

ศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ ของชิปปิงตามหลักสังคหวัตถุ 4

A Study of the Way to Promote the Service Qualities of the Shipping in Accordance with Four Sangkhawattus

สุขศรี ชตะพา

Suksri Chatapa

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Email acc9229@gmail.com

บทคัดย่อ

ระบวิธานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของชิปปิง 2) ศึกษาหลักสังคหวัตถุ 4 ในพระพุทธศาสนา และหลักธรรมที่เกี่ยวข้อง 3) ศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของชิปปิงตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากเอกสารและการวิจัยภาคสนามโดยการสัมภาษณ์ วิธีดำเนินการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาปัญหาการให้บริการของชิปปิงจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึกจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ชิปปิง จำนวน 5 ท่าน และผู้ใช้บริการชิปปิง จำนวน 5 ท่าน 2) ศึกษาค้นคว้า เรียบเรียง หลักสังคหวัตถุ 4 จากพระไตรปิฎก ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช 2539 เป็นข้อมูลชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources) เนื้อหาบางส่วนที่เป็นรายละเอียด นำมาจากตำรา บทความ ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources) 3) การนำเสนอข้อมูล ได้แก่ การนำข้อมูลที่ได้นั้น มานำเสนอในรูปแบบเชิงพรรณนา แล้วจึงนำเสนอผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการของชิปปิง เกิดจากการขาดการติดตามการเคลื่อนไหวเรื่องนโยบายการนำเข้าและส่งออก ขาดความรู้เรื่องเอกสารการนำเข้าและส่งออก ขาดความแม่นยำเรื่องอัตราภาษีศุลกากร พุดจาไม่อ่อนหวาน ไม่น่าฟังไม่ไพเราะ เมื่อผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูลไปไม่ติดต่อกลับขอ FREETIME (ช่วงเวลาที่ไม่ว่างคิดค่าฝากสินค้า) ให้น้อยวัน ขาดการดูแลการเปิดตรวจสินค้า ทำใบขนสินค้าผิด ตามใบขนสินค้า สถานะ 04 ให้ล่าช้า หลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยาวจา อุตถจริยา สมานตตตา เป็นหลักธรรมที่ชี้ชัดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ เป็นวิธีการที่ก่อให้เกิดความรักความผูกพัน ถือเป็นหัวใจของการบริการ ส่วนหลักธรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย สติสัมปชัญญะ เป็นหลักธรรมที่ใช้ในการเตือนสติและคอยควบคุมความประพฤติให้อยู่ในความถูกต้อง ขรรวาสธรรม 4 เป็นธรรมะของผู้หวังความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่กระตุ้นให้เกิดการช่วยเหลือกัน อิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ ปัญหาการให้บริการของชิปปิง ควรนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาส่งเสริมการให้บริการคือ 1) ทาน ชิปปิงควรให้ความรู้ คำแนะนำ และให้บริการอย่างถูกต้อง ควรให้บริการด้วยความจริงใจ โดยการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง และเข้ารับการอบรมจากสถาบันที่เปิดสอนวิชาการนำเข้าและส่งออก 2) ปิยวาจา ควรพูดจากับผู้ใช้บริการด้วยความอ่อนหวาน สุภาพ ให้ข้อมูลทันต่อเวลา ไม่ปล่อยให้ผู้ใช้บริการรอนาน 3) อัตถจริยา ช่วยรักษาผลประโยชน์เรื่องค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้บริการ และช่วยดูแลการเปิดตรวจสินค้าให้อยู่ในสภาพที่ดี 4) สมานัตตตา ควรตรวจสอบใบขนสินค้าให้ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเดินพิธีการขาออกผ่านไปแล้วก็ติดตามใบขนสินค้าสถานะ 04 ให้กับผู้ใช้บริการโดยเร็ว พร้อมทั้งปฏิบัติ 3 ข้อดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้การให้บริการของชิปปิงเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพสามารถยึดเหนี่ยวผู้ใช้บริการให้มาใช้บริการกันต่อไป และเมื่อเห็นว่าให้บริการดี ก็จะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการด้วย ทำให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : บริการ, ชิปปิง, สังคหวัตถุ 4

Abstract

The research results were found that the problems of the service offered by shipping agents are caused by their lack of following up the update information about import-export policies and their lack of knowledge about the import and export documents. In addition, they are lacking in in-depth and precise knowledge of the custom tariffs. Moreover, the problems are also caused by their lack of oratorical skills by using sweet and pleasant words, no response to the client contacts for the data inquiry, requesting for on very few days the freetime (the period of time offered by Carrier for the storage of the goods without charges) offering to the clients, their lack of monitoring during the opened or unsealed type inspection, the submission of incorrect declaration forms, the delay of the follow-up in the process according to the 04 status of the declaration forms. Four Sangkhawattthus comprising Dana, Piyavaca, Atthacariya and Samanattata are the moralities that bind people's hearts as a way to create the love and to build positive relationships with others, namely the Doctrinal Principles which are considered the hearts of the service. As for the relevant Dhamma principles, it consists of Satisampajannam: a morality to remind the people to stay mindful and to control themselves to be well behaved, Four Gharavasadhammas : the Dhamma principles for those who want the career advancement, Four Brahmaviharas : a morality to encourage the people to help and support one another, and Four Iddhipadas : a morality for job and career success. In order to solve the said problems of the shipping services, the Four Sangkhawattthus should

