

วารสารธรรมเพื่อชีวิต

JOURNAL OF DHAMMA FOR LIFE

ISSN: 2822-048X

<https://soo8.tci-thaijo.org/index.php/dhammalife/index>

Original Research Article

DOI: 10.14456/jdl.2024.32

การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

An Application of Buddhadhamma in Promoting Effective Communications in Work of Employees, Kasikornbank Public Company Limited

ก่อเกียรติ ทองวนิชนิยม¹, ชมพูนุช ช้างเจริญ², พระมหาวิโรจน์ กุตติวิโร^{3*}

Korkiat Thongwanichniyom¹, Chompoonuch Changcharoen², Phramaha Viroj Guttaviro^{3*}

ARTICLE INFO

Name of Author:

1. ก่อเกียรติ ทองวนิชนิยม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Korkiat Thongwanichniyom

Graduate School, Mahamakut Buddhist University, Thailand.

Email: KK205004@gmail.com

2. ชมพูนุช ช้างเจริญ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Chompoonuch Changcharoen

Graduate School, Mahamakut Buddhist University, Thailand.

Email: Chompoonuch.mbu@gmail.com

Corresponding Author*

3. พระมหาวิโรจน์ กุตติวิโร, ผศ.ดร.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Phramaha Viroj Guttaviro,

Asst.Prof.Dr.

Graduate School, Mahamakut Buddhist University, Thailand.

Email: non2518@hotmail.com

คำสำคัญ:

หลักพุทธธรรม; การสื่อสารในการทำงาน; การประยุกต์ใช้

Keywords:

Buddhist principles; Communication; Application

Article history:

Received: 23/11/2023

Revised: 01/01/2024

Accepted: 25/03/2024

Available online: 31/03/2024

How to Cite:

Thongwanichniyom, K., Changcharoen, C. & Guttaviro, V. (2024). An Application of Buddhadhamma in Promoting Effective Communications in Work of Employees, Kasikornbank Public Company Limited, Journal of Dhamma for Life, 30(1), 460-474.

ABSTRACT

The objectives of this thesis are as follows: 1) to study the application of Buddhadharma principles to promote effective communication at work of KBank employees, 2) to study the comparison of the application of Buddhadharma principles to promote effective communication at work of KBank employees with different genders, age, years of work, education level and organizational position, and 3) to study suggestions on the application of Buddhadharma principles for promoting effective work communication of KBank employees. Sample: 152 people The tool used is a questionnaire. Statistics used to analyze the data, such as frequency, percentage, mean standard deviation. T-value test and mean difference test in pairs by Scheffe method (Post Hoc).

The results of the research were as follows: 1) Analysis of the level of application of Buddhadharma principles for promoting effective communication among KBank employees Overall very high level ($\bar{X} = 4.33$) 2) Comparison of the level of application of Buddhadharma principles to promote effective communication among KBank employees It was found that KBank employees had different organizational age positions. The principles of Buddhist Dharma are applied to promote effective communication in the workplace. Overall, there was a statistically significant difference of .001. There was no statistically significant difference at the .05 level. 3) Suggestions on ways to promote the application of Buddhadharma principles to promote effective communication among KBank employees It was found that the problem, principles, requirements should be studied. The communication procedures within the organization should be clearer. Promote training to increase knowledge in analytical consideration. Distinguish communication within the organization more logically. Encourage activities that support personal development to increase knowledge and communication within the organization.



บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย 2) ศึกษาการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe (Post Hoc)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) 2) ผลการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่า เพศ ต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่า ควรศึกษาปัญหา หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการพิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะการสื่อสารภายในองค์กรอย่างสมเหตุสมผลมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กร

บทนำ

การสื่อสารทุกรูปแบบล้วนเป็นกิจกรรมที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังนั้นองค์กรใดก็ตามที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการสื่อสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับเกิดความเข้าใจในเรื่องที่จะสื่อสารให้ตรงกัน และในขณะเดียวกันก็ต้องมีการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาด้วยการที่องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาล และภาคเอกชนจะสามารถดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญที่กำหนดไว้โดยไร้รอยต่อ ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสำคัญเพราะการสื่อสารจะนำความต้องการหรือสารที่ต้องการสื่อสารรู้สึกนึกคิดไปถ่ายทอดระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งบุคลากรภายนอกองค์กร ดังนั้นการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็น

