การประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์

THE APPLICATION OF SARANIYADHAMMA PRINCIPLES IN POSTAL ADMINISTRATION

สุนทร สุวรรณพร[1], พระครูสวัสดิ์กาญจโนภาส[2], พระสมุห์นพดล อตฺถยุตฺโต (สุทนต์)[3],
พระมหาศุภวัฒน์ บุญทอง[4], มานิตย์ เฟื่องผล[5]
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Soonthorn Suvanaporn[1], Phrakhu Sawaskranchanophard[2], PhrasamuNoppadol Atthayutto (Suthon)[3],
Phramahasupawat boonthong[4], Manit Fuangphon[5]
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Corresponding Author E-mail : mrsoonthorn81@gmail.com

(Received : January 24, 2025; Edit : February 11, 2025; accepted : February 16, 2025)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาหลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ 2) ศึกษาลักษณะและวิธีการบริหารงานไปรษณีย์ และ 3) ประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นพนักงานและผู้บริหารในองค์กรไปรษณีย์ ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า

1.การศึกษาหลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ พบว่า หลักการสำคัญ ได้แก่ 1) การเพิ่มพูนความรู้และความสามารถของพนักงาน ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีและขวัญกำลังใจในการทำงาน 2) การปฏิบัติงานด้วยการสื่อสารและเจรจาที่สร้างสรรค์ 3) การบริหารด้วยความรู้ความชำนาญ และคำนึงถึงความปรารถนาดีต่อผู้อื่น 4) การสร้างความมั่นคงในการดำเนินงานโดยยึดหลักความชอบธรรมและความถูกต้อง 5) การปรับความคิดให้สอดคล้องกับเหตุผลที่ถูกต้อง 6) การพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากความต้องการในระดับสากล

2.การศึกษาลักษณะและวิธีการบริหารงานไปรษณีย์ พบว่า การทำงานแบบร่วมมือช่วยเหลือกัน ส่งผลให้เกิดความสามัคคีและความสำเร็จในการทำงาน การจัดประชุมชี้แจงและการสอนงานช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามเป้าหมาย

3.การประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ พบว่า การนำหลักสาราณียธรรมมาใช้ช่วยส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ รู้จักเพื่อนร่วมงาน และสร้างความรักองค์กร โดยการช่วยเหลือกัน แนะนำ แบ่งปัน และเจือจุนซึ่งกันและกัน ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานมีความสามัคคี ลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การบริหารงาน ส่งผลให้เป้าหมายและแผนงานต่าง ๆ ขององค์กรบรรลุผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ข้อค้นพบและประโยชน์จากการวิจัย การประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ ช่วยยกระดับความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เสริมสร้างความสามัคคี และพัฒนาบรรยากาศการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในองค์กรอื่น ๆ ที่ต้องการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรและการสร้างความมั่นคงในองค์กร สอดคล้องกับความต้องการของการบริหารงานในยุคปัจจุบันที่ใช้ความร่วมมือ

คำสำคัญ: การบริหารกับสาราณียธรรม, หลักสาราณียธรรมสำหรับไปรษณีย์, การบริหารงานไปรษณีย์

Abstract

This research aims to 1) study the principles of Saraniyadhamma in postal administration, 2) study the characteristics and methods of postal administration, and 3) apply the principles of Saraniyadhamma in postal administration. This research is a qualitative research using documentary research and in-depth interviews with a target group of 10 employees and executives in the postal organization with more than 5 years of work experience to obtain in-depth information about the management process and operations. The research results are as follows:

1. The study of the principles of Saraniyadhamma in postal administration found that the important principles are: 1) Increasing the knowledge and capabilities of employees, resulting in a good attitude and morale at work, 2) Working with creative communication and negotiation, 3) Managing with knowledge and expertise, and considering the goodwill of others, 4) Creating stability in operations based on the principles of legitimacy and correctness, 5) Adjusting thoughts to be consistent with correct reasons, 6) Developing the organization to support changes resulting from international demands.

2. The study of the characteristics and methods of postal administration found that working together to help each other results in unity and success in work. Organizing briefing meetings and teaching work helps employees understand and be able to work correctly according to the goals.

3. Application of the Saraniyadhamma principle in postal administration It was found that the application of the Saraniyadhamma principle helps promote all employees to be responsible for their duties, know their colleagues, and create love for the organization by helping, advising, sharing, and supporting each other. This results in a harmonious work atmosphere, reducing problems and obstacles in work and administration, and resulting in better achievement of the organization's goals and plans. Findings and benefits from the research Application of the Saraniyadhamma principle in postal administration helps improve relationships in the workplace, strengthens unity, and develops a more efficient work atmosphere. The research results can be applied to other organizations that want to create a good work atmosphere, especially in terms of developing the quality of personnel and creating stability in the organization, which is consistent with the needs of management in the current era that uses cooperation.

Key word: Administration and Saraniyadhamma, Saraniyadhamma Principles for Postal, Postal Administration

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการบริหารวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการดำเนินงานของไปรษณีย์ไทยอย่างมาก ภาพที่ปรากฏความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของการสื่อสารกระทบต่อไปรษณีย์หลายด้าน เช่น ตั๋วแลกเงิน หรือการส่งข้อความทางโทรเลขจนถือเป็นตำนานของการสื่อสารที่อยู่คู่กับไปรษณีย์ในอดีตอย่างยาวนาน ต้องเลิกล้มในที่สุดเมื่อเจอกับระบบอินเทอร์เน็ต แม้ในปัจจุบันส่วนของการให้บริการจดหมาย พัสดุไปรษณีย์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ไปรษณีย์ลงทะเบียน ไปรษณีย์ตอบรับ ธนาณัติออนไลน์ Pay at Post บริการ Direct Mail ส่วนสินค้าไปรษณีย์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไปรษณีย์ เช่นซองจดหมาย กล่องสำเร็จรูป ของที่ระลึก วัสดุกันกระแทก ตู้รับไปรษณีย์ประจำบ้าน ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสมหรือสิ่งอื่นๆ เป็นต้น บริการ และสินค้าที่ด าเนินการแม้จะมีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนแต่ยังประสบสภาวะของการขาดประสิทธิภาพเชิงธุรกิจเมื่อพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งมิติของความรวดเร็ว ความสะดวก ความคล่องตัวทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการอย่างครอบคลุม (พลวัฒน์ ชุมสุข, 2557: 57) แบะบรรจุบุคคลที่เหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งสนใจการพัฒนา ธำรงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ให้ผลดีได้อย่างถูกต้องสมาชิกสามารถดำรงอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข (พะยอม วงศ์สารศรี, 2538: 5) การดำเนินการขนส่ง เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารสำคัญระหว่างผู้ใช้บริการภาครัฐและเอกชน การบริการรับส่งและฝากในการขนส่งให้กับประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายคุณภาพชีวิตและพัฒนาเศรษฐกิจไทย บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปการ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เริ่มเปิดกิจการโดยมีประวัติความเป็นมาก่อตั้งแต่เดิมเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 ดำเนินกิจการให้บริการและการขนส่งมากว่า 136 ปี ภายหลังการแปรสภาพ (Privatization) จากการสื่อสารแห่ง ประเทศไทย แยกกิจการไปรษณีย์ออกจากกิจการโทรคมนาคมเป็นสองบริษัท ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไปรษณีย์ไทยจัดได้ว่าเป็นองค์กรของรัฐวิสาหกิจที่อยู่คู่กับประเทศไทยมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 (วราภรณ์ ใช้เทียมวงศ์, 2562: 4-5)