be applied to enhance the shipping service qualities as follows: 1) Dana : the shipping agents should give correct information and suggestions to the clients acquired by searching information from related websites and attending trainings held by the import-export academic institutes, and should offer services with sincerity. 2) Piyavaca : the shipping agents should offer them the good services by using sweet and pleasant words with politeness. The shipping agents should also provide the information to the clients in time and should not keep them waiting for a long time. 3) Atthacariya : the shipping agents should help them to protect the benefits in term of costs and expenses, and to monitor the opened or unsealed type inspection process to secure their goods in a proper condition. 4) Samanattata : the shipping agents should always check the correctness of the declaration forms, should quickly follow up the process according to the 04 status declaration forms for the clients after the Export Customs Clearance as well as regularly employ these above-mentioned 3 elements of the Four Sangkhahawatthus, thereby enhancing the quality of the shipping services, and continuously attracting the more clients. Moreover, when the clients have experienced good services, they will also recommend the particular shipping agency to their friends and association, and this will bring more clients accordingly.

Keywords : Service ,Shipping, Four Sangkhahawatthus

บทนำ

ประชากรอาเซียนชิปปิงหรือ ตัวแทนออกของ ถือเป็นอาชีพเก่าแก่ที่อยู่คู่กับกรมศุลกากรมากกว่า 100 ปี ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรในการนำเข้าและส่งออกให้แก่เจ้าของสินค้า ตลอดจนให้บริการต่อเนื่องในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น การจองค่าธรรมเนียม ค่าระวางทางเครื่องบิน จัดหารถบรรทุกขนส่ง ซื่อประกันภัยสินค้า การบรรจุหีบห่อ การจัดส่งเอกสาร รวมทั้งการขอใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าต่าง ๆ ที่ได้รับสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร และการรับรองเพื่อการค้าขายทั่วไป เป็นต้น

อาชีพชิปปิง (ยรรยง ตั้งจิตต์กุล, 2555 :13) เกิดขึ้นมาก็เนื่องจากระบบภาษีของไทยมีความซับซ้อน ระเบียบพิธีการนำเข้าส่งออกที่ยุ่งยาก ประกอบกับตัวกฎหมายศุลกากรมีความเข้มงวดและมีบทลงโทษผู้กระทำผิดรุนแรง ผู้นำเข้าส่งออกส่วนใหญ่ซึ่งไม่รู้ระเบียบพิธีการอย่างดี หรือต้องการความสะดวกรวดเร็วในการออกของจึงมักไม่นิยมผ่านพิธีการศุลกากรด้วยตนเอง แต่จะใช้บริการของชิปปิงหรือตัวแทนออกของไปดำเนินพิธีการให้แทน จึงเกิดธุรกิจตัวแทนออกของในเวลาต่อมา ตัวแทนออกของมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศมาตั้งแต่ในอดีตเป็นผู้ให้บริการแก่เจ้าของสินค้าในการนำสินค้าเข้าและส่งออก เนื่องจากมีความชำนาญในพิธีการศุลกากร และมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ช่วยให้ส่งออกของได้รวดเร็ว และเสียภาษีอย่าง

ถูกต้อง จึงมีผลอย่างมากต่อความได้เปรียบในการแข่งขันทางการค้าและต่อต้นทุนของสินค้าที่นำ
เข้าและส่งออก

ผลการวิจัยของ วราลักษณ์ ปันวงศ์สกุล ในเรื่อง “คุณภาพการให้บริการนำเข้าและส่งออก กรณีศึกษา บริษัทแอดลาสเซ็นเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด” ด้านตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการนำเข้าและส่งออกอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากบริษัทไม่สามารถนำเข้าสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ สินค้าไม่มีคุณภาพ การส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าไม่เป็นไปตามที่นัดหมาย อีกทั้งบุคลากรยังขาดความรู้ความสามารถ ไม่มีสมรรถนะเพียงพอในการปฏิบัติงาน และไม่สร้างจิตสำนึกการให้บริการ เช่น ไม่มีการติดตามผลหลังการส่งมอบให้แก่ลูกค้า ไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อลูกค้าแจ้งว่าสินค้าเกิดความเสียหายได้ ใช้งานไม่สุภาพในการติดต่อกับลูกค้า (วราลักษณ์ ปันวงศ์สกุล, 2551)

งานวิจัยดังกล่าว สามารถยืนยันว่าเป็นปัญหาในการให้บริการของธุรกิจชิปปิงได้อย่างชัดเจน และเนื่องจากผู้วิจัยได้ทำงานอยู่สถานประกอบการธุรกิจชิปปิงแห่งหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ให้บริการชิปปิงหน้าใหม่เกิดขึ้นจำนวนมาก ทำให้มีการช่วงชิงลูกค้ากันเกิดขึ้น ซึ่งมีผลกระทบทำให้ผู้ใช้บริการลดลง ผู้วิจัยมองว่าปัญหาหลักที่ควรแก้ไขอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจชิปปิงคือปัญหาของ “ผู้ให้บริการ” ว่าจะมีวิธีการอย่างไรจึงจะรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ และเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการรายใหม่ให้เพิ่มขึ้น

ในเรื่องของการให้บริการนั้น การจะยึดเหนี่ยวหรือครองใจให้ลูกค้ามาใช้บริการนั้นในทางพระพุทธศาสนา ได้กล่าวถึงหลักธรรมหมวดหนึ่ง เรียกว่า สังคหวัตถุ 4 โดยเฉพาะด้านสมานัตตตา คือ เป็นผู้มีความสม่ำเสมอ มีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการ รวมทั้งยังเป็นการสร้างความไว้วางใจและสร้างความนิยมให้แก่ผู้มาใช้บริการ ดังในสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรงตรัสแสดงไว้ในพระไตรปิฎก (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 21 ข้อ 32 : 50-51) สังคหสูตร ว่าด้วย สังคหวัตถุ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว 4 ประการ คือ (1) ทาน (การให้) (2) เปยยวัชชะ (วาจาเป็นที่รัก) (3) อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) (4) สมานัตตตา (การวางตนสม่ำเสมอ)

หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่สำคัญในพระพุทธศาสนากล่าวได้ว่าเป็นหัวใจของงานบริการ สามารถนำมาส่งเสริมการให้บริการของธุรกิจชิปปิงได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของชิปปิง ศึกษาหลักสังคหวัตถุ 4 ในพระพุทธศาสนารวมทั้งหลักธรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของชิปปิงตามหลัก สังคหวัตถุ 4 เป็นประเด็นสำคัญและเพื่อรักษาลูกค้าผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าเดิมเอาไว้ และเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการรายใหม่ให้มากขึ้นต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาปัญหาการให้บริการของชิปปิงจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เชิงลึกจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่ชิปปิง จำนวน 5 ท่านและผู้ให้บริการชิปปิง จำนวน 5 ท่าน 2) ศึกษาค้นคว้า เรียบเรียง หลักสังคหวัตถุ 4 จากพระไตรปิฎก ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช 2539 เป็นข้อมูลชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources) เนื้อหาบางส่วนที่เป็นรายละเอียด นำมาจากตำราบทความ ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นข้อมูลชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources) 3) การนำเสนอข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาตามวิธีรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีเกณฑ์ในการเลือกให้ผู้ให้บริการที่มีการนำเข้ามาและส่งออกสม่ำเสมอเสนอในรูปแบบเชิงพรรณนา แล้วจึงนำเสนอผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ชิปปิงมีปัญหาในการให้บริการ คือ ชิปปิงขาดการติดตามเรื่องนโยบายการนำเข้าและส่งออก ขาดความรู้เรื่องเอกสารที่ใช้ในการเดินพิธีการศุลกากร และขาดความแม่นยำเรื่องพิกัดอัตราภาษีศุลกากร ชิปปิงพูดจาไม่อ่อนหวาน ไม่น่าฟัง ไม่ไพเราะ ผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูลไปไม่ติดต่อกลับ ชิปปิงขอช่วงเวลาที่ไม่คิดค่าฝากสินค้า(FREETIME) ให้น้อยวัน ชิปปิงไม่กำชับดูแลการเปิดตรวจสินค้า ชิปปิงทำใบขนสินค้าผิด และตามใบขนสินค้าสถานะ 04 ให้กับผู้ใช้บริการล่าช้า

การศึกษาหลักสังคหวัตถุ 4 ในพระพุทธศาสนา พบว่า ในพระไตรปิฎก (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 21 ข้อ 32 : 50-51) สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสถึง สังคหวัตถุ 4 ไว้ว่า ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้ 4 ประการเป็นไฉน คือ ทาน การให้ 1 เปรยวัชชะ ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก 1 อตถจริยา ความประพฤติประโยชน์ 1 สมานัตตตา ความเป็นผู้มีตนเสมอ 1 คุกรภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ 4 ประการนี้แล การให้ 1 ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก 1 ความประพฤติประโยชน์ในโลกนี้ 1 ความเป็นผู้มีตนเสมอในธรรมนั้นๆ ตามสมควร 1 ธรรมเหล่านั้นแล เป็นเครื่องสงเคราะห์โลก ประดุจสลักเพลาคบคุมรถที่แล่นไปอยู่ไว้ได้ ฉะนั้น ถ้าธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ ไม่พึงมีไซ้ร มารดาหรือบิดาไม่พึงได้ความนับถือหรือบูชาเพราะเหตุแห่งบุตร ก็เพราะเหตุที่บัณฑิตพิจารณาเห็นธรรมเครื่องสงเคราะห์เหล่านี้ ฉะนั้น พวกเขาจึงถึงความยิ่งใหญ่ และเป็นที่น่าสรรเสริญ สรุปลความในพระไตรปิฎกว่าหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นเรื่องการสงเคราะห์ช่วยเหลือกัน เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวกันเปรียบเหมือนเพลายึดรถให้แล่นไปได้ ถ้ามารดาหรือบิดาไม่พึงสงเคราะห์บุตรก็จะไม่ได้รับความเคารพบูชาจากบุตร หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่ใช้ยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ เป็นวิธีการที่ก่อให้เกิดความรัก ความผูกพัน การติดต่อคบค้าสมาคมกันนั้นทุกคนย่อมต้องการเป็นที่รักใคร่รับถือของบุคคลอื่น การจะเป็นที่รักใคร่นิยมชมชอบของบุคคลอื่นนั้น จะต้องมึธรรมะในการยึดเหนี่ยวใจคนอื่นไว้ได้ นั่นก็คือ สังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วย

