พุทธสันติวิธีการทำธุรกิจเพื่อสังคมในการส่งเสริมอาชีพของกลุ่มเปราะบาง : กรณีศึกษา บาริสต้า ร้านกาแฟ Dots Coffee สาขาตึก KX*

Buddhist Peaceful Means in a Social Enterprise for Promoting the Careers of Vulnerable Groups: A Case Study of Baristas at Dots Coffee KX Building Branch

[1]อรทัย สำมะณี, พระครูสังฆกิจดิลก อดิศักดิ์ วชิรปญฺโญ และ ขันทอง วัฒนะประดิษฐ์
[1]Aorathai Sammani, Phrakhu Sangkhakitdilok Adisak Vajirapaññ̆o and Khantong Wattanapradith
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.
[1]Corresponding Author's Email: aorathai.sammani@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพบริบท การประกอบธุรกิจเพื่อสังคมสามารถส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มเปราะบางของร้านกาแฟ Dots Coffee 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมอาชีพของกลุ่มเปราะบางในการทำหน้าที่ บาริสต้า ที่ร้านกาแฟ Dots Coffee และ 3) เพื่อนำเสนอหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจเพื่อสังคมของคนกลุ่มเปราะบาง จากกรณีศึกษาบาริสต้า ร้านกาแฟ Dots Coffee ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบภาคสนาม โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานบาริสต้า ผู้จัดการร้าน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสังเกตการณ์ในสถานที่จริง รวมจำนวน 15 รูป/คน วิเคราะห์ด้วยวิธีอุปนัยวิธี

ผลการวิจัยพบว่า 1) บริบทของธุรกิจร้านกาแฟ Dots Coffee มุ่งสร้างโอกาสให้ผู้พิการทางสายตาทำงาน โดยเริ่มจากแรงบันดาลใจจากร้าน "Dine in the Dark" ซึ่งช่วยเปิดมุมมองให้ผู้พิการได้รับการยอมรับในงานบริการ แม้จะมีปัญหาในการขยายสาขาและความเข้าใจของลูกค้าในระยะยาว แต่ผู้ก่อตั้งได้ปรับรูปแบบธุรกิจใหม่เพื่อให้ผู้พิการเห็นคุณค่าในงานและเติบโตได้ในอาชีพ โดยมีการยอมรับจากผู้บริหารและลูกค้าในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับคนทั่วไป 2) ปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมอาชีพของผู้พิการทางสายตาประกอบด้วย ปัจจัยภายในคือ โอกาสและทัศนคติที่ดีจากผู้ประกอบการ รวมถึงทัศนคติของผู้พิการและผู้รับบริการ ร้านกาแฟ Dots Coffee ช่วยให้ผู้พิการมีโอกาสเติบโตในอาชีพ และปัจจัยภายนอก คือ ได้รับการยอมรับจากลูกค้าในการทำงานที่มีคุณภาพ สร้างเส้นทางการเติบโตในอาชีพที่มั่นคงและสอดคล้องกับการสนับสนุนจากสังคม 3) พุทธสันติวิธีในการประกอบธุรกิจเพื่อสังคมของกลุ่มเปราะบางในกรณีของร้านกาแฟ Dots Coffee ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นแกนกลาง โดยผู้ประกอบการไม่ได้ทำธุรกิจเพื่อผลกำไรเท่านั้น แต่ยังเปิดโอกาสให้ผู้พิการทางสายตาได้เข้ามาทำงานในตำแหน่งบาริสต้าอย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป ส่งผลให้เกิดความมั่นคงในชีวิตและครอบครัว ขณะเดียวกันลูกค้าที่มาใช้บริการก็ได้รับประสบการณ์ใหม่ที่สะท้อนถึงคุณค่าจริยธรรม และบทบาทของตนในการสนับสนุนกลุ่มเปราะบาง โมเดล “GIVE for Peace”

*Received April 13, 2025; Revised June 17, 2025; Accepted June 25, 2025

คำสำคัญ : พุทธสันติวิธี; การส่งเสริมอาชีพ; กลุ่มเปราะบาง; ร้านกาแฟ Dots Coffee

Abstract

The study aimed to achieve the following objectives: 1) to explore the context of social enterprises in promoting the careers of vulnerable groups, using Dots Coffee as a case study; 2) to examine the factors influencing the career development of vulnerable groups, with a focus on the baristas at Dots Coffee; and 3) to present the application of Buddhist peaceful means in supporting the social enterprise initiatives for vulnerable groups, using the baristas at Dots Coffee as a case study. This research employed a qualitative methodology, specifically a field study approach. Data were collected through in-depth interviews with a total of 15 participants, including baristas, managers, and other relevant individuals, as well as through direct on-site observations. The collected data were analyzed using an inductive approach.

From the study, the following findings were discovered: 1) Dots Coffee operates with a commitment to creating employment opportunities for individuals with visual impairments. This initiative draws inspiration from " Dine in the Dark" shop, which seeks broaden societal perspectives and foster the inclusion of people with disabilities in the service industry. Although there may be challenges associated with expanding to additional locations and enhancing customer understanding, the founders have adapted a new business model designed to help individuals with disabilities recognize the value of this work and its potential for career advancement. Furthermore, this model aims to foster acceptance among both the coffee shop's management and customers, demonstrating that visually impaired employees are equally capable of performing their roles efficiently. 2) The career development of individuals with visual impairments is influenced by both internal and external factors. Internal factors encompass the opportunities provided and the positive attitudes of entrepreneurs, individuals with disabilities, and service recipients. Dots Coffee offers career growth opportunities for individuals with visual impairments. While external factors involve customer acceptance, which is driven by the quality of the work performed, enabling individuals to establish a stable career path, while also receiving continuous support from society. 3) The Buddhist peace approach to social enterprise for vulnerable groups, as exemplified by Dots Coffee, is centered around the principle of *Sangahavatthu* (four bases of social harmony). The business is not driven solely by profit but also by a mission to provide equal employment opportunities to visually impaired individuals as baristas. This inclusion helps them achieve stability in their personal and family lives. At the same time, customers who visit the café gain a meaningful experience that reflects values, ethics, and their role in supporting marginalized communities. This approach is encapsulated in the "GIVE for Peace" model.