ตามหลักแล้วหลักการบริหารงานไปรษณีย์ จะเน้นการบริหารสมัยใหม่ที่ส่วนใหญ่มักมองที่ผลลัพธ์ของงานที่ออกมา คือมองที่การบรรลุวัตถุประสงค์มากกว่าที่มาจะต่อล้อต่อเถียงกันในเรื่องวิธีการที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จ ซึ่งมีวิธีการและทางเลือกได้หลายทางโดยแต่ละคนอาจเหมาะกับทางเลือกที่ไม่เหมือนกัน ประเด็นสำคัญอยู่ที่การบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งเป้าหมายสำคัญยิ่ง คือการพัฒนาจิตที่ก่อให้เกิดความเจริญทางจิตทำให้มีพลังตัวเบาคือเบาจากกิเลสตัณหาอุปาทาน หากประพฤติปฏิบัติได้พวกเราก็จะเป็นเทวดาที่สามารถเหาะได้ในทางจิตเพราะจิตเบา (นิตย์ สัมมาพันธ์, 2529: 82) และองค์ประกอบของการบริหารที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อองค์กรดังนี้

1) หลักวัตถุประสงค์ที่แน่นอนกล่าวคือจะต้องรู้ว่าจะดำเนินการไปทำไมเพื่ออะไรและต้องการอะไรจากการดำเนินการเช่นต้องมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการหรือในการผลิตต้องรู้ว่าจะผลิตเพื่อใครต้องการผลตอบแทนเช่นใดถ้าหากไม่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์แล้วก็ไม่มีประโยชน์ที่จะบริหารการดำเนินงานต่างๆจะไม่มีผลสำเร็จเพราะไม่มีเป้าหมายกำหนดไว้แน่นอน

2) ทรัพยากรในการบริหารได้แก่วัตถุและเครื่องใช้เพื่อประกอบการดำเนินงานรวมไปถึงความสามารถในการจัดการทรัพยากรในการบริหารได้แก่ 4M’s คือมนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และความสามารถในการจัดการ (Management)หรือ6M’s ที่มีเครื่องจักร (Machine) และตลาด (Market) เพิ่มเข้ามาซึ่งในปัจจุบันมีความจำเป็นมากขึ้น

3) มีการประสานงานระหว่างกันหรือเรียกได้ว่ามีปฏิกิริยาระหว่างกันกล่าวคือเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมทั้งทรัพยากรในการบริหารทั้ง4M’s หรือ6M’s จะต้องมีความสัมพันธ์กันและเกิดปฏิกิริยาระหว่างกันหรือกล่าวได้ว่าจะต้องมีระบบของการทำงานร่วมกันและที่เกิดขึ้นจริงๆด้วยการนำปัจจัยทั้งหลายเบื้องต้นมาไว้ร่วมกันแล้วไม่เกิดปฏิกิริยาระหว่างกันไม่เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันการบริหารก็จะไม่เกิดขึ้น

4) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานนั้นสิ่งที่วัดผลสำเร็จของงานว่าบรรลุเป้าหมายของวัตถุประสงค์ขององค์การนั้นหมายถึงความสามารถขององค์การในอันที่จะบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ระยะสั้นโดยเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าและค่าใช้จ่ายกับปัจจัยนำออกและรายได้ขององค์การ (สมคิด บางโม, 2545: 62-63)

แต่จากสิ่งที่พบเห็นนั้น กิจการไปรษณีย์ไทย มีหลายองค์ประกอบที่ยังคงพบปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความทันสมัย และเข้าถึงแหล่งชุมชนเพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมถึงปัญหาในส่วนของการเปิดธุรกิจแฟรนไชส์ไปรษณีย์ ซึ่งในปัจจุบันมีการขยายตัวเป็นอย่างมาก ให้บริการที่มีความไม่เป็นระเบียบ และมีความซ้ำซ้อน และยังไม่มีกฎหมายบัญญัติขอบเขตอำนาจ สิทธิไว้ชัดเจนเป็นการเฉพาะ จึงทำให้ภาคเอกชน เข้ามาลงทุนในการจัดตั้งบริษัทในการบริการสาธารณะในรูปแบบการขนส่งด้านโลจิสติกส์ และผลที่ตามมานั้นทำให้เกิดความซ้ำซ้อน ในการให้บริการ จึงนำมาสู่ความไม่เป็นระเบียบที่ชัดเจน (ชาตรี เพิ่มพูน, 2562) ดังนั้นงานของไปรษณีย์มีงานหลายด้าน และหลากหลายบริการมีการแนะนำ และให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการและการตรวจสอบ

สินค้าก่อนการรับฝากขึ้นอยู่ที่ความสมัครใจของผู้ใช้บริการ งานการบริการในมิติของพระพุทธศาสนาเป็นขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ทัศนคติ ในด้านความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ของคนไทยจะมีหลักพระพุทธศาสนามาเกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อชีวิตจิตใจของคนไทยมากและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ โดยยึดหลักพระพุทธศาสนาเกี่ยวข้องทั้งกาย วาจา ใจ สมาธิหรือว่าปัญญาสามารถนำประยุกต์ใช้กับการบริการจัดการธุรกิจได้ “ธรรมะของพระพุทธเจ้าเปรียบเสมือนใบไม้ในป่าใหญ่ หยิบใบไม้มากำมือเดียวก็เพียงพอแล้วสำหรับใช้เป็นหลักในการดำเนินชีวิต” (กนก แสนประเสริฐ, 2568: ออนไลน์) โดยวิธีการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม”เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ประกอบด้วย

1) การเน้นการให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

2) การเงินการคลังให้เน้นการบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการใช้งบประมาณ การจัดการรายได้รายจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่าและประหยัด ที่จะก่อให้เกิดการพัฒนา ประเทศที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย

3) การปรับสมดุลภาครัฐโดยเน้นการให้ภาคส่วนอื่น ๆ อาทิภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือประชารัฐโมเดลสามารถเข้ามาแบ่งเบาภาระในการแก้ไขและตอบสนองความต้องการของตัวเองในพื้นที่ ส่งผลให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อก่อให้เกิดบริการสาธารณะเพื่อประชาชน

4) ด้านระบบบริหารงานภาครัฐให้เน้นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภาครัฐและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารการตัดสินใจและการบริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้เอกชน ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

5) การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เน้นการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นคนดีมีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก และเป็นคนเก่ง (กองวิชาการและแผนงาน, 2552: 19)

การมีส่วนร่วมของสังคมมนุษย์ควรแสดงถึงจิตเมตตากรุณาและความรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาทักษะในการใช้ชีวิตและการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการบริหารจัดการแนวพุทธสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรในด้านคุณภาพ คุณธรรม และความสุข การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรมุ่งเน้นการฝึกอบรมและการเสริมสร้างทักษะที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างที่ตรวจสอบได้ และการระบุกลไกเชิงเหตุผลเป็นสิ่งสำคัญ การบริหารแบบมีส่วนร่วมได้รับความสนใจในยุคปัจจุบัน โดยการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เพื่อลดความขัดแย้งในองค์กรและสร้างความผูกพันกับบุคลากร การมีส่วนร่วมหมายถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในปัญหาสำคัญ (พระมหาชุมพล สุทสฺสี และพระครูปฐมสุตากร, 2567: บทคัดย่อ)จึงนำหลักสาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้ได้แม้กระทั่งในการบริหารการบริหารงานไปรษณีย์ โดยสาราณียธรรม เป็นธรรมอันทำให้ระลึกถึงกัน ทำให้รักกัน ทำให้เคารพกัน ทำให้สงเคราะห์กัน ทำให้ไม่ทะเลาะวิวาทกัน ทำให้สามัคคีกัน ทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีอยู่ 6 ประการ