1) ทาน หมายถึง การให้ การเอื้อเฟื้อ การเสียสละ การเผื่อแผ่ การแบ่งปัน การช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัย 4 หรือสิ่งของ ตลอดจนการให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำสั่งสอน

2) ปิยวาจา หมายถึง คำพูดที่สุภาพอ่อนหวาน พูดด้วยถ้อยคำที่น่าฟัง พูดแล้วเกิดประโยชน์ ผู้ฟังฟังแล้วชื่นใจ พูดถูกกาลเทศะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง

3) อัตถจริยา หมายถึง การทำประโยชน์แก่ผู้อื่น แก่ส่วนรวม ด้วยกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังความคิด เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ 1) การทำตัวให้เป็นคนที่มีประโยชน์ หมายถึง การฝึกฝนตนให้เป็นคนที่มีประโยชน์ วิธีการที่จะทำให้เป็นคนที่มีประโยชน์ก็ทำได้โดยการพัฒนาความรู้ ความสามารถอยู่ตลอดเวลา และ 2) ทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ เมื่อทำตัวให้เป็นคนที่มีประโยชน์คือมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์แล้ว ก็สามารถนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ไปทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นได้

4) สมานัตตตา หมายถึง การวางตัวให้เหมาะสมกับหน้าที่ เสมอต้น เสมอปลาย ไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน การวางตนให้เหมาะสมนั้น มีความหมาย 2 ประการคือ (1) วางตนให้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคม ในฐานะที่เป็นลูก ก้าวตัวให้สมเป็นลูก ตั้งใจเล่าเรียนศึกษา ไม่เที่ยวเตร่ ไม่เสพยาเสพติด ไม่เล่นการพนัน ในฐานะที่เป็นครูก็วางตัวให้เหมาะสมกับการเป็นครูสั่งสอนศิษย์ให้มีวิชาความรู้ วางตัวให้เหมาะสมกับการเป็นครู ในแต่ละฐานะที่เป็นอยู่มีหน้าที่อย่างไรก็ปฏิบัติหน้าที่นั้นให้สมบูรณ์ (2) ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาไรต์เอาเปรียบผู้อื่น ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์ นอกจากนี้จะต้องทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย เคยวางตัวอย่างไรก็ยังคงปฏิบัติอย่างนั้นไม่เปลี่ยนแปลง

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 คือหลักธรรม ที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกัน ประกอบด้วย (1) ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนจนให้ความรู้ ความเข้าใจและศิลปวิทยา (2) ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้ กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน (3) อุตถจริยา

ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและชวนชววย ช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมใน ด้านจริยธรรม และ (4) สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอ ปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2550)

นอกจากศึกษาเรื่องสังคหวัตถุ 4 แล้ว ผู้วิจัยยังได้ศึกษาหลักธรรมที่เกี่ยวข้องที่เป็นแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของซีปิง คือ สติสัมปชัญญะ เป็นหลักธรรมที่ใช้ในการเตือนสติและคอยควบคุมความประพฤติให้อยู่ในความถูกต้อง สติ คือ ความระลึกได้ หมายถึง สติมีความจำดีไม่หลงลืม คือ ระลึกได้ถึงเรื่องราวในอดีต เรื่องในปัจจุบัน และเรื่องในอนาคต สัมปชัญญะ คือความรู้ตัว รู้ผิดรู้ถูก สิ่งใดควรประพฤติ สิ่งใดไม่ควรประพฤติ (พระเทพวิสุทธิญาณ (อุบล นนทโก), 2555) ขรവാสาธรรม 4 อันหมายถึงธรรมะของผู้ครองเรือน ซึ่งเป็นธรรมะของ

ผู้ที่หวังความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ เป็นธรรมชาติในการครองตน ประกอบด้วย สัจจะ คือ ความซื่อสัตย์ ทมะ คือการฝึกฝนพัฒนาตนเอง ขันติ คือ ความอดทนอันประกอบด้วยความอดทนต่อความลำบากตรากตรำ อดทนต่อความทุกข์ที่เกิดจากความเจ็บป่วย อดทนต่อความเจ็บใจและอดทนต่ออำนาจของกิเลส คือความอยากเป็น ความอยากมี ความอยากได้ จาคะ คือ ความเสียสละ การสละหรือบริจาคของของตนเพื่อประโยชน์ของคนอื่น เช่นเมื่อเห็นผู้อื่นมีความเดือดร้อนก็เสียสละให้ปันสิ่งของของตนแก่ผู้อื่น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน (พระเทพวิสุทธิญาณ (อุบลนันทโก), 2555)

พรหมวิหาร 4 หมายถึง ธรรมเป็นหลักประจำใจของผู้ใหญ่ ธรรมของผู้ประเสริฐ เป็นหลักธรรมที่กระตุ้นให้เกิดการช่วยเหลือกัน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นการผูกมิตรสร้างไมตรีให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ประกอบด้วย เมตตา คือความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข กรุณา คือ ความสงสาร คิดอยากช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ มุทิตา คือ ความชื่นชมยินดี เมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีมีความสุข มีความสำเร็จ อุเบกขา คือ การวางเฉย วางใจเป็นกลาง ไม่ดีใจ ไม่เสียใจ เมื่อเห็นผู้อื่นมีทุกข์ ได้รับความวิบัติ (พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ), 2544) อิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมที่ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพหรือผู้ที่ทำงานประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ฉันทะ คือ ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดกำลังใจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ วิริยะ คือ ความพากเพียรที่ทำติดต่อกันจนประสบความสำเร็จ หากยังไม่สำเร็จก็ต้องพยายามไปเรื่อยๆ จนกว่าจะประสบความสำเร็จ จิตตะ คือ ความเอาใจใส่ มีจิตใจที่มุ่งมั่นในการทำงาน เมื่อเริ่มทำแล้วก็ต้องทำให้สำเร็จ วิมังสา คือ การนำปัญหามาไตร่ตรอง หาทางแก้ไขอย่างจริงจังจะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี (พระเทพดิลก (ระแบบ ฐิตญาโณ), 2544)

ศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของซีปั้งตามหลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยการศึกษาด้านการส่งเสริมด้านทาน โดยการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ประกอบด้วยเว็บไซต์ของกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ จะให้คำแนะนำเรื่องนโยบายการนำเข้าและส่งออก ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าที่นำเข้าและส่งออก จะต้องขอเอกสารรับรองจากหน่วยงานใด สินค้าที่ห้ามการนำเข้าและการส่งออกมีอะไรบ้าง สินค้าที่ต้องขออนุญาตการนำเข้าและการส่งออกประกอบด้วยสินค้าอะไร สินค้าชนิดใดที่ต้องชำระค่าธรรมเนียบพิเศษ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิลดหย่อนภาษีศุลกากร ในแต่ละประเทศจะต้องใช้ FORM อะไรในการลดหย่อนภาษี และยังมีหน้าที่ในการออกหนังสือรับรอง FORM ต่างๆ อีกด้วย ด้านการหาข้อมูลจากเว็บไซต์ เช่น เว็บไซต์ของหอการค้าไทยมีหน้าที่ในการออกหนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า เพื่อให้การรับรองว่าสินค้าที่ส่งออกนั้นมีแหล่งกำเนิดมาจากประเทศไทย เว็บไซต์ของกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นหน่วยงานที่ออกหนังสือรับรองพืชผักที่มีความปลอดภัยในการบริโภคปราศจากศัตรูพืช เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่ออกใบวิเคราะห์สินค้า ถ้าเป็นอาหารที่บริโภคจะวิเคราะห์ออกมาว่าไม่มีสิ่งเจือปนที่เป็นพิษตามหลักสากล ถ้าเป็นเคมีภัณฑ์จะแยกให้ทราบถึงส่วนผสมที่มีอยู่ เว็บไซต์ของกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นหน่วยงานที่ออกหนังสือรับรองสินค้าประเภสดัตว์น้ำ ว่าปลอดโรคและสิ่งปนเปื้อนที่เป็น

อันตรายต่อผู้บริโภค เว็บไซต์ของกรมศุลกากร จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายศุลกากร พิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากร อัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น หากผู้ใช้บริการมีสินค้าใหม่ที่ต้องการเดินพิธีการศุลกากร ขาเข้าและขาออก ซึ่งเป็นสินค้าและเป็นประเทศที่ซิปปิ้งยังไม่มีประสบการณ์ในการเดินพิธีการศุลกากร

จากข้อมูลทางเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลข้างต้น ซิปปิ้งสามารถเข้าไปศึกษาหาข้อมูลจากเว็บไซต์ของกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ จะทำให้ทราบว่าจะต้องขอเอกสารอะไร ใช้ FORM สิทธิลดหย่อนภาษีอะไร ต้องติดต่อขอเอกสารจากหน่วยงานใด เมื่อได้ข้อแนะนำจากเว็บไซต์ของกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์แล้ว ซิปปิ้งต้องไปหาข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการยื่นขอเอกสาร ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ของหอการค้าไทย ของกรมวิชาการเกษตร ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเว็บไซต์ของกรมประมง จะทำให้ทราบกฎระเบียบและขั้นตอนในการยื่นขอเอกสาร รวมทั้งการจัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นขอ ช่วยให้ซิปปิ้งทำงานได้สะดวก รวดเร็วขึ้น อีกทั้งเป็นการบริการลูกค้าโดยลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาไปหาข้อมูลเองเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ

เรื่องพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากร แบ่งเป็นพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากรขาออกและพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากรขาเข้า พิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากรขาออกจะไม่ค่อยมีปัญหา เพราะการส่งออกส่วนใหญ่ จะได้รับการส่งเสริมการส่งออกโดยได้รับการยกเว้นภาษีศุลกากรขาออก ส่วนที่เป็นปัญหาก็คือ พิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากรขาเข้า หากซิปปิ้งเข้าพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากรขาเข้าผิดพลาด จะเกิดปัญหาได้ 2 กรณีคือ (1) กรณีเข้าพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากรขาเข้าต่ำกว่าพิภักดิ์ที่ถูกต้อง จะถูกเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรปรับสองเท่าของภาษีที่ขาด พร้อมเบี้ยปรับหนึ่งเท่าของภาษีมูลค่าเพิ่ม และ (2) กรณีเข้าพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากรสูงกว่าพิภักดิ์ที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจะไม่มีการคืนเงินส่วนที่เกินให้ เนื่องจากถือว่าเป็นข้อผิดพลาดของผู้นำเข้า ดังนั้น ในเรื่องพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากร ซิปปิ้งต้องรอบคอบ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้บริการ โดยปกติซิปปิ้งแต่ละคนจะมีหนังสือพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากรเป็นคู่มือในการหาพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากร ในเนื้อหาของพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากรขาเข้าจะแบ่งเป็น 21 หมวด 99 ตอน 5,052 ประเภท ซึ่งมีความละเอียดมาก แต่หากมีการเปลี่ยนแปลงอัตราภาษีศุลกากร หนังสือพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากร จะมีข้อมูลที่ไม่ทันต่อสภาวะปัจจุบัน ซิปปิ้งควรเข้าเว็บไซต์ของกรมศุลกากรเพื่อตรวจดูประกาศว่าสินค้าที่จะเดินพิธีการศุลกากรขาเข้ามีการปรับเปลี่ยนอย่างไร จะได้ทำใบขนสินค้าได้อย่างถูกต้องไม่ต้องเสียค่าปรับและเสียเวลาในการแก้ไข

การเข้ารับการอบรมจากสถาบันที่เปิดสอนวิชาการนำเข้าและส่งออกที่เป็นที่ยอมรับของกรมศุลกากร ประกอบด้วย สมาคมซิปปิ้งแห่งประเทศไทย สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย สมาคมตัวแทนออกของอเล็กทรอนิกส์ไทย ทั้ง 3 สถาบันนี้ จะเปิดอบรมตัวแทนออกของ หลักเกณฑ์การตีความพิภักดิ์อัตราภาษีศุลกากร หลักการเสียภาษีอากร การขอใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า และการขอใบรับรองต่างๆ สิทธิประโยชน์ทางภาษีศุลกากร เป็นต้น เมื่อซิปปิ้งต้องการพัฒนาความรู้ให้ทันกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน

ซิปปิ้งต้องสำรวจตัวเองว่า ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องใด ก็เข้ารับการอบรมในเรื่อง

นั้นๆ การเข้ารับการอบรมจะมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีประสบการณ์มาให้ความรู้ ให้คำแนะนำ มีแบบฝึกหัดให้ฝึกปฏิบัติ ในการเข้ารับการอบรม วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิยังเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สอบถามเรื่องที่สงสัย เรื่องที่ยังไม่เข้าใจ ให้ได้รับความรู้ความเข้าใจ การเข้ารับการอบรมถือเป็นการเพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะให้ชิปปิงได้ฝึกฝนพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการเข้ารับการอบรมจากสถาบันที่เปิดสอนวิชาการนำเข้าและส่งออกที่เป็นที่ยอมรับของกรมศุลกากร จะทำให้ชิปปิงมีความรู้มีคำแนะนำที่ถูกต้อง มีข้อมูลเรื่องนโยบายการนำเข้าและการส่งออกที่ทันต่อสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน สามารถนำไปให้คำแนะนำ ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ และยังสามารถนำมาให้บริการผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การส่งเสริมด้านปิยวาจา ชิปปิงควรนำหลักการพูดที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสไว้ นำมาส่งเสริมการให้บริการ คือใช้คำสุภาพและพูดด้วยจิตเมตตา การใช้คำสุภาพ เป็นคำที่ได้ยินแล้วน่าฟัง ไม่กระด้าง ไม่พูดจาห้วนไปหรือสั้นไป ไม่พูดคำหยาบ ไม่พูดประชด ไม่พูดกระแทกแตกดันให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่สบายใจ การพูดด้วยจิตเมตตาเป็นการพูดที่ปราศจากความโกรธ ความโมโห ต้องพูดด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง เพราะน้ำเสียงจะแสดงถึงความมีน้ำใจไมตรีที่หยิบยื่นให้กับผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูลไป ชิปปิงควรนำหลักการพูดที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสไว้มาส่งเสริมการให้บริการคือ การพูดถูกกาลเทศะ เมื่อผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูลไป ชิปปิงต้องรีบหาคำตอบให้ได้โดยเร็ว หากให้ผู้ใช้บริการรอนานไป อาจจะทำให้เวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการทราบ ทำให้ผู้ใช้บริการต้องไปหาข้อมูลจากชิปปิงรายอื่น จะทำให้เสียโอกาสในการได้งาน ดังนั้น ในการส่งเสริมด้านปิยวาจา ชิปปิงต้องให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ไม่พูดจาสั้นหรือห้วนไป ไม่พูดคำหยาบกับผู้ใช้บริการ ต้องพูดจาโดยปราศจากความโกรธ ความโมโห พูดด้วยความอ่อนหวาน พูดด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง เมื่อผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูลมาต้องรีบหาข้อมูลแล้วรีบติดต่อกลับไป ซึ่งต้องคำนึงถึงเวลาด้วยจึงจะเกิดประโยชน์ จะเป็นที่รักที่พอใจของผู้ใช้บริการ