Keywords: Buddhist Peaceful Means; Promoting the Careers; Vulnerable Groups; Dots Coffee

บทนำ

แม้ว่าแนวโน้มของประชาคมโลกจะให้ความสำคัญกับประเด็นการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมด้วยนโยบายการลดช่องว่างของสังคมเพื่อให้เกิดความเท่าเทียม ทั้งด้านการประกอบอาชีพ การเข้าถึงสวัสดิการของรัฐ การศึกษา เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามยังเป็นเรื่องที่ยากในการลดช่องว่างทางสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่ง “กลุ่มเปราะบาง” คือ กลุ่มผู้ที่มีความจำเป็นต้องพึ่งพิงผู้อื่น ได้แก่ เด็ก ผู้หญิง ผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยจำแนกประเภทออกเป็น กลุ่มเปราะบางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ (UNHCR, 2024) สะท้อนให้เห็นถึงความซับซ้อนของปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมของกลุ่มเปราะบางที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันหลายมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้พิการ ซึ่งนอกจากเป็นกลุ่มเปราะบางด้านร่างกายที่ต้องได้รับการดูแลด้านร่างกายแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อการดำรงชีพในการมีรายได้เพื่อหาเลี้ยงชีพ การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำในกลุ่มเปราะบางซึ่งเป็นผู้พิการจึงเป็นปัญหาที่ต้องอาศัยความร่วมมือทั้งภาครัฐและภาคประชาสังคม ในการส่งเสริมให้กลุ่มเปราะบางซึ่งเป็นผู้พิการที่ยังสามารถทำงานหาเลี้ยงชีพได้สามารถมีอาชีพมีงานทำและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี แนวทางการแก้ปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำของประเทศไทย ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเปราะบาง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการประกอบอาชีพ การเข้าถึงการรักษาพยาบาล รวมไปถึงการเข้าถึงสาธารณูปโภค ได้กำหนดแผนการดำเนินงานทางด้านสาธารณสุขไว้อย่างชัดเจนภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมถึงในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน และแผนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ผ่านมากระทรวงสาธารณสุขได้พยายามผลักดันที่จะแก้ปัญหาการให้บริการ การลดขั้นตอน ที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการของประชาชน แต่ยังคงพบปัญหาของความเหลื่อมล้ำ หรือความไม่เท่าเทียมที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเปราะบางหลายประการ ที่เกิดขึ้นจากปัญหาเชิงระบบ ปัญหาเชิงโครงสร้างของหน่วยงาน ปัญหาการจัดสรรงบประมาณ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการส่งเสริมการเข้าถึงสวัสดิการและบริการของรัฐ (Mongkhonsuebsakul, 2022) แต่อย่างไรก็ตามประเด็นของกลุ่มเปราะบางที่เป็นผู้พิการมิได้มีเฉพาะเรื่องของสุขภาพ ความเปราะบางของคนพิการมีทั้งปัญหาความเหลื่อมล้ำในประเด็นทางสังคมและเศรษฐกิจ เกี่ยวข้องกับประเด็นสิทธิมนุษยชน ในฐานะที่คนพิการมีสิทธิเหมือนคน ๆ หนึ่งในการทำงานและการได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม ซึ่งในการทำงานนั้นพึงได้รับสวัสดิภาพที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อความพิการนั้นแบบไม่แบ่งแยกจนทำให้รู้สึกว่าเป็นพลเมืองชั้นสองของสังคม (Sitdhiraksa et al., 2024) ดังนั้น นอกจากการให้โอกาสผู้พิการซึ่งเป็นกลุ่มเปราะบางในการได้มีงานทำแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับการได้รับการดูแลและการปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมเพื่อลดทอนความเหลื่อมล้ำในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เป็นความเหลื่อมล้ำทางสังคม คือ เรื่องของโอกาสที่นำมาสู่ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ (King Prajadhipok's Institute, 2024)

การช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยโดยมุ่งเน้นไปทางการให้โอกาสในการทำงานของกลุ่มเปราะบาง และเนื่องจากปัญหาของสังคมมีเป็นจำนวนมาก มีความซับซ้อน และทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นจนทำให้การแก้ปัญหา ทางสังคมด้วยหน่วยงานภาครัฐเพียงลำพังนั้นไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุม ในปัจจุบันได้มีองค์การ รูปแบบใหม่ที่เป็นการผสมผสานระหว่างองค์การที่ไม่ แสวงหากำไร (non-profit) กับองค์การที่แสวงหากำไร (for-profit) เกิดขึ้น ซึ่งเราเรียกองค์การในลักษณะนี้ว่า องค์การลูกผสม (hybrid organization) ประกอบการเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์การที่ช่วยแก้ปัญหาสังคมจึงเป็นอีกความร่วมมือหนึ่งระหว่างภาครัฐและเอกชนเพื่อช่วยเหลือกลุ่มเปราะบาง เพื่อสร้างอาชีพและความเท่าเทียมในการทำงานให้กับกลุ่มคนเหล่านี้องค์การ ในลักษณะนี้ว่าธุรกิจสังคม (social business) สะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจประเภทนี้จะมุ่งแก้ปัญหาด้านสังคม หรือสิ่งแวดล้อมมากกว่าเป้าหมายในเชิงธุรกิจที่ มุ่งเน้นรายได้หรือกำไรเป็นสำคัญ แนวคิดองค์การ ลูกผสมและรูปแบบของธุรกิจสังคมได้แพร่ขยายมาก ขึ้นทั่วทุกมุมโลกจนเป็นที่รู้จักกันในชื่อว่า “วิสาหกิจ เพื่อสังคม (social enterprise: SE)” ปัจจุบันวิสาหกิจเพื่อสังคมได้ก่อตั้งขึ้นเป็นจำนวนมาก มีผู้ประกอบการเพื่อสังคม (social entrepreneur) ที่ได้ดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาสังคมใน ประเด็นต่าง ๆ ค่อนข้างหลากหลาย เช่น ปัญหาความยากจน ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหา

ของเด็กและเยาวชน และปัญหาของกลุ่มคนชายขอบ เป็นต้น ตัวอย่างการประกอบการเพื่อสังคม เช่น Grameen bank ในประเทศบังคลาเทศ beautiful store ในประเทศ เกาหลีใต้ soft landing mattress recycling ในประเทศออสเตรเลีย และโครงการพัฒนาดอยตุง โดยมูลนิธิ แม่ฟ้าหลวง ในประเทศไทย เป็นต้น วิสาหกิจเพื่อ สังคมเหล่านี้ได้ประกอบการจนเกิดความเข้มแข็ง มีความเจริญเติบโตกลายเป็นพลังสำคัญในการ เปลี่ยนแปลงสังคม (social change) (Namsao, and Ruanggoon, 2021)

ปัจจุบันมีองค์กร ธุรกิจหลายแห่งที่ให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจเพื่อสังคมในมิติของการลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำโดยการให้โอกาสกับกลุ่มผู้ที่มีความเปราะในการสร้างอาชีพ เช่น การศึกษาของ วิทยา นามเสาร์ และ จิระพงศ์ เรืองกุน ได้ศึกษาสถานประกอบการเพื่อสังคมร้านยิ้มสู้คาเฟ่ในการให้โอกาสผู้พิการได้ฝึกทำอาชีพในร้านกาแฟ และสามารถเป็นเจ้าของธุรกิจร้านกาแฟได้ โดยแนวคิดของผู้ประกอบการที่ต้องการส่งเสริมอาชีพให้กลุ่มเปราะบางมาจากความเห็นอกเห็นใจ ต้องการให้โอกาสพื้นที่ทางสังคมและเสริมสร้างความยุติธรรมในสังคม (Namsao, and Ruanggoon, 2021) ซึ่งแนวคิดของธุรกิจเพื่อสังคมนี้สอดรับกับหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่ทำให้เกิดสังคมชุมชนมีความสงบสุขด้วยบุคคลยึดหลักปฏิบัติต่อกัน ผ่านการให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละ และการแบ่งปัน ปิยวาจา การพูดด้วยน้ำใจ อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ตนและผู้อื่น สมานัตตา ความมีตนเสมอคือทำตน เสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอกันในชนทั้งหลาย ทำให้เกิดสังคมที่เอื้อเฟื้อมีความรักสามัคคีต่อกันด้วยพื้นฐานการเอาใจใส่ช่วยเหลือกัน กล่าวได้ว่า เป็นแนวคิดธุกิจเพื่อสังคมสู่การแบ่งปันตามหลักพุทธธรรม (Petcharatkunthana, and Phrakhrupravitvaranuyut, 2022)

ร้านกาแฟ Dots Coffee เป็นธุรกิจเพื่อสังคมที่ให้โอกาสผู้พิการทางสายตา ซึ่งเป็นกลุ่มเปราะบางให้มีโอกาสในการทำอาชีพบาริสต้า เป็นผู้ที่ได้โอกาสในการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจในตนเอง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถอดบทเรียนการทำธุรกิจเพื่อสังคมของร้านกาแฟ Dots Coffee ในการรับพนักงานผู้พิการทางสายตามาทำงานเป็นบาริสต้าในร้านด้วยหลักคิดและเหตุผลใด มีอะไรเป็นปัญหาและอุปสรรค รวมถึงได้นำหลักธรรมใดมาใช้ในการส่งเสริมอาชีพให้กลุ่มเปราะบาง นอกจากนี้จากการสังเกตการณ์ในฐานะลูกค้ากาแฟ ผู้วิจัยสังเกตเห็นความสุขของพนักงานกลุ่มเปราะบางในร้าน จึงสนใจศึกษาถึงวิถีของความสุขในการทำงานในฐานะบาริสต้าของกลุ่มเปราะบางมีหลักธรรมใดที่ใช้ในการอยู่ร่วมกันในการทำงานร่วมกับสมาชิกที่มีความเปราะบาง โดยผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการศึกษานี้ คือ การได้แนวทางให้กับองค์กรที่สนใจในการส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มเปราะบางได้มีโอกาสทำงานอย่างสร้างสรรค์ และสร้างสุขในสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพบริบท การประกอบธุรกิจเพื่อสังคมสามารถส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มเปราะบางของร้านกาแฟ Dots Coffee

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมอาชีพของกลุ่มเปราะบางในการทำหน้าที่ บาริสต้า ที่ร้านกาแฟ Dots Coffee

3. เพื่อนำเสนอหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจเพื่อสังคมของกลุ่มเปราะบาง ของบาริสต้าร้านกาแฟ Dots Coffee

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

(1) ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยรวบรวมจากหนังสืออ้างอิงทางพระพุทธศาสนาต่าง ๆ จากพระไตรปิฎก (ภาษาบาลี) พระไตรปิฎก (ภาษาไทย) ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการรวบรวมจากหนังสือ วารสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวกับหลักการ แนวคิดทฤษฎีพุทธสันติวิธีการสื่อสาร แนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร แนวคิด ทฤษฎีการฟัง และแนวคิดหลักวาจาสุภาษิต รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้รวบรวมทั้งข้อมูลจากงานวิจัย เอกสารทางวิชาการ และบทความที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ เพื่อเป็นฐานคิดในการ นำพุทธสันติวิธีการทำธุรกิจเพื่อสังคมในการส่งเสริมอาชีพของกลุ่มเปราะบางภายในร้าน Dots Coffee

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาภาคสนาม

ผู้วิจัยได้เริ่มต้นจากการนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบคิดสำหรับการออกแบบ คำถามที่จะทำการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้ประเด็นคำถามแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างตามที่ระบุไว้ในขอบเขตประชากร จำนวน 5 กลุ่ม โดยใช้การ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม หลังจากที่ได้ทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดแล้ว ผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) จัดเตรียมเครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

2) ติดต่อขอหนังสือจากหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันศึกษา บัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ขออนุญาตและขอความร่วมมือที่จะเข้าสัมภาษณ์

3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของผลการสัมภาษณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้ แบบสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1) ขั้นเตรียมการสัมภาษณ์ ก่อนดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนัด หมายวันเวลาที่จะสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เตรียมและศึกษาวิธีใช้เครื่องบันทึกเสียง และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้พร้อมก่อน ดำเนินการสัมภาษณ์

2) ขั้นดำเนินการสัมภาษณ์ ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแจ้งกลุ่มเป้าหมายผู้ให้สัมภาษณ์ ให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ อธิบายเหตุผลและขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการที่จะใช้ เครื่องบันทึกเสียงในขณะที่สัมภาษณ์ ขออนุญาตถ่ายภาพประกอบการสัมภาษณ์ เพื่อใช้อ้างอิงในการ สัมภาษณ์ รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่บันทึกเสียงไว้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ หากผู้ให้ สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ที่จะให้บันทึกเสียงช่วงใดในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยก็จะไม่บันทึกเสียงในช่วงเวลานั้น