ประการที่ 1 เมตตากายกรรม การอยู่ด้วยกันด้วยการกระทำดีต่อกันไม่เบียดเบียนท าร้ายกัน

ประการที่ 2 เมตตาวจีกรรม หลักการทูตการเจรจาเพื่อให้การสื่อสารเข้าใจกัน ไม่กล่าวร้ายเสียดสีกันเพื่อให้เกิดความขัดแย้ง

ประการที่ 3 เมตตามโนกรรม ให้ความเคารพในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มุ่งเน้นในการสร้างความร่วมมือร่วมใจกัน

ประการที่ 4 สาธารณโภคีการแบ่งปันในสิ่งของที่ได้มาโดยชอบธรรมช่วยแก้ไขหรือลดความขัดแย้งมิให้เกิดช่องว่างระหว่างชนชั้นมากนัก

ประการที่ 5 สีลสามัญญตาความประพฤติรักษาระเบียบวินัยข้อบังคับที่กำหนดไว้ ขจัดการเอารัดเอาเปรียบระหว่างสมาชิกในองค์กร

ประการที่ 6 ทิฏฐิสามัญญตา ความเชื่อมั่นยึดถือในหลักการที่ร่วมกันหรือสอดคล้องไปกันได้ จะลดความเห็นแก่ตัวลงและยอมรับนับถือความคิดเห็นของกัน (พระมหาสุริยะ มทฺทโว, ธัชชนันท์ อิศรเดช, เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง, 2564: 265)

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาการประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ ระบบการบริหารวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการดำเนินงานของไปรษณีย์ไทยอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่ส่งผลกระทบในหลายด้าน ในการบริการตั๋วแลกเงินและการส่งข้อความทางโทรเลขซึ่งเคยเป็นบริการสำคัญในอดีตต้องยุติลงเนื่องจากการมาถึงของอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบัน ไปรษณีย์ไทยให้บริการสำคัญ จดหมาย พัสดุไปรษณีย์ ไปรษณีย์ด่วน

พิเศษ (EMS) ธนาณัติออนไลน์ Pay at Post และบริการ Direct Mail รวมถึงจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับบริการไปรษณีย์ ซองจดหมาย กล่องสำเร็จรูป ตู้รับจดหมาย และตราไปรษณียากรสำหรับการสะสม อย่างไรก็ตาม ไปรษณีย์ไทยกำลังเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความคาดหวังของผู้บริโภคที่เพิ่มสูงขึ้นในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก และความครอบคลุมของบริการ

โครงสร้างการบริหารในปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Thailand Post Co., Ltd.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม บทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารระหว่างประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน การดำเนินงานขององค์กร ในการพัฒนาบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ในการขนส่งสินค้า การฝากส่งเอกสาร และการให้บริการเชิงดิจิทัลเพื่อรองรับการเติบโตของอีคอมเมิร์ซ (e-commerce) โครงสร้างการบริหารของไปรษณีย์ไทยยังเผชิญกับปัญหาหลายประการ ในเรื่องความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน ความล่าช้าในการปรับตัวเข้ากับนวัตกรรม และการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากผู้ให้บริการเอกชน

ผลกระทบของการแข่งขันทางธุรกิจ ในยุคของอีคอมเมิร์ซที่เติบโตอย่างก้าวกระโดด ไปรษณีย์ไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันจากบริษัทขนส่งเอกชนที่ให้บริการรวดเร็วและหลากหลาย อันได้แก่ Kerry Express, Flash Express และ J&T Express ในการส่งพัสดุในลักษณะด่วนและมีจุดบริการครอบคลุมทั่วประเทศ การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใช้แพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น ส่งผลให้ไปรษณีย์ไทยต้องปรับตัวเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล การติดตามพัสดุแบบเรียลไทม์ การชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ และการใช้ระบบอัตโนมัติในคลังสินค้า

แรงกดดันของไปรษณีย์ไทย การแข่งขันด้านเทคโนโลยี การลงทุนในระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ในระบบ AI และ Big Data ในการจัดการข้อมูลลูกค้า การสร้างมาตรฐานการบริการ แม้ว่าจะมีการขยายบริการแฟรนไชส์ แต่ยังพบปัญหาความซ้ำซ้อนและการจัดการที่ไม่เป็นระเบียบการตอบสนองต่อผู้บริโภค ความคาดหวังในด้านการจัดส่งที่รวดเร็ว ราคายุติธรรม และการเข้าถึงบริการในพื้นที่ห่างไกลยังคงเป็นความท้าทายสำคัญ ผลกระทบจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อโครงสร้างการบริหารงานของไปรษณีย์ไทยอย่างมีนัยสำคัญ การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการรับส่งพัสดุ การใช้แอปพลิเคชันสำหรับติดตามสถานะการจัดส่ง และการประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติในศูนย์กระจายสินค้า ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ การลงทุนในเทคโนโลยียังคงต้องการงบประมาณสูงและต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้าน

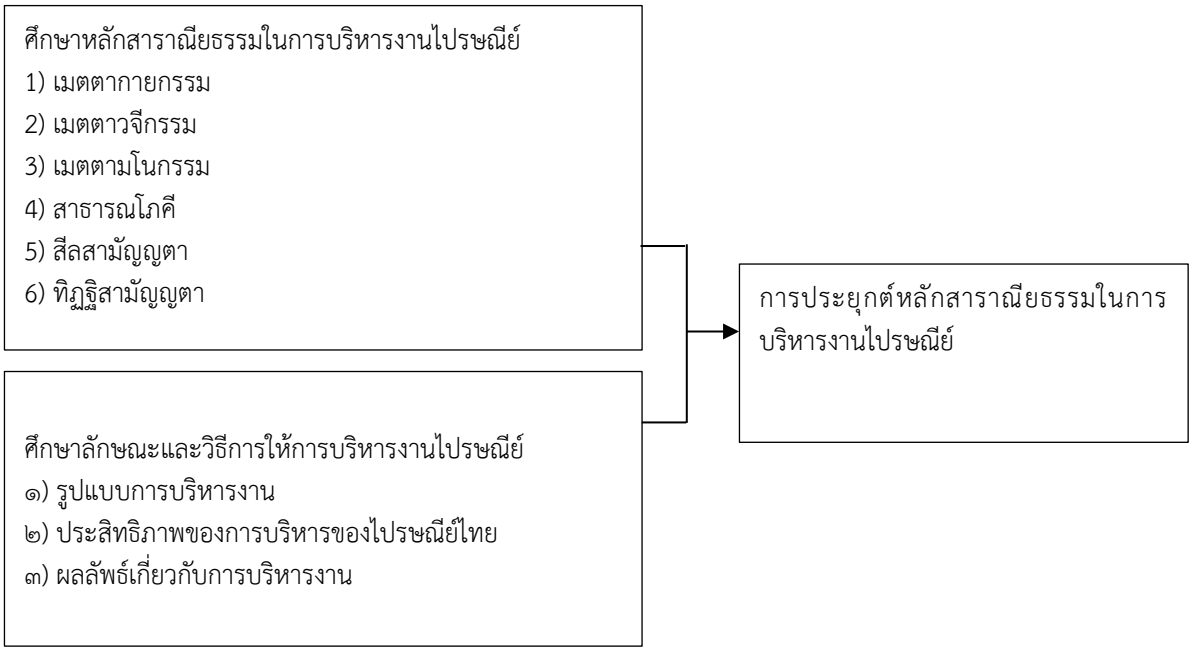
การศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม เมตตากายกรรม เมตตาวจีกรรม และเมตตามโนกรรม จะช่วยในเรื่องของการสร้างความสามัคคีในองค์กรและการปรับปรุงการบริหารงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัติเพื่อพัฒนาบริการไปรษณีย์ไทยในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาหลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์
2) เพื่อศึกษาลักษณะและวิธีการให้การบริหารงานไปรษณีย์
3) เพื่อประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์” มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ประกอบด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเชื่อมโยงกรอบแนวคิดของหลักสาราณียธรรมทั้ง 6 ประการเมตตากายกรรม, เมตตาวจีกรรม, เมตตามโนกรรม, สาธารณโภคี, สีลสามัญญตา และทิฏฐิสามัญญตา ในการวิเคราะห์การนำไปใช้ในการบริหารงานจริง ต่อการส่งเสริมความร่วมมือในทีมงาน การใช้วาจาสร้างสรรค์ในที่ประชุม การกำหนดกฎระเบียบที่เป็นธรรม และการแบ่งปันทรัพยากรในองค์กร เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

กระบวนการและขั้นตอนการวิจัย

กระบวนการที่ 1 การสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารขั้นปฐมภูมิ (Primary Source): ศึกษาหลักการของสาราณียธรรมจากคัมภีร์พระพุทธศาสนาและการประยุกต์ใช้ในบริบทของการบริหารงาน

2) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารขั้นทุติยภูมิ (Secondary Source): ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลการบริหารงานไปรษณีย์และบทบาทของรัฐวิสาหกิจในยุคปัจจุบัน

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1) กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 คน คัดเลือกจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานไปรษณีย์อย่างน้อย 5 ปี

2) กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานทั่วไป

การพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

1) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดที่ชัดเจน

2) สร้างแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ การใช้เมตตากายกรรมเพื่อแก้ไขความขัดแย้งในองค์กร หรือการใช้สาธารณโภคีในการแบ่งปันทรัพยากรในทีมงาน

3) ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและการบริหาร เพื่อปรับปรุงเครื่องมือให้เหมาะสม

4) ทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไข

กระบวนการที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ร่างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2) นำแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์

3) ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะและจัดทำฉบับสมบูรณ์

4) ลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเน้นการเก็บข้อมูลเชิงลึก

กระบวนการที่ 3 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

1) ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน

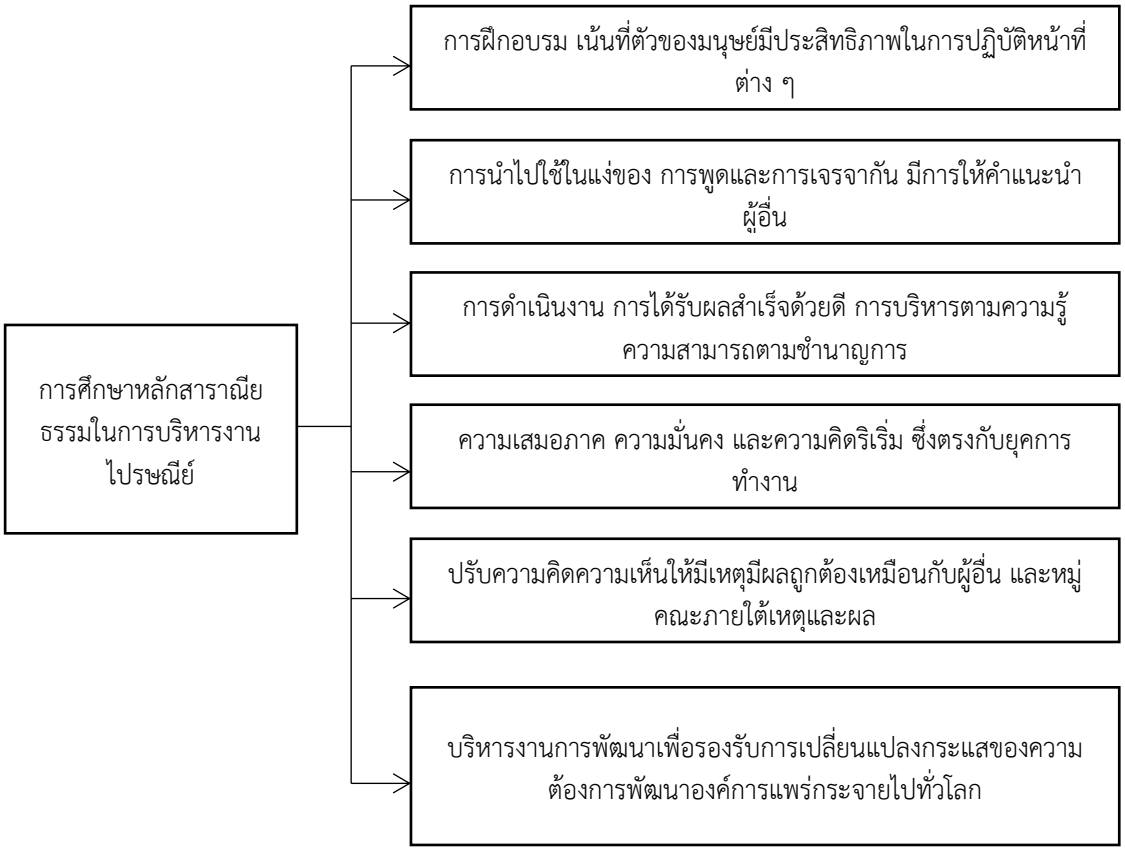
2) ใช้ เกณฑ์การคัดเลือกข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ ความเชื่อมโยงของข้อมูลกับกรอบแนวคิดของสาราณียธรรม และการอ้างอิงถึงสถานการณ์จริงในองค์กร

3) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเชื่อมโยงบริบทการทำงานกับหลักธรรมที่นำไปใช้ การวิเคราะห์ว่าการสร้างความสามัคคี (เมตตากายกรรม) ช่วยลดความขัดแย้งในองค์กรได้อย่างไร