การส่งเสริมด้านอรรถจริยา เป็นการรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้ใช้บริการ เรื่องการขอ FREETIME (ช่วงเวลาที่ไมคิดค่าฝากสินค้า) โดยการให้คำแนะนำ ให้ความรู้เรื่องการขอ FREETIME ให้ผู้ใช้บริการได้เข้าใจถึงหน้าที่ในการขอ FREETIME ว่าเป็นหน้าที่ของผู้จ่ายค่าธรรมเนียม และแนะนำสายเรือที่ให้ FREETIME จำนวนหลายวันให้กับผู้ใช้บริการ จะเป็นการช่วยรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้ใช้บริการ ไม่ต้องไปเสียค่าใช้จ่ายที่ไม่สมควรเสีย เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้บริการ การที่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรขอเปิดตรวจสินค้า ชิปปิงต้องคอยกำชับเจ้าหน้าที่ให้ระมัดระวังอย่าทำให้สินค้าของผู้ใช้บริการเสียหาย และควรเฝ้าดูการเปิดตรวจสินค้าจนเสร็จสิ้น การส่งเสริมด้านสมานัตตตา โดยการทำหน้าที่ตรวจใบขนสินค้าให้ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ ถ้าได้รับเอกสารที่ใช้ในการทำใบขนสินค้ามาไม่ชัดเจน ต้องรีบติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ เพื่อสอบถามให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ก่อนการส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร ก็มีการตรวจทานโดยใช้แบบฟอร์มการตรวจสอบใบขนสินค้าขาเข้าและใบขนสินค้าขาออกตามที่ผู้วิจัยเสนอแนะ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำใบขนสินค้า ไม่ต้องเสียค่าปรับ ไม่ต้องทำใบขนสินค้าใหม่ ทำให้ไม่เสียเวลาในการนำเข้า

และส่งออก เมื่อเดินพิธีการขาออกผ่านไปแล้วก็ต้องตามใบขนสินค้า สถานะ 04 มาให้ผู้ให้บริการ โดยเร็วด้วยความสม่ำเสมอ เพื่อผู้ให้บริการจะได้นำไปขอรับเงินชดเชยภาษีได้ในเร็ววัน ถ้าใบขนสินค้าสถานะ 04 ยังไม่ออก ก็ต้องไปติดต่อสอบถามที่กรมศุลกากร ว่าเป็นเพราะสาเหตุอันใด ถ้าข้อมูลในใบขนสินค้าผิด ก็นำเอกสารไปดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง เอกสารที่ต้องเตรียมในการแก้ไขข้อมูล ประกอบด้วย คำร้องขอแก้ไขเปลี่ยนชื่อเรือ เปลี่ยนเที่ยวเรือ คำร้องขอแก้ไขในกรณีอื่นๆ สำเนาใบกำกับตู้ขึ้นชื่อประทับตรา สำเนาใบขนสินค้าขาออกขึ้นชื่อประทับตรา บัญชีราคาสินค้าและใบรายการบรรจุหีบห่อขึ้นชื่อประทับตรา ใบตราส่งสินค้าขึ้นชื่อประทับตรา สำเนาใบขังตู้ หรือใบ EIR จากบริษัทรถขึ้นชื่อประทับตรา ถ้าตู้สินค้าเข้าท่าเรือเลยเวลาราชการ หรือวันหยุดราชการ ก็นำเอกสารไปดำเนินการเสียค่าล่วงเวลาให้แล้วเสร็จ เอกสารที่ต้องใช้ในการตรวจสอบประกอบด้วย สำเนาใบกำกับตู้ไม่ต้องขึ้นชื่อประทับตรา สำเนาใบขนสินค้าขาออกขึ้นชื่อประทับตรา บัญชีราคาสินค้าและใบรายการบรรจุหีบห่อขึ้นชื่อประทับตรา สำเนาใบขังตู้ หรือใบ EIR จากบริษัทหัวลากขึ้นชื่อประทับตรา ใบขนสินค้าจึงจะเปลี่ยนสถานะเป็น 04

สรุปหากชิปปิ้งนำหลักส่งศุลกากร 4 มาส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของชิปปิ้ง ประกอบด้วย การส่งเสริมด้านทาน เรื่องการให้ความรู้ ให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการเรื่องนโยบายการนำเข้าและการส่งออก เรื่องเอกสารที่ใช้ในการนำเข้าและส่งออก เรื่องพิกัดอัตราภาษีศุลกากร โดยการพัฒนาความรู้ให้ทันกับสภาวการณ์ในปัจจุบันโดย 1) สืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ 2) เข้ารับการอบรมจากสถาบันที่เปิดสอนวิชาการนำเข้าและส่งออกที่เป็นที่ยอมรับของกรมศุลกากร จะทำให้ชิปปิ้งมีความรู้ สามารถให้คำแนะนำผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องทันกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน ทำให้ผู้ให้บริการไม่เสียค่าปรับ ประหยัดค่าใช้จ่าย ก็ย่อมเป็นที่รักใคร่ของผู้ให้บริการ การส่งเสริมด้านปิยวาจา ชิปปิ้งต้องให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ไม่พูดจาสั้นหรือห้วนไป พูดด้วยความอ่อนหวาน พูดด้วยน้ำเสียงที่น่าฟังเมื่อผู้ให้บริการสอบถามข้อมูลมา ต้องรีบติดต่อกลับไป ไม่ปล่อยให้รอนานต้องคำนึงถึงเวลาด้วยจึงเกิดประโยชน์ จะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพอใจ สามารถยืดหยุ่นให้กลับมาใช้บริการอีก การส่งเสริมด้านอัตถจริยา เป็นการส่งเสริมด้านการทำประโยชน์ให้กับผู้ให้บริการในเรื่อง 1) การขอ FREETIME (ช่วงเวลาที่ไม่มีคิดค่าฝากสินค้า) โดยอธิบายให้ทราบถึงหน้าที่ในการขอ FREETIME ว่าเป็นหน้าที่ของผู้จ่ายค่าระวางบรรทุก ในกรณีที่มีการจ่ายค่าระวางบรรทุกจากต้นทางต้องให้คำแนะนำสายเรือที่ให้ช่วงเวลาที่ไม่มีคิดค่าฝากสินค้ามากที่สุดผู้ให้บริการจะได้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝากสินค้า 2) การเปิดตรวจสอบสินค้า ต้องกำชับเจ้าหน้าที่ทำการเปิดตรวจสอบสินค้า ไม่ให้กล่องสินค้าบวมเปียวหรือฉีกขาด สินค้าของผู้ให้บริการจะได้นำไปจำหน่ายได้ตามปกติ การส่งเสริมด้านสมานัตตตา เป็นการส่งเสริมการทำหน้าที่ของชิปปิ้งคือ 1) เรื่องการทำใบขนสินค้า ชิปปิ้งต้องมีความละเอียดรอบคอบ ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกรมศุลกากร เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำใบขนสินค้า ไม่ทำให้เสียเวลาในการคีย์ข้อมูลใหม่ ไม่เสียค่าปรับ ทำให้เดินพิธีการได้อย่างรวดเร็ว เป็นการสร้างความนิยมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ 2) เรื่องการตามใบขนสินค้าสถานะ 04 หลังจากเดินพิธีการขาออกผ่านไปแล้ว 7 วัน ชิปปิ้งต้องคอยตรวจสอบในระบบว่าใบขนสินค้าสถานะ 04 ออกหรือยัง หากเลย 7 วันไปแล้วยังไม่ออก ชิปปิ้งต้องไปสอบถามที่กรมศุลกากรว่า

