

บทที่ ๔

วิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมกับธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

พระพุทธศาสนา มีหลักพุทธธรรมที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตอยู่หลายข้อหลายลักษณะ ซึ่งแล้วแต่ว่าบุคคลใดจะนำไปปรับใช้ในลักษณะใดให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมกับธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ตามหัวข้อต่อไปนี้

๑. วิเคราะห์ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี
๒. วิเคราะห์แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี
๓. วิเคราะห์วิเคราะห์แนวทางส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

๔.๑ วิเคราะห์ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นักวิชาการทางธุรกิจและผู้เชี่ยวชาญ สามารถจำแนกปัญหาการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานีเป็น ๔ ประเด็นดังต่อไปนี้

๔.๑.๑ ปัญหาที่เกิดจากทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ซ่อมรถยนต์

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลใกล้เคียงกัน^๑ พบว่า พนักงานอยู่ซ่อมรถยนต์ มีความเกียจคร้าน มาทำงานสายและขาดงานเป็นประจำ^๒ ความอยากรู้เอยากลองสิ่งเสพติดอบายมุข^๓ ทั้งบางคนจะมีนิสัยส่วนตัวที่ยังไม่ได้รับการฝึกฝนให้เหมาะสมแก่การงาน^๔

ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัญหาส่วนตัว ปัญหาครอบครัว^๕ การขาดพุทธธรรมนำชีวิต อยู่หรือพนักงานไม่เพิ่มพูนความรู้ความสามารถหรือประสบการณ์ใหม่ ๆ^๖ และสาเหตุสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ

^๑ สัมภาษณ์ คุณพ่อทองมา ฤทธาพรหม, เจ้าของอยู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^๒ สัมภาษณ์ สุนทร แสงใส, เจ้าของอยู่สุนทรการยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^๓ สัมภาษณ์ พ.ต.อ.เฉลิมเกียรติ จันทรมหา, ผกก. สภ.ดอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^๔ สัมภาษณ์ ขจร การกล้า, ผู้ให้บริการ, ตำบลบ้านไทย อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

การบริหารด้วยระบบครอบครัว ความเป็นกันเองและผ่อนคลายเกินไปหรือภาษาทั่วไปเรียกว่า ความเกรงใจ ทำให้พนักงานอยู่ซ่อมรถบางคนขาดวินัยในการทำงาน

๔.๑.๒ ปัญหาที่เกิดจากเครื่องจักรและวัสดุภายในอู่ซ่อมรถยนต์

จากการสัมภาษณ์^๗ พบว่า ขาดอุปกรณ์และเครื่องจักรที่ทันสมัยและอะไหล่ไม่เพียงพอ สำหรับให้บริการ ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

๑. อู่ซ่อมรถขาดเงินทุนหมุนเวียนในการบริหารจัดการอู่ซ่อมรถยนต์^๘
๒. อู่ซ่อมรถยนต์ตามเทคโนโลยีของรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ไม่ทัน^๙ เนื่องจากมีการผลิตรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ สู่ตลาดการค้ารถยนต์ทุกปี หลายค่ายหลายยี่ห้อ บางค่ายจะออกแบบเทคโนโลยีที่ให้บริการได้เฉพาะในศูนย์บริการในยี่ห้อ นั้น ไม่สามารถนำมาซ่อมในอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปได้^{๑๐}
๓. นโยบายการบริหารงานของเจ้าของอู่ซ่อมรถยนต์ ที่พอใจในการให้บริการของตนเอง ไม่ยอมพัฒนาศักยภาพของอู่ให้ทันสมัยและทัดเทียมรองรับกับเทคโนโลยีการผลิตรถยนต์ที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องทุก ๆ ปี^{๑๑}

๔.๑.๓ ปัญหาที่เกิดจากเงินทุนภายในอู่ซ่อมรถยนต์

จากการสัมภาษณ์^{๑๒} พบว่า ขาดสภาพคล่องของเงินทุนในการหมุนเวียน^{๑๓} เพื่อบริหารจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์ ซึ่งส่วนหนึ่งก็มีสาเหตุมาจาก ลูกค้าไม่ชำระค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรถยนต์ตามกำหนดเวลา^{๑๔} มีการผิดผ่อน และค้างชำระเป็นส่วนมาก

บางอู่ที่ตั้งของอู่ไม่อยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงได้ง่ายหรือห่างไกลลูกค้า การเข้ารับบริการจึงไม่มาก อาจจะเพราะเป็นอู่ที่เพิ่งเปิดใหม่^{๑๕} ทำให้อู่ซ่อมรถยนต์บางอู่ที่มีขนาดเล็กและปานกลางตกอยู่ใน

^๗ สัมภาษณ์ จันทรา กิ่งแก้ว, เจ้าของอู่ช่างตุ้ยไธนาโม, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^๘ สัมภาษณ์ จันทรา กิ่งแก้ว, ผู้จัดการโรงสีโพธิ์ชัยชัยภูมิ, ตำบลบ้านใหม่สุขเกษม อำเภอกองไกรลาค จังหวัดสุโขทัย, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^๙ สัมภาษณ์ จันทรา กิ่งแก้ว, เจ้าของอู่ช่างตุ้ยไธนาโม, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๐} สัมภาษณ์ พลสิทธิ์ พิพัฒน์แสงใส, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๑} สัมภาษณ์ วันชัย ประกอบแสง, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลโนนรัง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๒} สัมภาษณ์ อภิชาติ ครอบยุทธ์, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๓} สัมภาษณ์ พลสิทธิ์ ฤทธาพรหม, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๔} สัมภาษณ์ สมบัติ ศรีเมือง, เจ้าของอู่สมบัติยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๕} สัมภาษณ์ สมพงษ์ วงศ์อำพัน, เจ้าของอู่ชุมทรัพย์เซอร์วิส, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๖} สัมภาษณ์ ณรงค์ชัย ไสแสง, เจ้าของอู่ชัยเจริญการยาง, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

สภาพผิดเคื่อง^{๑๖} ไม่สามารถส่งสินค้าใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมานำเสนอลูกค้าได้ รวมถึงไม่สามารถยื่นระยะในการบริหารจัดการได้ยาวนาน^{๑๗}

๔.๑.๔ ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์

จากการสัมภาษณ์^{๑๘} พบว่าการบริหารจัดการระบบงานภายในอู่บางอู่ขาดประสิทธิภาพในการวางแผน การจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์^{๑๙} การบริหารพนักงาน การอำนวยความสะดวกและการควบคุมงาน ซึ่งมีสาเหตุมาจากผู้บริหารมีประสบการณ์ไม่เพียงพอ^{๒๐}

เนื่องจากอู่บางอู่มีทุนในการก่อตั้งศูนย์บริการอู่ซ่อมรถยนต์ แต่ไม่มีความรู้ในระบบช่างระบบบริหารงานภายในอู่^{๒๑} หรือแม้แต่การตีราคาความเสียหายที่เกิดกับรถยนต์ที่ต้องการการซ่อมบำรุง^{๒๒}

สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่ง ได้แก่ การบริหารด้วยระบบครอบครัวเครือญาติ ทำให้เกิดสภาพที่เรียกว่า ความเกรงใจ ที่มากเกินไปทำให้ระบบบริหารขาดประสิทธิภาพ^{๒๓} เพราะหากมีการทำงานไม่อยู่ในระบบ หรือไม่ตรงตามกำหนดเวลา ก็จะไม่มีการว่ากล่าวตักเตือน หรือลงโทษ ทำให้เสียการปกครองในระบบการทำงานในอู่ซ่อมรถยนต์^{๒๔} อู่บางอู่ไม่มีการรับประกันคุณภาพในการให้บริการ อะไหล่หรือแม้แต่สินค้า^{๒๕}

จากข้อมูลที่ได้รวบรวมจากการสัมภาษณ์ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พอสรุปได้ว่า ปัญหาที่เกิดจากทรัพยากรบุคคลภายในอู่ซ่อม

^{๑๕} สัมภาษณ์ จันท์ กุหลาบ, ผู้จัดการโรงสีไฟโชคชัยธัญญกิจ, ตำบลบ้านใหม่สุขเกษม อำเภอองไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๖} สัมภาษณ์ นิราศ มาสุข, เจ้าของอู่สามพี่น้อง, ตำบลเชื่องใน อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๗} สัมภาษณ์ ถวัลย์ พลอำนวย, เจ้าของอู่ถวัลย์การช่าง, ตำบลก่อเอ้ อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๘} สัมภาษณ์ นิเวศน์ สาลิกา, เจ้าของอู่นิเวศการช่าง, ตำบลเชื่องใน อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๑๙} สัมภาษณ์ พลัฏฐ์ ฤทธาพรหม, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชื่องใน อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๐} สัมภาษณ์ ประกิจ จันท์แก้ว, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลแดงหม้อ อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๑} สัมภาษณ์ สัจจา พันธศิริ, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชื่องใน อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๒} สัมภาษณ์ อนันต์ วุฒิชิตเกรียงไกร, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชื่องใน อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๓} สัมภาษณ์ กันยา ภูผาหลวง, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลบ้านไทย อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๔} สัมภาษณ์ ไพศาล กากแก้ว, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลบ้านไทย อำเภอเชื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๕} สัมภาษณ์ จันท์ กุหลาบ, ผู้จัดการโรงสีไฟโชคชัยธัญญกิจ, ตำบลบ้านใหม่สุขเกษม อำเภอองไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

รถยนต์ มีสาเหตุมาจาก ปัญหาส่วนตัว ปัญหาครอบครัว การขาดพุทธธรรมนำชีวิตและการบริหาร ด้วยระบบครอบครัว ความเป็นกันเองและผ่อนสั้นผ่อนยาวเกินไป ปัญหาที่เกิดจากเครื่องจักรและวัสดุ ภายในอู่ซ่อมรถยนต์ มีสาเหตุมาจาก อู่ซ่อมรถขาดเงินทุนหมุนเวียน ตามเทคโนโลยีของรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ไม่ทัน นโยบายการบริหารงานของเจ้าของอู่ซ่อมรถยนต์ ที่ไม่ยอมพัฒนาศักยภาพของอู่ให้ทันสมัย ปัญหาที่เกิดจากเงินทุนภายในอู่ซ่อมรถยนต์ มีสาเหตุมาจาก ลูกค้าไม่ชำระค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรถยนต์ตามกำหนดเวลา ค้างชำระ ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์ มีสาเหตุมาจากผู้บริหารมีประสบการณ์ไม่เพียงพอ อีกสาเหตุหนึ่ง ได้แก่ การบริหารด้วยระบบครอบครัวเครือญาติทำให้ขาดเสถียรภาพในการบริหารอู่ซ่อมรถยนต์

๔.๒ วิเคราะห์แนวทางแก้ปัญหารุทกกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี

จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นักวิชาการทางธุรกิจและผู้เชี่ยวชาญ สามารถจำแนกแนวทางแก้ปัญหารุทกกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์เป็น ๒ ประเด็นใหญ่ ดังต่อไปนี้

๔.๒.๑ แนวทางการแก้ปัญหาด้านการประกอบธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ฝ่ายปฏิบัติการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ จำแนกออกเป็น ๔ ประเด็น ได้แก่

๑) การแก้ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลภายในอู่ซ่อมรถยนต์

พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์ มีความเกียจคร้าน มาทำงานสายและขาดงานเป็นประจำ ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัญหาส่วนตัว ปัญหาครอบครัว จากการสัมภาษณ์^{๒๖} พบว่า ทางอู่ซ่อมรถยนต์แก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการเรียกมาพูดคุย ว่ากล่าวตักเตือนหาทางออกร่วมกัน รวมถึงให้โอกาสในการปรับปรุงแก้ไขตนเอง ส่วนในกรณีที่มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งเสพติดอบายมุข ทางอู่ซ่อมรถยนต์แก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการวางบทลงโทษไว้ ด้วยการให้ทำทัณฑ์บนจนถึงขั้นให้ออกจากงาน อีกสาเหตุหนึ่งคือการบริหารด้วยระบบครอบครัว ซึ่งขาดวินัยในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ทางอู่ซ่อมรถยนต์แก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการพยายามแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกันและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน ใส่ใจในการให้บริการ ทำงานอย่างตรงเวลาด้วยรับผิดชอบ เพื่อลดปัญหาความหย่อนยานในการบริหารจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์

๒) การแก้ปัญหาด้านที่เกิดจากเครื่องจักรและวัสดุภายในอู่ซ่อมรถยนต์

อู่ซ่อมรถยนต์ซึ่งขาดอุปกรณ์และเครื่องจักรที่ทันสมัยและอะไหล่ไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ^{๒๗} มีสาเหตุมาจาก อู่ซ่อมรถขาดเงินทุนหมุนเวียนในการบริหารจัดการอู่ซ่อมรถยนต์ ทางอู่ซ่อมรถยนต์แก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการหาแหล่งเงินกู้ที่มีดอกเบี้ยต่ำจากธนาคารเพื่อมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน

^{๒๖} สัมภาษณ์ พ่อทองมา ฤทธาพรหม, เจ้าของอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชิงใน อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๗} สัมภาษณ์ สุนทร แสงใส, เจ้าของอู่สุนทรการยนต์, ตำบลเชิงใน อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เพิ่ม เพื่อให้ผู้ประกอบการดำเนินกิจการไปได้อย่างราบรื่น^{๒๘} ผู้ซ่อมรถยนต์ตามเทคโนโลยีของรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ไม่ทัน^{๒๙} และนโยบายการบริหารงานของเจ้าของผู้ซ่อมรถยนต์ ที่พอใจในการให้บริการของตนเอง ไม่ยอมพัฒนาศักยภาพของอู่ให้ทันสมัยและทัดเทียมรองรับกับเทคโนโลยีการผลิตรถยนต์ที่พัฒนาอยู่อย่างต่อเนื่องทุก ๆ ปี^{๓๐} ทางผู้ซ่อมรถยนต์แก้ปัญหาด้วยการมอบหมายให้ตัวแทนพนักงานเดินทางไปศึกษาเพิ่มเติมในหน่วยงานที่เปิดอบรมให้ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งบริษัท ผู้ผลิตรถยนต์ ผู้ผลิตอะไหล่รถยนต์ น้ำมัน น้ำมันเครื่องหรือประต๋บบยนต์ แต่ละแห่งมีการจัดงานอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่ทุก ๆ ปี^{๓๑}

๓) การแก้ปัญหาที่เกิดจากเงินทุนภายในผู้ซ่อมรถยนต์

ผู้ซ่อมรถยนต์ขาดสภาพคล่องในการหมุนเวียนซึ่งคล้ายกับข้อมูลในข้อที่ ๒.๑๐.๑ ซึ่งมีสาเหตุมาจากลูกค้าไม่ชำระค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรถยนต์ตามกำหนดเวลา มีการผิดผ่อน และค้างชำระเป็นจำนวนมาก^{๓๒} ทางผู้ซ่อมรถยนต์แก้ปัญหาด้วยการพูดคุยเจรจาตกลงเรื่องการผ่อนชำระเพื่อความเหมาะสมและมีการโทรศัพท์ติดต่อเรื่องการชำระเป็นระยะ หากเกิดปัญหาซ้ำซ้อนเรื่องการค้างชำระ ก็จะไม่ให้ติดค้างด้วยการผ่อนชำระ แต่ให้ชำระค่าใช้จ่ายเป็นเงินสด^{๓๓} เพื่อป้องกันการผิดผ่อนการชำระค่าใช้จ่ายในโอกาสต่อไป^{๓๔} ปัญหาเกี่ยวกับการขาดเงินหมุนเวียนภายในผู้ซ่อมรถเกิดขึ้นจากที่ตั้งของอู่ไม่อยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงได้ง่ายหรือห่างไกลลูกค้า การเข้ารับบริการจึงไม่มาก อาจจะเพราะเป็นอู่ที่เพิ่งเปิดใหม่ จึงแก้ปัญหาด้วยการประชาสัมพันธ์

๔) ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการภายในผู้ซ่อมรถยนต์

ผู้ซ่อมรถยนต์บางอู่ขาดประสิทธิภาพในการวางแผน การจัดการภายในผู้ซ่อมรถยนต์ การบริหารพนักงาน การอำนวยความสะดวกและการควบคุมงาน ซึ่งมีสาเหตุมาจากผู้บริหารมีประสบการณ์ไม่เพียงพอ ทางผู้ซ่อมรถยนต์แก้ปัญหาด้วยการปรับปรุงพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เข้ารับการอบรม จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ หรือหน่วยงานที่เปิดอบรมให้

^{๒๘} สัมภาษณ์ ประดิษฐ์ สุธุข, พนักงานประจำอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลสร้างถ่อ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๒๙} สัมภาษณ์ ขจร การกล้า, ผู้ให้บริการ, ตำบลบ้านไทย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๐} สัมภาษณ์ สุวรรณี ธงศรี, ผู้ให้บริการ, ตำบลยางขึ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๑} สัมภาษณ์ จันทรา กิ่งแก้ว, เจ้าของอู่ช่างตุ้ยโดนาโม, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๒} สัมภาษณ์ นิรุจน์ พันธิ์ศิริ, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๓} สัมภาษณ์ พลธิษฐ์ พิพัฒน์แสงใส, พนักงานอู่ซ่อมรถยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๔} สัมภาษณ์ สมบัติ ศรีเมือง, เจ้าของอู่สมบัตินยนต์, ตำบลเชียงใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ความรู้เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ หรือแม้แต่ศึกษาพัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์อยู่เสมอ^{๓๕}

แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ฝ่ายปฏิบัติการ พอสรุปได้ว่า ๑) การแก้ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลภายในอู่ซ่อมรถยนต์ แก้ปัญหาด้วยการว่ากล่าวตักเตือน ให้โอกาสในการปรับปรุงแก้ไขตนเอง วางบทลงโทษถึงขั้นให้ออกจากงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน ๒) การแก้ปัญหาที่เกิดจากเครื่องจักรและวัสดุภายในอู่ซ่อมรถยนต์ แก้ปัญหาด้วยการหาแหล่งเงินกู้ที่มีดอกเบี้ยต่ำจากธนาคารเพื่อมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติม ๓) การแก้ปัญหาที่เกิดจากเงินทุนภายในอู่ซ่อมรถยนต์ ขาดสภาพคล่องในการหมุนเวียน แก้ปัญหาด้วยการพูดคุยเจรจาทวงลดเรื่องการผ่อนชำระเพื่อความเหมาะสม ๔) การแก้ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์ อู่ซ่อมรถยนต์บางอู่ขาดประสิทธิภาพในการวางแผน การจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์ การบริหารพนักงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงาน แก้ปัญหาด้วยการปรับปรุงพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการภายในอู่ซ่อมรถยนต์อยู่เสมอ

๔.๒.๒ แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ฝ่ายวิชาการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ พระมหาเถระผู้ทรงธรรม นักวิชาการ นักกฎหมาย และจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย หรือเรียกว่าการแก้ปัญหาในส่วนของการนำหลักธรรมมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ผู้วิจัยได้แบ่งหลักพุทธธรรมออกเป็นหมวดหมู่เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาด้านทรัพยากรภายในอู่ซ่อมรถยนต์ ดังต่อไปนี้

พระพุทธศาสนา มีหลักพุทธธรรมที่เป็นแนวทางอันประเสริฐในการดำเนินชีวิต สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจได้ ในการดำเนินธุรกิจนั้น มีหลักแนวความคิดทฤษฎีในการบริหารองค์กรมากมาย แต่หลักพุทธธรรมนั้นหากนำมาพิจารณาให้ถ่องแท้และนำมาเป็นหลักในการดำเนินชีวิตและประกอบธุรกิจ จะมีความลึกซึ้งยิ่งกว่า ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พระราชวิมลเมธี จันทปญโญ เจ้าคณะจังหวัดสุโขทัย^{๓๖} ในฐานะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มเป้าหมาย ท่านได้ให้โอวาทถึงหลักพุทธธรรมที่สามารถเป็นแนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอู่ซ่อมรถยนต์ว่า “หัวใจเศรษฐกิจ^{๓๗} คือ อุ อา กะ สะ ๔ ประการ อุภูฐานสัมปทา มีความขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อ, อารักขสัมปทา บริหารจัดการทรัพยากรที่หามาได้เหมาะสม, กัลยาณมิตตตา มีเพื่อนดี คู่ครองดี ช่วยเหลือ

^{๓๕} สัมภาษณ์ นิเวศน์ สาลิกา, เจ้าของอู่นิเวศการช่าง, ตำบลเชิงใน อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๖} สัมภาษณ์ พระราชวิมลเมธี จันทปญโญ, เจ้าคณะจังหวัดสุโขทัย, ตำบลศรีนคร อำเภอสรีนคร จังหวัดสุโขทัย, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๓๗} งบ.อ.อ.อ. ๒๓/๑๔๔/๒๕๕๙.

กัน, สมชีวิตา ใช้ชีวิตอย่างพอเพียง เหมาะสมกับฐานะของตน ” เป็นหลักพุทธธรรมที่สามารถเป็นแนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ สามารถจำแนกออกเป็น ๖ ส่วน ดังต่อไปนี้

๔.๒.๒.๑ การประยุกต์ใช้หัวใจเศรษฐกิจเพื่อแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์

หลักในการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ควรยึดหลัก ทิฐุธรรมิกัตถประโยชน์ หรือ หัวใจเศรษฐกิจ เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต ดำเนินธุรกิจ ประกอบกิจการงานต่าง ๆ และหลัก ขวราชาธรรม ซึ่งเป็นธรรมะที่กำบังครุฑที่ต้องพบปะคนจำนวนมาก เพื่อการอยู่ร่วมกัน การติดต่อธุรกิจ เป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักธรรม สามารถรักษาจุดแข็งของการประกอบธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ได้ ดังนี้

๑) การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้ หลักอุฏฐานสัมปทา

การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลักอุฏฐานสัมปทา ผู้ประกอบกิจการต่าง ๆ ควรมีความขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อ ถึงพร้อมด้วยความหมั่น คือ ไม่เกียจคร้าน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการลูกค้าเป็นงานที่ต้องทำด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานบริการภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ เป็นงานที่ต้องแข่งขันกับเวลาตลอด ผู้ประกอบการต้องทำงานอย่างขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่ในงานอย่างกระตือรือร้น เพราะงานเกี่ยวกับยานยนต์นั้น ต้องให้ทันใจลูกค้า ผู้ประกอบการเกี่ยวกับอยู่ซ่อมรถยนต์ต้องขยันหมั่นเพียร เพื่อให้กิจการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาษาชาวบ้านว่า ขยันหา จึงจะมีรายได้มาสนับสนุนกิจการภายในอยู่ ซึ่งแต่ละผู้มีภาระค่าใช้จ่ายมากมาย แก้ปัญหาด้านความเกียจคร้าน ไม่รับผิดชอบงาน

๒) การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้ หลักการรักษสัมปทา

เป็นหลักในการบริหารจัดการทรัพย์สินคือเงินทุนที่หามาได้อย่างซื่อสัตย์สุจริต ถึงพร้อมด้วยการรักษา คือ เมื่อขยันหาทรัพย์สินมาได้ ผู้ประกอบการอยู่ซ่อมรถยนต์ต้องรู้จักจัดสรรทรัพย์สินหรือเงินทุนที่ต้องใช้สอยภายในอยู่ อย่างเป็นระบบระเบียบ มีระบบบัญชีรายรับ-รายจ่ายชัดเจน อยู่ซ่อมรถแต่ละอยู่ต้องมีแผนกบัญชี ซึ่งดูแลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและรายได้ให้สมดุล มีแผนการเงินที่คอยเก็บรักษาและจัดสรรเงินให้สมดุล ซึ่งหลักธรรมนี้มีส่วนสำคัญต่อระบบบริหารภายในอยู่เป็นอย่างมาก เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะผิดเคืองในระบบเงินทุนภายในอยู่ และทำให้เกิดสภาพคล่องในระบบหมุนเวียนของเงินทุนของอยู่นั้น ๆ จึงต้องมีหลักการรักษสัมปทาข้อนี้ เพื่อส่งเสริมให้กิจการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ปัญหาด้านการบริหารเงินทุน ไม่ให้สุรุ่ยสุร่าย เกินความจำเป็นในการใช้จ่าย

๓) การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้ หลักกัลยาณมิตตตา

การมีเพื่อนดี คู่ครองดี ช่วยเหลือกัน คบหาคนดีเป็นมิตร คือ รู้จักเสวนาคบหาคนไม่คบไม่เอาอย่างผู้ที่ซุกงูไปในทางเสื่อมเสีย ในการบริหารอยู่ซ่อมรถยนต์นั้น มีทรัพยากรสำคัญอย่างหนึ่ง คือทรัพยากรด้านบุคคล มักจะมีจุดอ่อนในการคบเพื่อนที่ติดยาเสพติดหรือติดสุรา หากการปกครองภายในอยู่ขาดความเข้มงวด พนักงานอาจจะหลงทางไปเลือกคบเพื่อนที่ไม่ดี นำไปสู่เส้นทางยาเสพติด หรือดื่มสุราหนัก จนทำให้เสียระบบในการทำงานได้ บางรายถึงกับเข้าไปเกี่ยวข้องกับค้ายาเสพติด หลักธรรมข้อนี้ จึงควรถือเป็นหลักสำคัญสำหรับผู้ให้บริการภายในอยู่เป็นอย่างมาก อยู่ซ่อมรถยนต์แต่ละอยู่ จึงต้องฝึกอบรมให้พนักงานผู้ให้บริการภายในอยู่ซ่อมรถยนต์รู้จักเลือกเสวนาคบหาศึกษาเยี่ยงอย่างคนดี ที่ประสบความสำเร็จหรือท่านผู้รู้ผู้ทรงคุณ ผู้มีความสามารถ ผู้นำเคารพนับถือ

และมีคุณสมบัติเกื้อกูลแก่อำชีพงานบริการ เพื่อเสถียรภาพภายในอยู่ โดยผู้บริหารและพนักงานในอยู่ เป็นกัลยาณมิตรต่อกัน และส่งมอบกัลยาณมิตรให้กับผู้ใช้บริการด้วย แก้ปัญหาหาเสพติดที่พนักงาน ภายในอยู่มักตกเป็นเหยื่อ เพราะไม่เลือกคบคนดี

๔) การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้ หลักสมชีวิตา

ใช้ชีวิตอย่างพอเพียง เหมาะสมกับฐานะของตน เลี้ยงชีวิตแต่พอดี คือ รู้จักกำหนด รายได้และรายจ่าย เป็นอยู่พอดีสมรายได้ มิให้ฝืดเคืองหรือฟุ่มเฟือย ให้รายได้เหนือรายจ่าย รู้จัก ประหยัดอดออมเก็บทรัพย์ไว้ เป็นหลักพุทธธรรมที่เป็นประโยชน์กับทุกองค์กร อยู่ซ่อมรถยนต์นั้น ดังที่ ได้กล่าวแล้วว่ามีการค่าใช้จ่ายรายเดือนในวงเงินที่สูงมาก หากไม่รู้จักรับบริหารเงินทุนและกำไรให้ พอเหมาะสมพอดี จะทำให้อยู่ประสบปัญหาได้ หลักพุทธธรรมข้อนี้จึงส่งเสริมความสมดุลในการบริหาร อย่างพอดี ไม่ใช่จ่ายอย่างเกินกำลัง รู้จักความเคลื่อนไหวของตลาด รู้ว่าอู่มีศักยภาพยังไม่ได้มาตรฐาน ตามที่ตลาดกำหนดก็พัฒนาทรัพยากรทุกอย่างให้ทัดเทียมกับมาตรฐานของอู่ที่ตลาดต้องการ โดยไม่ ก้าวกระโดดจนทำให้เสียระบบการบริหารเงินทุน ปรับปรุงแก้ไข พัฒนาอู่อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังรวมไปถึงการดำเนินชีวิตโดยปราศจากอบายมุขทุกชนิด ตั้งอยู่ในศีลธรรมและมีความซื่อสัตย์สุจริต ด้วย แก้ปัญหาได้อย่างครอบคลุมทรัพยากรทั้ง ๔ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น คน วัสดุ เงินทุน และการบริหาร

สรุป การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก ภูมิฐานมิกัตถประโยชน์ หรือ หัวใจเศรษฐกิจ สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ ให้ผู้นำไปประพฤติปฏิบัติตั้งตัวสร้างหลักฐานได้ ซึ่ง ต้องประกอบด้วย ความถึงพร้อมด้วยความหมั่น เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความกระตือรือร้น และทำงานด้วยความมุ่งมั่น ถึงพร้อมด้วยการรักษา เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความระมัดระวัง ในการบริหารเงินทุนที่นำมาหมุนเวียนภายในอู่ซ่อมรถ ให้มีการใช้จ่ายอย่างเป็นระบบมากขึ้นและ มั่นคง คบาคคนดีเป็นมิตร เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรู้จักเลือกติดต่อประสานงานดำเนินธุรกิจ รู้จักเลือกคู่ค้าที่สุจริต เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะเกิดจากบุคคลภายนอก เลี้ยงชีวิตแต่พอดี เพื่อ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้เป็นประโยชน์ทั้งแก่ตนและคนอื่น โดยรู้จักจัดสรรใช้สอยทรัพย์สมบัติให้ เกิดคุณประโยชน์ รู้จักขนาดของอู่ บริหารจัดการอย่างสมดุลกับมาตรฐานของตลาด หากยังไม่ได้ มาตรฐานก็ปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของอู่ให้ทัดเทียมกับความต้องการของตลาด รักษาส่วนที่ดีของอู่ เอาไว้ไม่ให้เสื่อม

สอดคล้องกับ พระราชวิมลเมธี จันทปญโญ เจ้าคณะจังหวัดสุโขทัย ที่ท่านกล่าวว่า “ธรรมะ คือ หน้าที่ หน้าที่ คือ ธรรมะ การปฏิบัติหน้าที่ของตน ก็คือการปฏิบัติธรรมะ อยู่ซ่อมรถยนต์ มีหน้าที่ ต้องให้บริการซ่อมรถให้ลูกค้าใช้งานได้ เหมือนเดิม ต้องมีความซื่อสัตย์ อดทน ใส่ใจ งานบริการจะ เป็นที่ประทับใจลูกค้า เพราะงานบริการ คือ การใส่ใจ”^{๓๘} ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักธรรมที่เหมาะสม

^{๓๘} สัมภาษณ์ พระราชวิมลเมธี จันทปญโญ, เจ้าคณะจังหวัดสุโขทัย, ตำบลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัด สุโขทัย, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

สำหรับการครองชีวิตของคฤหัสถ์ เป็นหลักธรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กับการแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์นั้น หลักขรราวาสธรรม ถือว่าสำคัญต่อองค์กรมาก

๔.๒.๒.๒ การประยุกต์ใช้ขรราวาสธรรมเพื่อแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์

หลักธรรมสำหรับการครองชีวิตของคฤหัสถ์ ที่เรียกว่า ขรราวาสธรรม ๔ ประการ ซึ่งหลักธรรมนี้สอดคล้องกับโอวาทของพระราชวรมลเมธี จันทปญโญ เจ้าคณะจังหวัดสุโขทัย เพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามดังนี้^{๓๙}

๑) การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก สัจจะ

ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ควรมีความจริง คือ ดำรงมั่นในสัจจะ ซื่อตรง ซื่อสัตย์จริงใจ พุดจริง ทำจริง จะทำอะไรก็ให้เป็นที่ยึดถือไว้วางใจได้ เพื่อความน่าเชื่อถือของลูกค้า และผู้รับบริการ

๒) การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก ทมะ

ในด้านทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ หลักธรรมที่เป็นจุดแข็งอย่างหนึ่ง คือ การฝึกตน บังคับควบคุมตนเองได้ รู้จักปรับตัวและแก้ไขปรับปรุงตนให้ก้าวหน้าดังามยิ่งขึ้นอยู่เสมอ อีกความหมายหนึ่งคือความข่มใจ ไม่ใช้อารมณ์ในการให้บริการซึ่งจะเป็นการรักษาหัวใจของลูกค้าไว้อย่างเหนียวแน่น

๓) การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก ขันติ

หลักธรรมอีกประการหนึ่งที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งกับ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ซึ่งแต่ละคนมีนิสัยแตกต่างกัน การที่จะรับมือกับผู้คนจากหลายสาขาอาชีพที่เราต้องติดต่อธุรกิจด้วยนั้น หลักธรรมที่เป็นจุดแข็งได้แก่ ความอดทน คือ มุ่งหน้าทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็งอดทน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย

๔) การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก จาคะ

หลักธรรมในการดำเนินธุรกิจที่สามารถกุมหัวใจของลูกค้าไว้ได้ ได้แก่ ความเสียสละ คือ มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ชอบช่วยเหลือเกื้อกูล บำเพ็ญประโยชน์ สละโลก ละทิฐิมานะได้ ร่วมงานกับคนอื่นได้ ไม่ใจแคบเห็นแก่ตัวหรือเอาแต่ใจตน หลักธรรมข้อนี้ ยังรวมไปถึง บริการหลังการขาย หรือ โปรโมชันพิเศษ ที่ทางองค์กร หรือ ทางอู่มอบให้กับลูกค้า เป็นการเสียสละอย่างชาญฉลาด ในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ บริการลูกค้าด้วยมิตรไมตรี

สรุป ผลการวิเคราะห์หลักพุทธธรรมเพื่อแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ด้วยการประยุกต์ใช้หลักขรราวาสธรรม คือ **สัจจะ** ความซื่อสัตย์ **ทมะ** บังคับควบคุมตนเองได้ **ขันติ** ความอดทน **จาคะ** มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ความใส่ใจในการบริการ หลักพุทธธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ เป็นจุดแข็งในด้านการฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลให้มีขึ้นเป็นนิสัยติดตัวของบุคคลากรที่เป็นผู้บริหาร พนักงาน หรือผู้ให้บริการภายในอู่ หากมีหลักพุทธธรรมเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตหรือดำเนินกิจการ ย่อมนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองอย่างถาวร

^{๓๙} พ.ศ. (ไทย) ๒๕/๓๑๑/๓๖๑.

พระอาจารย์ พระมหากายสิทธิ์ สิทธาภิภู รองเจ้าคณะจังหวัดสุโขทัย ได้ให้โอวาทในบทสัมภาษณ์ว่า “งานบริการทุกประเภท ผู้ประกอบการต้องใช้หลักธรรมเพื่อพัฒนาตนเองเข้าไปใช้ในการบริหารกิจการ ศึกษาทำความเข้าใจ วางแผนงาน วางคน ให้เหมาะสม มีแผนงานรองรับในความเปลี่ยนแปลง ในงานธุรกิจบริการมีการแข่งขันสูง มีความเสี่ยงสูง การใช้ธรรมะมาบริหารงานตามหลักการให้เหมาะสมกับคน กับงาน เหมาะสมกาลเวลาและสถานะทางเศรษฐกิจ จะทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จได้” ท่านได้ให้หลักธรรมเพื่อพัฒนาตนเอง มาเป็นหลักในการแก้ปัญหาจุดอ่อนในการประกอบธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์ ได้แก่ หลักธรรมเพื่อพัฒนาตนเอง มี ๖ ประการ^{๔๐} นำมาเป็นหลักพุทธธรรมที่สามารถเป็นแนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์ได้ดังต่อไปนี้

๔.๒.๒.๓ การประยุกต์ใช้พุทธธรรมเพื่อแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์

๑) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์โดยใช้หลัก ศรัทธา

ผู้ประกอบการต้องมีความเชื่อ ความมั่นใจ มีความเชื่อมั่น ในงานบริการที่ต้องรับผิดชอบ เพราะได้พิจารณาไตร่ตรองมองเห็นเหตุผลด้วยปัญญาแล้ว ว่าจะประโยชน์แก่ลูกค้าและองค์กร จึงต้องมีศรัทธาในการ “ทำงานที่เรารัก จักทำได้ดี” เป็นหลักในการแก้ปัญหาจุดอ่อนสำหรับทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ช่อมรณนต์ เพื่อให้ทำงานด้วยหัวใจ

๒) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์โดยใช้หลัก ศีล

ทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ช่อมรณนต์ ขาดวินัยในตนเอง การจะแก้ปัญหาจุดอ่อนข้อนี้จะต้องนำหลักธรรม คือ ศีล ข้อปฏิบัติเพื่อฝึกหัด กายและวาจาให้งดงาม มีระเบียบความประพฤติ หรือถ้าจะพูดให้เต็มความหมายแท้จริง คือระเบียบความเป็นอยู่ ทั้งส่วนตัวและที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกาย วาจา ตลอดถึงทำมาหาเลี้ยงชีพ ซึ่งได้กำหนดวางไว้เพื่อทำให้ความเป็นอยู่นั้น กลายเป็นสภาพอันเอื้ออำนวยแก่การปฏิบัติกิจต่างๆ ที่เป็นไปเพื่อเข้าถึงจุดหมายอันดีงาม ซึ่งเป็นอุดมคติของคนในสังคมหรือชุมชนนั้น ในแง่ของการบริหาร คือ การมีวินัยในตนเอง

๓) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์โดยใช้หลัก สุตะ

ทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ช่อมรณนต์ ขาดการศึกษาเรียนรู้ จึงควรนำหลักธรรมที่ชื่อว่า สุตะ มาเป็นแนวทางในการป้องกันจุดอ่อนของทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ช่อมรณนต์นำไปพิจารณาและนำไปประพฤติปฏิบัติต่อไป สุตะ แปลว่า สิ่งที่ได้สดับ หมายถึงความรู้ที่ได้จากการได้ยิน ได้ฟัง การสดับ การอ่าน การเล่าเรียน การฝึกฝน การฝึกหัด ความรู้ที่ได้จากการศึกษาศิลปวิทยาต่าง ๆ เกี่ยวกับ

^{๔๐} ๐.ทสก-เอกาทสก.(ไทย) ๒๔/๗๔/๑๖๒.

การทำมาหาเลี้ยงชีพ และการประกอบกิจการต่าง ๆ ในโลก คือ การเพิ่มพูนความรู้ในอาชีพของตนเอง ซึ่งการเรียนรู้ในยุคปัจจุบันไม่ใช่เพียงแค่อ่านจากตำราเท่านั้น ยังมีสื่อที่ให้ความรู้และประสบการณ์อีกมากมายในโลกออนไลน์ ที่เป็นสื่อสาธารณะ สามารถเข้าไปศึกษาเรียนรู้ได้และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้

๔) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก จาคะ

ทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ มีความเห็นแก่ตัว ประกอบธุรกิจก็หวังแต่ผลกำไรจนเกิดความพอดี เช่น บางรายนำสินค้าหนีภาษีมาขายให้ลูกค้า นำสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานมาบริการลูกค้า โดยไม่ได้คำนึงถึงความถูกต้องหรือความปลอดภัยของลูกค้าแต่อย่างใด ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย ความเห็นแก่ตัวสามารถป้องกันได้ด้วยหลักธรรมคือ จาคะ แปลว่า การสละ หรือสละให้ หมายถึง การให้ที่แท้จริง ซึ่งเป็นการสละออกไป สละทั้งข้างนอกและข้างใน ข้างนอกสละวัตถุ ข้างในสละกิเลส ความโลภ ความไม่ตั้งใจในจิตใจ สละความขุ่นมัวออกจากใจ เพราะงานของเราต้องเจอคนมาก การเสียสละอาจจะมาในรูปแบบของบริการพิเศษ โปรโมชั่น หรือบริการหลังการขาย เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อยู่ซ่อมรถยนต์ที่ต้องพบเจอกับลูกค้ามากมายจากหลายสาขาอาชีพ การมีหลักธรรมข้อนี้จะช่วยแก้ปัญหาที่เป็นจุดอ่อนของพนักงานภายในอยู่ซ่อมรถได้

๕) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก ปัญญา

ปัญญา แปลว่า ความรู้ทั่ว หรือ รู้ชัด ได้แก่ ความเข้าใจ ความหยั่งรู้เหตุผล หรือ ความรู้ประเภทแยกคัดจัดสรร และ วินิจฉัย คือ แยกแยะวินิจฉัยได้ว่า จริง เท็จ ดี ชั่ว ถูก ผิด ควร ไม่ควร ประโยชน์ มิใช่ประโยชน์ รู้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล หรือ ปัจจัยต่างๆ รู้ภาวะตามเป็นจริงของสิ่งต่างๆ รู้ว่าจะนำไปใช้ หรือ ปฏิบัติอย่างไร จึงจะแก้ปัญหาได้ หรือ ให้สำเร็จผลที่มุ่งหมาย คือ การนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ จุดอ่อนของอยู่ซ่อมรถยนต์บางอู่ที่พบบ่อยคือ พนักงานผู้ให้บริการขาดความรู้ในการวินิจฉัยปัญหาที่เกิดกับลูกค้า เพราะพนักงานบางคนยังขาดประสบการณ์ และการศึกษาอย่างเพียงพอ และอยู่ในระหว่างเก็บเกี่ยวประสบการณ์ ยังขาดความชำนาญ การแก้ปัญหาจุดอ่อนข้อนี้ จึงต้องสร้างเสริมความรู้และประสบการณ์ให้กับทรัพยากรบุคคลให้เพียงพอต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ เพราะงานของอยู่ซ่อมรถยนต์นั้น ต้องรับผิดชอบความปลอดภัยของผู้ใช้รถยนต์ที่ฝากชีวิตไว้กับการเดินทาง จึงต้องมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ มีปัญญา เพียงพอต่องานที่รับผิดชอบ

๖) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก ปฏิภาณ

การทำงานบริการภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ ต้องพบเจอผู้คนมากมายหลายสาขาอาชีพ ทรัพยากรบุคคลของอู่ จำต้องมีหลักธรรมคือ ปฏิภาณ แปลว่า เขววินไว้ในการกล่าวแก้หรือโต้ตอบเป็นต้นได้ฉับพลันทันทีและแนบคาย หมายถึง ปัญญาอันแตกฉานในปฏิภาณ คือ ความเข้าใจ

ทำให้สามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ในเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือกล่าวได้ตอบได้ทันที่ เป็นไหวพริบ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันเหตุการณ์ เช่น เมื่อลูกค้ามีรถที่มีปัญหาเข้ามาใช้บริการจะต้องมีพนักงานคอยรับและวินิจฉัยปัญหาที่เกิดกับรถของลูกค้าอย่างฉับไว ทันต่อความต้องการของลูกค้า ลูกค้าบางรายไม่ซื้อตรงเมื่อรับบริการแล้ว ไม่ยอมจ่ายค่าซ่อมบำรุงตามที่ตกลงไว้ ป้ายเปื้อนด้วยเหตุผลต่าง ๆ นานา ๆ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีหลักธรรมข้อนี้ไว้แก้ปัญหาจุดอ่อนที่เกิดกับอยู่ด้านนี้ เพื่อลดปัญหาในการดำเนินกิจการและแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันที่

สรุป ผลการวิเคราะห์แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการผู้ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลักคุณธรรม เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในผู้ซ่อมรถยนต์ ๑. ศรัทธา ทำงานที่เรารัก จักทำได้ดี แก้ปัญหาความเบื่อหน่ายในงานให้ทรัพยากรบุคคลภายในบริการผู้ซ่อมรถยนต์, ๒. ศีล คือ การมีวินัยในตนเอง แก้ปัญหาการมาสาย ขาดงาน ไม่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายหรือมีปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติดได้, ๓. สุตะ แปลว่า คือ การเพิ่มพูนความรู้ในอาชีพของตนเอง พัฒนาศักยภาพตนเองอยู่เสมอ แก้ปัญหาความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ในการทำงานหรือแก้ปัญหาค่าเช่าจากความรู้ไม่ได้, ๔. จาคะ เอื้อเฟื้อ การแบ่งปัน แก้ปัญหาการทำงานอย่างขอไปที หรือทำเพียงเพื่อให้เสร็จ ๆ ไป โดยขาดความเอาใจใส่, ๕. ปัญญา คือ การนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ แก้ปัญหาการทำงานอย่างขาดการใคร่ครวญ หรือพิจารณาให้รอบคอบ, ๖. ปฏิภาณ เป็นไหวพริบ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันเหตุการณ์ แก้ปัญหาการทำงานอย่างไร้สติสัมปชัญญะ

ท่านยังเมตตาให้หลักพุทธธรรมสำหรับประยุกต์ใช้กับผู้ซ่อมรถยนต์อีกประการ ได้แก่

๔.๒.๒.๔ การประยุกต์ใช้อิทธิบาทธรรม^{๔๑} เพื่อแก้ปัญหาธุรกิจบริการผู้ซ่อมรถยนต์

๑) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการผู้ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก ฉันทะ

ดังได้กล่าวแล้วว่า การที่พนักงานขาดความรับผิดชอบ มาทำงานสาย หรือขาดงานบ่อย ซึ่งมีสาเหตุมาจากพนักงานขาดความพอใจในงานที่รับผิดชอบ ดังนั้น ผู้ประกอบกิจการผู้ซ่อมรถยนต์ ฝึกอบรมพนักงานให้พนักงานมีความรักงาน พอใจกับงานที่ทำอยู่ เต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อมีความพอใจในงานที่รับผิดชอบย่อมจะมีความขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อ ถึงพร้อมด้วยความหมั่น คือ ไม่เกียจคร้าน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการลูกค้าเป็นงานที่ต้องทำด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานบริการภายในผู้ซ่อมรถยนต์ เป็นงานที่ต้องแข่งขันกับเวลาตลอด ผู้ประกอบการต้องทำงานอย่างขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่ในงานอย่างกระตือรือร้น เพราะงานเกี่ยวกับยานยนต์นั้น ต้องให้ทันใจและถูกใจลูกค้า

^{๔๑} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๑/๒๓๓.

๒) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก วิริยะ

ความพากเพียร ขยัน รวมถึง หมั่นฝึกฝนให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นหลักธรรมที่สามารถนำมาแก้ไขจุดอ่อนอีกประการหนึ่งของอยู่ซ่อมรถยนต์ คือ พนักงานขาดความรับผิดชอบ มาทำงานสาย หรือขาดงานบ่อย หลักธรรมข้อนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับอยู่ซ่อมรถยนต์ได้ โดยการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานกระตือรือร้นที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพดี ด้วยการเพิ่มโบนัส หรือ มอบรางวัลในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ปีใหม่มอบของรางวัลให้พนักงานที่ทำงานดี เป็นต้น เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานที่เป็นจุดอ่อนของอยู่ซ่อมรถยนต์ให้นำหลักธรรมคือ วิริยะ มาใช้ในการทำงานได้

๓) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก จิตตะ

ความเอาใจใส่ รับผิดชอบ รอบคอบ เป็นหลักธรรมที่สามารถนำมาแก้ไขจุดอ่อนของอยู่ซ่อมรถยนต์ ที่เกิดจากทรัพยากรบุคคลที่ขาดความรับผิดชอบ ทำงานด้วยความประมาท ไม่เอาใจใส่ เช่น ถอดเครื่องออกมาซ่อมแล้วประกอบคืน แต่น็อตยังเหลืออีกจำนวนหนึ่ง เพราะขาดความเอาใจใส่ ขาดความรับผิดชอบ ความรอบคอบ หลักธรรมข้อนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ด้วยการเข้มงวดในกระบวนการทำงาน และฝึกความเอาใจใส่ให้ชินในทุกรายละเอียดของการทำงาน การป้องกันจุดอ่อนนี้ได้ต้องมีตัวอย่างที่ดีภายในองค์กร ต้องฝึกฝนตั้งแต่เริ่มงานใหม่ ๆ เพื่อให้คุ้นชินกับความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ในทุกรายละเอียด

๔) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก วิมังสา

วิมังสา คือ ความไตร่ตรองพิจารณาเหตุผลในงาน ทำความเข้าใจในงานอย่างลึกซึ้งในแง่ขั้นตอนและผลสำเร็จ ผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการดำเนินธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์นั้น ได้แก่ การทำการทดสอบเครื่องยนต์ที่ได้ทำการซ่อมบำรุงแล้ว ประเมินความพร้อม ก่อนส่งมอบรถยนต์คืนลูกค้า เป็นหลักธรรมที่อยู่ซ่อมรถยนต์ต้องมีและต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจการเป็นอย่างยิ่ง^{๔๒}

สรุป ผลการวิเคราะห์แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลักธรรมะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน อธิบา ๔ ได้แก่ ๑. ฉันทะ ความรักงาน แก้ปัญหาความเบื่อหน่ายในงาน ให้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์สำหรับทรัพยากรบุคคลเช่นเดียวกับ ศรัทธา ๒. วิริยะ ความพากเพียร แก้ปัญหาความเฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น ซึ่งข้อนี้สำคัญมาก ๓. จิตตะ ความเอาใจใส่ แก้ปัญหาการ

^{๔๒} สัมภาษณ์ พระมหากายสิทธิ์ สิทธิฐาน, รองเจ้าคณะจังหวัดสุโขทัย, ตำบลบ้านใหม่สุขเกษม อำเภองงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ทำงานอย่างขาดความเอาใจใส่เช่นเดียวกับ จาคะ ๔. วิมังสา ความไตร่ตรองพิจารณาเหตุผลในงาน แก้ปัญหาการทำงานอย่างขาดการใคร่ครวญ หรือพิจารณาให้รอบคอบเช่นเดียวกับ ปัญญา จากการวิเคราะห์โดยรวมเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดจากบุคลากรภายในอยู่ช่อมรณยนต์อย่างไม่ยั่งยืน

และท่านยังให้หลักพุทธธรรมสำหรับผู้ให้บริการอยู่ช่อมรณยนต์อีกว่า “ยังมีหลักธรรมอีกประการหนึ่งที่เหมาะเป็นแนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณยนต์ ซึ่งสำคัญต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เรียกว่า หลักธรรมเพื่อผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล อันได้แก่ หลักธรรมที่มีความจำเป็นต่อสวัสดิการของพนักงาน ต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันทั้งแก่บุคลากรภายในองค์กรและลูกค้า หรือ ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มี ๔ ประการ^{๔๓} ดังต่อไปนี้

๔.๒.๒.๕ การประยุกต์ใช้สังคหัตถุธรรมเพื่อแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณยนต์

๑) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณยนต์โดยใช้หลัก ทาน

ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อ เห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ยังรวมไปถึงการให้บริการที่ดี ให้ความสะดวกสบาย ให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ทาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณยนต์ได้ ในแง่ของการบริการหลังการขาย การมอบโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้า ผู้มารับบริการ การให้ของกำนัลเมื่อใช้บริการในจำนวนที่ทางผู้กำหนดไว้ เป็นหลักธรรมในการผูกสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งป้องกันปัญหาที่เป็นจุดอ่อนของอยู่ช่อมรณยนต์ได้อย่างดียิ่ง

๒) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณยนต์โดยใช้หลัก ปิยวาจา

ปิยวาจา คือ ใช้วาจาประสานไมตรี จริ่งใจ ในการประกอบธุรกิจบริการนั้น การกล่าวคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน สมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจงใจให้นิยามยอมตาม การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ สำหรับการประกอบธุรกิจทุกชนิด อยู่ช่อมรณยนต์ใดไม่รู้วิธีสื่อสารกับลูกค้า อยู่ช่อมรณยนต์นั้นย่อมประสบปัญหาต่าง ๆ ในการประกอบธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การแก้ปัญหาจุดอ่อนของอยู่ช่อมรณยนต์อีกประการหนึ่ง คือ ฝึกฝนพนักงานให้รู้จักพูด รู้จักสื่อสาร ด้วยหลักธรรม คือ ปิยวาจา เพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณยนต์ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

๓) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณยนต์โดยใช้หลัก อตถจริยา

อตถจริยา คือ การร่วมสร้างสรรค์ หมายถึง การบำเพ็ญประโยชน์ การประพฤติสิ่งที่เป็ประโยชน์แก่ผู้อื่น นั่นคือ ช่วยเหลือรับใช้ ทำงานสร้างสรรค์ ประพฤติการที่เป็นประโยชน์

^{๔๓} อด.นวก. (ไทย) ๒๓/๒๐๙/๓๗๗.

ด้วยความตั้งใจอย่างดีที่สุด ช่วยเหลือส่งเสริมลูกค้าให้มีความเชื่อถือถูกต้อง ประพฤติดีงาม มีความเสียสละ มีปัญญา ซึ่งการประพฤติปฏิบัติดังกล่าวนี้ ทำให้การดำเนินธุรกิจบริการประสบความสำเร็จ มีค่าสมัยใหม่เรียกว่า “จิตอาสา” เช่น การให้บริการด้วยความเต็มใจ แม้ไม่มีผลกำไร แต่ทำด้วยความเต็มใจ ให้บริการลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย ไม่กังวลกับความเสียหายของรถยนต์ แต่เชื่อใจในช่างผู้ชำนาญการคอยดูแล การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่มีความกังวลตกอยู่ในห้วงทุกข์จากความเสียหายของรถยนต์ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าเป็นวิทยาทาน เป็นต้น

๔) แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก สมานัตตตา

สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอดันเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งในชนทั้งหลาย ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ในสถานะอะไร มีอาชีพการงานอย่างไร โดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นสุจริตชน ต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าคนจนคนรวย เพื่อความเป็นเอกภาพในการบริการ ซึ่งสามารถแก้ปัญหาจุดอ่อนในเรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างไม่เท่าเทียมกันได้ และอยู่ซ่อมรถยนต์ยังต้องมีหลักแห่งความเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไขภายในองค์กรหรือแม้แต่กับลูกค้า ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี ทำตนเป็นที่น่าเคารพ รวมการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานอย่างไว้อคติ

สรุป ผลการวิเคราะห์แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลักธรรมเพื่อผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล ได้แก่ ๑. ทาน แบ่งปันเอื้อเฟื้อ เห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา แก้ปัญหาการทำงานอย่างขอไปที หรือทำเพียงเพื่อให้เสร็จ ๆ ไป โดยขาดความเอาใจใส่ ๒. ปิยวาจา ใช้วาจาประสานไมตรี จริใจ แก้ปัญหาการทำงานในระบบข้างซึ่งโดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการและอาจจะทำให้ผู้ฟังซึ่งเป็นผู้รับบริการเกิดความไม่สะดวกได้ หลักธรรมข้อนี้จึงสำคัญในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก ๓. อตถจริยา ร่วมสร้างสรรค์ แก้ปัญหาการทำงานอย่างเห็นแก่ตัว ไม่เอาใจใส่ประโยชน์ของส่วนรวม ๔. สมานัตตตา ทำตนเป็นที่น่าเคารพ ให้ความร่วมมือ แก้ปัญหาด้านบุคลิกภาพ หรือการวางตัวของทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ หากนำหลักพุทธธรรมเหล่านี้มาใช้กับพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าก็ย่อมเป็นไปเพื่อแก้ปัญหาจุดอ่อนในการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์อย่างมีประสิทธิภาพ จากการวิเคราะห์โดยรวมเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดจากบุคลากรภายในอยู่ซ่อมรถยนต์อย่างไม่ยั่งยืน

จากการสัมภาษณ์ พระเทพวิสุทธิโมลี รองเจ้าคณะภาค ๑๐^{๔๔} ท่านได้ให้หลักพุทธธรรมเพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ เป็นหลักธรรมที่จะนำชีวิตไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง คือ ธรรมอันไม่เป็นที่ตั้งแห่งความเสื่อม เป็นไปเพื่อความเจริญฝ่ายเดียว เป็นหลักธรรมเพื่อนัก

^{๔๔} พระเทพวิสุทธิโมลี, รองเจ้าคณะภาค ๑๐, สัมพันธวงศ์, กรุงเทพมหานคร, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

ปกครองที่สามารถนำหลักการต่าง ๆ เข้าสู่องค์กร ด้วยการประพฤติปฏิบัติตามแนวทางหลัก อปรี
หานิยธรรม ^{๔๕} ดังต่อไปนี้

๔.๒.๒.๖ การประยุกต์ใช้อปรีหานิยธรรมเพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหาธุรกิจ บริการอยู่ซ่อมรถยนต์

๑. **หมั่นประชุมกันเนืองนิตย์** ในการที่จะนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้กับ
บุคลากรภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ได้นั้น ทางผู้ต้องหมั่นประชุมพูดคุยกันเป็นประจำ เพื่อระดมความคิด
ประเมินงานจากการประกอบธุรกิจในช่วงเวลาที่ผ่านมา เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค และ
โอกาสในการประกอบธุรกิจ จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์กับอยู่ซ่อมรถยนต์ให้ได้มากที่สุด

๒. **พร้อมเพรียงกันประชุม** พร้อมเพรียงกันเลิกประชุม พร้อมเพรียงกันทำงานที่
จะต้องทำด้วยกัน ข้อนี้แปลอีกอย่างว่า พร้อมเพรียงกันประชุม พร้อมเพรียงกันลุกขึ้นจัดการแก้ไข สิ่ง
เสียหาย เหตุไม่งาม พร้อมเพรียงกันทำกิจที่สงฆ์จะต้องทำ การทำงานอย่างพร้อมเพรียงเป็นการ
แสดงออกถึงความสามัคคีภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ หากทำอะไรอย่างพร้อมเพรียงกัน ไม่ว่าจะเป็นการ
ประชุมตกลงในรายละเอียดการวางแผนงานร่วมกัน เมื่อนำไปปฏิบัติจริงในการดำเนินงานภายในอยู่
ซ่อมเป็นเอกภาพมีจุดมุ่งหมายในงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

๓. **ไม่แก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับตามอำเภอใจ** ต้องผ่านการประชุมตกลงอันอย่าง
เป็นเอกฉันท์ ด้วยการดำเนินการธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์นั้น จะดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ
ต้องมี กฎระเบียบที่ดี และเมื่อจะเปลี่ยนแปลงกฎต้องคำนึงถึงเสถียรภาพภายในอยู่เป็นหลัก

๔. **เคารพผู้หลักผู้ใหญ่** เชื่อถือถ้อยคำของท่าน ไม่ดำเนินการใด ๆ ภายในอยู่ซ่อม
รถยนต์ตามอำเภอใจ เพราะผู้ใหญ่ในองค์กรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ผ่านประสบการณ์มาก ไม่ควรมองข้าม
ความเป็นผู้ใหญ่ของท่าน ต้องถือคำของท่านเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

๕. **ไม่ลู่อ่านจตมหา คือ ความอยากที่เกิดขึ้น** การไม่ลู่อ่านจตมหา คือ ความอยากฝ่ายต่ำ
ต้องฟังพุทธธรรม จึงสามารถใช้เป็นแนวทางในการนำหลักพุทธธรรมมาช่วยในการประคับประคอง
การดำเนินธุรกิจบริการ เพื่อยกระดับจิตใจให้สูงเหนือความคิดความอยากฝ่ายต่ำเหล่านั้น

๖. **หาโอกาสใช้ชีวิตอย่างสงบพอเพียง** เพื่อนำหลักพุทธธรรมเหล่านั้นมาพิจารณา
ไตร่ตรองอย่างลึกซึ้งก่อนนำไปเป็นแนวทางในระบบบริหารธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ หามุมสงบ
ให้กับชีวิต

^{๔๕} ๐.สตตก. (ไทย) ๒๓/๒๑/๓๑.

๗. ตั้งสติระลึกไว้ในใจว่า ลูกค้าที่ดี ซึ่งยังไม่มา ขอให้มา ที่มาแล้ว ขอให้อยู่ผาสุก
 ผู้ประกอบการธุรกิจอยู่ช่อมรณนต์ที่หวังความเจริญก้าวหน้า ควรวางพื้นฐานทางจิตไว้ให้ตั้งตามหลักธรรมข้อนี้ เพราะเป็นหลักสำคัญสำหรับผู้ประกอบการในธุรกิจบริการ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพและดำเนินชีวิตต่อไป

สรุป ผลการวิเคราะห์แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์โดยใช้หลักพุทธธรรม คือ อปริหานิยธรรม ๗ เพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์ได้ ดังต่อไปนี้ หมั่นประชุมกันเนื่องนิตย์ เพื่อระดมความคิด หาจุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค และโอกาสในการประกอบธุรกิจ จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์กับอยู่ช่อมรณนต์ให้ได้มากที่สุด, พร้อมเพรียงกันประชุม การดำเนินงานภายในอยู่ ช่อมเป็นเอกภาพมีจุดมุ่งหมายในงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน, ไม่แก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับตามอำเภอใจ ต้องผ่านการประชุมตกลงอันอย่างเป็นเอกฉันท์, เคารพผู้หลักผู้ใหญ่ เชื่อถือถ้อยคำของท่าน, ไม่ล่ออำนาจตนหาความอยากที่เกิดขึ้น, หาโอกาสใช้ชีวิตอย่างสงบพอเพียง หามุมสงบให้กับชีวิต, ตั้งสติระลึกไว้ในใจว่า ลูกค้าที่ดี ซึ่งยังไม่มา ขอให้มา ที่มาแล้ว ขอให้อยู่ผาสุก เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพและดำเนินชีวิตต่อไป จากการวิเคราะห์ พบว่า แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ฝ่ายปฏิบัติการ โดยรวมเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่ไม่ยั่งยืน

สรุป แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ฝ่ายวิชาการ จากหลักพุทธธรรมเพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์ ดังต่อไปนี้

การแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณนต์โดยใช้ ๑) หลักทฤษฎีธัมมิกัตถประโยชน์ หรือ หัวใจเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ความถึงพร้อมด้วยความหมั่น ถึงพร้อมด้วยการรักษา คบาคณดีเป็นมิตร เลี้ยงชีวิตแต่พอดี เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้ให้เป็นประโยชน์ทั้งแก่ตนและคนอื่น โดยรู้จักจัดสรรใช้สอยทรัพย์สมบัติให้เกิดคุณประโยชน์ รู้จักขนาดของอยู่ บริหารจัดการอย่างสมดุลกับมาตรฐานของตลาด หากยังไม่ได้มาตรฐานก็ปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของอยู่ให้ทัดเทียมกับความต้องการของตลาด รักษาส่วนที่ดีของอยู่เอาไว้ไม่ให้เสื่อม, ๒) หลักฆราวาสธรรม คือ สัจจะ ความซื่อสัตย์ ทมะ บังคับควบคุมตนเองได้ ขันติ ความอดทน จาคะ มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ความใส่ใจในการบริการ หลักพุทธธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ เป็นจุดแข็งในด้านการฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลให้มีขึ้นเป็นนิสัยติดตัวของบุคคลากรที่เป็นผู้บริหาร พนักงาน หรือ ผู้ให้บริการภายในอยู่ หากมีหลักพุทธธรรมเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตหรือดำเนินกิจการ ย่อมนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองอย่างถาวร ๓) หลักกฐินธรรมเพื่อพัฒนาตนเอง ๑. ศรัทธา ทำงานที่เรารัก จักทำได้ดี แก้ปัญหาความเบื่อหน่ายในงานให้บริการอยู่ช่อมรณนต์, ๒. ศีล คือ การมีวินัยในตนเอง แก้ปัญหาการมาสาย หรือ ขาดงานได้, ๓. สุตะ แปลว่า คือ การเพิ่มพูนความรู้ใน

อาชีพของตนเอง แก้ปัญหาความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ในการทำงานได้, ๔. จาคะ เอื้อเฟื้อ การแบ่งปัน แก้ปัญหาการทำงานอย่างขอไปที หรือทำเพียงเพื่อให้เสร็จ ๆ ไป โดยขาดความเอาใจใส่, ๕. ปัญญา คือ การนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ แก้ปัญหาการทำงานอย่างขาดการใคร่ครวญ หรือพิจารณาให้รอบคอบ, ๖. ปฏิภาณ เป็นไหวพริบ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันเหตุการณ์ แก้ปัญหาการทำงานอย่างไร้สติสัมปชัญญะ ๔) ธรรมะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ๑. ฉันทะ ความรักงาน แก้ปัญหาความเบื่อหน่ายในงานให้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์สำหรับทรัพยากรบุคคลเช่นเดียวกับ ศรัทธา ๒. วิริยะ ความพากเพียร แก้ปัญหาความเฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น ซึ่งข้อนี้สำคัญมาก ๓. จิตตะ ความเอาใจใส่ แก้ปัญหาการทำงานอย่างขาดความเอาใจใส่เช่นเดียวกับ จาคะ ๔. วิมังสา ความไตร่ตรองพิจารณาเหตุผลในงาน แก้ปัญหาการทำงานอย่างขาดการใคร่ครวญ หรือพิจารณาให้รอบคอบ เช่นเดียวกับ ปัญญา ๕) หลักพุทธธรรมในข้อธรรมะสำหรับผู้ปฏิบัติงานนี้สอดคล้องกับหลักธรรมเพื่อพัฒนาตนเอง ซึ่งต่างกันไม่มากกับหลักธรรมเพื่อผูกมิตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล ได้แก่ ๑. ทาน แบ่งปัน เอื้อเฟื้อ เห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา แก้ปัญหาการทำงานอย่างขอไปที หรือทำเพียงเพื่อให้เสร็จ ๆ ไป โดยขาดความเอาใจใส่ ๒. ปิยวาจา ใว้วาจาประสานไมตรี จริงใจ แก้ปัญหาการทำงานในระบบช่างซึ่งโดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการและอาจจะทำให้ผู้ฟังซึ่งเป็นผู้รับบริการเกิดความไม่สะดวกได้ หลักธรรมข้อนี้จึงสำคัญในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก ๓. อตถจริยา ร่วมสร้างสรรค์ แก้ปัญหาการทำงานอย่างเห็นแก่ตัว ไม่เอาใจใส่ประโยชน์ของส่วนรวม ๔. สมานัตตตา ทำตนเป็นที่น่าเคารพ ให้ความร่วมมือ แก้ปัญหาด้านบุคลิกภาพ หรือการวางตัวของทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ หากนำหลักพุทธธรรมเหล่านี้มาใช้กับพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าก็ย่อมเป็นไปได้เพื่อแก้ปัญหาจุดอ่อนในการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์อย่างมีประสิทธิภาพ ๖) หลักพุทธธรรมอันเป็นแนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ โดยมีวิถีปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างเท่าทัน ได้แก่ อปริหานิยธรรม ๗ คือ หมั่นประชุมกันเนื่องนิตย์ เพื่อระดมความคิด หาจุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค และโอกาสในการประกอบธุรกิจ จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์กับอยู่ซ่อมรถยนต์ให้ได้มากที่สุด, พร้อมเพรียงกันประชุม การดำเนินงานภายในอยู่ ย่อมเป็นเอกภาพมีจุดมุ่งหมายในงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน, ไม่แก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับตามอำเภอใจ ต้องผ่านการประชุมตกลงอันอย่างเป็นเอกฉันท์, เคารพผู้หลักผู้ใหญ่ เชื่อถือถ้อยคำของท่าน, ไม่ลู่อำนาจค้นหาคือความอยากที่เกิดขึ้น, หาโอกาสใช้ชีวิตอย่างสงบพอเพียง หามุมสงบให้กับชีวิต, ตั้งสติระลึกไว้ในใจว่า ลูกค้าที่ดี ซึ่งยังไม่มา ขอให้มาที่มาแล้ว ขอให้อยู่ผาสุก เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพและดำเนินชีวิตต่อไป จากการวิเคราะห์ พบว่า แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ฝ่ายวิชาการ โดยรวมเป็นแนวทางในการป้องกันหรือแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นเหตุ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน

๔.๓ วิเคราะห์แนวทางส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

จากการสัมภาษณ์ พระเทพวิสุทธิโมลี รองเจ้าคณะภาค ๑๐^{๔๖} ท่านได้เมตตาให้คำแนะนำถึงหลักพุทธธรรมส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ได้แก่ หลักธรรมที่จะนำชีวิตไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง ที่เรียกว่า จักร ธรรมประดุจล้อทั้งสี่ที่นำรถไปสู่จุดหมาย ซึ่งมี ๔ ประการ นำมาเป็นแนวทางเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ได้ ดังต่อไปนี้

๔.๓.๑ การประยุกต์ใช้จักร ๔ เพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์

๑) การส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก ปฏิจจสมุปบาท

เลือกอยู่ถิ่นที่เหมาะสม คือ เลือกหาสถานที่ ที่ตั้งจุดให้บริการ หรือ ท่าเล ที่เหมาะสมในการประกอบธุรกิจ เช่น ที่ตั้งอยู่ซ่อมรถยนต์ จะต้องอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการเข้ารับบริการของลูกค้า ง่าย ๆ ไป มา สะดวก เข้าถึงได้ง่าย และที่สำคัญควรอยู่ในจุดที่ห่างไกลจากจุดที่เสี่ยงอันตราย เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าผู้มารับบริการอีกทางหนึ่ง

๒) การส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก สัมปยุตตปัจจัย

เสาะเสวนาคณดี คือ รู้จักเสวนาคบหาหรือร่วมหมักกับบุคคลผู้มีความรู้ มีคุณธรรม ประจักษ์ ไม่ชักชวนเราไปประกอบงานในงานที่นำไปสู่ความเสื่อมเสีย ผู้ทรงคุณและผู้ที่จะเกื้อหนุนแก่การดำเนินธุรกิจให้ เจริญก้าวหน้าองงาม ทั้งโดยความเจริญทางโภคทรัพย์จากกำไรที่ได้จากการให้บริการและความเจริญโดยธรรม เช่น การคัดเลือกคู่ค้า ต้องเป็นคู่ค้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ชักชวนให้ทำสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานมาบริการลูกค้า แต่คิดราคาแพงกว่ามาตรฐาน หรือ การคัดเลือกพนักงานในอยู่ซ่อมรถยนต์ มีการสอบประวัติอาชญากรก่อนรับเข้าทำงาน และพยายามอบรมพนักงานเหล่านั้นให้รู้จักคบหาเพื่อนที่ไม่ชักชวนไปในทางทุจริต เช่น การมั่วสุมยาเสพติด เป็นต้น

๓) การส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก อัตตสัมมาปณิธิ

ตั้งตนไว้ถูกวิธี คือ ดำรงตนมั่นอยู่ในธรรมและทางดำเนินชีวิตที่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือข้อตกลงทางสังคม ไม่ข้องแวะกับการประกอบธุรกิจที่เสี่ยงต่อการกระทำผิดกฎหมายบ้านเมืองใด ๆ ตั้งเป้าหมายในการให้บริการและดำเนินธุรกิจการงานให้ตั้งมั่นแน่วแน่ และนำองค์กรของตนไปถูกทางสู่จุดหมายที่ตั้งใจ แน่วแน่ มั่นคง ไม่พราดหาย ไม่ไกลเหินห่าง หรือ ถลางไปสู่กระบวนการที่ผิดกฎหมายหรือบทบัญญัติของสังคมแต่อย่างใด เช่น อยู่ซ่อมรถยนต์ แต่ละอยู่จะมีปณิธานในการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับซื้อของโจร ไม่นำสินค้าหนีภาษีมาบริการให้ลูกค้า มีการเสียภาษีให้รัฐอย่างถูกต้อง

^{๔๖} พระเทพวิสุทธิโมลี, รองเจ้าคณะภาค ๑๐, เจ้าอาวาสวัดจักรวรรดิราชาวาส, เขตสัมพันธวงศ์, กรุงเทพมหานคร, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

๔) การส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก ปุพเพตปุณญตา

มีทุนที่ได้เตรียมไว้ ทุนดีส่วนหนึ่ง คือ ความมีสติปัญญา มีความรู้ ความถนัดในการให้บริการภายในอยู่ซ่อมรถยนต์อย่างถ่องแท้ แม้ไม่มากแต่ให้รู้จริงเกี่ยวกับการให้บริการ และร่างกายดีพร้อมที่จะให้บริการ เป็นต้น ที่เป็นพื้นมาแต่เดิม และอีกส่วนหนึ่ง คือ อาศัยพื้นเดิมเท่าที่ตัวมีอยู่ รู้จักแก้ไขปรับปรุงตน ศึกษาหาความรู้ สร้างเสริมคุณสมบัติ ความดีงาม ฝึกฝนความชำนาญชำนาญ เตรียมไว้ก่อนแต่ต้น ซึ่งเมื่อมีเหตุต้องใช้ก็จะเป็นผู้พร้อมที่จะต้อนรับความสำเร็จ สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์สุขและก้าวสู่ความเจริญยิ่งๆ ขึ้นไป ในกรณีอยู่ซ่อมรถยนต์ การจะเปิดอยู่ซ่อมรถยนต์แต่ละร้านนั้น อยู่ส่วนใหญ่จะมีช่างที่ชำนาญการประจำอยู่หนึ่งคนขึ้นไปเป็นอย่างน้อย ซึ่งช่างผู้ชำนาญการนี้ เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าอันดับต้น ๆ ของอยู่ เพราะแม้มีวัสดุอุปกรณ์ครบครัน แต่ไม่รู้จักรู้ใช้ให้เกิดประโยชน์ก็หาคุณค่าไม่ได้ และอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเมืองในส่วนหนึ่งเป็นธุรกิจครอบครัว สืบทอดจากบรรพบุรุษรุ่นต่อรุ่น จึงมีชื่อเสียงหรือระดับความน่าเชื่อถือมาแต่รุ่นก่อนเป็นเครื่องยืนยันการให้บริการ ทำให้กิจการดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องชนิดรุ่นต่อรุ่น

สรุป ผลการวิเคราะห์แนวทางส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลักจักร ๔ ดังนี้ ๑) ปฏิรูปเทสวาสะ ๒) สปัปฐิสฺสย ๓) อิตตสัมมาปณิธิ ๔) ปุพเพตปุณญตา พบว่า การประยุกต์ใช้หลักจักร ๔ เพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ นี้ส่งเสริมในด้านการบริหารจัดการองค์กร ทั้งในส่วนของบุคลากร สถานที่ เครื่องจักร เงินทุน และการบริหารจัดการ

สอดคล้องกับพระมหาธรรมชาติ วิสุทธสัทโธ ได้ให้โอวาทไว้^{๔๗} ว่า “การทำงานบริการต้องมีสมาชิกที่ดีผู้ช่วยสร้างสรรค์สังคม มีธรรมคือ หลักความประพฤติ ดังนี้

๔.๓.๒ การประยุกต์ใช้พรหมวิหารเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์

คือ ธรรมประจำใจ ของผู้ประเสริฐหรือผู้มีจิตใจยิ่งใหญ่กว้างขวางดุจพระพรหม ๔ เป็นธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ ในระดับผู้บริหาร ผู้ปกครอง เจ้าของกิจการ เป็นหลักธรรมสำหรับผู้เป็นใหญ่ในองค์กร แต่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับบุคลากรทุกตำแหน่ง มี ๔ ประการ^{๔๘} ดังต่อไปนี้

๑) การส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก เมตตา

การเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาธุรกิจบริการ ต้องอาศัยหลัก เมตตา ความรัก คือ ความปรานีต่อกัน ความปรารถนาดี มีไมตรี ต้องการช่วยเหลือให้ทำทุกคนประสบประโยชน์และ

^{๔๗} พระมหาธรรมชาติ วิสุทธสัทโธ, ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดมหายานาราม, อำเภอเมือง, จังหวัดอุบลราชธานี, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๔๘} ที่.ม. ๑๐/๑๘๔/๒๒๕

ความสุข เป็นความปรารถนาหรือความประสงค์อันเกิดขึ้นในจิตที่จะยังให้ผู้อื่นมีความสุข ภายใต้จิตอันบริสุทธิ์ อันจักนำไปสู่การเกิดความกรุณาต่อไป การบริการภายในอุช่อมรณนต์ หรือ การประกอบธุรกิจบริการใด ๆ หากนำหลักเมตตามาใช้ในการประกอบการ ย่อมสามารถผูกใจลูกค้าไว้ได้อย่างสนิทยาวนาน เพราะเป็นเสน่ห์ที่สามารถสร้างให้มีได้กับบุคคลากรในองค์กร

การแสดงออกในความเมตตา

- ก. ระลึกถึงความทุกข์ของลูกค้า และวางจิตใจให้มีกุศลอยู่เสมอ
- ข. ไม่เบียดเบียน รังแก หรือ เอาัดเอาเปรียบลูกค้า ไม่ว่าทางใด ๆ
- ค. มีความรัก และความปรารถนาดีที่จะเห็นลูกค้ามีความสุข
- ง. ให้ความเป็นมิตรต่อลูกค้าและคนรอบข้าง

๒) การส่งเสริมธุรกิจบริการอุช่อมรณนต์โดยใช้หลัก กรุณา

ความสงสาร คือ อยากช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้รับบริการให้พ้นจากความทุกข์ ใฝ่ใจที่จะปลดปล่อยบำบัดความทุกข์ยาก เดือดร้อนของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เป็นความปรารถนาที่จะช่วยหรือสงเคราะห์ให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้พ้นจากความทุกข์จากการเสียหายของรณนต์ บนพื้นฐานจิตใจอันบริสุทธิ์ จนนำไปสู่การใช้ปัญญาเพื่อที่จะหาแนวทาง และการบริการต่อลูกค้านั้นให้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการเกิดมุกตา คือ ความอุ่มเอิบ และยินดีต่อความสุข และการพ้นจากทุกข์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้น

การแสดงออกในความกรุณา

๑. ให้ความช่วยเหลือหรือสงเคราะห์ลูกค้าตามกำลังความสามารถของตน เช่น บริการอย่างเอาใจใส่ ไม่ทอดธุระ ต้องถือว่าความทุกข์ของลูกค้าเป็นงานที่ต้องสะสาง
๒. การช่วยเหลือหรือสงเคราะห์ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้พ้นจากทุกข์ ได้แก่ การรับผิดชอบต่องานบริการที่รับมอบหมาย ทำอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสบายใจของลูกค้า
๓. การรักษาน้ำใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ด้วยการพัฒนาการให้บริการให้เจริญยิ่งขึ้น เช่น การคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าก่อนเมื่อจะต้องให้บริการในด้านใดก็ตาม
๔. การยังตนให้เป็นประโยชน์แก่องค์กร เช่น เมื่อว่างเว้นจากงานบริการที่ต้องรับผิดชอบ ในเวลาว่างยังช่วยดูแลความสะอาดเรียบร้อยภายในอุช่อมรณนต์อย่างสม่ำเสมอ

๓) การส่งเสริมธุรกิจบริการอุช่อมรณนต์โดยใช้หลัก มุกตา

ความเบิกบานพลอยยินดี เมื่อเห็นลูกค้าหรือผู้รับบริการอยู่ดีมีสุข ก็มีใจแจ่มชื่นเบิกบาน เมื่อเห็นเขาทำดีงามประสบความสำเร็จก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ก็พลอยยินดีบันเทิงใจด้วย พร้อมทั้งจะ

ช่วยส่งเสริมสนับสนุน เป็นความอึดอึด และยินดีในใจที่ได้เห็นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุข และการพ้นจากทุกข์ อันจะนำไปสู่การส่งเสริม และสนับสนุนความสุขหรือความดีนั้น ๆ ให้คงอยู่ และเจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป อันเป็นการกำจัดกิเลสทางใจที่ยังให้เกิดอุเบกขาต่อไป

การแสดงออกในมูทิตา

๑. แสดงความยินดีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยจิตอันบริสุทธิ์ เมื่อเห็นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขที่ได้รับการบริการจากทางอยู่
๒. ขึ้นชมยกย่อง สรรเสริญในความดี และความสุขที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับ ในด้านบริการส่วนใหญ่จะออกมาในรูปแบบของ ให้ของสมนาคุณกับลูกค้าที่ใช้บริการพิเศษ
๓. แนะนำหรือเสนอแนะแนวทางต่อการยังประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้เจริญยิ่งขึ้นไป
๔. อนุโมทนาในการบริการที่ดีเลิศที่เพื่อนร่วมงานได้กระทำเพื่อลูกค้า ทำให้ประทับใจและเชื่อมั่นในการบริการของอยู่

๔) การเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาธุรกิจบริการโดยใช้หลัก อุเบกขา

การดำเนินธุรกิจบริการนั้นการบริการด้วยความเที่ยงธรรม ไม่มีอคติต่อลูกค้า ความมีใจเป็นกลาง คือ มองตามเป็นจริง โดยวางจิตเรียบสม่ำเสมอ มั่นคง เทียบตรงดุจตาชั่ง อยู่ช่อมรยนต์ ต้องให้บริการแก่ลูกค้าทุกชนชั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยปราศจากอคติใด ๆ ต่อลูกค้าและปฏิบัติไปตามหลักการเหตุผลของกระบวนการให้บริการด้วยความเที่ยงธรรม” เป็นหลักธรรมที่ต้องฝึกความสงบของจิตใจ ด้วยการวางใจเป็นกลางอยู่เสมอต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยจิตที่ประกอบขึ้นด้วยจิตความเที่ยงธรรม ที่ปราศจากความเศร้าหมองหรือความอิจฉาริษยาต่อลูกค้าเหล่านั้น

สรุป ผลการวิเคราะห์แนวทางส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ช่อมรยนต์โดยใช้หลักธรรม คือ พรหมวิหาร ๔ พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพรหมวิหาร อันเป็นธรรมประจำใจ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ ในระดับผู้บริหาร ผู้ปกครอง เจ้าของกิจการ เป็นหลักธรรมสำหรับผู้เป็นใหญ่ในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกคนในองค์กรได้ ได้แก่ เมตตา ความปรานีต่อกัน ความปรารถนาดี, กรุณา ความปรารถนาที่จะช่วยหรือสงเคราะห์ให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้พ้นจากความทุกข์, มุทิตา ความเบิกบานพลอยยินดี เมื่อเห็นลูกค้าหรือผู้รับบริการอยู่ดีมีสุข, อุเบกขา ความมีใจเป็นกลาง คือ มองตามเป็นจริง ไม่มีอคติต่อลูกค้า หลักธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ ส่งเสริมในด้านการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะฝ่ายบริหาร

จากการสัมภาษณ์ นายชาญพิชฌิตคุณ ประสาททวีพร ผู้เป็นเจ้าของสำนักงานทนายความชาญพิชฌิตคุณ^{๔๙} ท่านได้ให้คำแนะนำถึงหลักธรรมในการอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยดี ไม่ว่าจะเป็นในสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายในอุ้มอ้อมรถยนต์ ต้องมีหลักธรรมเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ ที่ประสานทุกดวงใจในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่เป็นเพื่อนร่วมงานร่วมกิจการ หรือร่วมชุมชน ตลอดจนพี่น้องร่วมครอบครัวพึงปฏิบัติตามหลักพุทธธรรมในการอยู่ร่วมกัน ที่เรียกว่า สาราณียธรรม ๖ ประการ^{๕๐} นำมาเป็นแนวทางเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอุ้มอ้อมรถยนต์ได้ ดังต่อไปนี้

๔.๓.๓ การประยุกต์ใช้สาราณียธรรมเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอุ้มอ้อมรถยนต์

๑) การส่งเสริมธุรกิจบริการอุ้มอ้อมรถยนต์โดยใช้หลัก เมตตาทายกรรม

การประกอบธุรกิจบริการอุ้มอ้อมรถยนต์ต้องอาศัยกำลังคนจำนวนมากในการดำเนินการ เมื่อมีคนหมู่มากอยู่ด้วยกันจึงต้องมีแนวทางในการแสดงออกต่อกันหรือทำต่อกันด้วยหลักธรรมที่เรียกว่า เมตตาทายกรรม คือ แสดงไมตรี และความหวังดี ต่อเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจการ ร่วมชุมชน ด้วยการช่วยเหลือกิจธุระต่าง ๆ โดยเต็มใจ แสดงอาการกิริยาสุภาพ เคารพนับถือ กันทั้ง ต่อหน้าและลับหลัง ทั้งคนในองค์กรและลูกค้าผู้มารับบริการ

๒) การส่งเสริมธุรกิจบริการอุ้มอ้อมรถยนต์โดยใช้หลัก เมตตาวจีกรรม

เมื่อแสดงออกต่อกันด้วยเมตตาแล้ว เวลาติดต่อสื่อสารจำเป็นต้องทำอย่างหนึ่งที่บุคคลากรภายในอุ้มอ้อมรถ หรือพนักงานที่ต้องต้อนรับลูกค้า ติดต่อประสานงานธุรกิจกับลูกค้า ต้องพูดต่อกันด้วยเมตตา คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอนหรือแนะนำตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพแสดงความเคารพนับถือ กัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

๓) การส่งเสริมธุรกิจบริการอุ้มอ้อมรถยนต์โดยใช้หลัก เมตตาโมกกรรม

เพื่อความจริงใจต่อลูกค้าและคนในองค์กร ไม่เพียงแสดงออกหรือพูดจาด้วยเมตตาเท่านั้นยังต้องคิดต่อกันด้วยเมตตาด้วย คือ ตั้งจิตปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน มีความปรานีต่อกัน มีความปรารถนาดีต่อกัน มีความปรารถนาที่จะช่วยหรือสงเคราะห์ให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้พ้นจากความทุกข์ มีความเบิกบานพลอยยินดี เมื่อเห็นลูกค้าหรือผู้รับบริการอยู่ดีมีสุข มีใจเป็นกลาง คือ มองตามเป็นจริง ไม่มีอคติต่อลูกค้า มองกันในแง่ดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน

^{๔๙} นายชาญพิชฌิตคุณ ประสาททวีพร, เจ้าของสำนักงานทนายความชาญพิชฌิตคุณ, อำเภอเมืองอุบลราชธานี, ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙.

^{๕๐} อก.ฉก.ก. (ไทย) ๒๒/๒๘๒-๒๘๓/๓๒๑-๓๒๓.

๔) การส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก สาธารณโภคี

เมื่อมีจิตใจที่ดีต่อกัน ก็เป็นโอกาสที่ดีในการที่จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกันให้ยิ่งขึ้นไปอีก ด้วยการ แบ่งปันสิ่งดี ๆ ต่อกัน ได้มาแบ่งกันกินใช้ คือ แบ่งปันลาภผลที่ได้มาโดยชอบธรรม แม้เป็นของเล็กน้อยก็แจกจ่ายให้ได้มีส่วนร่วมใช้สอยบริโภคทั่วกัน

๕) การส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก สีสสามัญญตา

เพื่อความความแน่นแฟ้นในความสัมพันธ์อันดีต่อกันของบุคลากรภายในอยู่ซ่อมรถยนต์จำต้องมีหลักสีสามัญญตา ทุกคนภายในองค์กรต้องมีประพฤติให้ดีเหมือนกัน คือ มีความประพฤติสุจริตดีงาม รักษาระเบียบวินัยของส่วนร่วม ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารังเกียจ หรือเสื่อมเสียแก่หมู่คณะ

๖) การส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลัก ทิฏฐิสามัญญตา

ประการสุดท้ายสำคัญที่สุดในการป้องกันปัญหาอันจะเกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจบริการ คือ หลักทิฏฐิสามัญญตา ปรับความเห็นเข้ากันได้ คือ เคารพรับฟังความคิดเห็นกัน มีความเห็นชอบร่วมกัน ตกลงกันได้ในหลักการสำคัญ ยึดถืออุดมคติ หลักแห่งความดีงาม หรือจุดหมายสูงสุดอันเดียวกัน

สรุป ผลการวิเคราะห์แนวทางส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลักธรรม คือ สาราณียธรรม ได้พบว่า การประยุกต์ใช้สาราณียธรรมเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ส่งเสริมในด้านการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีคุณธรรมและมีคุณภาพ ทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงาน

พระมงคลวชิรากร ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดยานนาวา ได้ให้คำแนะนำถึงหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ได้แก่ หลักศีล ๕ ประการ^{๕๑} อันเป็นมนุษยธรรมเป็นธรรมสำหรับผู้มีใจสูงประพฤติปฏิบัติอย่างเป็นปกติในชีวิตประจำวัน เป็นธรรมที่สามารถป้องกันเหตุไม่ดีไม่งามต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในสังคมได้ เพราะเป็นหลักธรรมที่ผู้ใดนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ผู้นั้นย่อมจะประสบกับความสุขความสงบเย็นในทุกที่ที่เดินทางไป ไม่ว่าจะเป็นปัจจุบันหรือในภพภูมิอื่น ๆ และทำให้ผู้ประพฤติปฏิบัติถึงพร้อมด้วยโอกาสสมบัติตามสมควรแก่บุญบารมีที่ได้สั่งสมมา หรือแม้แต่เป็นผู้ไม่ต้องเดือดเนื้อร้อนใจในภายหลังเพราะได้ดำรงชีวิตอยู่ในหลักแห่งศีล ๕ ประการอยู่เป็นประจำ จึงนำขอมมาเป็นหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ดังต่อไปนี้

^{๕๑} พระมงคลวชิรากร, ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดยานนาวา, เขตยานนาวา, กรุงเทพมหานคร, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๙.

๔.๓.๔ การประยุกต์ใช้ศีล ๕ เพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์

การประกอบธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ เป็นงานที่อาศัยกำลังกายกำลังใจของคนจำนวนมากเพื่อช่วยกันผลักดันธุรกิจให้สำเร็จลุล่วงไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีมาตรการหรือหลักในการป้องกันเหตุไม่ดีไม่งามที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรและเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ด้วยการประพฤติตามหลัก ศีล ๕^{๕๒} ดังต่อไปนี้

๑) เว้นจากปาณาติบาต ละเว้นการฆ่าการสังหาร ไม่ประทุษร้ายต่อชีวิตและร่างกายผู้อื่น เพื่อป้องกันความรุนแรงหรือการประทุษร้ายต่อกันภายในองค์กร ซึ่งการดำเนินธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ ย่อมมีบ้างที่คนจำนวนมากจะกระทบกระทั่งกัน หากมีหลักธรรมข้อนี้เป็นหลักใจ ย่อมป้องกันเหตุร้ายอันเกิดจากการทำร้ายกันได้อย่างแน่นอน

๒) เว้นจากอทินนาทาน ละเว้นการลักขโมย เปียดบังแย่งชิงไม่ประทุษร้ายต่อทรัพย์สิน การอยู่ร่วมกันของคนหมู่มาก การให้เกียรติต่อกันเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการให้เกียรตินี้ยังรวมไปถึงการไม่ล่วงละเมิดสิ่งของหรือทรัพย์สินของกันและกัน การไม่ล่อลวง หรือ คดโกงทรัพย์สินของกันและกัน เป็นเครื่องป้องกันการทะเลาะวิวาทอันจะเกิดจากทรัพย์สินเป็นเหตุได้

๓) เว้นจากกาเมสุมิฉฉาจาร ละเว้นการประพฤติดินกาม ไม่ประทุษร้ายต่อของรักของหวงแหน อันเป็นการทำลายเกียรติภูมิและจิตใจตลอดจนทำวงศ์ตระกูลของเขาให้สับสน เมื่อคนหมู่มากด้วยกัน ความเคารพนับถือจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีภายในองค์กร ฉะนั้นหลักธรรมที่ห้ามละเมิดล่วงเกินบุตร สามี หรือ ภรรยาผู้อื่นนี้จึงสำคัญมาก เป็นหลักธรรมที่ป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างคาดไม่ถึงได้

๔) เว้นจากมุสาวาท ละเว้นการพูดเท็จโกหกหลอกลวง ไม่ประทุษร้ายเขาหรือประโยชน์สุขของเราด้วยวาจา ดังที่ได้ทราบแล้วว่าการดำเนินธุรกิจอยู่ซ่อมรถยนต์ เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตนั้นเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการลูกค้า หากสามารถใช้หลักละเว้นจากการพูดเท็จหลอกลวงได้ จะช่วยป้องกันอันตรายภายในองค์กรได้ แม้ลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการย่อมได้รับความสบายใจความไว้นือเชื่อใจจากหลักธรรมในข้อนี้

๕) เว้นจากสุราเมรัย ไม่เสพเครื่องดองของมีเมาสิ่งเสพติด อันเป็นเหตุให้เกิดความประมาทมัวเมา ก่อความเสียหายผิดพลาดเพราะขาดสติ เช่น ทำให้เกิดอุบัติเหตุ แม้ยาน้อยก็เป็นผู้คุกคามต่อความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยของผู้ร่วมสังคม หากนำหลักธรรมข้อนี้มาใช้ในองค์กรได้จะเป็นเครื่องป้องกันอันตรายที่จะเกิดจากการล่วงละเมิดในหลักธรรมอีกทั้ง ๔ ข้อข้างต้นนั้นได้

^{๕๒} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๘๖/๒๔๗

สรุป ผลการวิเคราะห์แนวทางส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์โดยใช้หลักธรรม คือ ศีล ๕ ได้พบว่า การประยุกต์ใช้ศีล ๕ เพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ส่งเสริมในด้านป้องกัน และพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรคุณธรรมและมีคุณภาพ ทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงาน

๔.๔ สรุป

จากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ดังกล่าวมานั้น สรุปได้เป็น ๓ ประเด็น ดังต่อไปนี้

๑. วิเคราะห์ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ได้พบว่า ปัญหาที่เกิดจากทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ มีสาเหตุมาจาก ปัญหาส่วนตัว ปัญหาครอบครัว การบริหารด้วยระบบครอบครัว ความเป็นกันเองและผ่อนสั้นผ่อนยาวเกินไป ปัญหาที่เกิดจากเครื่องจักรและวัสดุภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ มีสาเหตุมาจาก อยู่ซ่อมรถยนต์เงินทุนหมุนเวียน ตามเทคโนโลยีของรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ไม่ทัน นโยบายการบริหารงานของเจ้าของอยู่ซ่อมรถยนต์ ที่ไม่ยอมพัฒนาศักยภาพของอู่ให้ทันสมัย ปัญหาที่เกิดจากเงินทุนภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ มีสาเหตุมาจาก ลูกค้าไม่ชำระค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรถยนต์ตามกำหนดเวลา ค้างชำระ ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ มีสาเหตุมาจากผู้บริหารมีประสบการณ์ไม่เพียงพอ อีกสาเหตุหนึ่ง ได้แก่ การบริหารด้วยระบบครอบครัวเครือญาติทำให้ขาดเสถียรภาพในการบริหารอยู่ซ่อมรถยนต์

๒. วิเคราะห์แนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นักวิชาการทางธุรกิจและผู้เชี่ยวชาญ พบว่าสามารถจำแนกแนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์เป็น ๒ ประเด็นใหญ่ คือ

ก. แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ฝ่ายปฏิบัติการ พอสรุปได้ว่า ๑) การแก้ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ แก้ปัญหาด้วยการว่ากล่าวตักเตือน ให้โอกาสในการปรับปรุงแก้ไขตนเอง วางบทลงโทษถึงขั้นให้ออกจากงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน ๒) การแก้ปัญหาที่เกิดจากเครื่องจักรและวัสดุภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ แก้ปัญหาด้วยการหาแหล่งเงินกู้ที่มีดอกเบี้ยต่ำจากธนาคารเพื่อมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติม ๓) การแก้ปัญหาที่เกิดจากเงินทุนภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ขาดสภาพคล่องในการหมุนเวียน แก้ปัญหาด้วยการพูดคุยเจรจาตกลงเรื่องการผ่อนชำระเพื่อความเหมาะสม ๔) การแก้ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ อยู่ซ่อมรถยนต์บางอู่ขาดประสบการณ์ในการวางแผน การจัดการภายในอยู่ซ่อมรถยนต์ การบริหารพนักงาน การอำนวยความสะดวกและการควบคุมงาน แก้ปัญหาด้วยการปรับปรุงพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการภายในอยู่ซ่อมรถยนต์อยู่เสมอ ซึ่งโดยรวมแล้วเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ซึ่งต่างจากแนวทางการแก้ปัญหาจากพุทธธรรมในข้อ ข.

ข. แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ฝ่ายวิชาการ พอสรุปได้ว่า ๑) หลักทฤษฎีธัมมิกัตถประโยชน์ หรือ หัวใจเศรษฐกิจ สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ ให้ผู้นำไปประพฤติปฏิบัติตั้งตัวสร้างหลักฐานได้ ซึ่งต้องประกอบด้วย ความถึงพร้อมด้วยความหมั่น เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความกระตือรือร้น และ

ทำงานด้วยความมุ่งมั่น ถึงพร้อมด้วยการรักษา เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความระมัดระวังในการบริหารเงินทุนที่นำมาหมุนเวียนภายในอยู่ช่อมรณ ให้มีการใช้จ่ายอย่างเป็นระบบมากขึ้นและมั่นคงคบหาคนดีเป็นมิตร เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรู้จักเลือกติดต่อประสานงานดำเนินธุรกิจ รู้จักเลือกคู่ค้าที่สุจริต เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะเกิดจากบุคคลภายนอก เลี่ยงชีวิตแต่พอดี เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้ให้เป็นประโยชน์ทั้งแก่ตนและคนอื่น โดยรู้จักจัดสรรใช้สอยทรัพย์สินสมบัติให้เกิดคุณประโยชน์ รู้จักขนาดของอยู่ บริหารจัดการอย่างสมดุลกับมาตรฐานของตลาด หากยังไม่ได้มาตรฐานก็ปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของอยู่ให้ทัดเทียมกับความต้องการของตลาด รักษาส่วนที่ดีของอยู่เอาไว้ไม่ให้เสื่อม, ๒) หลักฆราวาสธรรม คือ สัจจะ ความซื่อสัตย์ ทมะ บังคับควบคุมตนเองได้ ขันติ ความอดทน จาคะ มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ความใส่ใจในการบริการ หลักพุทธธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ เป็นจุดแข็งในด้านการฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลให้มีขึ้นเป็นนิสัยติดตัวของบุคคลากรที่เป็นผู้บริหาร พนักงาน หรือ ผู้ให้บริการภายในอยู่ หากมีหลักพุทธธรรมเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตหรือดำเนินกิจการ ย่อมนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองอย่างถาวร ๓) หลักกุกุจฉธรรมเพื่อพัฒนาตนเอง ๑. ศรัทธา ทำงานที่เรารัก จักทำได้ดี แก้ปัญหาความเบื่อหน่ายในงานให้บริการอยู่ช่อมรณยนต์, ๒. ศีล คือ การมีวินัยในตนเอง แก้ปัญหาการมาสาย หรือ ขาดงานได้, ๓. สุตะ แปลว่า คือ การเพิ่มพูนความรู้ในอาชีพของตนเอง แก้ปัญหาความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ในการทำงานได้, ๔. จาคะ เอื้อเฟื้อ การแบ่งปัน แก้ปัญหาการทำงานอย่างขอไปที หรือทำเพียงเพื่อให้เสร็จ ๆ ไป โดยขาดความเอาใจใส่, ๕. ปัญญา คือ การนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ แก้ปัญหาการทำงานอย่างขาดการใคร่ครวญ หรือพิจารณาให้รอบคอบ, ๖. ปฏิภาณ เป็นไหวพริบ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันเหตุการณ์ แก้ปัญหาการทำงานอย่างไร้สติสัมปชัญญะ ๔) ธรรมะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน อิทธิบาท ๔ ได้แก่ ๑. ฉันทะ ความรักงาน แก้ปัญหาความเบื่อหน่ายในงานให้บริการอยู่ช่อมรณยนต์สำหรับทรัพยากรบุคคลเช่นเดียวกับ ศรัทธา ๒. วิริยะ ความพากเพียร แก้ปัญหาความเฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น ซึ่งข้อนี้สำคัญมาก ๓. จิตตะ ความเอาใจใส่ แก้ปัญหาการทำงานอย่างขาดความเอาใจใส่เช่นเดียวกับ จาคะ ๔. วิมังสา ความไตร่ตรองพิจารณาเหตุผลในงาน แก้ปัญหาการทำงานอย่างขาดการใคร่ครวญ หรือพิจารณาให้รอบคอบเช่นเดียวกับ ปัญญา ๕) หลักพุทธธรรมในข้อธรรมะสำหรับผู้ปฏิบัติงานนี้สอดคล้องกับหลักธรรมเพื่อพัฒนาตนเอง ซึ่งต่างกันไม่มากกับหลักธรรมเพื่อผู้ไม่ตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล ได้แก่ ๑. ทาน แบ่งปันเอื้อเฟื้อ เห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา แก้ปัญหาการทำงานอย่างขอไปที หรือทำเพียงเพื่อให้เสร็จ ๆ ไป โดยขาดความเอาใจใส่ ๒. ปิยวาจา ใว้วาจาประสานไมตรี จริงใจ แก้ปัญหาการทำงานในระบบช่างซึ่งโดยส่วนใหญ่ใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการและอาจจะทำให้ผู้ฟังซึ่งเป็นผู้รับบริการเกิดความไม่สะดวกได้ หลักธรรมข้อนี้จึงสำคัญในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก ๓. อตถจริยา ร่วมสร้างสรรค์ แก้ปัญหาการทำงานอย่างเห็นแก่ตัว ไม่เอาใจใส่ประโยชน์ของส่วนรวม ๔. สมานัตตตา ทำตนเป็นที่น่าเคารพ ให้ความร่วมมือ แก้ปัญหาด้านบุคลิกภาพ หรือการวางตัวของทรัพยากรบุคคลภายในอยู่ช่อมรณยนต์ หากนำหลักพุทธธรรมเหล่านี้มาใช้กับพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าก็ย่อมเป็นไปได้เพื่อแก้ปัญหาจุดอ่อนในการประกอบธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณยนต์อย่างมีประสิทธิภาพ ๖) หลักพุทธธรรมอันเป็นแนวทางแก้ปัญหาธุรกิจบริการอยู่ช่อมรณยนต์ โดยมีวิถีปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างเท่าทัน ได้แก่ อุปนิทานยธรรม ๗ คือ หมั่นประชุมกันเนืองนิตย์ เพื่อระดมความคิด หาจุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค และโอกาสในการประกอบธุรกิจ จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์กับอยู่ช่อมรณยนต์ให้ได้มากที่สุด, พร้อมเพรียงกัน

ประชุม การดำเนินงานภายในอยู่ ย่อมเป็นเอกภาพมีจุดมุ่งหมายในงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน, ไม่แก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับตามอำเภอใจ ต้องผ่านการประชุมตกลงอันอย่างเป็นเอกฉันท์, เคารพผู้หลักผู้ใหญ่ เชื่อถือถ้อยคำของท่าน, ไม่ล่ออำนาจค้นหาคือความอยากที่เกิดขึ้น, หาโอกาสใช้ชีวิตอย่างสงบพอเพียง หามุมสงบให้กับชีวิต, ตั้งสติระลึกไว้ในใจว่า ลูกค้าที่ดี ซึ่งยังไม่มีมา ขอให้มา ที่มาแล้ว ขอให้ อยู่ผาสุก เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพและดำเนินชีวิตต่อไป จากการวิเคราะห์ พบว่า แนวทางการแก้ปัญหาในแบบที่ฝ่ายวิชาการเสนอแนะนั้น เป็นการวางแผนทางการแก้ปัญหาไว้ก่อนเกิดเหตุ หรือเป็นการวางแผนหลักเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นเอง เรียกว่าแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นเหตุ

๓. วิเคราะห์แนวทางส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ในอำเภอเชียงใน จังหวัด อุบลราชธานี จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นักวิชาการทางธุรกิจและผู้เชี่ยวชาญ พบว่าสามารถ จำแนกแนวทางส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ เป็น ๔ ประเด็น ได้แก่

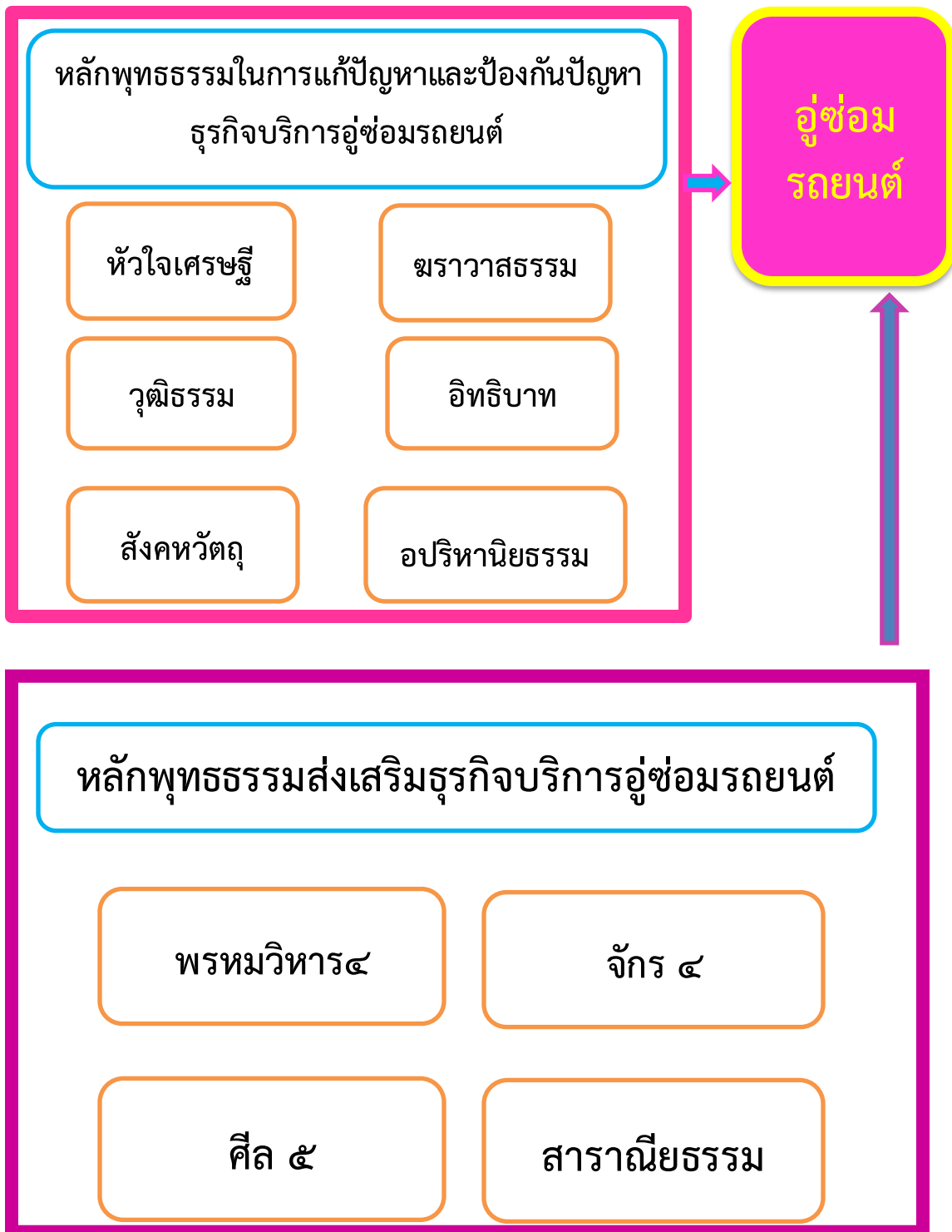
ก. การประยุกต์ใช้จักร ๔ เพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ สรุปได้ดังนี้ ๑) ปฏิรูป เทศวาสะ เลือกอยู่ถิ่นที่เหมาะสม คือ เลือกหาสถานที่ ที่ตั้งจุดให้บริการ หรือ ท่าเล ที่เหมาะสมในการ ประกอบธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์, ๒) สัมปยุตตปิณฑะ สะสางเสนาคนตี คือ รู้จักเสนาคนหาหรือ ร่วมหมักกับบุคคลผู้มีความรู้เพื่อส่งเสริมและป้องกันความมีเสถียรภาพของธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์, ๓) อุตตสัมมาปณิธิ ตั้งตนไว้ถูกวิถี คือ ดำรงตนมั่นอยู่ในธรรมและทางดำเนินชีวิตที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือข้อตกลงทางสังคม อันแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ประกอบการธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์, ๔) ปุพเพกตปุณญตา มีทุนดีได้เตรียมไว้ คือ ความมีสติปัญญามีความรู้ ความถนัดในการ ให้บริการภายในอยู่ซ่อมรถยนต์อย่างถ่องแท้ จากการวิเคราะห์ พบว่า การประยุกต์ใช้หลักจักร ๔ เพื่อ ส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ นี้ส่งเสริมในด้านการบริหารจัดการองค์กร

ข. การประยุกต์ใช้พรหมวิหารเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ สรุปได้ว่า หลัก พรหมวิหาร อันเป็นธรรมประจำใจ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ ในระดับผู้บริหาร ผู้ปกครอง เจ้าของ กิจการ เป็นหลักธรรมสำหรับผู้เป็นใหญ่ในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกคนในองค์กรได้ ได้แก่ เมตตา ความรัก คือ ความปรานีต่อกัน, กรุณา ความสงสาร คือ อยากช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้พ้นจากความทุกข์, มุทิตา ความเบิกบานพลอยยินดี เมื่อเห็นลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับความพึง พอใจและมีความสุข, อุเบกขา การดำเนินธุรกิจบริการนั้นการบริการด้วยความเที่ยงธรรม ไม่มีอคติต่อ ลูกค้า ความมีใจเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะในการให้บริการ จากการ วิเคราะห์ พบว่า การประยุกต์ใช้พรหมวิหารเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ส่งเสริมในด้านการ พัฒนาบุคคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะฝ่ายบริหาร

ค. การประยุกต์ใช้สารานิยธรรมเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ สรุปได้ความว่า สารานิยธรรม ๖ เมตตากายกรรม เมื่อมีคนหมู่อยู่ด้วยกันจึงต้องมี แสดงออกต่อกันด้วยเมตตา, เมตตาวัจกรรม พูดต่อกันด้วยเมตตา ด้วยวาจาสุภาพแสดงความเคารพนับถือ, เมตตาโมกรรม คิด ต่อกันด้วยเมตตาด้วย คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กัน, สาธารณโกติ แบ่งปันสิ่งดี ๆ ต่อกัน ได้มาแบ่ง

กันกินใช้ คือ แบ่งปันลาภผลที่ได้มาโดยชอบธรรม, สีสสามัญญตา คือ มีความประพฤติสุจริตดีงามเหมือนกัน, ทิฏฐิสามัญญตา ปรับความเห็นเข้ากันได้ คือ เคารพรับฟังความคิดเห็นกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า การประยุกต์ใช้สารานุกรมเพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ส่งเสริมในด้านการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีคุณธรรมและมีคุณภาพ ทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงาน

ง. การประยุกต์ใช้ศีล ๕ เพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ สรุปได้ความว่า หลักศีล ๕ เว้นจากปาณาติบาต ละเว้นการฆ่าการสังหาร ไม่ประทุษร้ายต่อชีวิตและร่างกายผู้อื่น, เว้นจากอทินนาทาน ละเว้นการลักขโมย, เว้นจากกาเมสุมิฉฉาจาร ละเว้นการประพฤติผิดในกาม ไม่ละเมิดล่วงเกินบุตร สามี หรือ ภรรยาผู้อื่น, เว้นจากมสุสาวาท ละเว้นการพูดเท็จโกหกหลอกลวง, เว้นจากสุราเมรัย ไม่เสพเครื่องดองของมึนเมาสิ่งเสพติด อันเป็นเหตุให้เกิดความประมาทมัวเมา ก่อความเสียหายผิดพลาดเพราะขาดสติ จากการวิเคราะห์ พบว่า การประยุกต์ใช้ศีล ๕ เพื่อส่งเสริมธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ส่งเสริมในด้านป้องกันและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรคุณธรรมและมีคุณภาพ ทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงาน



แผนภาพ : แสดงหลักพุทธธรรมที่สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการอยู่ซ่อมรถยนต์