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้นำเทปบันทึกเสียงสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างมาถอดเทป และสกัดประเด็นที่ผู้ให้ สัมภาษณ์ได้ตอบไว้ตรงกัน และคัดแยกประเด็นที่ให้ไว้ไม่เหมือนกัน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการ สังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมมนาในโอกาสต่าง ๆ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์อธิบายตีความและสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อจัดทำและนำเสนอเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์ในโอกาสต่อไป จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากภาคสนามมาวิเคราะห์ประกอบกับข้อมูล แนวคิดทฤษฎีตามที่ปรากฏใน ขั้นตอนที่ 1 เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของแนวคิดทฤษฎีกับปรากฏการณ์จริงในพื้นที่ศึกษา และได้ถอดบทเรียนหลักพุทธสันติวิธีในการทำธุรกิจเพื่อสังคมของร้านกาแฟ Dots Coffee : กรณีศึกษาบาริสต้า ร้านกาแฟ Dots Coffee สาขาตึก KX

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลักที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้วยการการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) จัดระเบียบข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาภาคสนาม เมื่อเห็นว่าข้อมูล มีมากพอ นำมาจัดตามประเภทของข้อมูล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจเพื่อสังคมเพื่อส่งเสริมอาชีพกลุมเปราะบางหรือคนพิการ แนวคิดในการสอนผู้พิการทางสายตาชงกาแฟหรือเครื่องดื่มภายในร้าน

2) การให้รหัสของข้อมูล (Coding) คือ การนำข้อมูลที่จัดระเบียบมาวิเคราะห์กำหนด หมวดคำ หรือวลี หรือข้อความที่เป็นมโนทัศน์แทนข้อมูลชุดดังกล่าว

3) สร้างข้อสรุปชั่วคราว คือ การสรุปเชื่อมโยงดัชนีคำหลักเข้าด้วยกันหลังจากผ่าน กระบวนการกำหนดรหัสข้อมูลแล้ว โดยเขียนเป็นประโยคข้อความที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง คำหลัก เป็นการลดทอนข้อมูลที่รวบรวมไว้

4) สร้างบทสรุป โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสร้างข้อสรุปชั่วคราวที่ผ่านการตรวจสอบ ยืนยันแล้วเข้าด้วยกัน เชื่อมโยงข้อสรุปเป็นบทสรุปย่อยและเชื่อมโยงบทสรุปย่อยเข้าด้วยกันเป็น บทสรุปสุดท้าย และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของบทสรุปที่ได้ด้วยการทบทวนที่มาความน่าเชื่อถือ ของแหล่งข้อมูล ตรวจสอบกับแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา นำข้อสรุปที่ได้ตรวจสอบทบทวนแล้วมา สรุปเรียบเรียงและนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยพรรณนาโวหาร

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า สภาพบริบท ของธุรกิจเพื่อสังคมที่ส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มเปราะบางมี ดังนี้ ร้านกาแฟ Dots Coffee ก่อตั้งโดยคุณ กาวิน ควงปาริชาติ โดยมีเป้าหมายในการสร้างสังคมที่ทุกคนสามารถออกแบบชีวิตของตัวเองได้ ร้านตั้งอยู่ที่อาคาร KX ถนนกรุงธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยจ้างพนักงานที่เป็นกลุ่มคนเปราะบาง คือ ผู้พิการทางสายตา การเปิดร้านกาแฟ Dots Coffee มาจากแรงบันดาลใจจากร้านอาหาร "Dine in the Dark" ซึ่งให้ลูกค้าทานอาหารในห้องมืดที่มีพนักงานเป็นผู้พิการทางสายตา เป็นแนวคิดที่ต้องการแสดงให้สังคมเห็นถึงความสามารถของผู้พิการในงานบริการ ทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้พิการทางสายตาได้มีงานทำและสร้างรายได้

แม้ว่าร้านกาแฟ Dots Coffee จะได้รับผลตอบรับที่ดีจากลูกค้าในช่วงเริ่มต้น แต่ก็พบกับปัญหาหลายประการ เช่น ความยากลำบากในการขยายสาขาเนื่องจากคอนเซ็ปต์ของร้านที่ไม่เหมาะสมในการขยาย ลูกค้าบางส่วนที่มาเพื่อสัมผัสประสบการณ์ใหม่ ๆ โดยไม่ได้ตระหนักถึงความสามารถของผู้พิการทางสายตาในระยะยาว และลูกค้าอาจไม่ได้เห็นกระบวนการทำงานจริง ๆ ของผู้พิการ

จากบทเรียนในช่วงเริ่มต้น ผู้ก่อตั้งจึงตัดสินใจปรับเปลี่ยนแนวทางธุรกิจ โดยคงความตั้งใจเดิมในการส่งเสริมโอกาสให้ผู้พิการทางสายตาได้มีอาชีพที่มั่นคงและสามารถเติบโตได้ แนวทางใหม่ของร้านกาแฟ Dots Coffee เป็นสถานที่ที่ลูกค้าสามารถมาสัมผัสประสบการณ์ได้ทุกวัน และเห็นการทำงานของผู้พิการทางสายตาจริง ๆ ทำให้ลูกค้าเข้าใจและตระหนักถึงศักยภาพของพวกเขา

จากมุมมองของผู้ก่อตั้ง ธุรกิจนี้ไม่ได้มีเป้าหมายเพื่อสังคมเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการใช้โอกาสที่ตัวเองมี เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับผู้อื่น ผู้ก่อตั้งมองว่า ทุกคนควรมีโอกาสเท่าเทียมกันในการสร้างชีวิตที่ดี ซึ่งร้านกาแฟ Dots Coffee เป็นตัวอย่างของการใช้โอกาสดังกล่าวในการส่งเสริมให้ผู้พิการทางสายตาได้รับการยอมรับและมีอาชีพที่มั่นคง

เสียงสะท้อนจากหัวหน้างานที่ไม่ได้เป็นผู้พิการทางสายตา แสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่ดีต่อกลุ่มผู้พิการกล่าวว่า ร้านกาแฟ Dots Coffee ช่วยให้ผู้พิการทางสายตาได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยไม่ถูกจำกัดในเรื่องความสามารถหรือศักยภาพ ข้อความที่สื่อถึงในเรื่องนี้ คือ การมองผู้พิการเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีความสามารถเหมือนกับคนทั่วไป และในขณะเดียวกันลูกค้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าเป็นร้านที่มี

พนักงานผู้พิการทางสายตา แต่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้ถึงคุณภาพของสินค้าคุณภาพ การบริการที่ดี และบรรยากาศที่สดใสจากพนักงาน พวกเขาไม่รู้สึกถึงข้อจำกัดหรือความเสียเปรียบใด ๆ จากการให้บริการของพนักงานผู้พิการทางสายตา และรู้สึกประทับใจกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น ๆ โดยรวมแล้ว Dots Coffee ไม่เพียงแค่เป็นร้านกาแฟที่มีคุณภาพ แต่ยังเป็นสถานที่ที่สะท้อนถึงการเปิดโอกาสให้ผู้พิการทางสายตาได้ทำงานและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอย่างมีคุณค่า จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าการเป็นผู้พิการทางสายตาไม่ได้ก่อให้เกิดอุปสรรค์ในการประกอบอาชีพบาริสต้า

วัตถุประสงค์ที่ 2 จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมอาชีพของกลุ่มเปราะบางในการทำหน้าที่บาริสต้า ที่ร้านกาแฟ Dots Coffee พบว่า มีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการ กลุ่มเปราะบาง และผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการส่งเสริมอาชีพของผู้พิการทางสายตาที่ทำงานในร้านกาแฟดังกล่าว ปัจจัยแรก คือ การให้โอกาสและทัศนคติของผู้ประกอบการ ร้านกาแฟ Dots Coffee มีนโยบายในการให้โอกาสกับผู้พิการทางสายตาในการทำงาน ซึ่งเป็นการสร้างเส้นทางอาชีพและความมั่นคงให้กับพนักงานกลุ่มนี้ โดยไม่เพียงแต่ให้โอกาสในการทำงาน แต่ยังสร้างโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ ซึ่งมีความสำคัญมากสำหรับผู้พิการที่มักจะได้รับโอกาสในการทำงานน้อย เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ ผู้บริหารเชื่อมั่นในศักยภาพของพนักงานทุกคนและมุ่งเน้นให้ผู้พิการทางสายตาสามารถทำงานอย่างมืออาชีพ

ทัศนคติของกลุ่มเปราะบาง เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ กลุ่มบาริสต้าผู้พิการทางสายตาแสดงออกถึงการมีทัศนคติที่ดีและเปิดใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ พวกเขามองเห็นคุณค่าในตัวเองและโอกาสที่ได้รับ ทำให้พวกเขามีความมั่นคงในการประกอบอาชีพและสามารถเติบโตได้ในอนาคต พวกเขารู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานและมีโอกาสพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พวกเขามีความมั่นใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของตน

สุดท้าย ทัศนคติของผู้รับบริการ ที่เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟ Dots Coffee เป็นอีกปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมอาชีพของกลุ่มเปราะบาง ผู้รับบริการบางคนตัดสินใจเข้ามาที่ร้านเพราะต้องการสนับสนุนกิจการที่ให้โอกาสผู้พิการทางสายตาทำงาน พวกเขามองว่าการทำงานของบาริสต้าเหล่านี้มีความสามารถเทียบเท่ากับคนทั่วไป และสนับสนุนพวกเขาให้สามารถพึ่งพาตนเองได้จริง โดยไม่รู้สึกว่าการเข้าใช้บริการเป็นแค่การช่วยเหลือแบบให้ทาน

โดยสรุป การสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพสำหรับกลุ่มเปราะบางที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นในร้านกาแฟ Dots Coffee เป็นการให้โอกาสและสร้างเส้นทางการเติบโตในอาชีพที่มั่นคงให้กับพวกเขา และการสร้างทัศนคติที่ดีทั้งจากผู้ประกอบการ ผู้พิการทางสายตา และผู้รับบริการ ทำให้กิจการนี้เป็นโมเดลธุรกิจที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะเป็นเพียงการเดินทางจากก้าวเล็ก ๆ แต่เป็นการก้าวย่างอย่างมั่นคง

วัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า หลักพุทธสันติวิธี การสร้างความสมานฉันท์และการให้ความสำคัญกับความเสมอภาค ถูกบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานของร้านกาแฟ Dots Coffee โดยเฉพาะผ่านการใช้สังคหวัตถุ 4 และการส่งเสริมศักยภาพของพนักงานอย่างยั่งยืน ทำให้เกิดความร่วมมือในองค์กรและชุมชน พร้อมลดความเหลื่อมล้ำในสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการใช้หลักพุทธสันติวิธีในการประกอบธุรกิจเพื่อส่งเสริมอาชีพของกลุ่มเปราะบาง โดยศึกษาร้านกาแฟ Dots Coffee ที่ให้โอกาสผู้พิการทางสายตาทำงานเป็นบาริสต้า ผลการศึกษาพบว่า หลักพุทธสันติวิธีที่สามารถส่งเสริมการประกอบธุรกิจเพื่อสังคมของกลุ่มเปราะบางได้แก่หลัก สังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา และสมานัตตตา ซึ่งเป็นหลักที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสร้างความยั่งยืนในธุรกิจ ดังนี้

ทาน–การให้ (Give) การให้โอกาสแก่ผู้พิการทางสายตาในการทำงานเป็นการให้ที่สำคัญกว่าการให้สิ่งของหรือเงิน เพราะเป็นการสร้างโอกาสให้ผู้พิการมีชีวิตที่มีคุณค่าในสังคม การเปิดโอกาสนี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้พิการมีงานทำ แต่ยังช่วยเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตและความภาคภูมิใจในการพึ่งพาตนเอง ในขณะเดียวกัน ผู้ประกอบการร้านกาแฟ Dots Coffee ก็ได้รับโอกาสในการสร้างธุรกิจที่เป็นมิตรกับกลุ่มเปราะบาง แม้จะเผชิญกับอุปสรรค เช่น คู่แข่งและการสอนงานให้ผู้พิการ แต่พวกเขาก็พิสูจน์ให้เห็นว่าความพยายามและความอดทนสามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้

ปิยวาจา–สร้างแรงบันดาลใจ (Inspire) การพูดจาไพเราะทั้งกับพนักงานและลูกค้าช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การใช้คำพูดที่สุภาพและเป็นมิตรช่วยลดความเครียดและเพิ่มความมั่นใจให้กับพนักงานที่เป็นผู้พิการทางสายตา การสื่อสารที่ให้พลังใจและสร้างความมั่นใจทำให้ทุกคนในทีมรู้สึกถึงความสำคัญของตนเองและส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ลูกค้าที่มาใช้บริการยังสัมผัสได้ถึงคุณค่าของธุรกิจที่ให้โอกาสแก่กลุ่มเปราะบาง

อัตถจริยา–คุณค่า (Value) การกระทำที่ดีและมีประโยชน์ต่อผู้อื่น เช่น การช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อระหว่างทีมงาน รวมถึงการช่วยเสริมสร้างทักษะการทำงานร่วมกับผู้พิการทางสายตา เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่ายในองค์กร การกระทำที่ดีต่อผู้อื่นทำให้เกิดความไว้วางใจและสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งในที่ทำงาน นอกจากนี้ Dots Coffee ไม่เพียงแต่ให้โอกาสในการทำงาน แต่ยังช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานโดยสนับสนุนให้พวกเขามีทักษะที่สามารถต่อยอดได้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในสังคม

สมานัตตตา–ความเท่าเทียม (Equal) การปฏิบัติตนในทางที่ดีอย่างสม่ำเสมอช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในองค์กร การมีทัศนคติที่ดีและการพัฒนาทักษะที่สม่ำเสมอทำให้ทุกคนในทีมสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความสำเร็จร่วมกัน Dots Coffee ออกแบบระบบการทำงานที่ส่งเสริมความเท่าเทียม ลดอุปสรรคที่เกิดจากความพิการ และให้พนักงานได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการจะได้รับประสบการณ์ที่เน้นความเคารพซึ่งกันและกัน

การให้โอกาสแก่ผู้พิการทางสายตาในการทำงานในร้านกาแฟ Dots Coffee ไม่เพียงแต่เป็นการเปิดโอกาสในการมีอาชีพให้กับกลุ่มเปราะบางเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติของพนักงานและลูกค้า การใช้บริการที่ร้านนี้เป็นการสนับสนุนธุรกิจที่มีคุณค่าทางสังคมและเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกทางสังคมให้กับลูกค้า

การสื่อสารที่ดีช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กร ทำให้ทุกฝ่ายสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ การใช้หลักพุทธสันติวิธีในรูปแบบการสื่อสารทั้งในด้านการให้กำลังใจและการสร้างความเข้าใจสามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรและช่วยให้ร้านกาแฟ Dots Coffee กลายเป็นที่รู้จักในฐานะธุรกิจที่มีความรับผิดชอบและมีผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม

การนำหลักพุทธสันติวิธีมาประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจเพื่อสังคมสามารถสร้างประโยชน์ให้กับทั้งผู้ประกอบการ พนักงาน และกลุ่มเปราะบางได้อย่างยั่งยืน ร้านกาแฟ Dots Coffee เป็นตัวอย่างของการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการสร้างสังคมที่มีความเข้าใจและเคารพความแตกต่าง ช่วยส่งเสริมให้ผู้พิการทางสายตามีโอกาสในการทำงานและพึ่งพาตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรี ทั้งนี้ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการยังช่วยสนับสนุนธุรกิจที่มีผลทางสังคม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในสังคมและเพิ่มความยั่งยืนให้กับธุรกิจ

องค์ความรู้ใหม่

โมเดล Give for Peace เป็นกรอบแนวคิดที่ผสมผสานการทำธุรกิจเพื่อสังคมเข้ากับพุทธสันติวิธี โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความยั่งยืนทั้งในมิติของสังคม เศรษฐกิจ และจริยธรรม โมเดลนี้ขยายความจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับร้านกาแฟ Dots Coffee สาขาตึก KX



Figure 1: GIVE for Peace Model: Conducting Business for Sustainability and a Just Society

G: การให้ (Give) – ทาน การให้คือหัวใจของ Dots Coffee ซึ่งไม่ใช่เพียงการให้ในแง่ของการช่วยเหลือ แต่เป็นการให้ที่สร้างความยั่งยืนและโอกาสทางอาชีพ Dots Coffee ดำเนินธุรกิจโดยให้โอกาสแก่บาริสต้าผู้พิการทางสายตาผ่านการฝึกอบรมและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ไม่เพียงแต่ให้พวกเขามีงานทำ แต่ยังให้ทักษะที่ต่อยอดได้ในระยะยาว นี่คือการให้ที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างประโยชน์ร่วมกัน (สามัคคี) ระหว่างพนักงาน ลูกค้า และสังคมโดยรวม

I: สร้างแรงบันดาลใจ (Inspire) – ปิยวาจา กระบวนการทำงานของ Dots Coffee เป็นแรงบันดาลใจให้กับทั้งพนักงาน ลูกค้า และสังคม แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนกลุ่มเปราะบางสามารถดำเนินควบคู่ไปกับการทำธุรกิจอย่างยั่งยืน เราสื่อสารเรื่องราวของบาริสต้าผู้พิการทางสายตาผ่านแนวคิดเชิงบวก และส่งเสริมให้ลูกค้าได้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ดีในสังคม

V: คุณค่า (Value) – อัตถจริยา Dots Coffee ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงแค่คุณภาพของผลิตภัณฑ์ แต่ยังให้ความสำคัญกับคุณค่าทางสังคม เราสร้างโอกาสให้กลุ่มเปราะบางได้พึ่งพาตนเองและมีศักดิ์ศรีในการทำงาน คุณค่านี้ไม่ได้หยุดอยู่แค่ในองค์กร แต่ยังส่งต่อไปยังลูกค้าและชุมชน โดยแสดงให้เห็นว่าการดำเนินธุรกิจสามารถเป็นพลังแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคมให้ดีขึ้นได้

E: ความเท่าเทียม (Equal) – สมานัตตตา Dots Coffee เชื่อมั่นในความเท่าเทียม และออกแบบระบบการทำงานที่ลดความเหลื่อมล้ำ ไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการจ้างงาน การออกแบบร้านให้เหมาะสมกับบาริสต้า

ผู้พิการทางสายตา หรือการใช้เทคโนโลยีช่วยเหลือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทุกคนในองค์กรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม สร้างสังคมที่เคารพและเห็นคุณค่าของกันและกัน

B: ธุรกิจ (Business) Dots Coffee เป็นตัวอย่างของการนำแนวคิดธุรกิจเพื่อสังคมมาใช้ โดยให้ความสำคัญกับการออกแบบโครงสร้างธุรกิจที่สนับสนุนให้เกิดการจ้างงานที่เท่าเทียม มีการฝึกอบรมเฉพาะทาง และใช้เทคโนโลยีช่วยเหลือเพื่อเพิ่มโอกาสให้กับพนักงานผู้พิการทางสายตา

B: บาริสต้าผู้พิการทางสายตา (Blind Barista) พนักงานของเราจะได้รับการฝึกอบรมและสนับสนุนให้สามารถทำงานได้อย่างมั่นใจ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทักษะการชงกาแฟ การใช้เทคโนโลยีช่วยเหลือ หรือการออกแบบพื้นที่ทำงานที่เหมาะสม ทุกกระบวนการถูกออกแบบมาเพื่อให้พวกเขาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรู้สึกภาคภูมิใจในศักยภาพของตนเอง

C: ลูกค้า (Customer) ลูกค้าของ Dots Coffee ไม่ใช่แค่ผู้บริโภค แต่เป็นผู้ร่วมสร้างความเปลี่ยนแปลง ทุกแก้วที่ลูกค้าซื้อ คือการสนับสนุนโอกาสให้กับบาริสต้าผู้พิการทางสายตา เรามอบประสบการณ์ที่อบอุ่น สร้างความเข้าใจระหว่างบุคคล และกระตุ้นให้สังคมตระหนักถึงความสำคัญของการสนับสนุนกลุ่มเปราะบาง

โมเดล GIVE for Peace เป็นแนวคิดที่ผสมผสานหลักสังคหวัตถุ 4 เข้ากับการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคม โดยมุ่งเน้นการให้ที่ยั่งยืน สร้างแรงบันดาลใจ ความยั่งยืนในการทำธุรกิจกับการส่งเสริมคุณค่าทางสังคมและสนับสนุนความเท่าเทียม โดยร้าน Dots Coffee สาขาตึก KX เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่า การดำเนินธุรกิจสามารถช่วยพัฒนาชีวิตของกลุ่มเปราะบางและสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมในวงกว้าง โมเดลนี้จึงเป็นต้นแบบที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่น ๆ เพื่อสร้างอนาคตที่ดีกว่า

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการใช้พุทธสันติวิธีในการทำธุรกิจเพื่อสังคม และผลกระทบของการดำเนินธุรกิจดังกล่าวในการส่งเสริมอาชีพของกลุ่มเปราะบาง โดยใช้กรณีศึกษาจากบาริสต้าที่ร้านกาแฟ Dots Coffee สาขาตึก KX การอภิปรายผลจะแบ่งออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

จากการศึกษา พบว่า พนักงานทั้งหมดของร้านเป็นกลุ่มเปราะบางหรือผู้พิการทางสายตาที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยและมีความต้องการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า การมีส่วนร่วมในธุรกิจเพื่อสังคม เช่น Dots Coffee ช่วยให้พวกเขาได้รับโอกาสพัฒนาทักษะใหม่ ๆ และเพิ่มความมั่นใจในตนเอง นอกจากนี้ การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานยังช่วยส่งเสริมทักษะทางสังคมและการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง ตรงกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเชิงพุทธที่เน้นการเสริมสร้างคุณค่าและศักยภาพของบุคคลโดยไม่ละเลยความสำคัญของการพัฒนาด้านจิตใจและจริยธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ ธีรภัทร กิจจารักษ์ ที่กล่าวว่า เมื่อผู้พิการได้ทำงานที่ตรงกับความถนัดและความชอบ จะช่วยเสริมสร้างความภาคภูมิใจในตัวเองและเพิ่มคุณค่าในชีวิต การสนับสนุนจากครอบครัวและผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้พิการมีความมั่นใจในการทำงานและมีโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพที่เลือกมากยิ่งขึ้น (Kitjarak, 2018)

การนำพุทธสันติวิธี โดยใช้หลักธรรม เช่น ทาน (การให้) และสมานัตตตา (ความเสมอภาค) ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรและกับลูกค้า นอกจากนี้ การปรับใช้สังคหวัตถุ 4 ยังช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อเฟื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน รวมไปถึงการนำหลัก เมตตา กรุณา และสมานฉันท์ มาใช้ในการบริหารจัดการร้านกาแฟ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้จัดการกับพนักงาน รวมถึงสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือและความเข้าใจ ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า การสนับสนุนที่มีพื้นฐานจากความ

กรุณา ช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ตัวอย่างที่ชัดเจนคือการมีช่วงเวลาสนทนาประจำวันเพื่อปรึกษาปัญหาและให้กำลังใจกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ พุทธปรัชญาที่เน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาจิตใจและวัตถุ นอกจากนี้ การฝึกอบรมพนักงานในเรื่องของการจัดการอารมณ์และการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ยังช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และส่งเสริมความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

การดำเนินธุรกิจเพื่อสังคม พบว่า มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้กลุ่มเปราะบางสามารถมีงานทำและพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพในอนาคต ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานที่ร้าน Dots Coffee ได้รับการอบรมและคำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและการพึ่งพาตนเอง การพัฒนาทักษะด้านการบริการลูกค้าและการจัดการเวลา ทำให้พนักงานมีความพร้อมที่จะก้าวไปสู่โอกาสอื่น ๆ ในอนาคต นอกจากนี้ การมีบทบาทในธุรกิจที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมยังช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกในชุมชนเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา สอดคล้องกับวิจัยของ Namsao, and Ruanggoon, (2021) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประกอบการเพื่อสังคม: กรณีศึกษายิ้มสู้คาเฟ่ ร้านกาแฟเพื่อสร้างโอกาสในการทำงานให้กับคนพิการ พบว่า ร้านกาแฟแห่งนี้ใช้แนวทางธุรกิจเพื่อสังคมในการเพิ่มโอกาสการทำงานให้คนพิการผ่านการฝึกอาชีพและการบ่มเพาะให้คนพิการกลายเป็นผู้ประกอบการในอนาคต โดยมุ่งแก้ปัญหาสังคมและสร้างความยุติธรรมด้วยการรวมคนพิการในกระบวนการทำธุรกิจ จึงพบว่าธุรกิจเพื่อสังคมที่ใช้พุทธสันติวิธีมีผลสำเร็จในเชิงจิตวิทยาและสังคมในระดับสูง การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนและไม่กดดันช่วยเพิ่มความสุขและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นแนวโน้มที่ตรงกับการศึกษาที่กล่าวถึงการสร้างความสุขในที่ทำงานโดยใช้หลักพุทธปรัชญา โดยเฉพาะการเน้นความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพภายในองค์กร งานวิจัยนี้เสริมให้เห็นว่าความสำเร็จขององค์กรที่เน้นพุทธสันติวิธีไม่ได้วัดเพียงจากผลกำไร แต่ยังรวมถึงความยั่งยืนในด้านความสุขของพนักงานและผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม

การประยุกต์ใช้พุทธสันติวิธีในธุรกิจเพื่อสังคมสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับธุรกิจอื่น ๆ ในการส่งเสริมความยั่งยืนและความสมดุลระหว่างผลกำไรและคุณค่าทางสังคม ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า การมุ่งเน้นที่การพัฒนามนุษย์และชุมชนในลักษณะนี้มีศักยภาพในการขยายผลไปยังภาคธุรกิจอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น การขยายโครงการฝึกอบรมที่เน้นคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมบริการอื่น ๆ อาจช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเอื้อเฟื้อและยั่งยืนมากขึ้นผลการวิจัยยืนยันว่าโมเดลธุรกิจเพื่อสังคมของร้านกาแฟ Dots Coffee เป็นแนวทางที่สามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อกลุ่มเปราะบางได้อย่างแท้จริง ความสำเร็จของธุรกิจนี้ สอดคล้องกับการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนา คือ สังคหวัตถุ 4 มาใช้ในกระบวนการบริหาร และการสนับสนุนอย่างเหมาะสมทั้งด้านเทคโนโลยีและการฝึกอบรม นอกจากนี้ การพัฒนาศักยภาพของพนักงานไม่เพียงแต่ช่วยให้พวกเขามีรายได้และความมั่นคง แต่ยังสร้างความภาคภูมิใจและคุณค่าในตัวเอง ซึ่งสามารถส่งต่อผลดีสู่ครอบครัวและชุมชนของพวกเขา

สรุป

ร้านกาแฟ Dots Coffee เป็นตัวอย่างของธุรกิจเพื่อสังคมที่ส่งเสริมอาชีพให้กับผู้พิการทางสายตา โดยมีเป้าหมายในการเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถออกแบบชีวิตของตนเองได้ ธุรกิจนี้เน้นการให้โอกาส สร้างความมั่นใจและยกระดับศักยภาพของกลุ่มเปราะบาง แม้ในช่วงแรกจะพบอุปสรรคในการขยายกิจการและการเข้าใจของลูกค้า แต่ผู้ก่อตั้งก็ปรับแนวทางให้ลูกค้าได้เห็นการทำงานของผู้พิการจริง ๆ จนเกิดการยอมรับมากขึ้น ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของร้าน ได้แก่ ทัศนคติที่ดีของผู้ประกอบการ กลุ่มเป้าหมาย และผู้ใช้บริการ การดำเนินงานของร้านยังสอดคล้องกับหลักพุทธสันติวิธี โดยเน้นการให้ การใช้วาจาไพเราะ การทำความดี และการ

ส่งเสริมความเท่าเทียม ซึ่งช่วยสร้างความร่วมมือ ความสุขในการทำงาน และความเข้าใจในคุณค่าของแต่ละคน ส่งผลให้ Dots Coffee ไม่เพียงแต่เป็นธุรกิจที่ยั่งยืน แต่ยังเป็นแรงบันดาลใจในการสร้างสังคมที่เห็นคุณค่าของทุกชีวิตอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 สามารถนำโมเดลธุรกิจที่ศึกษาไปปรับใช้ในธุรกิจประเภทอื่น ๆ การพัฒนาธุรกิจเพื่อสังคมให้เป็นต้นแบบที่ยืดหยุ่นและปรับใช้ได้ โมเดลธุรกิจร้านกาแฟเพื่อสังคมมุ่งเน้นการสร้างโอกาสให้กับกลุ่มเปราะบางผ่านการจ้างงานและฝึกอบรม แนวคิดนี้สามารถปรับใช้ในธุรกิจประเภทอื่นที่มีลักษณะคล้ายกันในเชิงโครงสร้าง เช่น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การผลิต หรือการค้าปลีก เพื่อสร้างผลกระทบในวงกว้าง

1.2 การสนับสนุนกลุ่มเปราะบางอย่างต่อเนื่อง การสร้างโอกาสให้กลุ่มเปราะบางเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยช่วยให้พวกเขามีงานทำ มีรายได้ และสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองได้ การปรับใช้โมเดลนี้ในธุรกิจอื่นจะต้องเน้นการออกแบบกระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมาย รวมไปถึงการส่งเสริมความยั่งยืนในระยะยาว ธุรกิจที่ใช้โมเดลนี้ควรมุ่งเน้นการสร้างความสมดุลระหว่างผลกำไรและผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม โดยมีกลยุทธ์ที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว และสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงในเชิงระบบ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาการนำพุทธสันติวิธีไปใช้ในการแก้ปัญหาสังคมที่ซับซ้อน เช่น การพัฒนาชุมชนหรือการแก้ไขปัญหาความยากจน

2.2 ศึกษาผลกระทบของโมเดลธุรกิจเพื่อสังคมต่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของครอบครัวกลุ่มเปราะบาง

2.3 วิเคราะห์ความยั่งยืนของธุรกิจเพื่อสังคมในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับกรณีศึกษาของร้านกาแฟ Dots Coffee

References

King Prajadhipok's Institute. (2024). *Overcoming Inequality: The Challenge of Thai Society*. Retrieved March 2, 2024, from https://kpi.ac.th/knowledge/book/data/922

Kitjarak, T. (2018). Promoting Self-Employment for Disadvantaged Visually Impaired People in Phetchabun Province: Coordination and Implementation of Policies. *Journal of Humanities and Social Sciences Valaya Alongkorn*, 13(3), 309-319.

Mongkhonsuebsakul, W. (2022). Thailand's Access to Healthcare Services: The Reflection and Inequality of Vulnerable Group. *SAU Journal of Social Sciences & Humanities*, 6(1), 55-69.

Namsao, V., & Ruanggoon, J. (2021). Social Entrepreneurship: A Case Study of Yimsoo Café, a Coffee Shop to Create Job Opportunities for Persons with Disabilities. *RMUTSB Academic Journal (Humanities and Social Sciences)*, 6(1), 1-18.

Petcharatkunthana, S., & Phrakhrupravitvaranuyut. (2022). Social Enterprise Enhancing Guideline to Share according to Buddhist Principles of Pankan Shop Yuvabadhana Foundation. *Journal of Prajna Ashram*, 4(2), 104-118.

Sitdhiraksa, N. et al. (2024). *Research Project to Develop Knowledge Construction System in Conducting Research on Vulnerable Populations, for Research Capacity Building and Empowering Research to Improve the Quality of Life of Vulnerable Populations* (Research Report). Bangkok: Thai Health Promotion Foundation.

UNHCR. (2024). *Providing Relief to Refugees: Supporting Vulnerable Groups in Thailand and Around the World.* Retrieved December 2, 2024, from https://www.unhcr.org/th/vulnerable-groups