เป็นเพราะสาเหตุใด ถ้าข้อมูลส่งออกผิด ก็นำเอกสารไปดำเนินการแก้ไข ถ้าสินค้าเข้าท่าเรือเกินเวลาราชการหรือในวันหยุดก็นำเอกสารไปดำเนินการเสียค่าล่วงเวลาให้แล้วเสร็จ ใบขนสินค้าจึงจะเปลี่ยนสถานะเป็นใบขนสินค้าสถานะ 04 ซิปป์ต้องรีบพิมพ์นำไปให้ผู้ให้บริการโดยเร็ว เพื่อจะได้นำไปยื่นเรื่องขอรับเงินชดเชยได้โดยเร็วการตามใบขนสินค้าสถานะ 04 ให้กับผู้ให้บริการโดยไม่ต้องให้ทวงถาม เป็นการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ

การให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว พุดจาไพเราะอ่อนหวาน ช่วยรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้ให้บริการ รู้จักตรวจทานใบขนสินค้า และติดตามใบขนสินค้าสถานะ 04 มาให้ผู้ให้บริการโดยเร็วอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถครองใจผู้ให้บริการไว้ได้ ยึดเหนี่ยวใจให้ใช้บริการกันต่อไป เมื่อผู้ให้บริการเห็นว่าให้บริการดีเป็นที่ไว้วางใจ ก็จะแนะนำคนที่รู้จักให้มาใช้บริการด้วย ทำให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

จึงเห็นว่าหลักธรรมเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการประกอบอาชีพ หรือดำเนินชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนมากยอมรับนับถือ เราสามารถนำหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวันได้หลายกรณี โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ 4 ที่ประกอบด้วย ทาน คือโอบอ้อมอารี ปิยวาจา คือวจีไพเราะ อตถจริยา คือสงเคราะห์ประชาชน และสมานัตตตา คือวางตนเหมาะสม (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), 2543) เหล่านี้ซึ่งเป็นหลักธรรมจะทำให้ คนเรายู่กันด้วยความรัก อยู่กันด้วยความปรารถนาดีและผูกพันใจต่อกันไว้ได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

- (1) ซิปป์ควรศึกษาหลักสังคหวัตถุ 4 ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพราะเป็นหัวใจของการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ปฏิบัติอยู่ได้
- (2) ควรนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปส่งเสริมการให้บริการของซิปป์ จะทำให้การให้บริการมีคุณภาพและจะทำให้องค์กรได้รับการยอมรับที่ดี
- (3) ในการให้บริการลูกค้า ซิปป์ควรมีการพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- (1) ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของซิปป์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเป็นการวัดความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อการให้บริการของซิปป์
- (2) ควรศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของซิปป์ตามหลักพระพุทธศาสนา
- (3) ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการของซิปป์ หลังจากนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาส่งเสริมการให้บริการ

บรรณานุกรม

- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). **พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2550). **ธรรมนุญชีvit**. พิมพ์ครั้งที่ 82. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์สวย
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2543). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระเทพวิสุทธิญาณ (อุบล นนทโก). (2555). **อธิบายธรรมวิภาค ปริเฉทที่ 1**. นครปฐม : มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พระเทพติก (ระแบบ วิฑูยาโณ). (2544). **ธรรมปริทรรศน์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. นครปฐม : มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ยรรยง ตั้งจิตต์กุล. (2555). **เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรตัวแทนออกของ รุ่น 77**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย.(เอกสารอัดสำเนา)
- วรลักษณ์ บัณวงศ์สกุล. (2551). **คุณภาพการให้บริการนำเข้าและส่งออก กรณีศึกษา บริษัท แอตลาสเซ็นเตอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสบางกอก.