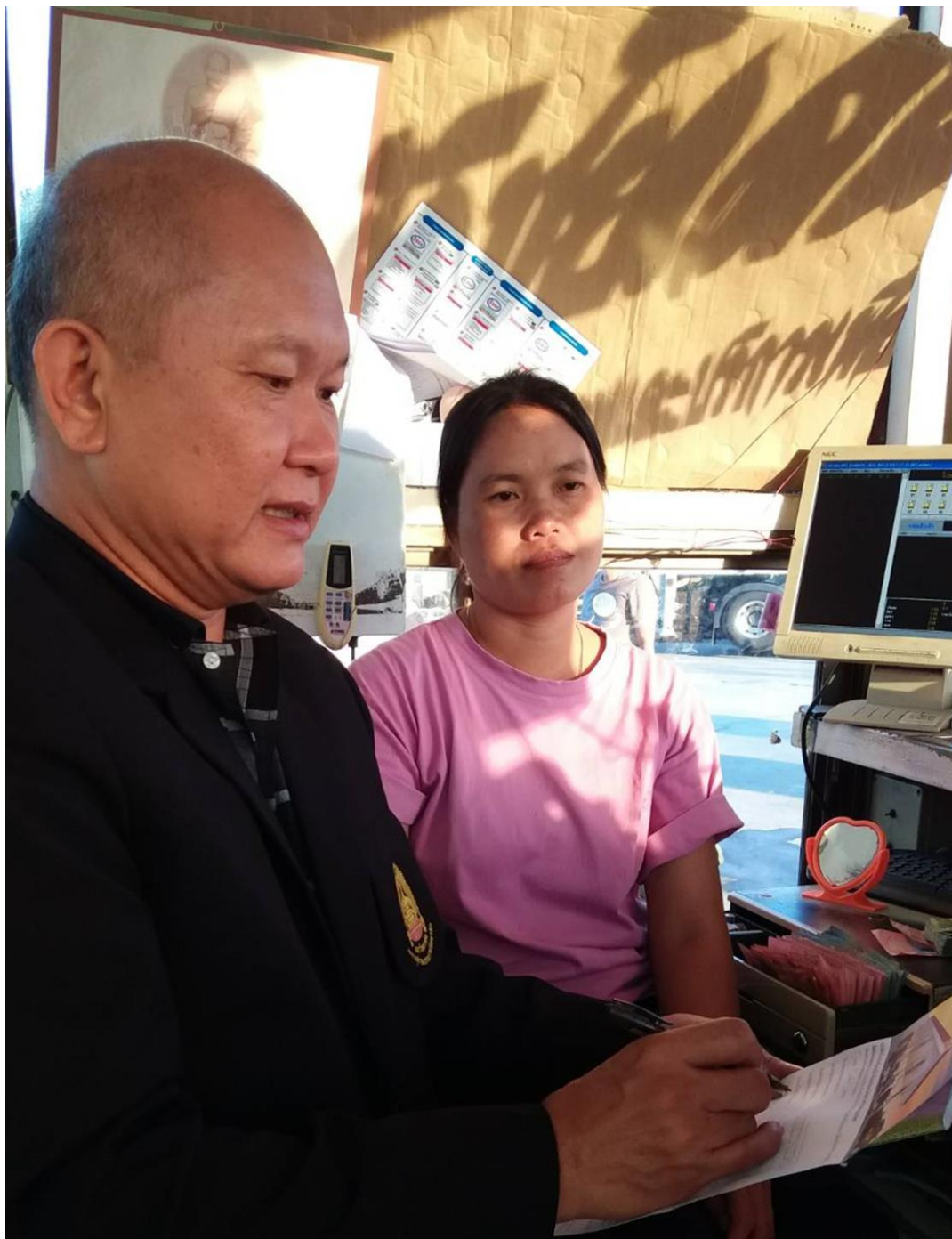
สัมภาษณ์ คุณจริยา ภมรศิริตระกูล
ผู้จัดการแผนกบริหารกลุ่มร้านเช่า สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา



สัมภาษณ์ คุณจารุณี ลีตระกูล
เจ้าหน้าที่ส่งเสริมธุรกิจและประสานงานองค์กร สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา



สัมภาษณ์ คุณรฐิตาพร จำเนียรพันธ์
เจ้าหน้าที่บัญชี สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา



สัมภาษณ์ คุณอัมพรภักดิ์ แสงวิบูรณ์กิจ
พนักงานส่งเสริมธุรกิจ สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา



สัมภาษณ์ คุณอังคณา สีนอนเคน
พนักงานแคชเชียร์หน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา



สัมภาษณ์ คุณสุเทพ บุญแสง
หัวหน้าช่างเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา



สัมภาษณ์ คุณสถิตย์ ศุภดล

พนักงานขับรถจัดส่งน้ำมันลูกค้ารายย่อยภายนอกสถานีสหกรณ์บริการเอสโซ่ศรีชัยเสนา



สัมภาษณ์ คุณปัทมา อินทระรงค์
ผู้จัดการร้านเช่าล้างอัดฉีดคาร์แคร์ สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา



สัมภาษณ์ คุณเอกชัย คณะนิมิตร
พนักงานบริการหน้าลาน สถานีบริการเอสโซ่ศิริชัยเสนา



สัมภาษณ์ คุณสมเกียรติ เลิศวจนภักดี
เจ้าของ/ผู้บริหารธุรกิจขายส่งอาหารและเครื่องดื่มชั้นนำในอำเภอเสนา



สัมภาษณ์ คุณปาลิดา ตั้งยังยืน
เจ้าของกิจการรับจัดดอกไม้งานอีเวนต์



สัมภาษณ์ คุณปิยะนุช ศรีสุภกรกุล
ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น สาขาหลังอยุธยาพาร์ค



สัมภาษณ์ คุณปรีชา ปุณฺณภินิหาร
นักธุรกิจขายตรงและตัวแทนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์



สัมภาษณ์ คุณณัฐพัชญ์ ชยะเดชนันต์กุล
เจ้าของกิจการเพ้นท์ผ้าลายและอักษร



สัมภาษณ์ คุณทิพย์วิมล จันทร์สุวรรณ
รับจ้างทำบัญชีและภาษีอากร



สัมภาษณ์ ผศ.ดร.อุทัย สติมัน
อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต



สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วิโรจน์ คุ่มครอง
อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตบวรศึกษาพุทธโฆส นครปฐม

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ – นามสกุล : นายอชิพัฒน์ ธนธาวินวงศา
- วัน/เดือน/ปี เกิด : ๒๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๑๑
- การศึกษา : ปริญญาตรี สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประสบการณ์การทำงาน : เจ้าหน้าที่ส่งเสริมธุรกิจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
ผู้สื่อข่าววิทยสารแอมนิวส์ ประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ ประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
กรรมการผู้จัดการสถานีบริการน้ำมัน เอสโซ่ศิริชัยเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ปีที่เข้าศึกษา : หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ปีการศึกษา ๒๕๕๗
- ปีที่สำเร็จการศึกษา : ปีการศึกษา ๒๕๖๐
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๒๙ ม. ๕ ตำบลบางนมโค อำเภอสรรคบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๑๐