ผลการวิจัย

1) การศึกษาหลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์

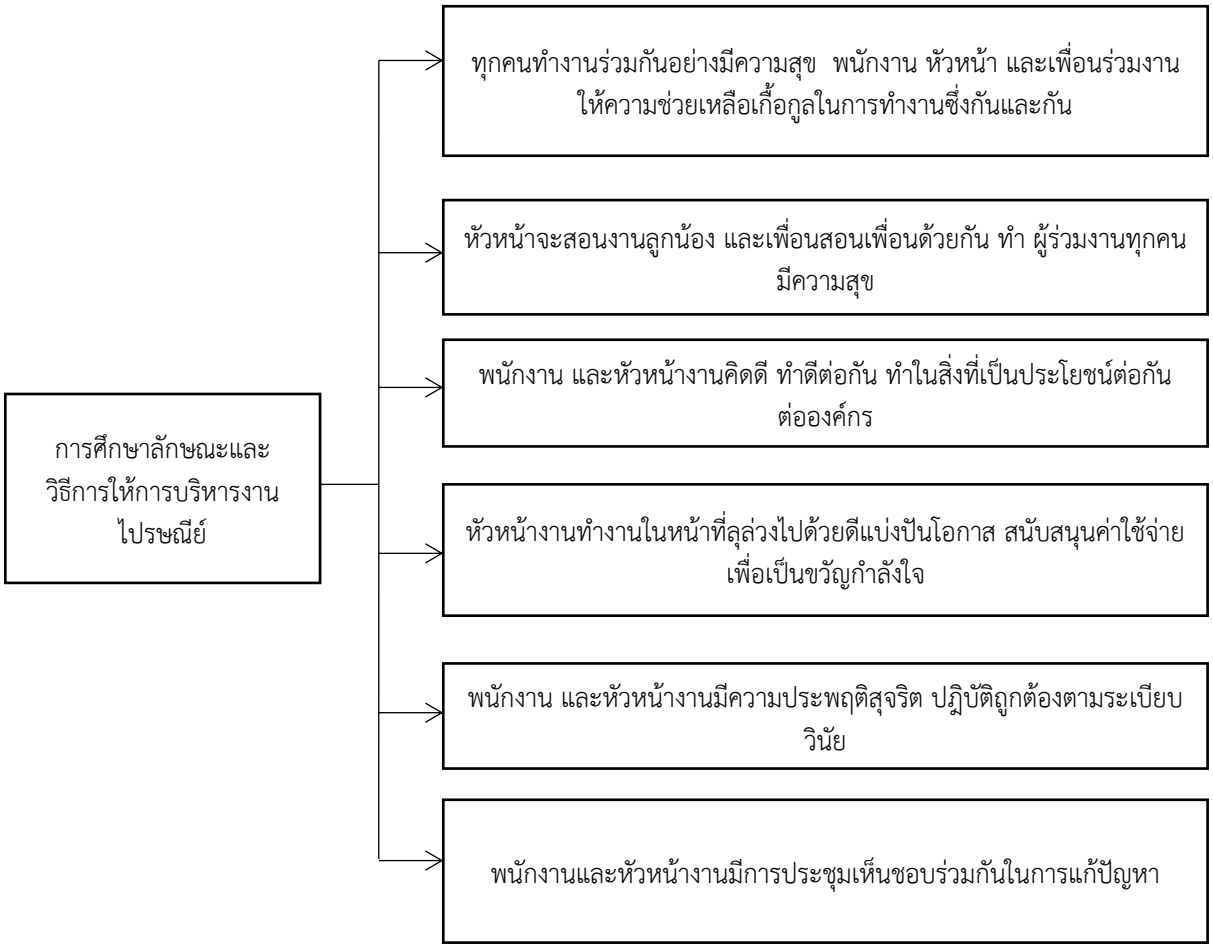
ผลการวิจัยพบว่า การเพิ่มความรู้และความสามารถของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างขวัญ ทัศนคติ และความสนใจในการปฏิบัติงาน โดยการบริหารงานที่แสดงไมตรีและความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมความร่วมมือในทีม ตัวอย่างเช่น การจัดอบรมเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีสำหรับพนักงานไปรษณีย์ในช่วงที่มีการเปลี่ยนผ่านสู่การจัดการระบบดิจิทัล ส่งผลให้พนักงานมีความมั่นใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น 2) การปฏิบัติงานด้วยการพูดและการเจรจา การให้คำแนะนำอย่างสร้างสรรค์แก่พนักงานใหม่ ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ตัวอย่างจากศูนย์ไปรษณีย์กลางที่เริ่มใช้ระบบ “Buddy System” โดยให้พนักงานอาวุโสดูแลพนักงานใหม่ จะช่วยลดปัญหาการสื่อสารผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 3) การบริหารตามความรู้ความชำนาญ การจัดอบรมพิเศษเกี่ยวกับกระบวนการคัดแยกพัสดุ ทำให้กระบวนการจัดการมีความแม่นยำและลดข้อผิดพลาดลง 4) การบริหารที่เน้นความมั่นคงและความคิดริเริ่ม เ การส่งเสริมพนักงานให้มีส่วนร่วมเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาบริการ ตัวอย่างเช่น การเพิ่มบริการ “รับฝากพัสดุถึงบ้าน” ช่วยเพิ่มรายได้และขยายฐานลูกค้า 5) การปรับความคิดความเห็นให้มีเหตุมีผล และการเคารพในความเห็นของผู้อื่น การประชุมทีมที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับเสนอความคิดเห็น ส่งผลให้เกิดการแก้ปัญหาอย่างมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร 6) การบริหารเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในกระแสโลก การพัฒนาศักยภาพและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการแข่งขันกับบริษัทขนส่งเอกชน โดยตัวอย่างจากการนำระบบติดตามพัสดุออนไลน์แบบเรียลไทม์มาใช้ ทำให้ไปรษณีย์ไทยสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากขึ้น และเพิ่มยอดการใช้บริการ เปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้หลักสาราณียธรรม พบว่าในช่วงก่อนการปรับตัว พนักงานมักขาดความกระตือรือร้นและมีปัญหาด้านความสัมพันธ์ในทีมงาน แต่หลังการนำแนวคิดสาราณียธรรม การส่งเสริมการเจรจาและความร่วมมือในทีมมาใช้ องค์กรสามารถลดปัญหาความขัดแย้งในที่ทำงานได้ถึง 40% และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในกระบวนการขนส่งพัสดุโดยรวมได้ 25% ซึ่งให้เห็นถึงผลกระทบเชิงบวกที่ชัดเจนจากการประยุกต์หลักธรรมดังกล่าวในองค์กรไปรษณีย์ โดยแสดงตามภาพดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงการศึกษาหลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์

2) การศึกษาลักษณะและวิธีการให้การบริหารงานไปรษณีย์

ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเน้นการช่วยเหลือกัน ร่วมกันแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ก่อให้เกิดความรัก สามัคคี มีความสุขในการทำงาน ช่วยเหลือพนักงานอย่างสม่ำเสมอด้วยความเต็มใจ ตลอดจน มีประชุมชี้แจงสอนงานในเรื่องต่างๆให้ทราบเป็นที่เข้าใจ ถือปฏิบัติได้อย่างงถูกต้อง ทำให้การปฏิบัติงานและการทำงานต่างๆบรรลุผลตามเป้าหมายและเสร็จตามกำหนดเวลา พร้อมด้วยพนักงาน และหัวหน้างานคิดดี ทำดีต่อกัน ทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน ต่อองค์กร มีความรักสามัคคี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย มีความสุขในการทำงาน คิดแต่สิ่งสร้างสรรค์ให้กับองค์กร และที่สำคัญ คือ พนักงานและหัวหน้างานจะมีการพิจารณามีคความเห็นร่วมกันในการแก้ไขปัญหา หลักการปฏิบัติที่สำคัญเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาในการทำงานต่างๆ ร่วมกันคิดร่วมกันแก้ปัญหา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น โดยแสดงตามภาพดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงการศึกษาลักษณะและวิธีการให้การบริหารงานไปรษณีย์

3) การประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานทุกคนต้องรู้จักหน้าที่ตนเอง รู้จักเพื่อนร่วมงาน รู้จักองค์กร และมีความรักงาน รักองค์กร มีการช่วยเหลือกัน แจ้งประโยชน์ต่อกัน แนะนำกัน แบ่งปันกัน เจือจุนกันตามสมควร ประพฤติตนในศีลธรรม สร้างความสามัคคีและหลักการอยู่ร่วมกันโดยไม่มีปัญหาและอุปสรรคอย่างใด การช่วยเหลือกัน แจ้งประโยชน์ต่อกัน แนะนำกัน แบ่งปันกัน เจือจุนกันตามสมควร ประพฤติตนในศีลธรรม การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีความราบรื่น มีความสุขในการทำงาน

การอภิปรายผล

โดยผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาวิเคราะห์ดังนี้

1) การศึกษาหลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ พบว่า 1) การเพิ่มความรู้และความสามารถของพนักงานช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ทัศนคติ และความสนใจในการปฏิบัติงาน โดยการบริหารที่แสดงไมตรีและความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออาทรและสร้างความสามัคคีในองค์กร 2) การปฏิบัติงานด้วยการพูดและการเจรจาที่สร้างสรรค์ การให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ ช่วยลดปัญหาความเข้าใจผิดและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม 3) การบริหารตามความรู้ความชำนาญ โดยกระตุ้นให้พนักงานคิดในเชิงบวกและแสดงความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ตัวอย่างเช่น การจัดอบรมพัฒนาทักษะเฉพาะทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งพัสดุและบริการอื่น ๆ 4) การบริหารที่มั่นคงและความคิดริเริ่ม โดยส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอไอเดียพัฒนาบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 5) การปรับความคิดเห็นให้มีเหตุมีผลและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ช่วยลดความขัดแย้งในทีมงาน และ 6) การบริหารเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยพัฒนาแผนงานและศักยภาพขององค์กรให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในระบบติดตามพัสดุแบบเรียลไทม์ อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดของการนำหลักสาราณียธรรมไปใช้ในองค์กร

ขนาดใหญ่ ไปรษณีย์ไทย มี ความซับซ้อนของโครงสร้างองค์กรที่มีพนักงานจำนวนมาก อาจทำให้การปลูกฝังหลักธรรมต้องใช้เวลานานและต้องอาศัยความร่วมมือในทุกระดับ การสื่อสารที่คลุมเครือระหว่างระดับผู้บริหารและพนักงานอาจทำให้การนำหลักธรรมไปปรับใช้ไม่สอดคล้องในทางปฏิบัติ การเปรียบเทียบกับแนวคิดการบริหารองค์กรแบบตะวันตก พบว่าการบริหารองค์กรแบบตะวันตก แนวคิดของ Peter Drucker การบริหารโดยใช้วัตถุประสงค์ (Management by Objectives - MBO) และการบริหารเชิงประสิทธิภาพ มีจุดเด่นในการวัดผลการทำงานที่ชัดเจน แต่บางครั้งอาจขาดมิติทางจิตใจและความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นในทีมงาน ขณะที่การใช้หลักสาราณียธรรม เมตตากายกรรมและเมตตาวจีกรรม ช่วยเสริมสร้างความร่วมมือและความผูกพันในองค์กร ที่เหมาะกับบริบทองค์กรในประเทศไทยที่มีลักษณะวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติและความสัมพันธ์ส่วนบุคคล เชื่อมโยงกับแนวทางปฏิบัติจริงในไปรษณีย์ไทย การประยุกต์หลักสาราณียธรรม การส่งเสริมความสามัคคีผ่านกิจกรรมกลุ่มหรือการอบรมพนักงานให้ใช้การสื่อสารที่สร้างสรรค์ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีความแน่นแฟ้นมากขึ้น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของทีมบริการลูกค้า ที่นำแนวคิดเมตตากายกรรมมาใช้ในการช่วยเหลือลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ทำให้อัตราความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น 15% และลดข้อร้องเรียนในบริการลง 20% ในระยะเวลา 6 เดือน การผสมผสานหลักสาราณียธรรมกับวิธีการบริหารสมัยใหม่ในองค์กรอย่างไปรษณีย์ไทย ช่วยสร้างสมดุลระหว่างผลลัพธ์เชิงประสิทธิภาพและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ซึ่งเป็นจุดแข็งที่สามารถช่วยให้องค์กรปรับตัวได้ในยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระครูวินัยธรสุดใจ ชิตมโน (2560)** ศึกษาเรื่อง การใชหลักสาราณียธรรม 6 ในการบริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ พบว่า 1) บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการใช้หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริหารโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านทิฏฐิสามัญญตา ด้านสีลสามัญญตา ด้านเมตตากายกรรม ด้านเมตตามโนกรรม ด้านเมตตาวจีกรรม และ สาธารณโภคี ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันไม่เป็นไป ตามสมมติฐาน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริหารโรงเรียน โดย เรียงลำดับตามจำนวนความถี่จากสูงสุดไปหาต่ำสุด สามอันดับแรก คือ ผู้บริหารควรปฏิบัติ หน้าที่ตามระเบียบอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เพื่อความเป็นธรรม ควรมีสวัสดิการ ในโรงเรียนให้ดีเพิ่มขึ้น และ ผู้บริหารควรเอาใจใส่เกี่ยวกับปัญหาและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์

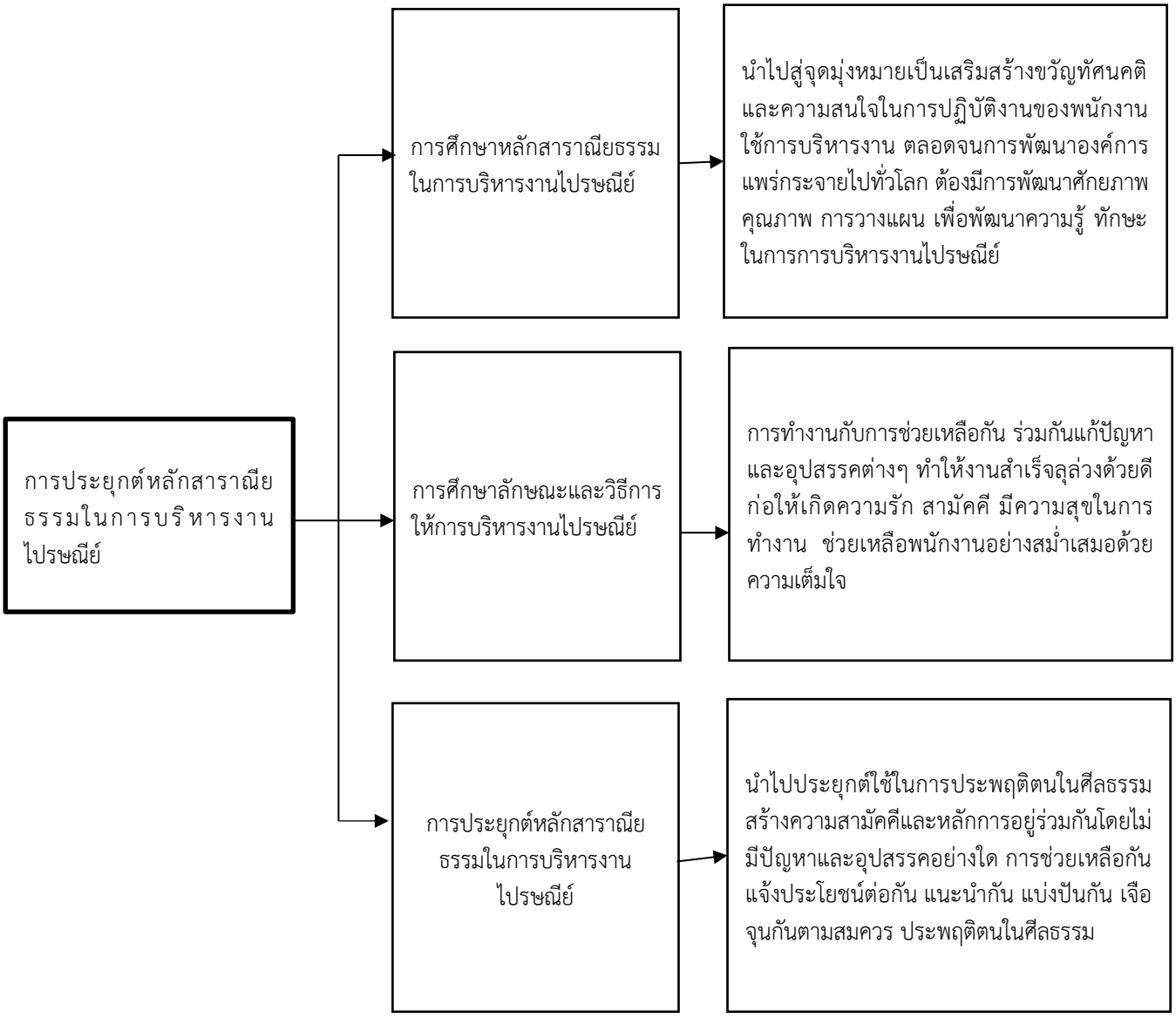
2) การศึกษาลักษณะและวิธีการให้การบริหารงานไปรษณีย์ พบว่า การทำงานโดยการช่วยเหลือกัน ร่วมกันแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี และมีความสุขในการทำงาน หัวหน้างานและพนักงานช่วยเหลือกันอย่างสม่ำเสมอด้วยความเต็มใจ รวมทั้งมีการประชุมชี้แจงและสอนงานในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นระบบ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจ สามารถถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การปฏิบัติงานและการทำงานต่างๆ บรรลุเป้าหมายและเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา พนักงานและหัวหน้างานยังมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ร่วมมือกันสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ส่งเสริมความรักและความสามัคคีภายในทีมงาน ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น มีบรรยากาศที่ดีและสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน ทั้งนี้การพิจารณาปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จะดำเนินการร่วมกัน โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี เพื่อนำไปสู่แนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดของการนำหลักสาราณียธรรมมาใช้ในองค์กรขนาดใหญ่ จำเป็นต้องได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบคอบ โครงสร้างองค์กรที่ซับซ้อน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมองค์กร และความยากลำบากในการปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานที่มีความหลากหลายสูง อาจทำให้การนำหลักธรรมดังกล่าวมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปรียบเทียบแนวคิดการบริหารองค์กรโดยใช้หลักธรรมกับแนวคิดการบริหารแบบตะวันตกพบว่า หลักธรรมในการสร้างความสามัคคีและความสุขในที่ทำงาน ขณะที่การบริหารแบบตะวันตกมักมุ่งประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ และความเป็นมืออาชีพ แม้ว่าจะดูแตกต่างกัน แต่จุดแข็งของหลักธรรมคือความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในระยะยาว และช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กร ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงการเชื่อมโยงแนวทางปฏิบัติจริงในไปรษณีย์ไทย โดยการใช้หลักธรรมในองค์กรได้ส่งเสริมความร่วมมือในหมู่พนักงาน การประชุมระหว่างแผนกเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน และการให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ การสอนงานและการดูแลพนักงานช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งทั้งหมดถึงผลสำเร็จของการนำหลักธรรมมาปรับใช้ในการบริหารงานองค์กรอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระธนบูลย์ สุวณฺโณ (2563)** ศึกษาการนำหลักสาราณียธรรมมาส่งเสริมการอยู่ร่วมกันของชุมชนทุ่งละออง ตำบลบางวัน อำเภอครุะบุรี จังหวัดพังงาพบว่า 1) การอยู่ร่วมกัน มีสารัตถะที่สำคัญนั่นคือ การอยู่ร่วมกันเป็น หน่วยเดียวกันของคนหรือกลุ่มคน โดยมีการสร้างสรรค์วัฒนธรรมและส่งผ่านวัฒนธรรมไปสู่คน รุ่นหลังให้ได้รับรู้ เพื่อนำไปใช้ในทักษะชีวิตประจำวัน อาทิ การยอมรับวิถีชีวิตร่วมกันได้ 2) หลักสาราณียธรรม ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งความให้ระลึกถึง ธรรมเป็นเหตุที่ระลึกถึงกัน หรือหลักของการอยู่ร่วมกัน ทำให้เป็นที่รัก เพื่อความเกื้อกูล เพื่อความสามัคคี เพื่อความไม่วิวาท สร้าง ความตระหนักปลุกเตือนสติให้เกิดความสำนึก เห็นคุณค่า 3) หลักการอยู่ร่วมกัน จึงจำเป็น อย่างยิ่งยวดที่ต้องนำหลัก

สาราณียธรรมมาส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตทุก ๆ ระบบแห่งอินทรีย์ ด้วยการนำหลักธรรมที่ตนปฏิบัติ ได้ผลดีแล้ว ไปเผยแผ่ แบ่งปัน ถ่ายทอดให้คนใกล้ชิด และ ชักชวนเพื่อนมนุษย์ ในระดับครอบครัว ชุมชน สังคมให้ปฏิบัติตาม สร้างภูมิคุ้มกันให้ตนเอง และสังคมดำรงชีวิตอยู่ได้ภายใต้พหุวัฒนธรรมหลังนวยุค และควรแสดงท่าทีต่อส่วนรวม เช่น เมื่อได้ทรัพย์มาด้วยความสุจริต ควรแบ่งปันทรัพย์นั้นอย่างเหมาะสม ควรเว้นจากการคบบุคคล ที่จะนำความเสื่อมมาให้ มีความเห็นชอบร่วมกัน ในข้อที่เป็นหลักการสำคัญ ควรที่จะทำกิจ หน้าที่ให้ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อให้สำเร็จประโยชน์สุขแก่บุคคลและส่วนรวมอย่างสูงสุด

3) การประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ พบว่า พนักงานทุกคนต้องรู้จักหน้าที่ของตนเอง รู้จักเพื่อนร่วมงาน รู้จักองค์กร และมีความรักในงานและองค์กร มีการช่วยเหลือกัน แจ้งประโยชน์ต่อกัน แนะนำกัน แบ่งปันกัน และเจือจุนกันตามสมควร รวมทั้งประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ซึ่งส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีและการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขโดยปราศจากปัญหาและอุปสรรคใด ๆ การปฏิบัติงานจึงเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ราบรื่น และเต็มไปด้วยความสุขในการทำงาน การนำหลักสาราณียธรรมมาใช้ในองค์กรขนาดใหญ่ มีข้อจำกัดที่ต้องได้รับการพิจารณา ความหลากหลายของพนักงานในแง่วัฒนธรรม ความคิดและทัศนคติ รวมถึงลำดับชั้นการบริหารที่ซับซ้อน อาจทำให้การสื่อสารและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเป็นเรื่องยาก การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับหลักธรรมในกลุ่มพนักงานจำนวนมากก็เป็นอีกหนึ่งที่อาจต้องใช้เวลาและกระบวนกา รเสริมสร้างที่ชัดเจน เมื่อเปรียบเทียบกับ แนวคิดการบริหารองค์กรแบบตะวันตก จะเห็นว่าแนวทางตะวันตกมุ่งเน้นผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ และความเป็นมืออาชีพ โดยมีการวางแผนและติดตามผลที่เข้มงวด ในขณะที่หลักสาราณียธรรมให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในทีมงาน ความสามัคคี และความสุขในการทำงาน จุดแข็งของหลักธรรมอยู่ที่การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร ลดความขัดแย้งภายในองค์กร และส่งเสริมความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างพนักงาน ทั้งนี้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การนำหลักสาราณียธรรมไปปรับใช้ใน ไปรษณีย์ไทย มีตัวอย่างที่ชัดเจน การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีในองค์กร การประชุมประจำเดือนที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และการส่งเสริมให้หัวหน้างานเป็นแบบอย่างในการช่วยเหลือและสนับสนุนพนักงาน สิ่งเหล่านี้ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน ลดปัญหาความขัดแย้ง และทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริพงษ์ อรุณเดชาชัย, ศักดิ์พงศ์ หอมหวล, ประภัสสร ปรีเอี่ยม (2560)** ศึกษาสถานีสาราณียธรรม: พื้นที่บ่มเพาะความรู้ชุมชน พบว่าจากผลวิจัยพบว่า 1) ปัญหาความหลากหลายในชุมชน พบเห็นการดำเนินชีวิตของความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือการประกอบอาชีพของคนส่วนใหญ่อาศัยประสบการณ์ที่ถ่ายทอดกันมา เผชิญกับความเสี่ยงต่อการสูญสลายเรื่องระบบความสัมพันธ์ระหว่างคนกับคน คนกับธรรมชาติและคนกับสิ่งเหนือธรรมชาติ หลังจากความสัมพันธ์ระหว่างคนกับธรรมชาติได้สูญสลายไปจากชุมชน แต่ยังคงดำเนินวิถีของตนได้ เพราะชุมชนมีจุดแข็งของการให้ความสำคัญต่อกัน ต่อตนเองและต่อคนอื่น ความมีน้ำ ใจเอื้ออาทรกันและแบ่งปัน ยึดมั่นขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี จึงต้องนำ จุดแข็งไปสร้างกระบวนการบ่มเพาะความรู้ที่เหมาะสม 2) นำ หลักพุทธธรรม“สาราณียธรรม 6” ประยุกต์ให้เอื้อต่อการบ่มเพาะความรู้ชุมชน เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้ชุมชนเข้มแข็ง คุณลักษณะ 6 ประการคือ หลักธรรมที่ 1 เมตตากายกรรม คุณลักษณะมีความสามัคคีเสียสละและร่วมแรงร่วมใจกัน หลักธรรมที่ 2 เมตตามโนกรรมคุณลักษณะมีจิตใจเมตตาเสียสละเพื่อส่วนรวม หลักธรรมที่ 3 เมตตาวจีกรรม คุณลักษณะคิดดี พูดดี ทำดี หลักธรรมที่ 4 สาธารณโภคี คุณลักษณะมีน้ำ ใจเพื่อสังคม เคารพซึ่งกันและกัน หลักธรรมที่ 5 สีลลาสามัญญตา คุณลักษณะปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สังคมวางไว้ หลักธรรมที่ 6 ทิฏฐิสามัญญตา คุณลักษณะมีเหตุผลและรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นมากขึ้น พบว่าการขับเคลื่อนด้วยการเรียนรู้และปฏิบัติตามหลักสาราณียธรรม ตามฐานคิดและคุณลักษณะ 6 ประการ สามารถสร้างภูมิคุ้มกันการดำเนินชีวิตให้ผู้คนพ้นจากความเสี่ยง 3) นำเครือข่ายสถานีสาราณียธรรมเรียนรู้ร่วมกันกับชุมชนอื่น เป็นการเชื่อมโยงการเรียนรู้ในพฤติกรรมเชิงประจักษ์ ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน 2 ช่องทาง คือการนำ เครือข่ายไปเรียนรู้ร่วมกันกับชุมชนอื่น และชุมชนพื้นที่อื่นมาเรียนรู้ร่วมกันกับเครือข่ายสถานีสาราณียธรรม

สรุปองค์ความรู้

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์” มีรายละเอียดตามแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 3 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์” ผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะไว้เพื่อเป็นประโยชน์ในงานวิจัยซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.ข้อเสนอเชิงนโยบาย

ควรมีการนำหลักการและแนวคิดการในการประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ พร้อมกับการแก้ไขปัญหา การระดมสมอง มิได้สร้างเพียงแค่ความสามัคคี แต่ทำให้เพื่อนร่วมงานทำงานด้วยกันอย่างเป็นสุข โดยศึกษาควบคู่กับการทำงานและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

ควรมีการสนับสนุนการการประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ พร้อมกับการให้ความรู้เรื่องการดำเนินการทั้งปวงของฝ่ายบริหาร ยกเว้นอำนาจของฝ่ายนิติบัญญัติและตุลาการ โดยมีจุดมุ่งหมายให้นโยบายของรัฐที่วางไว้บรรลุผล โดยใช้นโยบายการบริหารแบบไปรษณียธรรมสำหรับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อที่จะก้าวไกลกว่ากับคู่แข่งทางด้านบริการส่งพัสดุเพื่อความก้าวหน้า และมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีศึกษาการประยุกต์หลักสาราณียธรรมในการบริหารงานไปรษณีย์ ที่เน้นเป้าหมายมากกว่ากระบวนการ มีระบบการบริหารงาน คล่องตัว เป็นอิสระไม่ผูกพันกับกฎระเบียบ การปฏิบัติ และข้อบังคับของราชการเพื่อพร้อมที่จะเข้าสนามการแข่งขันในตลาดไปรษณีย์ เพื่อยกระดับไปสู่เชิงรุกและการเป็นผู้นำในการให้บริการทั้งในระยะสั้นระยะกลางและระยะยาวโดยเน้นพัฒนาบริการที่เพิ่มความสะดวกสบายแก่กลุ่มผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

กนก แสนประเสริฐ (2568). หลักการบริหารงานสมัยใหม่กับหลักการบริหารงานเชิงพุทธศาสตร์ เพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนา. สืบค้นข้อมูลจาก http://www.onab.go.th/articles/

กองวิชาการและแผนงาน (2552). หลักการให้บริการ. เชียงใหม่: เทศบาลนคร.

ชาตรี เพิ่มพูน.(2562). การบังคับใช้พระราชบัญญัติไปรษณีย์ไทย. วารสารบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังศาสตร์. 5(2). 47-60

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2529). การบริหารเชิงพุทธ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เดียนสโตร์.

พระครูวินัยธรสุดใจ ชิตมโน (2560). การใช้หลักสาราณียธรรม การใชหลักสาราณียธรรม 6 ในการบริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรมในการบริหารโรงเรียนพระปริยัติธรรม, แผนกสามัญศึกษ, จังหวัดกาฬสินธุ์ แผนกสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ. วารสารสถาบันวิจัยพิมลธรรม. 4(1).

พระมหาชุมพล สุทสฺสี (ชุมพล ตันวัฒนเสรี) และพระครูปฐมสุตากร (รัตนะ สิทฺธิรตโน). (2567). รูปแบบการบริหารงานเชิงพุทธ: การมีส่วนร่วมขององค์การ. วารสาร นวพุทธศาสตร์. ปีที่ 3 ฉบับที่ 1

พระธนบูลย์ สุวณฺโณ (2563). การนำหลักสาราณียธรรมมาส่งเสริมการอยู่ร่วมกันของชุมชนทุ่งละออง ตำบลบางวัน อำเภอครุะบุรี จังหวัดพังงา, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. วารสารมหาจฬุานาครทรรศน์. 7(1).

พระมหาสุริยะ มทฺทโว, ธัชชนันท์ อิศรเดช, เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง (2564). “การประยุกต์หลักสาราณียธรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลในจังหวัดนครราชสีมา”. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 10(2)

พลวัฒน์ ชุมสุข (2557). “เศรษฐศาสตร์แนวพุทธว่าด้ายการผลิต และการบริโภค”. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. 3(1).

พะยอม วงศ์สารศรี (2538). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยากรจัดการ สถาบันราชัฏสวนดุสิต.

วราภรณ์ ใช้เทียมวงศ์ (2562). สร้างแบรนด์ สร้างอนาคต บริษัท ภาพพิมพ์ จำกัด. “วารสารไปรษณีย์”, 185.

ศิริพงษ์ อรุณเดชาชัย ศักดิ์พงศ์ หอมหวน และประภัสสร ปรีเอี่ยม (2560). สถานีสาราณียธรรม:พื้นที่บ่มเพาะความรู้ชุมชน. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 194. 11(1)

สมคิด บางโม (2545). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.