การติดต่อสื่อสารเพื่อการชี้แจงการมอบหมายงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานโดยผู้บริหารจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการใช้กระบวนการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนสิ่งที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บริหารจะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีผลต่อการสร้างความรู้สึกต่อกัน เพราะผู้บริหารอาจสร้างความรู้สึกไปในทางบวกหรือทางลบแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการทางธุรกิจที่จะใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรถ้าการสื่อสารในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงกันข้ามหากการสื่อสารในองค์กรเต็มไปด้วยอุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารขององค์กรจะลดต่ำลงอย่างมาก ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรโดยจะต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารในทุก ๆ ส่วนขององค์กร (ทองใบ สุตชาธิ, 2547 : 285) การสื่อสารที่ดีหรือการสร้างความเข้าใจของบุคลากรภายในองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการสื่อสารและการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มจึงเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีการสื่อสารในองค์กรที่ไร้ประสิทธิภาพเกิดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นจากการนำนโยบายไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอาจเกิดความผิดพลาดและความเข้าใจผิดกัน ความผิดพลาดนั้นก่อให้เกิดความเสียหายในการทำงาน ซึ่งหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานของบุคคล คือ หลักสัปปริสธรรม 7 คุณสมบัติของคนดีมี 7 ประการ ได้แก่ 1) ธัมมัญญตา ความรู้จักธรรม รู้หลัก หรือ รู้จักเหตุ คือ รู้หลักความจริง รู้หลักการ รู้หลักเกณฑ์ รู้กฎแห่งธรรมดา รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผล และรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล 2) อตถัญญตา ความรู้จักอรรถ รู้ความมุ่งหมาย หรือรู้จักผล คือ รู้ความหมาย รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำหรือความเป็นไปตามหลัก 3) อัตตัญญตา ความรู้จักตน คือ รู้ว่า เรานั้น ว่าโดยฐานะ ภาวะ เพศ กำลัง ความรู้ ความสามารถ ความถนัด และคุณธรรม เป็นต้น บัดนี้ เท่าไร อย่างไร แล้วประพฤติให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป 4) มัตตัญญตา ความรู้จักประมาณ คือ ความพอดี 5) กาลัญญตา ความรู้จักกาล คือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจ กระทำหน้าที่การงาน 6) ปริสฺสญญตา ความรู้จักบริษัท คือ รู้จักชุมชน และรู้จักที่ประชุม รู้กิจที่ประพฤติดต่อชุมชนนั้น ๆ และ 7) ปุคคลัญญตา หรือ ปุคคลปริปริญญตา ความรู้จักบุคคล คือ ความแตกต่างแห่งบุคคลว่า โดยอธยาศัย ความสามารถ และคุณธรรม (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2559 : 210 – 211)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่องการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยเพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในพัฒนาการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักพุทธธรรม เป็นกระจุกเงาในการสะท้อนพฤติกรรมของบุคลากร

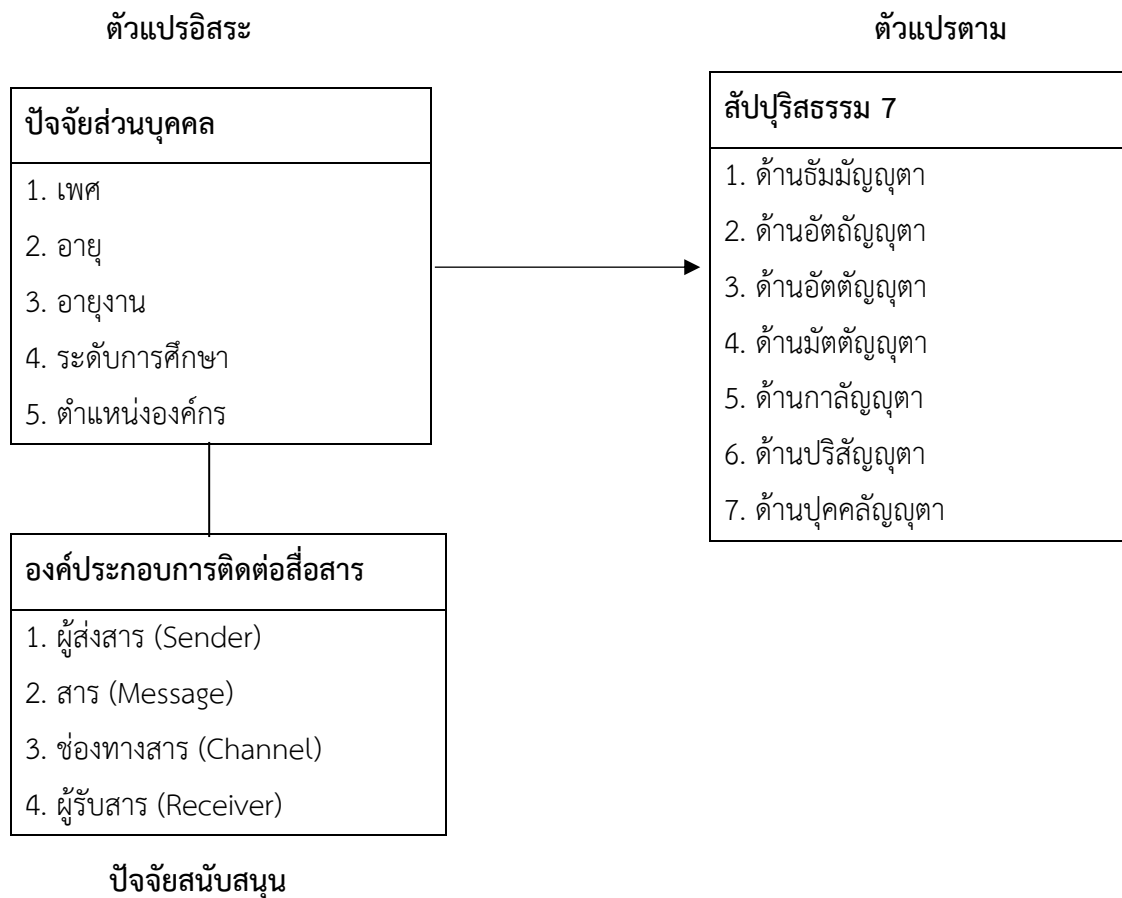
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักสัปปุริสธรรม 7 การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มาใช้ในการบริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ตามความคิดเห็นของพนักงาน ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กร

ปัจจัยสนับสนุนตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ หลักสัปปุริสธรรม 7 ประการ คือ 1) ด้านธัมมัญญตา ความรู้จักธรรม รู้หลัก หรือ รู้จักเหตุ คือ รู้หลักความจริง รู้หลักการ รู้หลักเกณฑ์ รู้กฎแห่งธรรมตา รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผล และรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล 2) ด้านอัตถัญญตา ความรู้จักอรรถ รู้ความมุ่งหมาย หรือรู้จักผล คือ รู้ความหมาย รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำหรือความเป็นไปตามหลัก 3) ด้านอัตตัญญตา ความรู้จักตน คือ รู้ว่า เรานั้น ว่าโดยฐานะ ภาวะ เพศ กำลังความรู้ ความสามารถ ความถนัด และคุณธรรม เป็นต้น บัดนี้ เท่าไร อย่างไร แล้วประพจน์ให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป 4) ด้านมัตตัญญตา ความรู้จักประมาณ คือ ความพอดี 5) ด้านกาลัญญตา ความรู้จักกาล คือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจ กระทำหน้าที่การงาน 6) ด้านปริสัญญตา ความรู้จักบริษัท คือ รู้จักชุมชน และรู้จักที่ประชุม รู้กิจที่ประพจน์ต่อชุมชนนั้น ๆ และ 7) ด้านบุคคลัญญตา หรือ บุคคลโปรปริญญตา ความรู้จักบุคคล คือ ความแตกต่างแห่งบุคคลว่าโดยอหยาศัย ความสามารถ และคุณธรรม (พระธรรมปิฎก, 2545 : 27) ตามความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยสนับสนุน คือ การสื่อสารในการทำงานอันประกอบด้วย 1) ผู้ส่งสาร (Sender) คือ เป็นผู้ถ่ายทอดสารต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารโดยผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสม 2) สาร (Message) คือ สาระ เรื่องราวข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งออกไปสู่บุคคล หรือ กลุ่มบุคคลอื่น 3) ช่องทางสาร (Channel) คือ ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการต่าง ๆ ในการส่งข้อมูลข่าวสาร 4) ผู้รับสาร (Receiver) คือ ผู้ที่ทำหน้าที่รับสารที่ผู้ส่งสารส่งผ่านช่องทางสามารถแสดงเป็นแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” ระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ใช้แบบสอบถาม และเพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 250 คน แบ่งตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน โดยวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (ส่งศรี ชมพูนุช, 2559 : 113) จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 152 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จากการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการให้บริการเงินสด และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 5 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 2 คน และรองผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 3 คน

3. การสร้างเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และแบบมีโครงสร้าง (Structured interview) มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยสัมภาษณ์กลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตรวจสอบความครอบคลุมตามขอบข่ายของเนื้อหาโดยการหาดัชนี IOC ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทุกข้อตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสัมภาษณ์กับจุดประสงค์โดยใช้สูตร CVI (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540 : 208 - 209) เพื่อหาผลรวมของคะแนน ในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อดูค่าดัชนีความสอดคล้อง ถ้าข้อใด มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป

5. กระบวนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 165 ชุด ด้วยตนเอง ใช้เวลาเก็บข้อมูลภายใน 1 เดือน และได้รับแบบสอบถามกลับมาทุกชุด ในการให้สัมภาษณ์ ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสัมภาษณ์ ตามที่กำหนดไว้ นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตามตัวแปร อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ONEWAY ANOVA ใช้วิธีของ Scheffe (Post Hoc) เมื่อพบข้อแตกต่างเป็นรายคู่ ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 วิเคราะห์

ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) วิเคราะห์เชิงทฤษฎี ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบข้อค้นพบ สังเคราะห์ และบูรณาการผลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และนำเสนอโดยวิธีพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	69	
หญิง	83	45.39
		54.61
อายุ		
18 – 30 ปี		
31 – 40 ปี	18	11.84
41 – 50 ปี	62	40.79
51 ปีขึ้นไป	35	23.03
	37	24.34
อายุงาน		
0 - 1 ปี		
1 - 5 ปี	25	16.45
5 - 10 ปี	22	14.47
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	30	19.74
	75	49.34
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	109	71.71
ปริญญาโท	43	28.29
ตำแหน่งองค์กร		
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง		
พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	27	17.76

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน	31	20.39
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	75	49.34
	19	12.50
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 54.61 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.39

เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.79 รองลงมาคือมี อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 อายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.03 และมีอายุ 18 – 30 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.84

เมื่อจำแนกตามอายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 49.34 รองลงมาคือ มีอายุ 5 - 10 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 มีอายุ 0 - 1 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.45 และมีอายุ 1 - 5 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 71.71 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.29

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งองค์กร ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานชั้นหัวหน้าส่วน มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 49.34 รองลงมาคือมีตำแหน่งพนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.39 มีตำแหน่งพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.76 และมีตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน	ระดับการประยุกต์ใช้			
	อย่างมีประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านธัมมัญญตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)		4.31	0.54	มาก
ด้านอัตถัญญตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)		4.40	0.49	มาก
ด้านอัตตัญญตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)		4.37	0.52	มาก
ด้านมัตตัญญตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)		4.22	0.59	มาก
ด้านกาลัญญตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)		4.29	0.53	มาก
ด้านปริสัญญตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)		4.34	0.50	มาก
ด้านปุคคลปโรปรัญญตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)		4.39	0.50	มาก
รวม		4.33	0.46	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตถิยัญตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือ ด้านบุคลลโรปรัญญตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X} = 4.39$) ส่วน ด้านมัตตัญญตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.22$)

3. ผลการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี เพศ อายุ อายุนาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กร ต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุตำแหน่งองค์กร ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่า ควรศึกษาปัญหา หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการพิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะการสื่อสารภายในองค์กร อย่างสมเหตุสมผลมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรสนับสนุนนโยบายในการติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรควรมีความกระชับไม่สร้างความสับสนให้กับพนักงาน การสื่อสารภายในองค์กรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งเสริมการมีกิจกรรมที่สนับสนุนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายผลได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการนำหลักสัปปริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักวิเคราะห์เหตุและผล รู้จักวางแผนให้เหมาะสมมีความพอประมาณในการทำงาน คือเห็นว่างานประเภทไหนควรดำเนินอย่างไรจึงจะพอเหมาะพอควร รู้จักบริหารเวลาในการทำงาน ปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนและรู้จักปรับตัวให้เข้ากับองค์กรจึงทำให้มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนก เชื้อแพทย์ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัย พบว่า ระดับอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวัช เยี่ยมสำอาง (2558 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ในภาพรวมนั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ จอมขวัญ อินทร์ช่วย (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ว่า หลักสัปปริสธรรมเป็นธรรมของสัตบุรุษธรรมของคนดี มี 7 ข้อ คือ รู้จักเหตุ รู้จักผล-รู้ความหมาย/ รู้จักตัวตน/ รู้จักประมาณ/ รู้จักเวลา/ รู้จักชุมชน / รู้จักบุคคล ซึ่งในฐานะของผู้บริหารงานธนาคาร ได้นำหลักสัปปริสธรรมมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร โดยมีการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน กำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานและความรับผิดชอบ แจ้งให้แต่ละคนรับทราบ รวมทั้ง นำหลักการประมาณรู้พอเพียงใช้จ่ายสื่อสารให้คนในทีมเข้าใจเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ จัดลำดับความสำคัญในเรื่องที่จะสื่อสารและเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม ส่งผลให้การจัดการเกิดขึ้นรวดเร็วเหมาะสม อีกทั้ง การรู้จักลักษณะบุคคลของแต่ละคนที่ทำงานด้วย ให้เกียรติกัน เคารพและอ่อนน้อมต่อกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันดี จึงส่งผลให้สามารถสื่อสารเข้าใจ ไม่เกิดข้อขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งการนำหลักธรรมทั้งหมดนี้มาใช้ สามารถส่งผลให้การดำเนินงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพ

2. ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุ ตำแหน่งองค์กร ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีช่วงอายุ ตำแหน่งองค์กร และประสบการณ์ในการทำงานของคนเราย่อมมีผลต่อการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และในองค์กรที่มีระบบระเบียบขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนส่งผลให้การปฏิบัติงานผิดพลาดไม่ได้ ทำให้บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ความรับผิดชอบในหน้าที่ และการตัดสินใจที่ต่างกันส่งผลต่อ

การปฏิบัติงาน จึงทำให้ช่วงอายุ ตำแหน่งองค์กร และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า ที่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มอายุ 41–50 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่า กลุ่มอายุ 31–40 ปี และพนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่า กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนก เชื้อแพทย์ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการวิจัย พบว่า ระดับอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับปฏิบัติการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระดับบริหาร และองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบวงกลม พนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา आयुงาน รายได้ สถานภาพ และ ตำแหน่งงาน ต่างกัน แตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลางทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ส่วนพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศ आयुงาน ระดับการศึกษา ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ถึงแม้ความรู้และประสบการณ์ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนในด้านต่าง ๆ จะมีผลต่อการทำหน้าที่ของพนักงาน แต่ด้วยระบบระเบียบขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนอยู่แล้ว พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ที่รู้จักเหตุผล วางตนได้เหมาะสมรู้จักบริหารเวลาในการทำงานรู้ถึงความพอเหมาะพอควรไม่มากไม่น้อยเกินไปในการทำงานได้ใกล้เคียงกันจึงทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทยทั้งหญิงและชายมีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กิตติลาภิน (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน พบว่า เพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

มากกว่าเพศชายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสพการณ์การทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารแบบ บนลงล่าง รองลงมา คือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร และรองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร และยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนก เชื้อแพทย์ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการวิจัย พบว่า ระดับ อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับปฏิบัติการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระดับบริหาร และองค์ประกอบ การติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบน ลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสารแบบวงกลม พนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา อายุงาน รายได้ สถานภาพ และ ตำแหน่งงาน ต่างกัน แตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับ ปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลางทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .01 และ องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการ สื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สรุป

การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายผลได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการนำ หลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักวิเคราะห์เหตุและผล รู้จักวางตนให้ เหมาะสมมีความพอประมาณในการทำงาน คือเห็นว่างานประเภทไหนควรดำเนินอย่างไรจึงจะพอเหมาะพอควร รู้จักบริหารเวลาในการทำงาน ปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนและรู้จักปรับตัวให้เข้ากับองค์กรจึงทำให้มีค่าแปลผลอยู่ใน ระดับมาก ผู้บริหารงานธนาคาร ได้นำหลักสัปปุริสธรรมมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร โดยมีการกำหนด เป้าหมายของการสื่อสารอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน กำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานและความ รับผิดชอบ แจ้งให้แต่ละคนรับทราบ รวมทั้ง นำหลักการประมาณรู้พอเพียงใช้จ่ายสื่อสารให้คนในทีมเข้าใจเพื่อ ควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ จัดลำดับความสำคัญในเรื่องที่จะสื่อสาร และ เลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม ส่งผลให้การจัดการมีความรวดเร็วเหมาะสม อีกทั้ง การรู้จักลักษณะบุคคลของแต่ละ

คนที่ทำงานด้วย ให้เกียรติกัน เคารพและอ่อนน้อมต่อกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันดี จึงส่งผลให้สามารถสื่อสารเข้าใจ ไม่เกิดข้อขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งการนำหลักธรรมทั้งหมดนี้มาใช้ สามารถส่งผลให้การทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพ

ด้านธัมมัญญตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร พนักงานทราบสาเหตุที่เกิดปัญหาอย่างแท้จริงว่าปัญหาคืออะไร มีอะไรที่เป็นต้นเหตุ แยกแยะปัญหา ทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางแก้ไขด้วยเหตุและผลที่จะเกิดขึ้น มีการส่งเสริมการสื่อสารโดยเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคน

ด้านอัตถัญญตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) องค์กรมีการสื่อสารทีมเพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานก่อนเริ่มงาน วิเคราะห์ทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสื่อสารให้ครบถ้วน และถูกต้องก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง มีการสอบถามการสื่อสาร โดยเน้นวัตถุประสงค์ และเนื้อหา ที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในการทำงานตรงตามเป้าหมาย

ด้านอัตถัญญตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นบุคลากรเปิดใจรับฟังความคิดเห็น รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน และนำมาปรับปรุงการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

ด้านมัตถัญญตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) การวางแผน และกำหนดนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรโดยจัดให้มีการสื่อสารสถานการณ์ขององค์กร จัดสรรเวลาทีมให้ทำงานในเรื่องต่าง ๆ ใช้เวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านกาลัญญตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) การบริหารเวลาในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีการจัดลำดับเรื่องที่จะสื่อสารโดยให้ความสำคัญกับเรื่องเร่งด่วนก่อน เพื่อให้การจัดการมีความรวดเร็วและเหมาะสม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การทำงานมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้ทันตามกำหนดการ ไม่ให้เกิดความล่าช้า ปรับเปลี่ยนการทำงานตามนโยบายของธนาคาร ทำงานในส่วนเร่งด่วนก่อน ไม่ยึดติดรูปแบบการทำงานเดิม

ด้านปริสัญญัตตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) การเข้าใจบริบทของปัญหาที่มีการหาสาเหตุแห่งปัญหานั้น คิดวิเคราะห์ปัญหาจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่าสิ่งไหนเป็นปัญหาหลักและสิ่งไหนเป็นปัญหารอง และหาทางแก้ไขให้ตรงจุด โดยคำนึงถึงผลกระทบจากการแก้ปัญหา สื่อสารให้พนักงานรับรู้ถึงความสำเร็จร่วมกัน สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในทีม และต่างทีมเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน ลดข้อขัดแย้งมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือทีมอื่นเพื่อให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน เห็นประโยชน์ส่วนรวมของธนาคารเป็นสำคัญ

ด้านปุคคลปโรปรัญญตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) การปฏิบัติงานมีการวางตัวให้เหมาะสม มีความเคารพผู้บังคับบัญชา อ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสให้อำนาจในการตัดสินใจในขอบเขตของแต่ละบทบาทหน้าที่ของตนเอง ใช้การสื่อสารผ่านนโยบายขององค์กรในภาพรวมก่อน และค่อยลงรายละเอียดในตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคน โดยมอบหมายให้แต่ละตำแหน่งรับผิดชอบงานของตัวเองตามนโยบายขององค์กรให้เกียรติกัน และปฏิบัติตนต่อ

เพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม รู้จักหน้าที่บทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละทีม จะทำให้การสื่อสารตรงเป้าหมายมากขึ้น และจะได้รับความร่วมมือ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการวางแผนงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายขององค์กร
2. ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้มีการนำความรู้จากที่บุคลากรได้รับการพัฒนาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาการปฏิบัติงานจริง ภายในองค์กร เช่น จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร คัดเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาให้เหมาะสม มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้วยวิธีต่าง ๆ โดยให้ความรู้ในการประชุม การสอนงานเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารมอบหมายโครงการให้ปฏิบัติ และนำผลที่ได้จากการประเมินผ่านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้เป็นผลงานประกอบการพิจารณาความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง
3. การส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยนั้น ควรมีโครงการเข้าค่ายคุณธรรม เสริมสร้างความเข้าใจหลักธรรมในพระพุทธศาสนาให้มากยิ่งขึ้น
4. ควรมีแผนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรที่เป็นรูปธรรม หรือสัดส่วนที่ชัดเจนแน่นอน เพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และหลักสูตรที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะต้องเกิดจากความต้องการของตัวบุคลากรเอง เพื่อประโยชน์ในการนำมาถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตน
5. ควรจัดระบบการติดตามและประเมินผลที่มีคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญของการติดตามและประเมินผล แล้วนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย พบว่า การศึกษา หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย คือ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพการทำงาน
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยกับ บุคลากรในหน่วยงานอื่น
3. ควรศึกษาการส่งเสริมประสิทธิภาพบุคลากรเพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับหน่วยงานในองค์กร ที่ต้องการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพบุคลากรในองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จอมขวัญ อินทร์ช่วย. (2566). (ผู้ให้สัมภาษณ์). รองผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้บริหารงานบริหารคุณภาพการ ให้บริการเงินสด. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).
- ทองใบ สุดซารี. (2547). *ทฤษฎีองค์การ : วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 6 อุดรราชธานี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรราชธานี.
- ณัฐอร กิรติลาภิน. (2560). *รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2545). *ธรรมะกับการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมิก จำกัด.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2559). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 34. กรุงเทพฯ : มูลนิธิการศึกษาเพื่อสันติภาพพระธรรมปิฎก.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. สำนักงาน คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.*
- วรพงษ์ เอี่ยมสำอาง. (2558). *การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร . การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- สงศรี ชมพูนุท. (2559). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. นครศรีธรรมราช : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย