

การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566

การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2566

AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATIONS IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED

KORKIAT THONGWANICHNIYOM

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
PROGRAM IN BUDDHIST STUDIES
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
2023

หัวข้อวิทยานิพนธ์	:	**การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย**
ชื่อนักศึกษา	:	**ก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม**
ชื่อปริญญา	:	**ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**พุทธศาสน์ศึกษา**
ปีพุทธศักราช	:	2566
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	:	**ดร.ชมพูนุช ช้างเจริญ**
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	**พระมหาวิโรจน์ คุตฺตวีโร, ผศ.ดร.**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย .....
(พระสุทธิสารเมธี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ :

ประธานกรรมการ .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ วัฒนะ)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) .....
(ดร.ชมพูนุช ช้างเจริญ)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม) .....
(พระมหาวิโรจน์ คุตฺตวีโร, ผศ.ดร.)

กรรมการ .....
(พระศรีวินยาภรณ์, ดร.)

กรรมการ .....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิญ รักสัตย์)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thesis Topic	:	An Application of Buddhadhamma in Promoting Effective Communication in Work of Employees, Kasikornbank Public Company Limited
Student's Name	:	Korkirt Thongwanichniyom
Degree Sought	:	Master of Arts
Program	:	Buddhist Studies
Anno Domini	:	2023
Advisor	:	Dr.Chompoonuch Changcharoen
Co-Advisor	:	Phramahaviroj Guttavīro, Asst. Prof. Dr.

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master Degree of Arts (Buddhist Studies)

Dean of Graduate School .....
(Phrasutthisanmethi, Asst. Prof. Dr.)

Thesis Committee :

Chairman .....
(Asst. Prof. Dr.Somboon Watana)

Member (Advisor) .....
(Dr.Chompoonuch Changcharoen)

Member (Co-Advisor) .....
(Phramahaviroj Guttavīro, Asst. Prof. Dr.)

Member .....
(Phrasrivinayaphon, Dr.)

Member .....
(Assoc. Prof. Dr.Suvin Ruksat)

Copyright of the Graduate School, Mahamakut Buddhist University

บทคัดย่อ

หัวข้อสารนิพนธ์	:	**การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย**
ชื่อนักศึกษา	:	**ก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม**
ชื่อปริญญา	:	**ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชา	:	**พุทธศาสน์ศึกษา**
ปีพุทธศักราช	:	**2566**
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	**ดร. ชมพูนุช ช้างเจริญ**
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	:	**พระมหาวิโรจน์ คุตฺตวีโร, ผศ. ดร.**

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย 2) ศึกษาการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD (Post Hoc)

ผลการวิจัยพบว่า :

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.40) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.39) ส่วน ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.22) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุ ตำแหน่งองค์กร ต่างกัน มีการ

ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่า ควรศึกษาปัญหาหลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการพิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะการสื่อสารภายในองค์กร อย่างสมเหตุสมผลมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรสนับสนุนนโยบายในการติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรควรมีความกระชับไม่สร้างความสับสนให้กับพนักงาน การสื่อสารภายในองค์กรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งเสริมการมีกิจกรรมที่สนับสนุนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

คำสำคัญ : หลักพุทธธรรม, การสื่อสารในการทำงาน, การประยุกต์ใช้

ABSTRACT

Thesis Topic	:	**An Application of Buddhadhamma in Promoting Effective Communications in Work of Employees, Kasikornbank Public Company Limited**
Student's Name	:	**Korkiat Thongwanichniyom**
Degree Sought	:	**Master of Arts**
Program	:	**Buddhist Studies**
Anno Domini	:	**2023**
Advisor	:	**Dr. Chompoonuch Changcharoen**
Co-Advisor	:	**PhramahaViroj Guttaviro, Asst. Prof. Dr.**

The objectives of this research were as follows : 1) To study the application of Buddhadhamma principles to promote effective communication in the work of Kasikornbank employees, 2) To study the comparison of the application of Buddhadhamma principles to promote effective communication in the work of Kasikornbank employees with different genders, age, years of work, education level and organizational positions, and 3) To study the recommendations on the application of Buddhadhamma principles to promote effective communication in the work of Kasikornbank employees. The sample group of population consisted of 152 people. The tool used was a questionnaire. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation. T test, one-way ANOVA test and the mean differences were analyzed individually with the method of LSD (Post Hoc).

The results of the study were found that :

1. Analysis of the level of application of Buddhadhamma principles for promoting effective communication at work of KBank employees Overall is at a high level. ($\bar{x}$ = 4.33) In considering on each aspect, it was found that the Atthannuta aspect (understanding the purpose of the work affair) is at the highest average ($\bar{x}$ = 4.40) and the lower average is the Puggalaparoparannuta (knowing the difference of

persons) ($\bar{x}$ = 4.39), and the Mattannuta (knowing the management moderation) is at the lowest mean ($\bar{x}$ = 4.22), respectively.

2. The results of the comparison of the level of application of the Buddhadhamma principles for promoting effective work communication among KBank employees with different genders, age, years of service, education level and organizational position showed that the gender was different in a statistically significant difference of .001. In case of KBank employees with different genders, tenure, and education levels, there was no difference in a statistically significant difference of .05 level.

3. Suggestions on guidance to promote the application of Buddhadhamma principles for promoting effective communication among KBank employees were found that the problem, principles, requirements should be studied deliberately. Internal communication protocols to increase work efficiency should be analyzed, investigated and distinguished more logically. Executives should support the policy of monitoring, controlling, supervising employees in corporate communications in order to increase work efficiency more concretely. Promotion of activities for self development should be supported to increase knowledge and communication within the organization to increase work efficiency. Communication within the organization should be concise, not confusing employees by prioritizing problems that arise in order to increase work efficiency. Activities that support employees to behave appropriately with their colleagues in accordance with the guidelines to promote communication within the organization to increase work efficiency should be promoted.

Keywords : Buddhadhamma principles, Communication, Application

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ได้ให้โอกาสในการศึกษากับพระภิกษุสามเณร และบุคคลทั่วไป ให้ศึกษาเกี่ยวกับหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา และหลักปรัชญา รวมถึงการบูรณาการองค์ความรู้ไปสู่ศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้กับบุคคลทั่วไปได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง สามารถบูรณาการศาสตร์คำสอนเข้ากับศาสตร์สมัยใหม่ ทั้งทางโลกและทางธรรม ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยที่ดูแลเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ประจำหลักสูตรที่ช่วยเป็นภาระธุระในเรื่องของการเรียนการสอน ผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยตรวจแบบสัมภาษณ์/แบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือ อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชมพูนุช ช้างเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พระมหาวิโรจน์ คุตฺตวีโร, ผศ.ดร. และอาจารย์ที่ปรึกษาพิเศษ พระเมธาวินัยรส, รศ.ดร. ที่ช่วยแนะนำในการทำงานวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้อำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา ตลอดทั้งเพื่อน ๆ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา และกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจสนับสนุนให้ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและคุณประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องสักการะบูชาแด่บุพการี บูรพาจารย์ ญาติพี่น้อง และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ มารดา และ ญาติพี่น้อง ที่คอยห่วงใยให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจเสมอมา อาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งแก่ผู้วิจัย และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องการศึกษาในครั้งนี้

ก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... จ

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ช

กิตติกรรมประกาศ..... ฌ

สารบัญ..... ญ

สารบัญตาราง..... ฐ

สารบัญแผนภูมิ..... ผ

สารบัญคำย่อ..... ฝ

บทที่ 1 บทนำ..... 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 ปัญหาการวิจัย..... 3

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 3

1.4 สมมติฐานของการวิจัย..... 3

1.5 ขอบเขตของการวิจัย..... 4

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย..... 6

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย..... 9

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 10

2.1 หลักสัปปุริสธรรม 7..... 10

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร..... 28

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... 53

2.4 แนวคิดที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้..... 61

2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา..... 63

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 65

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 68

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 69
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ..... 69
3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 70
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 71
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 72
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 73
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 74
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 75
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 78
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 78
4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 79
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 80
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ..... 170
5.1 สรุปผลการวิจัย..... 171
5.2 อภิปรายผล..... 179
5.3 ข้อเสนอแนะ..... 192
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย..... 192
5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย..... 193
5.4 องค์ความรู้จากการวิจัย..... 192
บรรณานุกรม..... 195
ภาคผนวก..... 202
ภาคผนวก ก ภาพการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)..... 203
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ..... 209
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ..... 211

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์และ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล..... 217
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม 224
ภาคผนวก ฉ ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)..... 233
ภาคผนวก ช ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของ
ครอนบาค (Cronbach) 239
ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย..... 242
ภาคผนวก ฌ ผลการประเมิน (ค่า CVI) แบบสัมภาษณ์..... 247
ประวัติผู้วิจัย..... 253

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	ตารางสำเร็จรูปของเกรจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan).....	70
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	80
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวม.....	82
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์).....	83
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน).....	84
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน).....	85
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ).....	86
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม).....	87
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร).....	88
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล).....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามเพศ..... 90

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามอายุ..... 91

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามอายุงาน..... 93

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 95

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งองค์กร..... 96

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามเพศ..... 98

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมที่มีเพศต่างกัน..... 98

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) จำแนกตามเพศ..... 99

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีเพศต่างกัน..... 99

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) จำแนกตามเพศ..... 100

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีเพศต่างกัน..... 100

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) จำแนกตามเพศ..... 101

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีเพศต่างกัน..... 101

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) จำแนกตามเพศ..... 102

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีเพศต่างกัน..... 102

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) จำแนกตามเพศ..... 103

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีเพศต่างกัน..... 103

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) จำแนกตามเพศ..... 104

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ที่มีเพศต่างกัน..... 104

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) จำแนกตามเพศ..... 105

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีเพศต่างกัน..... 105

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามอายุ..... 106

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมที่มีอายุต่างกัน..... 106

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยโดยรวม ที่มีอายุต่างกัน..... 107

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) จำแนกตามอายุ..... 108

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีอายุต่างกัน..... 108

ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีอายุต่างกัน..... 109

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) จำแนกตามอายุ..... 110

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีอายุต่างกัน..... 110

ตารางที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีอายุต่างกัน..... 111

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) จำแนกตามอายุ..... 112

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีอายุต่างกัน..... 112

ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีอายุต่างกัน..... 113

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) จำแนกตามอายุ..... 114

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีอายุต่างกัน..... 114

ตารางที่ 4.45 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีอายุต่างกัน..... 115

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) จำแนกตามอายุ..... 116

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีอายุต่างกัน..... 116

ตารางที่ 4.48 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีอายุต่างกัน..... 117

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) จำแนกตามอายุ..... 118

ตารางที่ 4.50 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ที่มีอายุต่างกัน..... 118

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) จำแนกตามอายุ..... 119

ตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีอายุต่างกัน..... 119

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามอายุงาน..... 120

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีอายุงานต่างกัน..... 120

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) จำแนกตามอายุงาน..... 121

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีอายุงานต่างกัน..... 121

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) จำแนกตามอายุงาน..... 122

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีอายุงานต่างกัน..... 122

ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) จำแนกตามอายุงาน..... 123

ตารางที่ 4.60 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีอายุงานต่างกัน..... 123

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) จำแนกตามอายุงาน..... 124

ตารางที่ 4.62 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีอายุงานต่างกัน..... 124

ตารางที่ 4.63 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) จำแนกตามอายุงาน..... 125

ตารางที่ 4.64 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีอายุงานต่างกัน..... 125

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.65 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) จำแนกตามอายุงาน..... 126

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ที่มีอายุงานต่างกัน..... 126

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) จำแนกตามอายุงาน..... 127

ตารางที่ 4.68 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีอายุงานต่างกัน..... 127

ตารางที่ 4.69 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 128

ตารางที่ 4.70 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..... 128

ตารางที่ 4.71 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) จำแนกตามระดับการศึกษา..... 129

ตารางที่ 4.72 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..... 129

ตารางที่ 4.73 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) จำแนกตามระดับการศึกษา..... 130

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..... 130

ตารางที่ 4.75 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) จำแนกตามระดับการศึกษา..... 131

ตารางที่ 4.76 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..... 131

ตารางที่ 4.77 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) จำแนกตามระดับการศึกษา..... 132

ตารางที่ 4.78 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..... 132

ตารางที่ 4.79 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) จำแนกตามระดับการศึกษา..... 133

ตารางที่ 4.80 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..... 133

ตารางที่ 4.81 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) จำแนกตามระดับการศึกษา..... 134

ตารางที่ 4.82 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..... 134

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.83 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) จำแนกตามระดับการศึกษา..... 135

ตารางที่ 4.84 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..... 135

ตารางที่ 4.85 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งองค์กร..... 136

ตารางที่ 4.86 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน.. 136

ตารางที่ 4.87 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 137

ตารางที่ 4.88 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร..... 138

ตารางที่ 4.89 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 138

ตารางที่ 4.90 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 139

ตารางที่ 4.91 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร..... 140

ตารางที่ 4.92 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 140

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.93 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 141

ตารางที่ 4.94 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร..... 142

ตารางที่ 4.95 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 142

ตารางที่ 4.96 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 143

ตารางที่ 4.97 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร..... 144

ตารางที่ 4.98 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 144

ตารางที่ 4.99 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 145

ตารางที่ 4.100 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร..... 146

ตารางที่ 4.101 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 146

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.102 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 147

ตารางที่ 4.103 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร..... 148

ตารางที่ 4.104 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 148

ตารางที่ 4.105 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร..... 149

ตารางที่ 4.106 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 149

ตารางที่ 4.107 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน..... 150

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ 2.1	สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	68
แผนภูมิที่ 5.1	องค์ความรู้จากการวิจัย	193

สารบัญคำย่อ

ตำราที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหลักคำสอนใน “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” เป็นข้อมูลอ้างอิง จากพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย พิมพ์ครั้งที่ 3/2552 ส่วนอักษรย่อชื่อคัมภีร์อรรถกถาในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ใช้อ้างอิงพระไตรปิกฎและอรรถกถาแปล (91 เล่ม). พิมพ์ครั้งที่ 3 มหามกุฏราชวิทยาลัย ซึ่งมีคำย่อและคำเต็มของคำศัพท์เรียงตามลำดับ ดังนี้ โดยมีคำย่อและคำเต็มที่อ้างถึงดังนี้

คำย่อ	คำเต็ม
อรรถกถาพระสุตตันตปิฎก	
ที.ปา.	ทีฆนิกาย ปาฏิกวคฺค
ม.อุ.	มชฺฌิมนิกาย อุปริปณฺณาสก
สํ.ม.	สํยุตฺตนิกาย มหาวารวคฺค
สํ.สฬ.	สํยุตฺตนิกาย สฬายตนวคฺค
องฺ.ติก.	องฺคุตฺตรนิกาย ติกนิปาต
องฺ.สตฺตก.	องฺคุตฺตรนิกาย สตฺตกนิปาต
อรรถกถาพระวินัยปิฎก	
วิ.มหา. (ไทย)	วินัยปิฎก มหาวิภังค์
วิ.ม. (ไทย)	วินัยปิฎก มหาวรรค
อรรถกถาพระอภิธรรมปิฎก	
อภิ.วิ. (ไทย)	อภิธรรมปิฎก วิภังค์
อภิ.ธา. (ไทย)	อภิธรรมปิฎก ธาตุกถา
อภิ.ก. (ไทย)	อภิธรรมปิฎก กถาวัตถุ

การอ้างอิงตัวหมายเลขหลังคำย่อ

ชื่อย่อคัมภีร์พระไตรปิฎกมี 3 ตอน คือ เลขเล่ม / เลขข้อ / เลขหน้า เช่น ที.ม. 10/136/82. หมายถึง พระไตรปิฎก หมวดพระสุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวคฺค เล่มที่ 10 ข้อที่ 136 หน้าที่ 82 เป็นต้น

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาตนเองให้มีความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์ขึ้นบนโลกและในทุกที่ทั่วโลก สถานีโทรทัศน์สามารถถ่ายทอดภาพข่าว เหตุการณ์สด เหมือนอยู่ในเหตุการณ์จริง เหตุการณ์ทั่วโลกถูกนำเสนอโดยการสื่อสารผ่านดาวเทียมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สังคมโลกถูกผลักดันด้วยข้อมูลใหม่ ข่าวสารใหม่ ความรู้ใหม่ และการสื่อสารแบบใหม่ที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว และทำให้สังคมถูกย่อแคบลงด้วยการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นการติดต่อสื่อสารในรูปแบบหนึ่งที่มนุษย์ได้ให้ความสำคัญ ซึ่งการติดต่อสื่อสารขององค์กรนั้นจะมุ่งเน้นถึงการประสานงาน ร่วมมือกันของบุคลากรควบคู่กับความมุ่งมั่นถึงเป้าหมายของทุกฝ่ายในองค์กรการสื่อสารในองค์กรส่วนมากจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่องค์กรทำอยู่ด้วยการติดต่อสื่อสารขององค์กร จะเกิดบนพื้นฐานภายในกรอบขององค์กรที่จะเอาไว้เป็นโครงสร้างซึ่งจะกล่าวได้ว่าจะเป็นไปตามสภาพขององค์กรที่มีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างตามโครงสร้างที่วางไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กร เพราะเป้าหมายขององค์กรจะต้องมีการกำหนดสิ่งที่ต้องตามกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นการสื่อสารขององค์กร จึงถูกยกระดับความสำคัญมากกว่าสมัยก่อน การสื่อสารทุกรูปแบบล้วนเป็นกิจกรรมที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังนั้นองค์กรใดก็ตามที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการสื่อสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับเกิดความเข้าใจในเรื่องที่จะสื่อสารให้ตรงกัน และในขณะเดียวกันก็ต้องมีการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาด้วยการที่องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาล และภาคเอกชนจะสามารถดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญที่กำหนดไว้โดยไร้รอยต่อ ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสำคัญเพราะการสื่อสารจะนำความต้องการหรือสารที่ต้องการสื่อความรู้สึกนึกคิดไปถ่ายทอดระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งบุคลากรภายนอกองค์กร ดังนั้นการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อการชี้แจงการมอบหมายงานหรือการเปลี่ยนแปลงงานโดยผู้บริหารจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการใช้กระบวนการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนสิ่งที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บริหารจะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ กับใต้บังคับผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะมีผลต่อการสร้างความรู้สึกต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยผู้บริหารอาจสร้างความรู้สึก

ไปในทางบวกหรือทางลบแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาการสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการทางธุรกิจที่จะใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรถ้าการสื่อสารในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงกันข้ามหากการสื่อสารในองค์กรเต็มไปด้วยอุปสรรคและปัญหาในการสื่อสารผลิตภัณฑ์ขององค์กรจะลดต่ำลงอย่างมาก ผู้บริหารองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรโดยจะต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารในทุก ๆ ส่วนขององค์กร (ทองใบ สุดชารี, 2547, หน้า 285) การสื่อสารที่ดีหรือการสร้างความเข้าใจของบุคลากรภายในองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการสื่อสารและการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มจึงเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีการสื่อสารในองค์กรที่ไร้ประสิทธิภาพเกิดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อการทำงานขององค์กรปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นจากการนำนโยบายไปถ่ายทอดปฏิบัติผิดพลาดเกิดความเข้าใจผิดกันดีความผิดพลาดก่อให้เกิดความเสียหายในการทำงาน ซึ่งหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานของบุคคล คือ หลักสัปปุริสธรรม 7 คุณสมบัติของคนดีมี 7 ประการ ได้แก่ 1) ธัมมัญญุตา ความรู้จักธรรม รู้หลัก หรือ รู้จักเหตุ คือ รู้หลักความจริง รู้หลักการ รู้หลักเกณฑ์ รู้กฎแห่งธรรมดา รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผล และรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล 2) อัตถัญญุตา ความรู้จักอรรถ รู้ความมุ่งหมาย หรือรู้จักผล คือ รู้ความหมาย รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำหรือความเป็นไปตามหลัก 3) อัตตัญญุตา ความรู้จักตน คือ รู้ว่า เรานั้น ว่าโดยฐานะ ภาวะ เพศ กำลังความรู้ ความสามารถ ความถนัด และคุณธรรม เป็นต้น บัดนี้ เท่าไร อย่างไร แล้วประพฤติให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป 4) มัตตัญญุตา ความรู้จักประมาณ คือ ความพอดี 5) กาลัญญุตา ความรู้จักกาล คือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจกระทำหน้าที่การงาน 6) ปริสัญญุตา ความรู้จักบริษัท คือ รู้จักชุมชน และรู้จักที่ประชุม รู้กิริยาที่จะประพฤติต่อชุมชนนั้น ๆ และ 7) ปุคคลัญญุตา หรือปุคคลปโรปรัญญุตา ความรู้จักบุคคล คือ ความแตกต่างแห่งบุคคลว่า โดยอัธยาศัย ความสามารถ และคุณธรรม (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), 2559, หน้า 210 – 211)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่องการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยเพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในพัฒนาการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักพุทธธรรม เป็นกระจกเงาในการสะท้อนพฤติกรรมของบุคลากร

1.2 ปัญหาการวิจัย

1.2.1 การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับใด

1.2.2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย แตกต่างกันหรือไม่

1.2.3 ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.3.2 เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน

1.3.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน

1.4.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน

1.4.3 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน

1.4.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน

1.4.5 พนักงานที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) แบบสัมภาษณ์ประกอบในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีการกำหนดขอบเขต ไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำนวนประชากรทั้งหมด 250 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 152 คน

2. การสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ วิธีการเก็บตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่าย 2 คน, รองผู้อำนวยการฝ่าย 3 คน

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีขอบเขตวิจัยด้านเนื้อหาดังนี้

1. หลักสัปปุริสธรรม 7 ประการ คือ 1) ธัมมัญญุตา ความรู้จักธรรม รู้หลัก หรือ รู้จักเหตุ คือ รู้หลักความจริง รู้หลักการ รู้หลักเกณฑ์ รู้กฎแห่งธรรมดา รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผล และรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล 2) อัตถัญญุตา ความรู้จักอรรถ รู้ความมุ่งหมาย หรือรู้จักผล คือ รู้ความหมาย รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำหรือความเป็นไปตามหลัก 3) อัตตัญญุตา ความรู้จักตน คือ รู้ว่า เรานั้น ว่าโดยฐานะ ภาวะ เพศ กำลังความรู้ ความสามารถ ความถนัด และคุณธรรม เป็นต้น บัดนี้ เท่าไร อย่างไร แล้วประพฤติให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป 4) มัตตัญญุตา ความรู้จักประมาณ คือ ความพอดี 5) กาลัญญุตา ความรู้จักกาล คือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจ กระทำหน้าที่การงาน 6) ปริสัญญุตา ความรู้จักบริษัท คือ รู้จักชุมชน และรู้จักที่ประชุม รู้กิริยาที่จะประพฤติต่อชุมชนนั้น ๆ 7) ปุคคลัญญุตา หรือปุคคลปโรปรัญญุตา ความรู้จักบุคคล คือ ความแตกต่างแห่งบุคคลว่าโดยอัธยาศัย ความสามารถ และคุณธรรม

2. เพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอันประกอบด้วย 1) ผู้ส่งสาร (Sender) 2) สาร (Message) 3) ช่องทางสาร (Channel) 4) ผู้รับสาร (Receiver)

3. ศึกษาข้อเสนอแนะและความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มาใช้ในการบริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ตามความคิดเห็นของพนักงาน ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

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

ปัจจัยสนับสนุนตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ หลักสัปปุริสธรรม 7 ประการ คือ 1) ด้านธัมมัญญุตา ความรู้จักธรรม รู้หลัก หรือ รู้จักเหตุ คือ รู้หลักความจริง รู้หลักการ รู้หลักเกณฑ์ รู้กฎแห่งธรรมดา รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผล และรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล 2) ด้านอัตถัญญุตา ความรู้จักอรรถ รู้ความมุ่งหมาย หรือรู้จักผล คือ รู้ความหมาย รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำหรือความเป็นไปตามหลัก 3) ด้านอัตตัญญุตา ความรู้จักตน คือ รู้ว่า เรานั้น ว่าโดยฐานะ ภาวะ เพศ กำลังความรู้ ความสามารถ ความถนัด และคุณธรรม เป็นต้น บัดนี้ เท่าไร อย่างไร แล้วประพฤติให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป 4) ด้านมัตตัญญุตา ความรู้จักประมาณ คือ ความพอดี 5) ด้านกาลัญญุตา ความรู้จักกาล คือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจ กระทำหน้าที่การงาน 6) ด้านปริสัญญุตา ความรู้จักบริษัท คือ รู้จักชุมชน และรู้จักที่ประชุม รู้กิริยาที่จะประพฤติต่อชุมชนนั้น ๆ และ 7) ด้านปุคคลัญญุตา หรือ ปุคคลปโรปรัญญุตา ความรู้จักบุคคล คือ ความแตกต่างแห่งบุคคลว่าโดยอัธยาศัย ความสามารถ และคุณธรรม ตามความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกสิกรไทย

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

1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีที่ตั้งอยู่เลขที่ 47/7 ถนนป๊อปปูล่า 3 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์ที่จำเป็นและเพื่อสะดวกในการทำความเข้าใจในการวิจัย จึงได้กำหนดศัพท์เฉพาะในงานวิจัย ดังนี้

การประยุกต์ใช้ หมายถึง การได้น้อมนำหลักสัปปุริสธรรม มาใช้ในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ประสิทธิภาพ หมายถึง การส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานเพื่อยกระดับปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงานและอัตราผลผลิตที่ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือการประสบผลสำเร็จขององค์กร

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการ ติดต่อสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ระหว่างคนในองค์กร เป็นตัวกลางที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร ให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลภายในองค์กรจากบุคคลทุกส่วนงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์กร

หลักพุทธธรรม หมายถึง หลักสัปปุริสธรรม คุณสมบัติของคนดีมี 7 ประการ ได้แก่ ธัมมัญญุตา อัตถัญญุตา อัตตัญญุตา มัตตัญญุตา กาลัญญุตา ปริสัญญุตา และปุคคลัญญุตา หรือปุคคลปโรปรัญญุตา

การประยุกต์ใช้หลักสัปปุริสธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การที่พนักงานนำหลักพุทธธรรมเข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติงาน โดยนำมาใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันอย่างเหมาะสม 7 ประการ คือ

1) ด้านธัมมัญญุตา ความรู้จักธรรม รู้หลัก หรือ รู้จักเหตุ คือ การรู้หลักการและกฎเกณฑ์ของสิ่งทั้งหลายที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตในการปฏิบัติหน้าที่และดำเนินกิจการต่าง ๆ รู้เข้าใจในสิ่งที่ตนจะต้องประพฤติปฏิบัติตามเหตุผลเช่นมีหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างไรมีอะไรเป็นหลักการจะต้องทำอะไร อย่างไรจึงจะเป็นเหตุให้บรรลุผลสำเร็จที่เป็นไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบนั้น ๆ อันได้แก่ เข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาเกิดขึ้นการสื่อสารในการทำงาน มีการวางแผนงานเพื่อให้งานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รู้หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติอย่างเหมาะสม เป็นผู้รู้จักการพิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะอย่างสมเหตุสมผลในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านอัตถัญญุตา ความรู้จักอรรถ รู้ความมุ่งหมาย หรือรู้จักผล คือ การรู้จักจุดมุ่งหมายของหลักการที่ตนปฏิบัติเข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน (อาชีพ) ตนกระทำรู้ว่าที่ตนทำอยู่อย่างนั้น ๆ ดำเนินชีวิตอย่างนั้นเพื่อประสงค์ประโยชน์อะไรหรือควรจะได้บรรลุถึงผลอะไรที่มีหน้าที่ตำแหน่งฐานะการงานอะไร อันได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการติดตามควบคุม กำกับดูแลพนักงานในการสื่อสารในการทำงาน มีวิสัยทัศน์ ทัศนคติ ในการพัฒนาองค์กร มีการนำองค์

ความรู้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีความมุ่งมั่น พากเพียรที่จะพัฒนาองค์กรในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านอัตตัญญุตา ความรู้จักตน คือ การรู้จักตนเองโดยฐานะกำลังความรู้ความถนัด ความสามารถและคุณธรรมว่ามีเท่าไรอย่างไรแล้วประพฤติปฏิบัติกิจการงาน (อาชีพ) ตนให้เหมาะสมและดำเนินการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตลอดจนแก้ไขพัฒนาปรับปรุงตนเองให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นไป อันได้แก่ มีความเข้าใจภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน มีความประพฤติที่เหมาะสมต่อบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาตนเองให้เหมาะสม รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีจิตใจเมตตา รู้จักการให้อภัย มีความมุ่งมั่น พากเพียรที่จะขวนขวายหาความรู้เพื่อพัฒนาสติปัญญา ในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ด้านมัตตัญญุตา ความรู้จักประมาณ คือ รู้ประมาณรู้จักพอดี เช่น รู้จักประมาณในการบริโภคในการใช้จ่ายทรัพย์รู้จักความพอเหมาะพอดีกับการปฏิบัติกิจการงาน (อาชีพ) ตนและทำการต่าง ๆ ทุกอย่างด้วยความเข้าใจชอบใจหรือไม่เอาแต่ใจของตนแต่ทำตามความพอดีแห่งเหตุปัจจัยหรือองค์ประกอบทั้งหลายที่จะลงตัวให้เกิดผลดีงามตามที่มองเห็นด้วยปัญญา อันได้แก่ มีการวางแผนและกำหนดนโยบายขององค์กรได้เหมาะสม มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรได้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการการสื่อสารในการทำงาน มีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาปรับใช้ในการดำรงชีวิต เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี รู้จักปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม มีการนำหลักธรรมในการบริหารงานและกิจการขององค์กรเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5) ด้านกาลัญญุตา ความรู้จักกาล คือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสมและระยะเวลาที่พึงใช้ในการประกอบกิจหน้าที่การงานหรือปฏิบัติการต่าง ๆ รวมทั้งเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น รู้ว่าเวลาไหนควรทำอะไรและทำให้ตรงเวลา ให้เป็นเวลา ให้ทันเวลา ให้พอเวลา ให้เหมาะเวลา ให้ถูกเวลา ตลอดจนรู้จักประมาณเวลาและวางแผนการใช้เวลา อันได้แก่ เป็นผู้รู้จักบริหารเวลาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นผู้รู้จักระเบียบวินัย มีความซื่อตรงต่อเวลา มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น รู้จักปรับเปลี่ยนนโยบาย และดำเนินการให้เหมาะสมกับกาลเวลา เป็นผู้มีความสามารถบริหารเวลาในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6) ด้านปริสัญญุตา ความรู้จักชุมชน คือ การรู้จักถิ่น รู้จักชุมนุม รู้จักการอันควรประพฤติปฏิบัติในที่ชุมนุม ชุมชนนี้เมื่อเข้าไปหาควรต้องทำกิริยาอย่างนี้ ชุมชนนี้เมื่อเข้าไปหาควรต้องทำกิริยาอย่างนี้ ควรต้องพูดอย่างนี้ ชุมชนมีระเบียบวินัยมีวัฒนธรรมประเพณีมีความต้องการอย่างนี้ควรเกี่ยวข้องควรต้องสงเคราะห์ควรบาเพ็ญประโยชน์ อันได้แก่ รอบรู้บริวารในบริบทในการแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน เป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้

ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมให้ความสำคัญในการพัฒนาเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมแก่เพื่อนร่วมงาน เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

7) ด้านปุคคลัญญุตา หรือปุคคลปโรปรัญญุตา ความรู้จักบุคคล คือ รู้จักและเข้าใจความแตกต่างแห่งบุคคลโดยอัธยาศัยความสามารถและคุณธรรมของใคร ๆ ยิ่งหรือหย่อนอย่างไรและรู้จักสิ่งที่จะปฏิบัติต่อบุคคลอื่น ๆ ด้วยดีไม่มีอคติอะไรเข้ามาสัมพันธ์เกี่ยวข้องในการจะใช้จะยกย่องจะตำหนิหรือจะแนะนำสั่งสอน อันได้แก่ เป็นผู้รู้จักบุคคล วางตนได้เหมาะสม ให้ความเคารพและอ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถมีส่วนร่วม สนับสนุนและให้โอกาสแก่เพื่อนร่วมงานได้ศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน รู้จักยกย่องพนักงานผู้ทำประโยชน์แก่องค์กร สามารถปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสมในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารกสิกรไทย หมายถึง องค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ จะต้องจ่ายเงินเมื่อทวงถามหรือสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้ หรือใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือ หลายทาง เช่น ให้กู้ยืม ซื้อหรือขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน ซื้อหรือขายเงินปริวรรคต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งมีที่ตั้งอยู่เลขที่ 400/22 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย สังกัดฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำการตั้งอยู่เลขที่ 47/7 ถนนป๊อปปูล่า 3 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1. เพศชาย และ 2. เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1. อายุตั้งแต่ 18 ถึง 30 ปี, 2. อายุตั้งแต่ 31 ถึง 40 ปี, 3. อายุตั้งแต่ 41 ถึง 50 ปี และ 4. อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

อายุงาน หมายถึง อายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1. อายุงานตั้งแต่ 0 ถึง 1 ปี, 2. อายุตั้งแต่ 1 ถึง 5 ปี, 3. อายุตั้งแต่ 5 ถึง 10 ปี และ 4. อายุตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1. ปวช./ปวส./อนุปริญญา, 2. ปริญญาตรี, 3. ปริญญาโท และ 4. ปริญญาเอก

ตำแหน่งองค์กร หมายถึง ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ 1. พนักงานชั้นต้น, 2. พนักงานชั้นกลาง, 3. พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ 4. ผู้ช่วยผู้อำนวยฝ่าย ขึ้นไป

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.7.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน

1.7.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.7.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงพัฒนาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยให้ดียิ่งขึ้น

มหามกุฏราชวิทยาลัย

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัย แนวความคิด ทฤษฎีจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการทำวิจัยและการกำหนดกรอบในการวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.1 หลักสัปปุริสธรรม 7

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.4 แนวคิดที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้

2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 หลักสัปปุริสธรรม 7

การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญอย่าง หากสื่อสารถูก ตรง ครบถ้วน จะทำให้องค์กรได้รับการพัฒนาทั้งระบบ แต่หากไม่ครบก็ทำให้ขาดสาระสำคัญบางประการไปองค์กรจะเกิดปัญหาและไม่สามารถอยู่ได้ยืนยาว การแสดงธรรมของพระพุทธเจ้า มีความงามพร้อมด้วยอรรถะและพยัญชนะ เป็นความงามที่มุ่งให้ถึงความสุขและมุ่งให้พ้นจากทุกข์ ทุกพระดำรัสที่ตรัสนั้นดุจดังโอสถที่เข้าไปเยียวยารักษาคนไข้ความงดงามแห่งพยัญชนะเป็นถ้อยคำที่มีความงดงามแจ่มแจ้ง ผู้ฟังแล้วย่อมเห็นภาพชัดเจน คลายความสงสัย ดุจเปิดของที่ปิด หงายของที่คว่ำ จุดเทียนในที่มืด และบอกทางแก่คนหลงทาง การใช้ศาสตร์ทางภาษาสื่อคำสอนของพระพุทธเจ้าให้ถูกกับกาล เวลา และสถานที่ตามที่พระองค์ทรงกระทำตลอดเวลาการสื่อสารตามแนวนวังคสัตถุศาสน์ส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย คือ ใช้ภาษาแสดงคุณค่าด้านดี ด้านเสีย วิธีการและการโน้มน้าวชักชวนให้กระทำ หรือไม่กระทำ มีการใช้ภาษาสื่อสารตรงกับผู้ฟัง ถูกเวลาและสถานที่ ภาษาต้องละเอียดอ่อนทั้งการใช้คำ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่นำหลักสัปปุริสธรรม 7 แนวทางของ “คนดี” กล่าวคือ การสื่อสารของบุคคลที่ได้ชื่อว่าคนดีย่อมเป็นการสื่อสารในทิศทางที่เหมาะสมผ่านการวิเคราะห์ การสังเคราะห์

การนำไปปฏิบัติต้องทำประโยชน์ของตนให้สมบูรณ์พร้อม และต้องบำเพ็ญตนเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นอย่างแท้จริงจึงจะทำให้การทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.1 สัปปุริสธรรม 7 ประการ

ที่มาของสัปปุริสธรรม 7 ประการ พระสารีบุตรแสดงแก่ภิกษุจำนวน 500 รูป ณ ท้องพระโรงหลังใหม่ชื่ออุพภตกะของ พวกเจ้ามัลละ เขตกรุงปาวา แคว้นมัลละโดยมีพระผู้มีพระภาคประทับอยู่ด้วย (ที.ปา. (ไทย) 11 /101/(46)) สาเหตุที่ท่านพระสารีบุตรแสดงพระสูตรนี้มีว่า ก่อนหน้านั้นเล็กน้อย นิครนถ์นาฏบุตรหรือศาสดามหาวีระของศาสนาเชนได้ดับขันธ์ ณ กรุงปาวานี้ หลักจากศาสดาดับขันธ์ สาวก ของท่านก็แตกสามัคคีกันเป็น 2 ฝ่ายท่านพระสารีบุตรจึงยกเหตุการณ์นี้ขึ้นมาปรารภว่าเป็นเพราะพระศาสนาสอนไว้ไม่ดี จึงทำให้สาวกตีความคำสอนแตกต่างกัน ส่วนพระธรรมวินัยของพระศาสนานี้พระผู้มีพระภาคตรัสสอนไว้ดีแล้วและเสนอให้เพื่อพรหมจารีของท่านร่วมกัน สังคายนาพระธรรมวินัยนี้เพื่อให้ดำรงอยู่ได้นาน ไม่ควรทะเลาะวิวาทในเรื่องพระธรรมวินัย

การบรรยายแบบถามเองตอบเองประกอบใจความสำคัญของพระสูตร ในช่วงที่พระผู้มีพระภาคเสร็จจาริกไปในแคว้นมัลละ พร้อมด้วยภิกษุสงฆ์ประมาณ 500 รูป และทรงแวะพัก ณ สวนมะม่วงของนายจุนทกัมมารบุตร ทรงได้รับนิมนต์จากพวกเจ้ามัลละแห่งกรุงปาวาให้เสด็จไปประทับเพื่อเป็นสิริมงคล ณ ท้องพระโรงอุพภตกะซึ่งเพิ่งสร้างเสร็จใหม่ ๆ ยังมิได้ใช้สอย ณ ที่นั้น พระองค์ทรงแสดงธรรมแก่ผู้มาเฝ้าจนค่อนคืน ครั้นทรงแสดงธรรมจบลงและทรงอนุญาตให้พวกเจ้ามัลละและชาวกรุงปาวากลับบ้านได้จากนั้น ทรงมอบหมายให้ท่านพระสารีบุตรแสดงธรรมแก่ภิกษุทั้งหลายแทน พระองค์แล้วทรงสำเร็จสีหไสยาส ณ ที่ประทับนั้นเอง

ท่านพระสารีบุตรกล่าวปรารภการแตกสามัคคีของพวกนิครนถ์ หลักจากนิครนถ์นาฏบุตร ผู้เป็นศาสดา ดับขันธ์ไม่นาน ณ กรุงปาวานั่นเอง ว่าเป็นเพราะศาสดานั้นสอนธรรมไว้ไม่ดี ส่วนพระธรรมวินัยนี้ พระผู้มีพระภาคทรงแสดงไว้ดีจึงเป็นหน้าที่ของภิกษุทั้งหลายจะพร้อมกัน ทำสังคายนาพระธรรมวินัย เพื่อให้ดำรงมั่นคงยืนนาน เพื่อประโยชน์สุขของคนทั้งหลายสืบไป จากนั้นท่านได้เสนอวิธีการสังคายนาโดยประมวลหลักธรรมทั้งหลายที่มีจำนวนหัวข้อเท่ากัน รวมไว้เป็นหมวดเดียวกันคล้ายวิธีการของอังคุตตรนิกาย เช่น ประมวลหลักธรรมจำนวน 1 ประการ เข้าเป็นหมวดหนึ่งเรียกว่า ธรรมหมวดละ 1 ประการ ประมวลหลักธรรมจำนวน 2 ประการ เข้าเป็นหมวดหนึ่ง เรียกว่าธรรมหมวดละ 2 ประการ โดยทำนองนี้จนถึง ธรรมหมวดละ 10 ประการ

สัปปุริสธรรม 7 ประการ ภิกษุในพระธรรมวินัย นี้ (ที.ปา. (ไทย) 11 /330/333)

1. เป็นธัมมัญญุตา (ผู้รู้จักเหตุ) 5. เป็นกาลัญญุตา (ผู้รู้จักกาลเวลา)
2. เป็นอัตถัญญุตา (ผู้รู้จักผล) 6. เป็นปริสัญญุตา (ผู้รู้จักชุมชน)
3. เป็นอัตตัญญุตา (ผู้รู้จักตน) 7. เป็นปุคคลัญญุตา (ผู้รู้จักบุคคล)
4. เป็นมัตตัญญุตา (ผู้รู้จักประมาณ)

หลักสัปปุริสธรรมนั้นเป็นข้อธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงแสดงแก่บริษัทตามโอกาส สถานที่ต่าง ๆ กัน ซึ่งคุณสมบัติของผู้นำที่ดีในความหมายของพระพุทธศาสนาจะต้องเป็นผู้ ประกอบด้วยหลักธรรม 7 ประการ ในชีวิตประจำวันนั้น ถ้าหากใครมีคุณธรรมของมนุษย์ที่แท้ 7 ประการนี้และสามารถประพฤติได้อย่างถูกต้องตามหลักการเหล่านี้โดยสมบูรณ์แล้ว ผู้นั้นย่อมได้ ชื่อว่าเป็นผู้ที่พระพุทธเจ้ายกย่องว่าเป็น “สัตบุรุษ”หรือ“คนดีแท้”หรือ“มนุษย์โดยสมบูรณ์” การกระทำหรือพฤติกรรมของเขามีความเหมาะสมถูกต้องปราศจากความผิดพลาดนำประโยชน์มาให้ทั้งแก่ตนเองและสังคมโดยส่วนรวมย่อมเอื้ออำนวยประโยชน์สันติสุขแก่สังคมนั้น ดังนั้นก่อนที่จะทำความเข้าใจความหมายและความเป็นมาของหลักสัปปุริสธรรม จึงควรทำความเข้าใจ ความหมายของสัตบุรุษก่อน

เพื่อที่จะได้ทำความเข้าใจในหลักธรรมอื่น ๆ ซึ่งแบ่งเป็นข้อย่อยต่าง ๆ ดังที่ปรากฏในลักขณสูตรปาฏิกวรรค ทีฆนิกาย หลักสัปปุริสธรรม 7 ซึ่งเป็นหลักธรรมที่กำหนดทิศทางของผู้บริหาร ดำเนินไปสู่เป้าหมายดีงามตามหลักพุทธธรรม เป็นผู้คิดริเริ่ม กล้ายืนยันในสิ่งที่ดีงาม พร้อมทั้งเป็นผู้เสียสละ กล้าคิดกล้าพูด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรมก่อนบุคคลอื่น ประกอบด้วยสติปัญญา ความรู้ความสามารถความมากบั่นอันจริงอันจัง กล้าเสียสละ ความหนักแน่น ความอดทนรอคอย โอกาสได้ความสามารถในการประสานงาน การชี้แจงแนะนำชักชวนให้บุคคลหรือกลุ่ม ให้มีความคิดในทิศทางเดียวกันเพื่อเสริมเป็นปัจจัยสำคัญในรูปแบบการบริหารจัดการทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อประโยชน์แก่องค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป ในบทนี้ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอประเด็นสำคัญได้แก่ความหมายและประเภท ที่เกี่ยวข้องกับสัปปุริสธรรม 7 กับการเป็นผู้บริหารที่ปรากฏในพระพุทธศาสนา

หลักพุทธธรรมที่พระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ทรงตรัสไว้มีด้วยกันมากมายที่สามารถจะนำมาส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน สังคม ชุมชน และบุคลากรในองค์กรระดับต่าง ๆ ได้ดังเช่นพระไตรปิฎกเล่มที่ 11 ได้กล่าวถึง สัปปุริสธรรม 7 ว่าเป็นคุณธรรมหรือคุณสมบัติของคนดี 7 ประการ ที่เป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติเป็นคนดี เป็นผู้ควรแก่การยกย่องนับถือเป็นคนที่สามารถให้การแนะนำในการดำเนินชีวิตที่ถูกด้วยต้องความปรารถนาดี ถ้าหากใครมีคุณธรรมของมนุษย์ที่แท้ 7 ประการนี้ และสามารถประพฤติได้อย่างถูกต้องตามหลักการเหล่านี้โดยสมบูรณ์แล้ว ผู้นั้นย่อมได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่พระพุทธเจ้ายกย่องว่าเป็น “สัตบุรุษ”หรือ“คนดีแท้”หรือ“มนุษย์โดยสมบูรณ์” ดังนั้นบุคลากรต้องนำหลักสัปปุริสธรรมมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการครองตน ครองคนและครองงานให้ได้อย่างสมดุล (ที.ปา. (ไทย) 11/330/333)

2.1.2 ความหมายของหลักสัปปุริสธรรม

สัปปุริสธรรมเป็นธรรมของสัปปุริสชน คือ คนดีหรือคนที่แท้ ซึ่งมีคุณสมบัติความเป็นคนที่สมบูรณ์และถือเป็นคุณธรรมที่สำคัญของการเป็นผู้นำที่สมบูรณ์ ในการนิยามความหมายของสัปปุริสธรรม ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แสดงทัศนะต่าง ๆ ไว้ดังนี้

หลักสัปปุริสธรรมนั้นเป็นข้อธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงแสดงแก่บริษัทตามโอกาสสถานที่ต่าง ๆ กัน ซึ่งคุณสมบัติของผู้นำที่ดีในความหมายของพระพุทธศาสนาจะต้องเป็นผู้ประกอบด้วยหลักธรรม 7 ประการ ในชีวิตประจำวันนั้น ถ้าหากใครมีคุณธรรมของมนุษย์ที่แท้ 7 ประการนี้ และสามารถประพฤติได้อย่างถูกต้องตามหลักการเหล่านี้โดยสมบูรณ์แล้ว ผู้นั้นย่อมได้ชื่อว่าเป็น ผู้ที่พระพุทธเจ้ายกย่องว่าเป็น “สัตบุรุษ”หรือ“คนดีแท้” หรือ “มนุษย์โดยสมบูรณ์” การกระทำหรือพฤติกรรมของเขามีความเหมาะสมถูกต้องปราศจากความผิดพลาดนำประโยชน์มาให้แก่ตนเองและสังคมโดยส่วนรวมย่อมเอื้ออำนวยประโยชน์สันติสุขแก่สังคมนั้น ดังนั้น ก่อนที่จะทำความเข้าใจ (ที.ปา. (ไทย) 11/330/333

ความหมายและความเป็นมาของหลักสัปปุริสธรรม จึงควรทำความเข้าใจความหมายของสัตบุรุษก่อนเพื่อที่จะได้ทำความเข้าใจในหลักธรรม

ในพระสูตรที่ว่าด้วยการสังคายนา ชื่อนี้ตั้งตามเนื้อหาสาระของพระสูตรท่านพระสารีบุตรแสดงแก่ภิกษุจำนวน 500 รูป ณ ท้องพระโรงหลังใหม่อุพภตกะของพวกเจ้ามัลละเขตกรุงปาวา แคว้นมัลละโดยมีพระผู้มีพระภาคประทับอยู่ด้วย ได้แก่

1. เป็นธัมมัญญุตา ผู้รู้จักเหตุ
2. เป็นอัตถัญญุตา ผู้รู้จักผล
3. เป็นอัตตัญญุตา ผู้รู้จักตน
4. เป็นมัตตัญญุตา ผู้รู้จักประมาณ
5. เป็นกาลัญญุตา ผู้รู้จักกาลเวลา
6. เป็นปริสัญญุตา ผู้รู้จักชุมชน
7. เป็นปุคคลัญญุตา ผู้รู้จักบุคคล

ธัมมัญญูสูตร ว่าด้วยบุคคลผู้รู้ธรรม ภิกษุทั้งหลาย ภิกษุประกอบด้วยธรรม 7 ประการนี้เป็นผู้ควรแก่ของที่เขานำมาถวาย ฯลฯ เป็นเนื้อนาบุญอันยอดเยี่ยมของโลกธรรม 7 ประการ คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้ 1) เป็นธัมมัญญู 2) เป็นอัตถัญญู 3) เป็นอัตตัญญู 4) เป็นมัตตัญญู 5) เป็นกาลัญญู 6) เป็นปริสัญญู และ 7) เป็นปุคคลปโรปรัญญู (อง.สตฺตก. (ไทย) 37/65/236 – 240)

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณสมเด็จพระสังฆราช (อุฏฐายี) (2509, หน้า 12) กล่าวว่า สัปปุริสธรรม 7 หมายถึง คุณธรรม 7 ประการที่บริบูรณ์ในผู้ใดย่อมส่งเสริมบุคคลนั้นให้เป็นสัปปุริสชนที่เจริญด้วยคุณสมบัติควรแก่ความเคารพนับถือของชนทั้งหลาย ทำให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติการงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยดีและเป็นหลักปฏิบัติเพื่อทำตนให้เป็นผู้สงบและเป็นผู้นำในทางสงบ และสามารถบริหารหมู่คณะประเทศชาติให้ถึงความสงบสุขและความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าได้

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2538, หน้า 276) ได้ให้ความหมายว่า สัปปุริสธรรม หมายถึง ธรรมของสัตบุรุษ ธรรมของคนดี ธรรมที่ทำให้เป็นสัตบุรุษ มี 7 ประการ คือ 1) ธัมมัญญุตา

รู้หลักหรือรู้จักเหตุ 2) อัตถัญญุตา รู้ความมุ่งหมายหรือรู้เหตุผล 3) อัตตัญญุตา รู้จักตน 4) มัตตัญญุตา รู้จักประมาณ 5) กาลัญญุตา รู้จักกาลเวลา 6) ปริสัญญุตา รู้จักชุมชน สังคม 7) ปุคคลัญญุตา รู้จักบุคคล คุณธรรม 7 ประการอันเป็นคุณสมบัติภายในตัวผู้นำซึ่งมีคุณสมบัติทั้ง 7 ประการนี้ เป็นองค์ประกอบและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกันอย่างสมบูรณ์ ที่จะทำให้ผู้นำสามารถจัดการ สามารถปฏิบัติการในภาระงานทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

พระสามารถ อานนฺโท (2548, หน้า 33-34) กล่าวว่า สัปปุริสธรรม 7 หมายถึง ธรรมของสัตบุรุษธรรมของคนดี บุคคลที่มีคุณธรรมประจำใจโดยยึดเอาหลักสัปปุริสธรรมเป็นหลักในการดำเนินชีวิตบุคคลที่ยึด

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2546) ได้ให้ความหมายว่า สัปปุริสธรรม หมายถึง ธรรมของสัตบุรุษ ธรรมของคนดี ธรรมที่ทำให้เป็นสัตบุรุษมี 7 ประการ คือ

1. ธัมมัญญุตา รู้หลักหรือรู้จักเหตุ
2. อัตถัญญุตา รู้จักความมุ่งมั่นหรือรู้จักผล
3. อัตตัญญุตา รู้จักตน
4. มัตตัญญุตา รู้จักประมูลประมาณ
5. กาลัญญุตา รู้จัดกาลเวลา
6. ปริสัญญุตา รู้จักชุมชน สังคม
7. ปุคคลัญญุตา รู้จักบุคคล

สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส (2532, หน้า 9) ได้กล่าวไว้ว่า สัตบุรุษที่ใช้ในภาษาบาลีมีใช้ 2 ศัพท์คือ สปฺปุริส และ สนฺต สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส ได้ทรงวิเคราะห์ศัพท์ว่า สปฺปุริส ว่า สนฺโต ปุริโส สปฺปุริโส แปลว่า บุรุษผู้สงบแล้ว ชื่อว่าสัตบุรุษ

พระพรหมคุณาภรณ์ (2547, หน้า 14) ได้กล่าวว่า สัปปุริสธรรม 7 คือ คุณธรรมที่สำคัญสำหรับสัปปุริสชนหรือคนดีและเป็นคุณธรรมสำหรับผู้บริหารที่สมบูรณ์แบบด้วย คุณธรรมทั้ง 7 ประการย่อมนาบุคคลนั้นไปสู่ความมีคุณค่าอย่างแท้จริงเรียกได้ว่าเป็นคนสมบูรณ์แบบเป็นคนดีแท้ เป็นบุคคลที่น่าคบหาสมาคมด้วยเป็นอย่างยิ่งซึ่งการกระทำหรือประพฤติของเขา มีความเหมาะสมถูกต้องปราศจากความผิดพลาด นำพาประโยชน์มาให้ทั้งแก่ตนเองและสังคมโดยส่วนรวมสามารถนำหมู่ชนสังคม และประเทศชาติไปสู่ความสันติสุขและความเจริญก้าวหน้าตลอดไป

สรุปว่า สัปปุริสธรรม 7 คือ ความเป็นผู้รู้เหตุ รู้จักหลักการหลักเกณฑ์และระเบียบการบริหารจัดการ ความเป็นผู้รู้จักผล รู้ความหมาย รู้หน้าที่รู้ประโยชน์ความเป็นผู้รู้จักตน คือ รู้ตัวตนทำหน้าที่อะไร ความเป็นผู้รู้ประมาณรู้พอเพียงใช้จ่ายทรัพย์เป็น ความเป็นผู้รู้จักการเวลาเวลาไหนควรทำเวลาไหนไม่ควรทำ และระยะเวลาในการทำงาน ความเป็นผู้รู้จักชุมชนเข้าหาชุมชนหรือกลุ่มคนในสังคมด้าน ความเป็นผู้รู้จักบุคคลรู้ความแตกต่างของบุคคลมีคุณธรรมมีอัธยาศัยทำงานเพื่อส่วนรวม เพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

2.1.3 สาระสำคัญของหลักสัปปุริสธรรม 7

ในการศึกษาสาระสำคัญของหลักสัปปุริสธรรมนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาให้ทราบถึงองค์ประกอบของหลักสัปปุริสธรรม ซึ่งมี 7 ประการ และในแต่ละองค์ประกอบนั้นมีการอธิบายในคัมภีร์พระพุทธศาสนาอย่างไรตลอดจนการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงหลักสัปปุริสธรรม 7 สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวอย่างที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเป็นต้นว่าพระสูตร ชาดก มาแสดงเพื่อให้ทราบถึงเนื้อหาที่สำคัญของหลักธรรมในข้อนั้น ๆ ดังนี้

สัปปุริสธรรม 7 ธรรมของสัตบุรุษคุณสมบัติของคนดี ธรรมของผู้ดีเป็นตัวคอยกำหนดให้คนประพฤติปฏิบัติดีผู้บริหารในฐานะเป็นหัวหน้าต้องปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาสมควรต้องกระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่นไปกับคนอื่นหรือจะต้องบังคับใจตนเองให้ อยู่ในกรอบของศีลธรรมอันดีงามประกอบด้วย

1. หลักธัมมัญญุตา

ธัมมัญญุตา (Knowing the Law, Knowing the Cause) คือ ความเป็นผู้รู้จักเหตุ รู้ความจริง รู้หลักการ รู้เกณฑ์รู้กติกา เมื่อรู้แล้วจะต้องตั้งตนให้อยู่ในหลักการให้ได้ ในการบริหารจัดการในองค์การ ผู้นำจำเป็นต้องพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างถูกต้อง เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เข้าใจหลักการเปลี่ยนแปลงรู้จักวิเคราะห์ความจริงที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและตามสภาพบริบทขององค์การ ต้องเชื่อว่า“สิ่งทั้งหลายเกิดขึ้นตั้งอยู่ ดับไป เป็นธรรมดา” การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักธัมมัญญุตา จะต้องรู้หลักการยึดหลักการ รู้กฎเกณฑ์ รู้งานอย่างถูกต้องแล้วตั้งตนอยู่ในหลักการที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนและถูกต้องตามหลักธัมมัญญุตา ผู้นำและบุคลากรนั้นก็จะสามารถนำพาองค์กรหรือสังคมไปสู่ความปลอดภัย ความสงบสุขและเจริญก้าวหน้าตามจุดหมายที่วางไว้ได้ สามารถจัดทำนโยบายสอดคล้องกับ การบริหารงาน แสดงภาวะผู้นำต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเอื้อเฟื้อ สนใจไต่ถามทุกข์สุขและใช้หลักกัลยาณมิตรเป็นแบบอย่างที่ดี

ธัมมัญญุตา คือ รู้จักเหตุรู้จักหลักการ รู้จักงานรู้จักหน้าที่ รู้กติกาที่มีความเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน กล่าวคือ ผู้นำนั้นจะต้องรู้จักเหตุรู้จักหลักการ รู้กฎ กติกาเหล่านี้ให้ชัดเจนเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ในทางพระพุทธศาสนาไว้จะได้กล่าวว่า ธัมมัญญุตา หมายถึง การรู้ธรรม ดังความที่ปรากฏในธัมมัญญุสูตร (อง.สตฺตก. (ไทย), 23/68/143)หลักธรรมคำสอนดังกล่าวมาแล้วนี้ภิกษุนั้นชื่อว่าเป็นผู้รู้จักถามหรือเหตุแห่งความเจริญหลักธรรมอันเป็นคำสั่งสอนที่สำคัญ คือนวังคสัตถุศาสน์ 9 ประการได้แก่

1) สุตตะ คือ พระสูตรต่าง ๆ

2) เคยยะ คือ พระสูตรที่ประกอบด้วยคาถา

3) เวยยากรณะ คือ พระอภิธรรมทั้งหมด

4) คาถา คือ พระธรรมบท เถรคาถาเถรีคาถา

5) อุทาน คือ พระสูตรที่พระพุทธเจ้าทรงเปล่งอุทานด้วยความโสมนัส

6) อิติวุตตกะ คือ พระสูตรที่ขึ้นต้นด้วยคำว่าสมจริงดังคำที่พระองค์ตรัสไว้

7) ชาดก คือ พระสูตรที่แสดงเรื่องในอดีตชาติพันของพระพุทธเจ้า

8) อัพภูตธรรม คือ พระสูตรที่ประกอบไปด้วยปาฏิหาริย์

9) เวทัลละ คือ พระสูตรที่เทวดาและมนุษย์ทั้งหลายถามแล้วได้รับความรู้และถามยิ่ง ๆ ขึ้นไป เป็นต้น

ธัมมัญญุตา คือ รู้หลักการ ธัมมัญญุตา คือ รู้จักเหตุ รู้จักหลักการรู้งานรู้หน้าที่รู้กติกาที่มีความเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน กล่าวคือ ผู้นำนั้นจะต้องรู้จักเหตุ รู้หลักการ รู้กฎกติกาเหล่านี้ให้ชัดเจน เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ (พระธรรมปิฎก, 2542 หน้า 27)

ธัมมัญญุตา รู้จักเหตุ คือรู้หลักและกฎเกณฑ์ สิ่งทั้งหลายที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิต ในการปฏิบัติกิจหน้าที่และดำเนินการต่าง ๆ รู้และเข้าใจสิ่งที่จะปฏิบัติตามหลักเหตุผล เช่นรู้ว่าตำแหน่ง ฐานะ อาชีพ การงานของตน มีหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างไร มีอะไรเป็นหลักการจะต้องทำอะไรอย่างไร จึงจะเป็นเหตุให้บรรลุผลสำเร็จที่เป็นไปตามหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้น ๆ ตลอดจนขั้นสูงสุดคือ รู้เท่าทันกฎธรรมดา หรือหลักความเป็นจริง ของธรรมชาติ เพื่อปฏิบัติต่อโลกและชีวิตอย่างถูกต้องมีจิตใจเป็นอิสระ ไม่ตกเป็นทำของโลกและชีวิตนั้น (พระธรรมปิฎก, 2545, หน้า 14)

สรุปได้ว่า ธัมมัญญุตา คือ ความรู้จักธรรม รู้หลัก หรือ รู้จักเหตุ คือ การรู้หลักการและกฎเกณฑ์ของสิ่งทั้งหลายที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตในการปฏิบัติหน้าที่และดำเนินกิจการต่าง ๆ รู้เข้าใจในสิ่งที่ตนจะต้องประพฤติปฏิบัติตามเหตุผลเช่นมีหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างไรมีอะไรเป็นหลักการจะต้องทำอะไร อย่างไรจึงจะเป็นเหตุให้บรรลุผลสำเร็จที่เป็นไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบนั้น ๆ

2. **หลักอัตถัญญุตา**

อัตถัญญุตา (Knowing the Meaning, Knowing the Purpose) คือ ความเป็นผู้รู้จักผล รู้เป้าหมาย รู้จุดหมาย รู้จักผลที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำตามหลักการบริหารนั้น ๆ หมายถึง การบริหารงานองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ และรู้ถึงประโยชน์ขององค์การที่นำไปสู่ความมั่นคง และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อองค์การในที่นี้หมายถึง การมีแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีการวิเคราะห์ผลกระทบด้านต่าง ๆ รู้ผลสัมฤทธิ์ว่าต้องการอะไรจากการบริหารจัดการนั้น เมื่อรู้จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนแล้วผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานย่อมมีความแน่วแน่ งานก็จะประสบความสำเร็จตรงตามจุดมุ่งหมายไม่ยากนัก การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักอัตถัญญุตา จะต้องเป็นผู้ที่รู้จุดหมายรู้เป้าหมาย รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน แล้วมุ่งสู่จุดหมาย เป้าหมายนั้นตามหลักอัตถัญญุตา ผู้นำและบุคลากรนั้นก็จะเป็น

ผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล หรือ ปรัชญา พันธกิจ เป้าหมายในการพัฒนาองค์กร รู้ความมุ่งหมายหรือเป้าหมายของหลักการที่ตนปฏิบัติ เข้าใจวัตถุประสงค์องค์การว่าจะไปทางไหนเพื่อประโยชน์อะไร เพื่อให้สามารถดำเนินการไปได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

อัตถัญญุตา ความรู้จักอรรถ รู้ความมุ่งหมายหรือรู้จักผลคือรู้ความหมาย รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่พึงประสงค์รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำหรือความเป็นไปตามหลักเช่นรู้ว่าหลักธรรมหรือภาษิตข้อนั้น ๆ มีความหมายว่าอย่างไร หลักนั้น ๆ มีความมุ่งหมายอย่างไรกำหนดไว้หรือพึ่งปฏิบัติเพื่อประสงค์ประโยชน์อะไรการที่ตนกระทำอยู่มีความมุ่งหมายอย่างไรเมื่อทำไปแล้วจะบังเกิดผลอะไรดังนี้คือรู้จักผล รู้ความมุ่งหมายและรู้จักผล กล่าวคือ ผู้นำที่ดีจะต้องรู้จักจุดหมาย หรือเป้าหมายของหลักการที่ต้องปฏิบัติเข้าใจวัตถุประสงค์องค์กรว่าจะไปทางไปทางไหนเพื่อประโยชน์อะไรเพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมายนั้นพระพุทธศาสนาได้ กล่าวว่า อัตถัญญุตา คือ ความเป็นผู้รู้อรรถ รู้จักจุดหมาย รู้ประโยชน์ดังพุทธพจน์ที่ปรากฏในธัมมัญญุตาสูตร (องฺ.สตฺตก., 23/65/143)

อัตถัญญุตา คือ รู้จักผลรู้จุดหมาย อัตถัญญุตา คือ รู้จักผล รู้ความมุ่งหมาย กล่าวคือ ผู้นำที่ดีจะต้องรู้จักจุดหมายหรือเป้าหมายของหลักการที่ตนปฏิบัติเข้าใจวัตถุประสงค์องค์กรว่าจะไปทางไหนเพื่อประโยชน์อะไรเพื่อให้สามารถดำเนินการไปได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมายนั้น (พระธรรมปิฎก, 2542 หน้า 27)

อัตถัญญุตา รู้จักผล หรือความมุ่งหมายที่จะเกิดขึ้นจากเหตุนั้น คือ รู้ความหมายและความมุ่งหมายของหลักการที่ตนปฏิบัติเข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการที่ตนกระทำ รู้ว่าตนทำอยู่อย่างนั้นดำเนินชีวิตอย่างนั้น เพื่อประสงค์ประโยชน์อะไร หรือควรจะได้รับบรรลุ ถึงผลอะไร ที่ให้มีหน้าที่ตำแหน่ง ฐานะ การงานอย่างนั้น ๆ เขากำหนดวางกันไว้เพื่อมุ่งหมายอะไร กิจการที่ตนทำอยู่ขณะนี้เมื่อทำไปแล้วจะบังเกิดผลอะไรบ้าง เป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไร ตลอดจนถึงขั้นสูงสุดคือ รู้จุดมุ่งหมายสูงสุดของชีวิตตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา คือ พระนิพพาน (พระธรรมปิฎก, 2545, หน้า 14)

สรุปได้ว่า อัตถัญญุตา คือ ความรู้จักอรรถ รู้ความมุ่งหมาย หรือรู้จักผล คือ การรู้จักจุดมุ่งหมายของหลักการที่ตนปฏิบัติเข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน (อาชีพ) ตนกระทำรู้ว่าที่ตนทำอยู่อย่างนั้น ๆ ดำเนินชีวิตอย่างนั้นเพื่อประสงค์ประโยชน์อะไรหรือควรจะได้บรรลุถึงผลอะไรที่มีหน้าที่ตำแหน่งฐานะการงานอะไร

3. หลักอัตตัญญุตา

อัตตัญญุตา (Knowing Oneself) คือ ความเป็นผู้รู้จักตน รู้จักว่าเรานั้นโดยฐานะภาวะเพศและคุณธรรมเป็นอย่างไร กล่าวคือ ต้องรู้เสมอว่าตนคือใคร มีตำแหน่งหน้าที่อย่างไรอยู่ในสถานะใด มีความรับผิดชอบมากน้อยแค่ไหน มีคุณสมบัติถึงซึ่งความพร้อม มีความถนัด มีสติปัญญามีความสามารถอย่างไร มีกำลังแค่ไหน มีจุดอ่อนจุดแข็งอย่างไร ซึ่งจะต้องสำรวจตนเองและองค์การ

ต้องรู้จักที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการบริหารงานให้ได้ยิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยอาศัยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การหรือการทำ SWOT Analysis การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักอัตตัญญุตา เป็นผู้มีคุณธรรม เป็นผู้ที่รู้จักตนอยู่เสมอว่าเป็นผู้มีวิสัยทัศน์สามารถใช้แรงจูงใจ กระจายวิสัยทัศน์ไปยังบุคคลต่าง ๆ ได้ มีจิตใจโอบอ้อมอารีเสียสละ มีความรับผิดชอบสูงและมีคุณธรรม แค่ไหน เพียงไร แล้วต้องประพฤติตนเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงให้สมกับภาวะนั้น ๆ และรู้ที่ที่จะแก้ไขปรังปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไปย่อมทำให้ องค์การ และสังคมไปสู่ความสงบสุข และเจริญก้าวหน้าต่อไป

อัตตัญญุตา ความรู้จักตน คือ รู้ว่าเรานั้นว่าโดยฐานะภาวะเพศกำลังความรู้ความสามารถความถนัดและคุณธรรมเป็นต้น บัดนี้ เท่าไร อย่างไร แล้วประพฤติให้เหมาะสมและรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุง คือ รู้ตน รู้ว่าตนเองมีคุณสมบัติมีความสามารถอย่างไร และต้องรู้จักพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอผู้นำที่ดีนั้น จะต้องสำรวจอยู่เสมอว่าตนเองมีจุดอ่อนจุดแข็งอะไรมาดำเนินการปรับปรุงจุดอ่อนของตนในขณะเดียวกันก็พัฒนาจุดแข็งของตนให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ กล่าวคือ ผู้นำที่ดีควรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความสามารถเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงแห่งโลกอย่างแท้จริงเพื่อให้สามารถนำพามวลชนและองค์กรไปสู่จุดหมายได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ พระพุทธศาสนาได้ กล่าวว่า อัตตัญญุตา หมายถึง การรู้จักตนเกี่ยวกับศรัทธาศีล จาคะ สุตะ ปัญญาเป็นต้นดังที่ปรากฏในธัมมัญญุสูตร (อง.สตฺตก., 23/65/143) ว่าภิกษุในธรรมวินัยนี้รู้จักตนคือรู้ว่าตนเองนั้นมีศรัทธาความเชื่อ มีศีลมีระเบียบวินัย มีสุดตะ คือการศึกษาเล่าเรียนได้ยินได้ฟังมีจาคะ แบ่งปันการปล่อยวางมีปัญญาความรู้ความสามารถอยู่ประมาณเท่าใดบ้าง แล้ววางตัวให้เหมาะสมกับฐานะ ภาวะความรู้ความสามารถของตนเองไม่ทำให้เกิดความรู้ความสามารถตนเอง ดังนี้เรียกว่า เป็นผู้รู้จักตน

อัตตัญญุตา คือ รู้ว่าตน รู้ว่าตนเองมีคุณสมบัติมีความสามารถอย่างไรและต้องรู้จักพัฒนาตนอย่างสม่ำเสมอผู้นำที่ดีนั้นจะต้องสำรวจอยู่เสมอว่าตนเองมีจุดอ่อนจุดแข็งอะไรแล้วดำเนินการปรับปรุงจุดอ่อนของตนในขณะเดียวกันก็พัฒนาจุดแข็งของตนให้ดีขึ้นเรื่อย กล่าวคือ ผู้นำที่ดีควรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถเข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงแห่งโลกอย่างแท้จริงเพื่อให้สามารถนำพามวลชนและองค์กรไปสู่จุดหมายได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ (พระธรรมปิฎก, 2542 หน้า 27)

อัตตัญญุตา รู้จักตน คือ รู้ตามเป็นจริงว่า ตัวเรานั้น ว่าโดยฐานะ ภาวะ เพศ กำลังความรู้ความถนัด ความสามารถและคุณธรรม เป็นต้น บัดนี้มีเท่าไร อย่างไร แล้วประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสมและทำการต่าง ๆ ให้สอดคล้องถูกจุดที่จะสัมฤทธิ์ผล ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงตนให้เจริญงอกงามถึงความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นไป (พระธรรมปิฎก, 2545, หน้า 14)

สรุปได้ว่า อัตตัญญุตา คือ ความรู้จักตน คือ การรู้จักตนเองโดยฐานะกำลังความรู้ความถนัดความสามารถและคุณธรรมว่ามีเท่าไรอย่างไรแล้วประพฤติปฏิบัติกิจการงาน (อาชีพ) ตนให้

เหมาะสมและดำเนินการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตลอดจนแก้ไขพัฒนาปรับปรุงตนเองให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นไป

4. หลักมัตตัญญุตา

มัตตัญญุตา (Moderation, Knowing to be temperate) คือ ความเป็นผู้รู้จักพอประมาณ รู้จักความพอดี ซึ่งมีหมายความว่า ต้องรู้จักขอบเขต ความเหมาะสมที่จะบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายหรือตามตำแหน่งให้เกิดความพอดี ได้สัดส่วน เกิดความสมดุลซึ่งความพอดีจะทำให้เกิดความสำเร็จได้อย่างแท้จริง การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักมัตตัญญุตา เป็นผู้ที่ประกอบด้วยหลักธรรมแห่งมัชฌิมาปฏิปทา คือ ดำเนินตามทางสายกลางอันประกอบด้วยมรรค มีองค์ 8 หรือ ศีล สมาธิ ปัญญา อันจะทำให้ผู้นั้นเป็นผู้รู้จักประมาณมีความพอเหมาะพอดีในการดำเนินกิจการทุกอย่าง รู้จักความพอดี สามารถวางตนวางแผนกำหนดนโยบายในการบริหารงานปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานตามสถานการณ์ต่าง ๆ ตามได้อย่างเหมาะสม บริหารงบประมาณได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในการที่จะบริหารงานทุกอย่างให้ลุล่วงไปด้วยดีตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อประโยชน์สุขแห่งมวลชนและหมู่คณะอย่างแท้จริงนอกจากนี้ความพอเหมาะพอดี ความรู้จักประมาณนั้น ผู้นำและบุคลากรจะสามารถบริหารกิจการทุกอย่างด้วยความเข้าใจวัตถุประสงค์อย่างถูกต้อง และสามารถนำพวกมวลชนและหมู่คณะไปสู่ความสงบสุขปลอดภัย และก้าวหน้าตลอดไป

มัตตัญญุตา ความรู้จักประมาณ คือ ความพอดี เช่น ภิกษุรู้จักประมาณในการรับและบริโภคปัจจัยสี่ คฤหัสถ์รู้จักประมาณในการใช้จ่ายโภคทรัพย์ พระมหากษัตริย์รู้จักประมาณในการลงทัณฑอาชญาและในการเก็บภาษีคือรู้จักประมาณ รู้จักความพอดีกล่าวคือต้องรู้จักขอบเขตความพอเหมาะในการทำงานในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้นผู้นำที่ดีนั้นจะต้องรู้จักความพอเหมาะพอควรในการที่จะทำกิจการทุกอย่างให้ลุล่วงไปด้วยดีตามเป้าหมายที่วางไว้ในทางพระพุทธศาสนาได้กล่าวว่า มัตตัญญุตาหมายถึง รู้ประมาณในการรับปัจจัย 4 ดังปรากฏในธัมมัญญุสูตร (อง.สตฺตก., 23/65/143) ว่าภิกษุในธรรมวินัยนี้รู้จักประมาณในการบริโภคปัจจัย 4 ในการเลี้ยงชีพ เช่น การรู้จักประมาณในการรับประเคนหรือการใช้สอยจีวร การรับอาหารบิณฑบาตและบริโภคอาหารให้พอเหมาะแก่อัตภาพของตนไม่มากไม่น้อยเกินไป การใช้เสนาสนะที่อยู่อาศัยให้พอสมควรเหมาะสมกับสมณะสารูป ยารักษาโรคและบริขารอื่น ๆ ที่ภิกษุเข้าไปเกี่ยวข้อง ต้องให้รู้จักความพอดีแก่ตนเองหากภิกษุไม่รู้จักประมาณในการรับปัจจัย 4 ไม่พึงเรียนเธอว่าเป็นมัตตัญญุตา แต่เพราะภิกษุรู้จักประมาณในการรับปัจจัย 4 จึงเรียกเธอว่า เป็นมัตตัญญุ การรู้ประมาณ ตามหลักมัตตัญญุตา ย่อมทำให้ผู้ประพฤติปฏิบัติมีความสุขความเจริญพอเพราะพอเหมาะแก่ฐานะของตนโดยรู้จักความพอดีในการดำเนินชีวิตทุกอย่างได้ถูกต้องเหมาะสมด้วยเหตุนี้ผู้นำที่ดีตามหลักมัตตัญญุตาย่อมนำมาซึ่งความพอเหมาะพอควรในการดำเนินกิจการงานต่าง ๆ ทำให้สามารถนำพามวลชนหมู่คณะไปสู่ความสุขสงบปลอดภัยและความเจริญอย่าง

แท้จริง มัตตัญญุตา คือ รู้จักประมาณ ความเป็นผู้รู้จักความพอดีความพอเหมาะไม่มากเกินไป ไม่น้อยเกินไปในทุก ๆ เรื่อง เช่น รู้จักความพอดีในการพูดในการทำงาน ในการหาทรัพย์ ในการจ่ายทรัพย์ ในการกินการอยู่เป็นต้นโดยรู้จักประมาณกำลังตนเองประมาณทรัพย์สินที่มีอยู่ (พระธรรมปิฎก, 2542 หน้า 27)

มัตตัญญุตา รู้จักประมาณ คือ รู้จักพอดี รู้จักประมาณ ทั้งในการบริโภคและใช้จ่ายทรัพย์ การพูด การปฏิบัติกิจและทำการต่าง ๆ ตลอดจนการพักผ่อนนอนหลับ การสนุกสนานบันเทิง ทั้งหลายต้องทำด้วยความเข้าใจในวัตถุประสงค์เพื่อบังเกิดผลที่ดี มิใช่ทำ เพียงเพราะความพอใจ ชอบใจหรือเอาแต่ใจตน แต่ทำตามความพอดีแห่งเหตุปัจจัยหรือองค์ประกอบทั้งหลาย ที่จะลงตัวให้เกิดผลดีงามตามที่มองเห็นด้วยปัญญา (พระธรรมปิฎก, 2545, หน้า 14)

สรุปได้ว่า มัตตัญญุตา คือ ความรู้จักประมาณ คือ รู้ประมาณรู้จักพอดี เช่น รู้จักประมาณในการบริโภคในการใช้จ่ายทรัพย์รู้จักความพอเหมาะพอดีกับการปฏิบัติกิจการงาน (อาชีพ) ตนและทำการต่าง ๆ ทุกอย่างด้วยความเข้าใจชอบใจหรือไม่เอาแต่ใจของตนแต่ทำตามความพอดีแห่งเหตุปัจจัยหรือองค์ประกอบทั้งหลายที่จะลงตัวให้เกิดผลดีงามตามที่มองเห็นด้วยปัญญา

5. หลักกาลัญญุตา

กาลัญญุตา (Knowing the Prebedtime) คือ ความเป็นผู้รู้จักกาลเวลาซึ่งหมายความว่าผู้ที่เป็นผู้นำหรือผู้บริหารต้องรู้ลำดับความสำคัญของงาน ระยะเวลา จังหวะปริมาณและห้วงเวลาให้เหมาะสม ต้องรู้จักวางแผนให้สอดคล้องกับปัจจัย องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องได้อย่างสอดคล้องกลมกลืน เพราะปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้งานประสบความสำเร็จได้ การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักกาลัญญุตา เป็นผู้ที่จะต้องรู้จักเวลาเหมาะสมในการทำกิจการทุกอย่างอย่างถูกต้อง รู้จักบริหารเวลาให้เหมาะสมรู้จักคุณค่าของเวลา รู้จักการวางแผนการใช้เวลาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ตามการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างถูกต้อง ผู้นำและบุคลากรนั้นก็ย่อมจะสามารถนำพาองค์กรและสังคมไปสู่ความสงบสุขและก้าวหน้าตามความเหมาะสมแห่งเวลาอันควร

กาลัญญุตา ความรู้กาล คือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจกระทำหน้าที่การงานเช่นให้ตรงเวลาให้เป็นเวลา ให้ทันเวลา ให้พอเวลาให้เหมาะสมคือรู้จักเวลารู้จักเวลาที่ควรประกอบกิจการงานต่าง ๆ หรือทำงานให้ทันกับเวลาเหมาะสมกับเวลาและรู้คุณค่าของเวลา ผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องเป็นผู้รู้จักบริหารเวลาหรือวางแผนให้เหมาะสมกับเวลาอย่างถูกต้องในทางพระพุทธศาสนากล่าวถึง กาลัญญุตาไว้ว่า การรู้จักแนวปฏิบัติอันเหมาะสมกับกาลเทศะ ดังปรากฏในธัมมัญญุสูตร (องฺ.สตฺตก., 23/65/143) ว่าภิกษุศูนย์ในธรรมวินัยนี้เป็นผู้ประกอบการไปด้วยความรู้ว่าเวลานี้เป็นเวลาควรศึกษาควรถามเวลานี้ควรเป็นเวลาทำความเพียรควรหลีกเร้นจากหมู่ คือรู้จักการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกาลเทศะให้เหมาะสมกับสมณะ รู้คุณค่าของ

เวลา เมื่อภิกษุมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เวลาย่อมจะเป็นผู้มีความเจริญในพระพุทธศาสนาเพราะทำให้ถูกกับกาลเวลา

กาลัญญุตา คือ รู้จักเวลา ที่ควรประกอบกิจการต่าง ๆ หรือทำงานให้ทันกับเวลาเหมาะกับเวลาและรู้คุณค่าของเวลาผู้นำที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องเป็นผู้รู้จักการบริหารเวลาหรือการวางแผนให้เหมาะสมกับเวลาอย่างถูกต้อง (พระธรรมปิฎก, 2542 หน้า 27)

กาลัญญุตา รู้จักกาล คือ การรู้จักกาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่พึงใช้ประกอบกิจการงานต่าง ๆ รู้ว่าเวลาไหนควรทำอะไรอย่างไร และทำให้ตรงเวลา ให้เป็นเวลา ให้ทันเวลา ให้พอเวลา ให้เหมาะเวลา ให้ถูกเวลา ตลอดจนรู้จักวางแผนใช้เวลาในแต่ละวัน ให้เหมาะสม เพราะทุกคนมีเวลาเท่ากันคือ คนละ 24 ชั่วโมงในแต่ละวัน จึงไม่ควรอ้างเรื่องไม่มีเวลา ถ้าทำการสิ่งใดไม่สำเร็จ ดังนั้นเรื่องการบริหารเวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นที่ทุกคน พึงปฏิบัติให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของงานในแต่ละวัน (พระธรรมปิฎก, 2545, หน้า 14)

สรุปได้ว่า กาลัญญุตา คือ ความรู้จักกาล คือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสมและระยะเวลาที่พึงใช้ในการประกอบกิจหน้าที่การงานหรือปฏิบัติการต่าง ๆ รวมทั้งเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น รู้ว่าเวลาไหนควรทำอะไรและทำให้ตรงเวลา ให้เป็นเวลา ให้ทันเวลา ให้พอเวลา ให้เหมาะเวลา ให้ถูกเวลา ตลอดจนรู้จักประมาณเวลาและวางแผนการใช้เวลา

6. หลักปริสัญญุตา

ปุริสัญญุตา (Knowing the Assembly, Knowing the Society) คือความเป็นผู้รู้จักชุมชนสังคม กิริยาที่จะประพฤติต่อชุมชนนั้นว่าควรจะดำเนินการอย่างไร การบริหารจัดการจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับองค์การต่าง ๆ ทั้งที่เป็นพันธมิตรและคู่แข่งขัน การสร้างสรรค์หรือการประสานงานกับชุมชนหรือกลุ่มบุคคลที่ผลต่อองค์การก็คือ เข้าถึง เข้าใจ และพัฒนา เป็นการบริหารจัดการที่สร้างความสัมพันธ์ด้วยเมตตา ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อชุมชนหรือสาธารณะชน ความเป็นจักสังคม ชุมชนตั้งแต่สังคมที่มีขอบเขตกว้างขวาง คือสังคมโลก รู้สังคมประเทศ ตลอดจนชุมชนสังคมรอบ ๆ หน่วยงาน ผู้นำหรือผู้บริหารต้องรู้ว่าในสถานการณ์ใดมีปัญหาหรือความต้องการอะไรและจะสามารถให้ความช่วยเหลือชุมชนหรือสังคมอย่างไร ตลอดจนการแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักปริสัญญุตา เป็นผู้ที่จะต้องรู้ชุมชนรู้สังคมอย่างถูกต้องในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านกฎเกณฑ์ประเพณีวัฒนธรรม เป็นต้น สังคมมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นนักประสานงานที่ดีกับทุกคน ทุกองค์การ และทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวม เพื่อที่จะเข้าใจความต้องการของสังคมนั้นได้อย่างถูกต้อง สามารถนำความสงบสุข ความก้าวหน้ามาสู่มวลชน หมู่คณะและสังคมได้

ปริสัญญุตา ความรู้จากบริษัท คือ รู้จักชุมชนและรู้จักที่จะประชุม รู้กิริยาที่จะประพฤติปฏิบัติต่อชุมชนนั้น ๆ ว่าชุมชนนี้เมื่อเข้าไปหา จะต้องทำกิริยาอย่างนี้จะต้องพูดอย่างนี้ชุมชนนี้ควรสงเคราะห์ คือ รู้ชุมชน รู้สังคม ตั้งแต่ในขอบเขตที่กว้างขวางจากสังคมโลกสังคมประเทศชาติ ว่าอยู่ใน

สถานการณ์อย่างไร มีปัญหาอย่างไร จะได้สามารถเข้าใจความต้องการของสังคมนั้นให้ถูกต้องหรือแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด นอกจากนี้ยังต้องรู้เข้าใจในระเบียบกฎเกณฑ์ วัฒนธรรม ประเพณีของสังคมนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ของสังคมนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้องจะได้สามารถนาความสงบสุข สันติสุขของความก้าวหน้ามาสู่มวลชน หมู่คณะและสังคม ดังปรากฏในธัมมัญญุสูตร (องฺ.สตฺตก., 23/65/143)

ปริสัญญุตา คือ ผู้รู้จักชุมชน รู้จักสังคมตั้งแต่ในขอบเขตที่กว้างขวางของสังคมโลกสังคมประเทศชาติว่าอยู่ในสถานการณ์อย่างไรมีปัญหาอย่างไรจะได้สามารถเข้าใจความต้องการของสังคมนั้นได้อย่างถูกต้องหรือแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด นอกจากนี้ยังต้องรู้เข้าใจในระเบียบกฎเกณฑ์ วัฒนธรรมประเพณีของสังคมนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้องเพื่อให้สามารถเข้าใจถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ของสังคมนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้องจะได้สามารถนำความสงบสุขสันติสุขความก้าวหน้ามาสูงมวลชนหมู่คณะและสังคมได้ (พระธรรมปิฎก, 2542 หน้า 27)

ปริสัญญุตา รู้จักชุมชน คือ การรู้จักชุมชน รู้จักถิ่นที่อยู่ รู้จักที่ชุมชน รู้การอันควรประพฤติปฏิบัติในถิ่นที่ชุมชน และต่อชุมชนนั้นว่าชุมชนนี้เมื่อเข้าไปหาควรต้องทำกิริยาอย่างนี้ ควรต้องพูดอย่างนี้ ชุมชนนี้มีระเบียบวินัยอย่างนี้ มีวัฒนธรรมประเพณีอย่างนี้ มีความต้องการอย่างนี้ ควรเกี่ยวข้อง ควรต้องสงเคราะห์ ควรรับใช้ ควรบำเพ็ญประโยชน์ให้อย่างนี้ ๆ เป็นต้น (พระธรรมปิฎก, 2545, หน้า 14)

สรุปได้ว่า ปริสัญญุตา คือ ความรู้จักชุมชน คือ การรู้จักถิ่น รู้จักชุมนุม รู้จักการอันควรประพฤติปฏิบัติในที่ชุมนุม ชุมชนนี้เมื่อเข้าไปหาควรต้องทำกิริยาอย่างนี้ ชุมชนนี้เมื่อเข้าไปหาควรต้องทำกิริยาอย่างนี้ ควรต้องพูดอย่างนี้ ชุมชนมีระเบียบวินัยมีวัฒนธรรมประเพณีมีความต้องการอย่างนี้ควรเกี่ยวข้องควรต้องสงเคราะห์ควรบำเพ็ญประโยชน์

7. หลักปุคคลัญญุตา หรือปุคคลปโรปรัญญุตา

ปุคคลัญญุตา (Knowing the individual, Knowing the Different Individuals) คือ ความเป็นผู้รู้จักบุคคล หมายความว่า ผู้นำหรือผู้บริหารต้องรู้จักบุคคลที่เกี่ยวข้องในการร่วมงานไม่ใช่เป็นการรู้จักเฉพาะชื่อของเขา ต้องรู้จักอุปนิสัยใจคอ พฤติกรรม ความรู้ ความสามารถ เพื่อที่จะทำให้สามารถมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของเขา (Put The Right Man On The Right Job) งานจึงจะประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย นอกจากนั้นต้องรู้จักประโยชน์ที่เขาเหล่านั้นพึงได้การทำงานนั้นไม่ใช่จะใช้ให้เขาทำงานเพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องจักดูแลสวัสดิการอย่างเหมาะสมและต้องให้ทุกคนที่ทำงานได้ประโยชน์ ได้พัฒนาตนเอง ซึ่งผู้นำหรือผู้บริหารควรรู้ว่าเขาควรได้ประโยชน์อะไรที่นำไปสู่ความเจริญงอกงามแห่งการดำเนินชีวิตที่แท้จริงของทุกคนด้วย ก็จะทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จและมีความราบรื่นได้ การปฏิบัติงานของบุคลากรตามหลักปุคคลัญญุตานั้น ผู้นำแลบุคลากรจะต้องเป็นผู้รู้เลือกบุคคลเลือกแต่งตั้งจัดวางบุคคลได้เหมาะสมกับงาน สามารถ

ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละบุคคลได้อย่างถูกต้องให้โอกาส สนับสนุนผู้ที่มีความรู้ ความสามารถให้ดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสได้ศึกษาเพิ่มเติมและให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานทุก ๆ ด้านในการบริหารกิจการงานทุกด้านก็เพื่อทำให้เกิดประโยชน์และความก้าวหน้าทั้งแก่ผู้ปฏิบัติหมู่คณะและองค์การตามเป้าหมายที่วางไว้

ปุคคลัญญุตา ความรู้จักบุคคล คือ ความแตกต่างแห่งบุคคลว่าโดยอัธยาศัยความสามารถและคุณธรรมเป็นต้นใคร ๆ ยิ่งอยู่หรือหย่อนอย่างไร และรู้ที่จะปฏิบัติต่อบุคคลนั้น ๆ ด้วยดีว่าควรจะคบหรือไม่จะใช้จะตำหนิยกย่องและแนะนำสั่งสอนอย่างไรคือการรู้บุคคล รู้ประเภทของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้องด้วยรู้ว่าควรจะปฏิบัติต่อเขาได้ถูกต้องเหมาะสมและได้ผลอย่างไรดังนั้นผู้นำที่ดีย่อมรู้บุคคล ประเภทของบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีเพื่อให้สามารถเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงานในการบริหารงานทุก ๆ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนตลอดจนสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับหมู่คณะและแล้วองค์กรได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ในทางพุทธศาสนาได้กล่าวถึง ปุคคลปโรปรัญญุตา คือการรู้บุคคลและลักษณะความต้องการของบุคคล ดังปรากฏในธัมมัญญุสูตร (องฺ.สตฺตก., 23/65/143)

ปุคคลปโรปรัญญุตา คือ รู้จักบุคคลรู้จักประเภทของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้องด้วยรู้ว่าควรจะปฏิบัติต่อเขาให้ถูกต้องเหมาะสมและได้ผลอย่างไร ดังนั้นผู้นำที่ดีต้องยอมรับบุคคลรู้ประเภทของบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีเพื่อให้สามารถเลือกให้คนให้เลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงานในการบริหารงานทุก ๆ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนตลอดจนสามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับคณะและองค์กรได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ (พระธรรมปิฎก, 2542 หน้า 27)

ปุคคลัญญุตา รู้จักบุคคล คือ การรู้จักและเข้าใจความแตกต่างแห่งบุคคล ว่าโดยอัธยาศัย ความสามารถและคุณธรรม เป็นต้น ใครยิ่งหรือหย่อนอย่างไร และรู้จักที่จะปฏิบัติต่อบุคคล อื่น ด้วยดีว่าควรจะคบหรือไม่ ได้คติอะไร จะสัมพันธ์เกี่ยวข้อง จะใช้วาน จะยกย่อง จะตำหนิ หรือจะแนะนำสั่งสอนอย่างไร จึงจะได้ผลดี ดังนี้เป็นต้น (พระธรรมปิฎก, 2545, หน้า 14)

สรุปได้ว่า ปุคคลัญญุตา คือ ความรู้จักบุคคล คือ รู้จักและเข้าใจความแตกต่างแห่งบุคคลโดยอัธยาศัยความสามารถและคุณธรรมของใคร ๆ ยิ่งหรือหย่อนอย่างไรและรู้จักสิ่งที่จะปฏิบัติต่อบุคคลอื่น ๆ ด้วยดีไม่มีอคติอะไรเข้ามาสัมพันธ์เกี่ยวข้องในการจะใช้จะยกย่องจะตำหนิหรือจะแนะนำสั่งสอน

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า สัปปุริสธรรมนี้ คือ เป็นหลักของคนทั่วไปสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นการส่งเสริมความเป็นคนดี คนดีในที่นี้ คือ รู้หลักความจริงรู้หลักการรู้หลักเกณฑ์ รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผลและรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้จักตัวตนของเราเอง ความพอดี รู้กาลเวลาอันเหมาะสมและระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจ กระทำหน้าที่การงาน

รู้จักชุมชนความแตกต่างแห่งบุคคลว่า โดยอัธยาศัย ความสามารถและคุณธรรมเมื่อเข้าใจในหลักการของสัปปุริสธรรมแล้วการกระทำสิ่งใดย่อมประสบความสำเร็จ

หลักสัปปุริสธรรมนี้ จะต้องเป็นผู้รู้จักเหตุวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ทันทีว่าเมื่อทำเหตุเช่นนี้แล้วผลผลลัพธ์จะเป็นเช่นใดเป็นผู้รู้จักตน รู้กำลังความสามารถของตนเอง สมรรถนะ เครื่องมือเครื่องจักร เป็นผู้รู้จักประมาณ ในการแสวงหาเครื่องเลี้ยงชีวิต ในทางที่ชอบเป็นผู้รู้จักกาลเวลาเวลาใดควรทำอะไรในการประกอบกิจนั้น ๆ เป็นผู้รู้จักชุมชนและกิริยาที่จะต้องประพฤติต่อชุมชนนั้นปรับปรุงตนเองให้เหมาะกับกลุ่มชนนั้นในเชิงคุณภาพเน้นในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพผู้รู้จักเลือกคบคนเข้าใจความแตกต่างของบุคคลเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงานเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

2.1.4 การประยุกต์ใช้หลักสัปปุริสธรรมในการปฏิบัติงาน

1. ความเป็นผู้รู้จักเหตุ (วีระ บำรุงศักดิ์, 2523 หน้า 35) หมายถึง ความรู้ถึงหลักการ รู้กฎเกณฑ์ รู้แบบแผนในการทำงาน รู้กฎเกณฑ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า เหตุเกิดอย่างนี้แล้ว จะส่งผลออกมาอย่างนั้น คุณสมบัติของผู้รู้จักเหตุ 3 ประการ 1) ต้องเป็นคนใฝ่ศึกษาทั้งทางโลกและทางธรรม 2) ต้องเป็นคนช่างสังเกต เพราะถ้าเรียนรู้หลักแต่ไม่ช่างสังเกต ก็จะเอาประโยชน์ไม่ได้ 3) ต้องมีกัลยาณมิตร คบคนดีเป็นเพื่อน คอยเป็นพี่เลี้ยง หรือหาผู้รู้ (ศิษย์ต้องมีครู) ความเป็นผู้รู้จักเหตุ คือ เห็นเหตุหรือการกระทำเกิดขึ้นในปัจจุบัน แล้วรู้ว่าจะส่งผล ในอนาคตอย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลเตือนภัย ในการวางแผนป้องกันต่อไป

2. ความเป็นผู้รู้จักผล ความเป็นผู้รู้จักผล หมายถึง เมื่อมีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นแล้ว (ผลเกิดขึ้น) ก็จะใช้ความรู้ความละเอียด ความช่างสังเกต นำมาวิเคราะห์แยกแยะได้ทันทีว่า ผลที่เกิดขึ้นนั้นมาจากสาเหตุใด ความเป็นผู้รู้จักผล คือ เห็นผลที่เกิดขึ้นในปัจจุบันแล้วรู้ว่าเกิดจากสาเหตุอะไรในอดีต เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาหรือใช้ประโยชน์ในปัจจุบันและอนาคต โดยการขจัดสาเหตุรากเหง้าหรือปฏิบัติตามวิธีการที่ได้ผลดีมาแล้ว ในทางอริยสัจ 4 การที่จะแก้ปัญหาได้ก็ต้องรู้เหตุรากเหง้า จึงจะหามาตรการแก้ไขปัญหาได้ เช่นเดียวกันกับกระบวนการแก้ปัญหาด้วย QC Story ในการทำงานเชิงธุรกิจและชีวิตประจำวันจะมีปัญหามากมาย การแก้ปัญหาไม่ตรงเหตุรากเหง้า ปัญหาจะเกิดซ้ำอีกในกระบวนการ QCC ก็มีการใช้ผังก้างปลาค้นหาเหตุปัญหาในการหาเหตุเกิดขึ้นนั้นได้อย่างไรนั้นต้องทำ 3 GEN นั่นคือ ต้องลงพื้นที่จริง เหตุการณ์จริง และของจริง

3. ความเป็นผู้รู้จักตน หมายถึง รู้ภาวะ สถานะที่ตัวเองเป็น รู้ฐานะที่ตัวเองมี รู้กำลังความสามารถ สติปัญญาของตัวเอง รู้จักภาวะที่ตัวเองเป็น คือ เกิดมาก็เป็นสถานะลูก ต่อมาก็อาจเป็นพี่หรือเป็นน้อง เป็นคนไทย เป็นชาวเมืองไหน ตำบลไหน ต่อมาก็เป็นนักเรียน ลูกศิษย์ โตขึ้นก็อาจเป็นลูกจ้าง นายจ้าง เจ้าของธุรกิจ ถ้าออกบวชก็เป็นพระสงฆ์ มีลูกก็เป็นพ่อเป็นแม่ มีอาชีพก็เป็นวิศวกร เกษตรกร แพทย์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น จากภาวะที่เราเป็น เช่น เป็นลูก ก็ต้องรู้หน้าที่ของ

ลูกที่ดี เป็นผู้จัดการส่วน ก็ต้องรู้หน้าที่ของผู้จัดการส่วนที่ดี เป็นลูกจ้างก็ต้องรู้หน้าที่ของลูกจ้างที่ดี เป็นชาวพุทธ ก็ต้องรู้หน้าที่ที่มีต่อศาสนาพุทธที่ดี เป็นต้น รู้จักฐานะที่ตัวเองมี คือ รู้ว่าเรามีความรู้ ความสามารถ มีศีลธรรม มีกำลังกาย มีการศึกษา มีญาติมิตร มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความมั่นคงทางจิตใจ มีเกียรติยศ ฐานะการเงิน ตำแหน่ง มีอำนาจดำเนินการเพียงใด มีความสามารถในการควบคุมเครื่องจักรเพียงใด มีสุขภาพแข็งแรงแค่ไหน จากการรู้จักฐานะที่ตัวเองมีเมื่อมองในระดับธุรกิจจำเป็นต้องรู้ว่าคุณภาพวัตถุดิบที่ตัวเอง มีปริมาณวัตถุดิบที่เรามี กำลังพล เครื่องมือ เครื่องจักรที่ตัวเองมี จุดอ่อนจุดแข็งในกระบวนการผลิตเป็นอย่างไรใน ISO 9000 ก็บอกให้บริษัทให้ทบทวนตัวเองเมื่อจะทำสัญญากับลูกค้าว่าศักยภาพในการผลิตสินค้า ส่งมอบให้ลูกค้าโดยไม่มีปัญหาในด้านวัตถุดิบ ความสามารถเครื่องจักร กำลังพล งบประมาณเงินทุน ก็ต้องรู้ฐานะการเงินของบริษัทเป็นอย่างไร เพื่อจะได้กำหนดกลยุทธ์ในการผลิต ความเป็นผู้รู้จักตน คือ มองตัวเองหรือองค์กรแล้วทบทวนดูว่าสถานะที่ตัวเองเป็นและฐานะที่ตัวเองมีเป็นอย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารตน บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ความเป็นผู้รู้จักประมาณ หมายถึง รู้จักความพอเหมาะ พอดี ถ้าทำงานอะไรก็ตามแล้วยังทำไม่ดีพอ ก็จะทำให้เสียงาน หรือคุณภาพงานตกไป การหาจุดพอดีของแต่ละคน ของแต่ละหน่วยงานไม่เท่ากัน และไม่มีเครื่องชั่งตวงวัด มาบอกได้ว่าพอดีต้องเอาใจที่ละเอียด ใจที่สุขุม ใจที่มีปัญญา ใจที่มีความรอบคอบเข้าไปวัดความพอดี ดังนั้น การหาจุดพอดีนั้นหายาก แต่ต้องฝึกหาให้เจอให้พบ จะให้ใครมาหาแทนเราก็ไม่ได้ เพราะจุดดีนั้นเป็นจุดเฉพาะตัว ความเป็นผู้รู้จักประมาณ คือ มองงานที่ตัวเองทำอยู่แล้วพิจารณาวิเคราะห์ด้วยปัญญาว่าความพอเหมาะความพอดีความพอเพียงอยู่ที่ไหน เท่าไร เพื่อจะได้กำหนดแผนการปฏิบัติ ได้เหมาะสมอันมุ่งไปสู่ผลลัพธ์อย่างดีเลิศ

5. ความเป็นผู้รู้จักกาล หมายถึง รู้จักบริหารเวลาให้เหมาะสม ว่าเวลานี้ควรทำอะไร จึงจะก่อประโยชน์สูงสุด นักธุรกิจมองเห็นเวลาเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งในการบริหาร ถ้าไม่ได้ใช้เวลา ให้เป็นประโยชน์ก็ต้องเสียโอกาสในการที่จะได้กำไร เรียกว่า “เวลาเป็นเงินเป็นทอง”ความเป็นผู้รู้จักกาล คือ มองงานที่จะทำแล้วพิจารณา บริหารเวลาโดยดำเนินการปฏิบัติ ว่าควรจะทำให้ทันเวลากำหนด ทำให้ถูกเวลาที่ต้องทำ ทำตามเวลาที่กำหนด และทำให้เสร็จ ตามเวลาที่วางแผน โดยคำนึงถึงวิธีที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6. ความเป็นผู้รู้จักชุมชน หมายถึง รู้จักสังคมขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม ซึ่งแตกต่างกันไป แล้วปฏิบัติตนให้ถูกต้อง ทำไมจึงต้องรู้จักชุมชน

6.1 มนุษย์เป็นสัตว์สังคมอยู่ตัวคนเดียวไม่ได้

6.2 วัฒนธรรมประเพณีของแต่ละสังคมแตกต่างกันไปการเข้าสู่สังคมต้องศึกษาวัฒนธรรมประเพณีของชุมชนนั้น ๆ เรียกว่า “เข้าเมืองตาหลิ่ว ต้องหลิ่วตาตาม” แต่ถ้าเข้าถิ่นโจร ก็ไม่ต้องเป็นโจรตาม เพราะไม่ถูกต้อง

6.3 ชุมชนนั้น ๆ อาจนับถือศาสนาที่แตกต่างไปจากเรา

6.4 ชุมชน เช่น เทศบาล ปัจจุบันนี้มีอำนาจที่จะร้องเรียนกิจการหรือโรงงาน หากไปสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและความเป็นอยู่ของเขา

6.5 จำเป็นต้องสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับชุมชนให้ดี เพราะปัญหาที่เกี่ยวข้องต้องมีการปรึกษาหารือเข้าแก้ไขปัญหาร่วมกัน ความเป็นผู้รู้จักชุมชน คือ มองงานของตัวเองว่า ต้องเกี่ยวข้องกับชุมชนอะไรบ้างในเชิงธุรกิจ และมีผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างไร แล้วชุมชนนั้นคิดอย่างไร เดือดร้อนอย่างไร เชื่ออย่างไร เพื่อเราจะได้ปฏิบัติกับสังคมได้อย่างถูกต้อง หลักการบริหารงานด้านชุมชนของธุรกิจควรดำเนินการ

6.6 ศึกษางานของตนเองว่าไปทำให้ชุมชนเดือดร้อน ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้าน อื่น ๆ อย่างไรบ้าง มากน้อยเท่าใด

6.7 ศึกษาวัฒนธรรมประเพณีของชุมชนนั้น ๆ ตลอดจนให้ความร่วมมือและความมีส่วนร่วมกับประเพณีนั้น ๆ

7. ความเป็นผู้รู้จักบุคคล หมายถึง รู้จักเลือกคบคนว่าผู้นั้นเป็นคนดีควรคบ และผู้นั้นเป็นคนไม่ดีไม่ควรคบ ทำไมต้องรู้จักบุคคลในการบริหารงาน

7.1 การบริหารงานต้องใช้คนทำงาน และจำเป็นจะต้องติดต่อกับบุคคลในชุมชน บุคคลที่เป็นข้าราชการในเรื่องเกี่ยวกับใบอนุญาตต่าง ๆ

7.2 การจัดหาคนเข้าทำงาน ต้องสอบสัมภาษณ์คนเข้าไปเป็นพนักงานต้องเลือกให้ถูกต้องกับความรู้ความสามารถ และต้องเป็นคนดีด้วย งานจะบรรลุความสำเร็จ

7.3 คนมีหลายแบบ บางคนเข้าใจเร็ว บางคนฟังแล้วทะลุหูซ้ายทะลุหูขวา จำไม่ได้ บางคนจำแบบนกขุนทอง บางคนมีการพิจารณาใช้ปัญญา บางคนหวงวิชากลัวคนอื่นจะได้ดี บางคนถูกเตือนแล้วโกรธ บางคนต้องใช้วิธีจูงใจบางคนต้องใช้วิธีการบังคับ บางคนอารมณ์เย็น บางคน โกรธง่าย

7.4 ระบบบริหาร TQC และ ISO 9000 เน้นความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น ต้องรู้ว่าบุคคลที่เป็นลูกค้าชอบอะไร ไม่ชอบอะไร ถ้าพึงพอใจก็จะได้อุดหนุนซื้อสินค้ากันต่อไป

7.5 พนักงานเวลาปฏิบัติงาน มีความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย และขวัญกำลังใจ

7.6 การทำงานในธุรกิจต้องทำงานเป็นทีม หากไม่รู้จักบุคคลก็ย่อมประสานงานยากจะเป็นประสานงากันมากกว่า ทำงานไม่ประสบความสำเร็จ

7.7 หลักการบริหาร ต้องจัดคนเข้าทำงานในงานที่เหมาะสม (Put the right man in the right job) ซึ่งต้องรู้จักบุคคลนั้นดีพอ ไม่มอบหมายงานการเงินให้กับคนขี้โกง

7.8 อาจจำเป็นต้องเอาคนไม่ดีออกจากงาน (ไม่ควรคบ)

สรุปได้ว่า การบริหารงานด้วยหลักสัปปุริสธรรม 7 (หลักคนดีที่ถูกต้อง) สามารถประยุกต์ใช้งาน ในชีวิตประจำวันทั่วไป การปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน การบริหารธุรกิจ การบริหารงานราชการ

และการบริหารประเทศชาติ หลักสัปปุริสธรรม 7 มีดังนี้ รู้จักเหตุ – รู้จักผล - รู้จักตน – รู้จักประมาณ – รู้จักกาล – รู้จักชุมชน – รู้จักบุคคล ซึ่งใช้หลักคนดีที่ถูกต้องนำมาบริหารงาน ซึ่งพิจารณาตามแผนภูมิการไหลของการบริหารงานด้วยหลักสัปปุริสธรรม ก็จะเข้าใจถึงการประยุกต์ใช้กับธุรกิจองค์กรได้เป็นอย่างดีเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ณรัฐ วัฒนพานิช (2548, หน้า 34) ได้กล่าวว่า หลักสัปปุริสธรรม 7 สองข้อแรกมีความต่อเนื่องกันคือ ความเป็นผู้รู้จักเหตุ เป็นผู้รู้จักผล ให้เราใช้ปัญญาพิจารณาดูว่า เหตุอย่างไรจึงจะนำไปสู่ผลคือ การปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ คำว่าเหตุ หมายถึง การกระทำหรือความประพฤติของตัวเรา เช่น การกระทำทางกาย และการพูดทางวาจา และความเห็นของใจ จะเห็นถูกหรือผิดอย่างไร ก็ใช้ปัญญาคิดพิจารณาให้รู้เหตุและผลที่จะเกิดตามมา ถ้าทำเหตุดี ผลก็จะดี แต่ถ้าทำเหตุไม่ดี ผลก็จะไม่ดี ฉะนั้นต้องดูเหตุทั้งสองนี้ให้ดี เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการปรับตัวเองในองค์กร เมื่อเราเลือกเหตุดี ทำดีก็คือ สัมมาทิฏฐิ อันเป็นเหตุที่ถูกต้องชอบธรรมแล้วไม่ทำเหตุที่เป็นมิจฉาทิฏฐิ และให้ฝึกทำเหตุอันเป็นความเห็นที่ถูกต้องต่อไป เช่น เมื่อเราจะทำสิ่งใด ๆ ให้คิดทบทวนดูว่าทำอย่างนี้แล้วจะมีผลอย่างไร และเมื่อได้พิจารณาเลือกทำเหตุดีแล้ว การกระทำอย่างนี้จะมีผลดีเกิดขึ้น มีความเชื่อมั่นในเหตุผลถูกต้อง เราก็จะทำด้วยความมั่นใจ ในท้ายสุดผลก็จะออกมาดีดังที่ตั้งใจไว้

เหตุอีกอย่างหนึ่งก็คือ เมื่อเราคิดจะพูด ก่อนที่จะพูดต้องตั้งหลักให้ดีว่าเราจะพูดเรื่องใด เมื่อพูดไปแล้วจะมีผลดีผลเสียอย่างไร ให้เราทบทวนให้ดี ว่าพูดไปกระทบกับใครในองค์กรแล้ว ผลจะเป็นอย่างไร และสิ่งที่พูดนั้นเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังหรือไม่ คนอื่นก็ต้องการฟังคำพูดที่เป็นประโยชน์จากเราและสังคมมนุษย์ โดยเฉพาะมนุษย์ในองค์กร มีเรื่องราวมากมายเกิดขึ้น และส่งผลกระทบในทางไม่ดีอย่างมาก ก็เพราะคำพูดนั่นเอง หากเราเป็นผู้รู้จักเหตุและผู้รู้จักผล ก็จะทำให้ปรับตัวเข้ากับพฤติกรรมขององค์กรและอยู่ในสังคมได้อย่างราบรื่น ความสำคัญกับตัวเรามากขึ้น ถ้าตัวเรามีอะไรให้เพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายช่วยเหลือ ทุกคนก็จะให้ความช่วยเหลือเราอย่างเต็มใจ หรือมีอะไรพอจะช่วยเหลือคนอื่นเราก็จะช่วยเหลืออย่างเต็มใจและจริงใจ เว้นแต่เป็นเรื่องเหลือวิสัย เท่านี้ก็จะทำให้เราเป็นที่รักและปรับตัวอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข ความเป็นผู้รู้จักชุมชนก็คือ รู้จักองค์กรที่เข้าไปอยู่ โดยแต่ละแผนกแต่ละฝ่ายจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน มีเอกลักษณ์นิสัยไม่เหมือนกันเมื่อเราเข้าไปในองค์กรเราควรดูว่าชุมชนนั้น หรือ องค์กรนั้นมีพฤติกรรมเป็นอย่างไร เขาทำเพื่อประโยชน์อะไร เมื่อเราเข้าไปในกลุ่มเราต้องระวังการพูดการแสดงของเราให้เหมาะสม ดังคำโบราณว่าไว้ “เข้าเมืองตาหลิ่วเราต้องหลิ่วตาตาม” เพราะองค์กรและสังคมที่เราอยู่ มีความแตกต่างกัน ในเรื่องความเห็นและมีหน้าที่การงานไม่เหมือนกัน ความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ดังนั้นเราต้องรู้จักวิธีปรับตัวเองให้เข้ากับเขาให้ได้ เช่น สังคมหรือกลุ่มชนที่เราไปอยู่ เขานับถือผู้อาวุโสกว่า เราก็ต้องปฏิบัติตาม เป็นต้น เพราะการนับถือผู้อาวุโสกว่าเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีงามของสังคมไทย ฉะนั้นการไปอยู่

ในองค์กรใดสังคมใด เราต้องศึกษานิสัยใจคอคนในสังคมนั้นให้รู้ เพื่อจะได้ปรับตัวได้อย่างเหมาะสม และเกิดความสุขสบายในการอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ไม่ใช่จะทำแต่ความพอใจของเราแต่ฝ่ายเดียว ความเป็นผู้รู้จักบุคคล หมายถึง ต้องรู้จักว่าใครคือผู้บริหารองค์กร ใครคือผู้ ที่เราต้องทำงานด้วย โดยเราจะต้องศึกษานิสัยใจคอผู้ที่อยู่ในองค์กรเดียวกับเรา สังเกตพฤติกรรมของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ว่ามีพฤติกรรมอย่างไร เพื่อเราจะได้เตรียมตัวเพื่อรับสถานการณ์ ในการแสดงพฤติกรรมของผู้อยู่ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งจะได้ศึกษาถึงนิสัยใจคอของบุคคลที่อยู่ในองค์กรว่า คนไหนพอจะเป็นเพื่อนสนิทกับเรา จุดเริ่มต้นในการรู้จักบุคคลก็คือ เริ่มจากตัวเรา เราจะพูดจะทำอะไร ให้คนอื่นมีความรักความเมตตากับตัวเรา และผูกมิตรกับตัวเราได้ โดยเราต้องฝึกให้มีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ด้วยความจริงใจ มีความซื่อสัตย์ ต่อเพื่อนอยู่ตลอดเวลา ไม่เอาเปรียบคนอื่น มีใจอุปการะช่วยเหลือเพื่อน ๆ อยู่เป็นนิจ เมื่อเพื่อน ไม่เข้าใจสิ่งใดเราแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้ความเป็นธรรมต่อเพื่อน เพื่อเวลามีปัญหาหรือมีภัยมา เราจะได้พึ่งพากันได้ ก็จะทำให้เราพบความสุขในการอยู่ในสังคมในกลุ่มบุคคล

สรุปได้ว่า การที่เราจะศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรที่เราปฏิบัติงานอยู่ การสื่อสารในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อสร้างความสุขและกลมเกลียว เราควรใช้คำสอนในหลักธรรมของพุทธศาสนาที่มีส่วนสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร ก็คือ หลักสัปปุริสธรรม 7 คือ ซึ่งหมายถึงผู้ที่รู้จักเหตุวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ทันทีว่าเมื่อทำเหตุเช่นนี้แล้วผลผลลัพธ์จะเป็นเช่นใดเป็นผู้รู้จักตน รู้กำลังความสามารถของตนเอง สมรรถนะเครื่องมือเครื่องจักร เป็นผู้รู้จักประมาณ ในการแสวงหาเครื่องเลี้ยงชีวิต ในทางที่ชอบเป็นผู้รู้จักกาลเวลาเวลาใดควรทำอะไรในการประกอบกิจนั้น ๆ เป็นผู้รู้จักชุมชนและกิริยาที่จะต้องประพฤติต่อชุมชนนั้นปรับปรุงตนเองให้เหมาะกับกลุ่มชนนั้นในเชิงคุณภาพเน้นในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพผู้รู้จักเลือกคบคนเข้าใจความแตกต่างของบุคคลเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงาน เพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักพุทธธรรม เป็นกระจกเงาในการสะท้อนพฤติกรรมของบุคลากร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

2.2.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

มนุษย์ในสังคม ทำความเข้าใจระหว่างกัน เพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอด ความคิดเห็นและประสบการณ์ เพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขโดยใช้การสื่อสารและยังช่วยพัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ได้อีกด้วย การสื่อสารหรือการติดต่อ (Communication) มาจากราก Communication จึงหมายถึง การกระทำและ / หรือ พฤติกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินไปในลักษณะที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั่วไปอย่างสามัญมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ ดังนี้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, หน้า 330) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร เป็นกระบวนการ สื่อข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บริหารและระหว่างพนักงาน การสื่อสารเกี่ยวข้องกับข่าวสารของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนที่ต้องการสื่อเพื่อให้ทุกคนเข้าใจในข่าวสาร นั้น

แซมมวล (Samuel, 2000, p.215-216) ได้กล่าวว่า เป็นการ ส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นทำให้ทุกคนที่เข้าถึงข่าวสารนั้นทราบและเข้าใจ แนวคิด หรือทัศนคติของผู้ส่งสาร

เสนาะ ติเยาว์ (2541, หน้า 23) ได้นิยามความหมายของการสื่อสารไว้ กล่าวคือ การสื่อสาร หมายถึง การกระทำโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนในการส่งและการรับข่าว สาร ซึ่งอาจถูกบิดเบือน ด้วยสิ่งรบกวนภายใต้สภาพและผลกระทบและโอกาสที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งการสื่อสาร เป็นปฏิกิริยาระหว่างกันทางสังคมโดยอาศัยระบบสัญลักษณ์และข่าวสาร

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551, หน้า 178) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสาร คือ ผู้เริ่มการติดต่อสื่อสารไปยังบุคคลอื่น การใส่รหัส คือ ผู้ส่งจะพยายามเลือกใช้สัญลักษณ์ที่ผู้รับเข้าใจความหมายร่วมกัน

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552, หน้า 269) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การเคลื่อนย้ายหรือส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล หรือความหมายบางอย่างของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันหรือเพื่อวัตถุบางอย่างตามที่ต้องการ ซึ่งอาจใช้ภาษาหรือไม่ใช้ภาษาก็ได้

กาญจนา มีศิลปวิกภัย (2553, หน้า 32) ทฤษฎีการสื่อสาร SMCR ของ David K.Berlo เสนอแนวความคิดว่า ผู้ส่งสาร คือ บุคคล ซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร ทำหน้าที่ในการเข้ารหัสสาร ซึ่งจำเป็นต้องมีคุณสมบัติทั้ง 5 ประการ ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม ระบบวัฒนธรรม เขาเสนอแบบจำลองการสื่อสาร มีส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ ด้วยกัน คือ ต้นแหล่งสาร ผู้เข้ารหัสสาร ช่องทาง ผู้ถอดรหัส และผู้รับสาร และ SMCR โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางของสาร และผู้รับสาร

วิเชียร วิทยอุดม (2556, หน้า 12 – 14) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร คือกระบวนการหนึ่งของการบริหารงาน การเชื่อมบุคคลในองค์การให้มีความเข้าใจตรงกัน ในจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ข่าวสาร สื่อ

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตจามรี (2558, หน้า 11) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดความคิดจากแหล่งหนึ่งไปยังผู้รับโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนด้วยการใช้สัญลักษณ์ คำ รูปภาพ ตัวเลข แผนภูมิและอื่น ๆ

สุรพงษ์ โสธนเสถียร (2563, หน้า 2 - 4) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึงการโอนความหมาย (Meaning tranter) ระหว่างผู้สื่อสาร (Communicators/Communicants) ซึ่งผู้สื่อสารหมายถึงทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ว่าจำนวนเท่าใดเพื่อพยายามทำให้พวกเขาเข้าใจในความหมายเดียวกัน

สรุปได้ว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการหนึ่งของการบริหารงาน การเชื่อมบุคคลในองค์การให้มีความเข้าใจตรงกัน ในจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ข่าวสาร สื่อ หรือกระบวนการการสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยเพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารในองค์กรนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์กรต่าง ๆ การบริหารงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำมาประกอบการตัดสินใจหรือดำเนินการใด ๆ ในการบริหารงานและการปฏิบัติงานโดยมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอดเป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอ ๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันนามาซึ่งความสนิทสนมความไว้ใจสิ่งเหล่านี้นาไปสู่สัมพันธ์ภาพดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้นการสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสารกล้าที่จะถามกล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงานทุกส่วนเป็นไปได้และประสานงานทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล้องจองกับการทำงานหน่วยงานอื่น ๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารงานองค์กรและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวความต้องการของหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรีมีความไว้ใจซึ่งกันและกันมีความกล้าที่จะสื่อสารย่อมนำไปสู่การ

เสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าคนนั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์กร ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับเกิดความภาคภูมิใจ

สรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กรนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์กรต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงานทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้นการสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจทำให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2.3 ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กร

กิฟสัน และโฮดเกทส์ (Gibson & Hodgeetts, 1991, p.12) ได้ให้ความหมายการสื่อสารในองค์กรว่าเป็นการส่งข้อมูลและความรู้ระหว่างสมาชิกขององค์กรเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผล

พัชนีย์ ธระเสนา (2550, หน้า 11) ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรว่า เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าทีความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์เหตุผลเป้าหมายและผลงาน การนัดหมาย ต่อรองทางธุรกิจ และเรื่องอื่น ๆ ทุกเรื่อง จึงไม่เป็นที่ต้องสงสัยว่า ผู้บริหารจัดการ และผู้นำนั้นจำต้องตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็น ดัชนีบ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ความตระหนัก และความเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทและกลไกในการสื่อสารนั้นช่วยทำให้ผู้บริหารจัดการสามารถบริหารจัดการ และนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

พัธรา นักรำ (2550, หน้า 25) ได้นิยามว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้

ดูบริน (Dubrrin) (อ้างถึงใน พัชนีย์ ธระเสนา, 2550, หน้า 11)ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรว่า เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะข่าวสารทั้งหมดภายในองค์กรจะถูกส่งต่อจากบุคคลหนึ่งหรือหลายๆบุคคลไปอีกบุคคลหนึ่ง หรือ หลาย ๆ กลุ่ม

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2554, หน้า 216) ได้ให้ความหมายการสื่อสารในองค์กร เป็นกระบวนการส่งข่าวสารข้อมูล ความคิด ความรู้สึก หรือความเข้าใจจากบุคคลหนึ่ง หรือหลายๆบุคคลโดยวิธีการพูด เขียน การใช้ภาษา ท่าทาง หรือ การใช้สัญลักษณ์อื่น ๆ

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการ ติดต่อสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ระหว่างคนในองค์กร เป็นตัวกลางที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร ให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลภายในองค์กรจากบุคคลทุกส่วนงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์กร

2.2.4 ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

พัชนีย์ ธระเสนา (2550, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของความสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กรว่า การสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้และ เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะเอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ องค์กร แต่การสื่อสารที่ด้อยคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ และที่สำคัญซึ่งไปกว่านั้นก็คือ ผู้บริหารจัดการ และผู้นำทุกคนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสาร (Communication) ในความเป็นจริงแล้วสิ่งที่ผู้บริหารจัดการ และผู้นำทำลงไปทุกอย่างนั้นเป็นการสื่อสารอะไรบางอย่าง โดยวิธีการบางอย่างถึงคนบางคนหรือบางกลุ่ม คำถามก็คือสิ่งที่สื่อออกไปนั้นจะมีผลเช่นใด นั่นคือ ในการสื่อสารออกไปนั้นผลที่ตามมาคืออะไร เป็นไปตามเจตนาหรือไม่ ในการดำเนินธุรกิจนั้น การสื่อสารมีบทบาทหรือเราสามารถจะใช้ประโยชน์จากการสื่อสารใน 4 ประเด็นหลัก ๆ คือ การควบคุมดูแล (Controlling) การจูงใจ (Motivation) การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional expression) และด้านข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ (Information)

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552, หน้า 269) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้เป็น 3 ส่วนด้วยกัน

1. ในแง่ผู้บริหาร ผู้จัดการหรือผู้บริหารจะใช้เวลามากกว่า 70 เปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ย ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร เช่น การประชุมทั้งที่ได้นัดหมายไว้ และไม่ได้นัดหมายไว้การตรวจงาน และการโทรศัพท์ เป็นต้น

2. ในแง่ส่วนบุคคล การที่คนเราจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมาก คือ การมีทักษะ และความสามารถในการติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงการนาเสนองาน ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อที่จะแสดออกถึง ความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็นและทัศนคติต่าง ๆ ของตนให้เป็นที่ประจักษ์ แก่ผู้อื่น หรือแสดงความสามารถในการโน้มน้าวแนวความคิดตัวเองให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้

3. ในแง่องค์กร ในองค์กรสมัยใหม่นั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นได้ และสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดี ระหว่างฝ่ายบริหาร และพนักงานทำให้เกิดแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนั้น การสื่อสารยังช่วงสร้างสรรค์ จรรโลงวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ และถ้าองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารภายในองค์กรที่จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นด้วย

สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารองค์กร ทั้งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ระหว่างบุคคล สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล สร้างความเข้าใจของคนที่ตรงกัน และยิ่งองค์กรที่มีบุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันเป็นจำนวนมากแล้ว จำเป็นจะต้อง

มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีที่จะสร้างสัมพันธภาพ และความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลากร กับองค์กร ทำให้บรรยากาศองค์กรมีความคล่องตัวอันที่จะดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกัน และเชื่อมโยงไปถึงการจูงใจให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดี และจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมกันและเป็นการสร้างขวัญกาลังใจที่ดีในการทำงานด้วย

2.2.5 องค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๆ 4 ส่วนเป็นอย่างน้อย คือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ไฮเบลส์ และวีเวอร์ (Hybels & Weaver, 1995, p.98) ได้กล่าวว่า ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้ส่งสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามของผู้ส่งสารไว้ว่า ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดมีความต้องการมี ความตั้งใจที่จะส่งข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ทัศนคติ ความเชื่อและอื่น ๆ ไปยังผู้รับสารเพื่อก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร ดังนั้นผู้ส่งสารจึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในแง่ของการเป็นผู้เลือกข้อมูลข่าวสารที่จะถ่ายทอดไป การเลือกวิธีการและช่องทางที่จะทำให้สารไปถึงผู้รับสาร รวมทั้งการเลือกและพยายามกำหนดตัวผู้ที่จะเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับใดระดับหนึ่ง หรือในด้านใดด้านหนึ่งกับบุคคลที่เป็นผู้รับสาร เช่น ความต้องการในการเปลี่ยนแปลงการรับรู้หรือความรู้ การเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคล ของกลุ่มคน หรือของสังคม เป็นต้น

ชฎากรณ์ หลวงแก้ว (2548, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของผู้ส่งสาร (Sender) ไว้ว่าคือ ผู้ตั้งต้น ทางการสื่อสารกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่น ผู้ส่งสารอาจ เป็นบุคคลเดียว หรืออาจจะมีมากกว่าหนึ่งคนก็ได้ องค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นผู้เริ่มกระทำการให้ เกิดการสื่อสารก็ถือได้ว่าเป็นผู้ส่งสาร

สุจิตรา จรจิตร (2553, หน้า 59) ได้ให้ความหมายของผู้ส่งสาร (Sender) ไว้ว่า คือ เป็นผู้ถ่ายทอดสารต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารโดยผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสม และวิธีการถ่ายทอดสาร เช่น ต้องคำนึงถึงความรู้ที่ตนเองมีอยู่คำนึงถึงคุณลักษณะของผู้รับสาร คำนึงถึงสถานการณ์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ผู้ส่งสาร (Sender) คือ เป็นผู้ถ่ายทอดสารต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารโดยผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสมทั้งในแง่ของการเป็นผู้เลือกข้อมูลข่าวสารที่จะถ่ายทอดไป การเลือกวิธีการ และช่องทางที่จะทำให้สารไปถึงผู้รับสาร

2. สาร (Message) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ไฮเบลส์ และวีเวอร์ (Hybels & Weaver, 1995, p.98) ได้กล่าวว่า สารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร สารหมายถึง เรื่องราวอันมีความหมายและถูกแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ต่อความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความหมายที่ได้รับ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วสารประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ คือ รหัสสาร (Message code) คือ ภาษา (Language) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) หรือสัญญาณ (Signal) ที่มนุษย์คิดค้นขึ้นเพื่อแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม และวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของผู้ส่งสาร ซึ่งรหัสอาจถูกแสดงออกมาเป็นสารที่เป็นทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน (Verbal message codes) และรหัสของสารที่ไม่ใช่ ภาษาพูดหรือภาษาเขียน (Nonverbal message codes) เช่น กริยาท่าทาง อากัปกริยาอาการ ภาพ ฯลฯอย่างไรก็ตาม การที่ผู้ส่งสารจะเลือกใช้รหัสสารแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับระบบ สังคม วัฒนธรรมสภาพถิ่นที่อยู่อาศัยทั้งของบุคคลผู้ส่งสาร และผู้รับสารว่าจะสามารถเข้าใจความหมายจากรหัสสารร่วมกันได้มากน้อยเพียงใด

1. เนื้อหาของสาร (Message content) หมายถึง เรื่องราวสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ส่งต้องการจะถ่ายทอดหรือส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งเนื้อหาของสารนั้นอาจแบ่งออกได้เป็นหลายประเภทหลายลักษณะตามเนื้อหาของสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เนื้อหาโดยทั่วไป และเนื้อหาโดยเฉพาะเนื้อหา เชิงวิชาการต่าง ๆ และเนื้อหาที่ไม่ใช่เนื้อหาเชิงวิชาการ หรืออาจเป็นเนื้อหาประเภทบอกเล่ากับเนื้อหาประเภทความคิดเห็น เนื้อหาประเภทข่าว เนื้อหาประเภทบันเทิง รวมทั้งเนื้อหาเกี่ยวกับการชักจูงใจ เป็นต้น

2. การจัดเรียงลำดับสาร (Message treatment) หมายถึง รูปแบบวิธีการในการนำรหัสสารมาเรียบเรียงเพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการ ซึ่งมักขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างของภาษาและบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่การจัดเรียงลำดับสารจะออกมาในรูปแบบลีลา (Styles) ส่วนตัว หรือบุคลิกลักษณะ (Personalities) ของผู้ส่ง

สุจิตรา จรจิตร (2553, หน้า 59) ได้ให้ความหมายของ สาร (Message) คือ สาระ เรื่องราว ข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งออกไปสู่บุคคล หรือ กลุ่มบุคคลอื่น สารอาจเป็นสิ่งที่มีตัวตน เช่น ตัวหนังสือ ตัวเลข รูปภาพ วัตถุต่าง ๆ หรือสัญลักษณ์ ใด ๆ ที่สามารถให้ความหมายเป็นที่เข้าใจได้

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 275-283) ได้ให้ความหมายของ สาร (Message) ผู้ส่งสาร (Sender) เป็นผู้ถ่ายทอดสารต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารโดยผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสมและวิธีการถ่ายทอดสาร เช่น ต้องคำนึงถึงความรู้ที่ตนเองมีอยู่คำนึงถึงคุณลักษณะของผู้รับสาร คำนึงถึงสถานการณ์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า สาร (Message) คือ สาระ เรื่องราว ข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งออกไปสู่บุคคล หรือ กลุ่มบุคคลอื่นโดยผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสม และวิธีการถ่ายทอดสาร

3. ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel or media) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ไฮเบลส์ และวีเวอร์ (Hybels & Weaver, 1995, p.98) ได้กล่าวว่า ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel or media) หมายถึง พาหนะที่นาหรือพาข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ช่องทางการสื่อสารจึงอาจหมายถึงประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ที่รับรู้ความหมายจากสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น การสัมผัส และการลิ้มรส เป็นต้น หรือนอกจากนี้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อยังอาจหมายถึงคลื่นแสงคลื่นเสียงและอากาศที่อยู่รอบ ๆ ตัวคนเราด้วย

สุจิตรา จรจิตร (2553, หน้า 59) ได้ให้ความหมายของช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel or media) คือ เป็นช่องทางหรือพาหะนำสารส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งหากเป็นสื่อวัตถุหรือเป็นสื่อที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าแล้ว จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้กระบวนการสื่อสารเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และชัดเจนยิ่งขึ้นจึงจะเกิดประโยชน์ในการนำสื่อนั้น ๆ มาใช้ และยังจะมีส่วนช่วยในการทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันหรือใกล้เคียงกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารอีกด้วย แต่การเลือกใช้สื่อก็ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับกาลเทศะด้วย เช่น การใช้เครื่องขยายเสียงช่วยในการถ่ายทอดกรณีที่มีคนจำนวนมาก การใช้หุ่นมือแสดงประกอบการเล่านิทานให้นักเรียนอนุบาล การใช้สื่อคอมพิวเตอร์ประกอบการสอนวิธีการใช้การสืบค้นด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น หากช่องทางนั้นถูกปิดกั้นสารก็จะไม่สามารถสื่อความหมายถึงผู้รับได้

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 275-283) ได้ให้ความหมายของช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel or media) คือ ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการต่าง ๆ ในการส่งข้อมูลข่าวสาร

สรุปได้ว่า ช่องทางสาร (Channel) คือ ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการต่าง ๆ ในการส่งข้อมูลข่าวสารเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้กระบวนการสื่อสารเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ไฮเบลส์ และวีเวอร์ (Hybels & Weaver, 1995, p.98) ได้กล่าวว่า ผู้รับสาร (Receiver) มีคำใช้เรียกผู้รับสารหลายคำ เช่น ผู้รับ (Receiver) ผู้ถอดรหัส (Decoder) ผู้ฟัง (Listener) ผู้ฟังผู้ชม (Audience) การสื่อสารจะมีความหมายอย่างไรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้รับสารว่าจะเลือกรับสาร หรือเลือกที่จะตีความ และเข้าใจต่อข่าวสารที่ตนเองได้รับนั้นอย่างไร ดังนั้น แม้การสื่อสารจะเริ่มต้นจากผู้ส่งสารแต่บุคคลที่จะแสดงว่าการสื่อสารประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นก็คือผู้รับสาร เช่น ถ้าผู้รับสารต้องการรับสารตามที่ผู้ส่งสารส่งในขณะนั้น หรือผู้รับสารมีความรู้ในการที่จะทำความเข้าใจต่อสาร ก็จะทำให้การสื่อสารสำเร็จโดยง่ายในทางตรงกันข้ามหากผู้รับสารขาดความสนใจปิดกั้นการรับข่าวสาร หรือผู้รับไม่สามารถทำความเข้าใจในสารที่ผู้ส่งส่งให้ได้ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นล้มเหลว ดังนั้น ในการสื่อสารทุกครั้งสิ่งที่ผู้ส่งจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงอย่างมากคือผู้รับสาร

สุจิตรา จรจิตร (2553, หน้า 59) ได้ให้ความหมายของผู้รับสาร (Receiver) ไว้ว่า ผู้ที่มีทักษะหรือความชำนาญในการติดต่อสื่อสาร โดยสามารถถอดรหัสสาร (Decode) และเป็นผู้มีระดับความรู้ ทัศนคติ พื้นฐานสังคมและวัฒนธรรมที่ คล้ายคลึงหรือเหมือนกันกับผู้ส่งสาร จึงจะสามารถทำให้การสื่อสารของความหมายนั้นได้ผล

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 275-283) ได้ให้ความหมายของผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง คือ ผู้ที่ทำหน้าที่รับสารที่ผู้ส่งสารส่งผ่านช่องทาง ทั้งทางเสียงและสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยทำความเข้าใจเนื้อสารที่ผู้ส่งสารส่งมา และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อเรื่องนั้นกลับไปให้ผู้ส่งสารได้รับรู้ถึงความสำเร็จในการถ่ายทอดสารว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ ผู้ส่งสารถ่ายทอดมาหรือไม่ เช่น การตอบคำถามเมื่อผู้พูดซักถาม การพยักหน้าเมื่อเข้าใจเรื่องที่อธิบายการหัวเราะเมื่ออ่านการ์ตูนตลก เป็นต้น

สรุปได้ว่า ผู้รับสาร (Receiver) คือ ผู้ที่ทำหน้าที่รับสารที่ผู้ส่งสารส่งผ่านช่องทางโดยทำความเข้าใจเนื้อสารที่ผู้ส่งสารส่งมา และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อเรื่องนั้นกลับไปให้ผู้ส่งสารได้รับรู้ถึงความสำเร็จในการถ่ายทอดสารว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ ผู้ส่งสารถ่ายทอดมา

2.2.6 อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (2554, หน้า 27) ได้กล่าวถึงอุปสรรคในการสื่อสารในองค์กร (Organization communication barrier) อุปสรรคที่มีในการสื่อสารในองค์กรคือการสื่อสารที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร ซึ่งเกิดจากปัจจัยทางกายภาพ ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในองค์กรที่กีดกั้นหรือ ลดความสามารถในการติดต่อรับสาร อาทิ เสียงดังรบกวน ระยะทางที่ห่างไกล อุปกรณ์เครื่องใช้สานักงาน เป็นต้น ทั้งนี้ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลนับเป็นอุปสรรคที่สำคัญ เพราะสมาชิกในองค์กรมีความรู้สึก อารมณ์ ปทัสถาน ค่านิยม วัฒนธรรม ที่เป็นปัจเจกบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการตีความหมายของข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันไป จนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างกันได้ นอกจากนี้อุปสรรคทางภาษา ก็เป็นปัญหาในการสื่อสารในองค์กรอย่างมาก ทั้ง ความไม่สมบูรณ์ของความหมาย หรือคำที่มีความหมายหลายนัย หรือคำที่เป็นศัพท์เทคนิค ฯลฯ ส่งผลให้เกิดการเข้าใจความหมายที่ไม่ตรงกัน ในขณะเดียวกันผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งถือเป็นปัจจัยบุคคลที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารในองค์กร

เสนาะ ติเยาว์ (2541, หน้า 75) ได้อธิบายว่าการที่จะเข้าใจพฤติกรรมการสื่อสาร ของมนุษย์อย่างหนึ่งคือ การเรียนรู้การแปลความหมายของคำที่ ใช้ในการสื่อสาร เพราะเป็นที่ ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าปัญหาในการแปลความหมายในการสื่อสารจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับตัว บุคคล สถานการณ์ สิ่งของ ระบบงาน โครงสร้าง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในตัว บุคคล นอกจากนี้ปัญหาที่เกิดจากคำศัพท์ (Semantic) หรือความหมายเกี่ยวกับคำซึ่งคำหรือ สัญลักษณ์ไม่อาจใช้แทนทุกสิ่งได้ทั้งหมด แนวความคิดของคำศัพท์เน้นให้เห็นว่าภาษากับความคิด ไม่ใช่สิ่งเดียวกันและคำก็

ไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นเพียงแสดงความหมายที่บุคคลใช้ในการสื่อสารกันปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กรลดลงนั้นสามารถ แบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ อุปสรรคในระดับมหภาค (Macro barrier) และอุปสรรคระดับจุลภาค (Micro barrier) อ้างถึงในแซมมวล (Samuel, 2000, p.218) ดังนี้

1. อุปสรรคระดับมหาภาค (Macro barrier) ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารองค์กรในภาพรวมถดถอย เป็นอุปสรรคที่เกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมของโลก หรือในระดับนานาชาติ ซึ่งมีผลกระทบเชิงลบต่อการประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร โดยมีสาเหตุมาจาก

1.1 ความต้องการข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น เนื่องจากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้คนในสังคมมีความต้องการที่จะทราบข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมมากขึ้นกว่าเดิมจนเกิดขีดจำกัดความสามารถของเครือข่ายข่าวสารที่จะรองรับความต้องการนั้น ส่งผลให้การจัดเตรียมข้อมูลวิเคราะห์จัดระเบียบข้อมูลข่าวสารในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอ จนทำให้บางครั้งเนื้อหาข้อมูลอาจถูกบิดเบือน ดังนั้นผู้บริหารในองค์กรจึงควรมีมาตรการรองรับที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าสมาชิกในองค์กรไม่รับข่าวสารมากจนเกินไป และควรจะรับข่าวสารเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเท่านั้น

1.2 ความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารมีมากขึ้น เพราะในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น ด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดความสลับซับซ้อนของข่าวสารในหลาย ๆ มิติ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเน้นย้ำให้สมาชิกในองค์กรมีการพัฒนาและทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความสลับซับซ้อนได้อย่างครอบคลุมทุกมิติ

1.3 การใช้ภาษาในการติดต่อธุรกิจกันอย่างหลากหลายทั่วโลก โดยเฉพาะที่ไม่ใช่ภาษาสากล หรือภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการติดต่อสื่อสาร ส่งผลผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ด้วย

1.4 ขาดการเตรียมความพร้อม สำหรับองค์ความรู้หรือแนวคิดใหม่ทางการบริหาร เพราะผู้บริหารตลอดจนสมาชิกในองค์กรส่วนใหญ่ยังติดยึดกับองค์ความรู้หรือแนวคิดในการบริหารในอดีต ในขณะที่สถานการณ์ของโลกได้นำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ และเมื่อจำเป็นจะต้องติดต่อสื่อสารหรือเชื่อมโยงกับโลกภายนอก ผู้บริหารหรือสมาชิกจึงต้องเสียเวลามากในการทำความเข้าใจต่อแนวคิดดังกล่าว ในทางกลับกันหากมีการพัฒนาองค์ความรู้หรือแนวคิดให้ทันกับสถานการณ์ของโลกก็จะสามารถลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารลงได้

ไชน์ (Schein, 1970, p.43-45) ยังกล่าวว่า อุปสรรคของวัฒนธรรมข้ามชาติอาจมีผลต่อคุณภาพของการสื่อสาร การที่ผู้ส่งสารไม่ได้สื่อสาร เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจ การส่งสารที่มีความหมายที่แตกต่างกันกับวัฒนธรรมของผู้รับสาร การที่ภาษาต่างกันก็เป็นอุปสรรคสำคัญของการสื่อสาร

2. อุปสรรคระดับจุลภาค (Micro barriers) ปัจจัยที่ทำให้กระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารขาดประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงต่อวิธีการส่งสารและรับสาร ได้แก่ แหล่งข้อมูลข่าวสาร (Source) ตัวสาร (Message) และผู้รับสาร (Destination) อันมีสาเหตุมาจาก

2.1 ทัศนคติของผู้ส่งสารที่มีต่อผู้รับสารคือ ผู้ส่งสารมีมุมมองว่าผู้รับ สารขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ต่อตัวข่าวสารที่ส่งไป ทำให้การสื่อสารข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน หรือพยายามทำให้ข้อมูลเข้าใจง่ายกับผู้รับสาร ในขณะที่ฝ่ายผู้รับสารเมื่อทราบถึงทัศนคติดังกล่าว นั้นอาจเกิดอคติและความไม่เข้าใจกันขึ้นและส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารได้

2.2 การแทรกแซงกระบวนการติดต่อสื่อสาร (Message interference) เป็นสิ่งที่จะรบกวนกระบวนการรับข้อมูลข่าวสาร หรือที่รวมกันเรียกว่า เสียงรบกวน (Noise) ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคทางกายภาพ เช่น ระยะทางที่ห่างไกลกัน เสียงดังรบกวน หรือมีสิ่งที่มาแทรกอื่น ๆ เป็นต้น

2.3 ทัศนคติของผู้รับข่าวสารที่มีต่อแหล่งข่าวสาร มีหลายกรณีที่ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแหล่งข่าวซึ่งอาจไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควร ทำให้ผู้รับสารจะทำการคัดกรองและแยกแยะเอาเฉพาะข้อมูลที่ตนเองคิดว่าเชื่อถือได้ รวมทั้งการพยายามเสริมแต่งข้อเท็จจริงขึ้นมาจากประสบการณ์ของตนเองเท่านั้น และอาจทำให้การสื่อสารเนื้อหาออกไปไม่ครบถ้วน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคขัดขวางทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร

2.4 ความสามารถในการรับรู้ข่าวสารของบุคคล เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล นับได้ว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุด ทั้งที่เกิดจากปัจจัยทางจิตวิทยาและทางสังคมวิทยาในเรื่องของความรู้สึก อารมณ์ ปทัสถาน ค่านิยมทางสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม อันทำให้การสื่อสารสามารถบิดเบือนข่าวสารได้มาก สิ่งเหล่านี้ถือเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ข้อความที่เหมือนกันอาจถูกมองไปได้ในหลายแง่มุม ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาและประสบการณ์ของ ผู้รับสาร

2.5 คำที่มีหลายความหมาย (Multi-meaning words) อุปสรรคทางด้านภาษานับเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารมากเพราะความไม่สมบูรณ์ของระบบภาษา การตีความหมายของคำพูดสามารถทำได้หลายแง่มุม อาจทำให้การตีความหมายผิดพลาดและเกิดความเข้าใจที่ต่างกัน ดังนั้นจึงควรระมัดระวังในการสื่อสารที่มีความคลุมเครือ และเลือกใช้คำที่ทั้งผู้ส่งและผู้รับสารคุ้นเคยและเข้าใจตรงกัน

แคทเทอรีน (Katherine, 2009, p.67--68) นำเสนอทฤษฎีการบริหารจัดการองค์กร (Theory of Organizing) ได้อธิบายว่า อุปสรรคและปัญหาในการบริหารจัดการองค์กรส่วนหนึ่งเกิดจากความคลุมเครือของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Equivocality in an enacted environment) ที่ไม่หยุดนิ่ง สมาชิกในองค์กรมีการตีความหมาย (Sense making) ข้อมูลข่าวสารจากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง ดังนั้นเพื่อให้การสื่อสารในองค์กรเกิดประสิทธิผล และลดความคลุมเครือที่เกิดขึ้น

ผู้บริหารต้องใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่สอดประสานกัน(Interlocked behaviors) และตีความหมายของพฤติกรรมเหล่านั้นเพื่อนามาปรับปรุงวิธีการสื่อสารในองค์กร

ธนวรรธ์ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 209) ระบุว่าปัญหาในการสื่อสารมี 4 ประการ คือ

1. อุปสรรคในการสื่อสารระหว่างเพศหญิงและเพศชาย ซึ่งงานวิจัยของดีโบราช ทานนัน (Deborah Tannan) ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างชายและหญิงในรูปการสนทนา โดยอธิบายว่า เพศชายจะใช้การพูดเพื่อย้ำถึงสถานภาพ และสนทนาแบบตรง ๆ มากกว่าเพศหญิง ในขณะที่เพศหญิงจะใช้คำพูด เพื่อสร้างการสื่อสาร โดยไม่สนใจเกี่ยวกับสถานภาพ การสนทนามักจะพูดจาแบบอ้อมค้อม

2. การสื่อสารแบบการเมืองที่ถูกต้อง โดยควรยึดหลักการส่งข่าวสารให้เกิดความชัดเจนและถูกต้องมากที่สุด นอกจากนี้ยังควรเลือกคำ ซึ่งจะไม่ทำให้คนอื่นขัดเคือง และต้องระมัดระวังการใช้ภาษาเพื่อไม่ให้เกิดความคลุมเครือ

3. การสื่อสารในวัฒนธรรมข้ามชาติ ซึ่งมีความหมายของคำและวิธีการใช้คำที่แตกต่างกัน เพราะคำจะมีความหมายได้หลายอย่างใน วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน รวมถึงการใช้น้าเสียงที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับเนื้อหาและสถานที่ที่แตกต่างกัน

4. การสื่อสารโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในปัจจุบันมีความสำคัญอย่างมาก ในการทำงาน ทำให้ลดการสื่อสารแบบเผชิญหน้าลงไป บางครั้งทำให้สมาชิกเกิดความเครียดและ กดดันต่อการเรียนรู้เทคโนโลยีและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์

สรุปได้ว่า อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร คือ ปัจจัยทางกายภาพ ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในองค์กรที่กีดกั้นหรือลดความสามารถในการติดต่อรับสาร และปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลนับเป็นอุปสรรคที่สำคัญ เพราะสมาชิกในองค์กรมีความรู้สึก อารมณ์ ปทัสถาน ค่านิยม วัฒนธรรม ที่เป็นปัจเจกบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการตีความหมายของข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันไป จนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างกันได้ ความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารมีมากขึ้นการใช้ภาษาในการติดต่อธุรกิจกันอย่างหลากหลายทั่วโลก โดยเฉพาะที่ไม่ใช่ภาษาสากล หรือภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการติดต่อสื่อสาร

2.2.7 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีนักวิชาการได้อธิบายได้ 11 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

4.1 การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง (Downward communication) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง (Downward communication) นับเป็นการสื่อสารที่สำคัญ ซึ่งทฤษฎีการสื่อสารแบบคลาสิค (Classic Theory of Management) ของเวเบอร์ (Weber's

Theory of Bureaucracy) (อ้างถึงใน Katherine, 2009, p.22-24) อธิบาย ว่าองค์กรมีความเป็นอุดมคติและเป็นนามธรรม มีโครงสร้างแบบราชการเป็นลำดับชั้น (Hierarchy) รวบรวมอำนาจแบบรวมศูนย์ (Centralization) เป็นระบบปิดที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากภายนอก (Close system) มีแก่นของเทคโนโลยีที่มีความเชี่ยวชาญ (Technical cores) และมีกฎระเบียบที่ชัดเจน (Importance of role) ดังนั้นให้ความสำคัญแก่การสื่อสารแบบนี้มากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับอำนาจ หน้าที่ การสั่งงาน หรือการควบคุม ระบุว่าซึ่งเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรในการบังคับบัญชาระดับล่างได้รับทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารตามแผนภูมิองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถใช้สื่ออื่น ๆ เช่น ประกาศตามบอร์ด คู่มือการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน จดหมายเวียน เป็นต้น นอกจากนี้การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง สามารถกระทำได้โดยอาศัยการประชุมต่าง ๆ (Oral media) หรือใช้สื่อแบบลายลักษณ์อักษร (Written media) ซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาในระดับบนติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้การ สื่อสารแบบระดับบนลงล่างก็ยังมีข้อจากัดที่สมาชิกในองค์กรอาจรับข่าวสารไม่ได้ทั้งหมด เพราะ เนื้อหาจำนวนมาก และการถ่ายทอดข่าวสารต่อไปอีกหลายชั้น ทำให้เกิดการสูญหายของข่าวสารมากขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยด้านบรรยากาศรวมขององค์กร และปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา ของสมาชิกในองค์กร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 170) ได้ให้ความหมายของทิศทางการติดต่อสื่อสาร แบบระดับบนลงล่าง (Downward communication) เป็นการไหลของข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายงานการบังคับบัญชาในองค์กร ซึ่งจะอยู่ในรูปของการชี้แจงนโยบายหรือระเบียบข้อบังคับขององค์กร และการสั่งงานตามสายงานบังคับบัญชาจากหัวหน้าไปสู่ลูกน้อง

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, หน้า 366) อธิบายถึง การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงไปสู่ระดับล่างนี้ว่า เป็นแบบของการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ เนื่องจาก ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม (Classical Theory of Communication) ได้ให้ความสนใจแก่การ ติดต่อสื่อสารแบบนี้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจหน้าที่ การสั่งงาน หรือการควบคุม นอกจากนี้การติดต่อแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างยังเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลซึ่งอยู่ในระดับ การบังคับบัญชาล่างได้ทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังที่กล่าวแล้วว่า การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างนั้นมักอาศัยช่องทางการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้แล้วยังสามารถใช้ สื่ออื่นได้อีก เช่น การประกาศผลตามบอร์ด คู่มือการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน การประกาศนโยบายสุนทรพจน์และจดหมายเวียน หิ้งหนังสือ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างอาจกระทำได้โดยอาศัยการประชุม อาจจะเป็น การประชุม ของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุด หรือระดับกลาง หรือแม้แต่ระดับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นที่เรียกกลุ่ม ของตนเพื่อบอกกล่าวถึงแผนงานนโยบาย ก็นับเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาในระดับบนจะติดต่อกับ ผู้บังคับบัญชาในระดับล่างๆได้ จะเห็นได้ว่าในการติดต่อสื่อสารแบบนี้อาจใช้สื่อแบบลายลักษณ์อักษร (Written media) รวมถึงสื่อแบบ

คำพูด (Oral media) เช่น การประชุม คำสั่งหรือคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา สุนทรพจน์ โทรศัพท์ โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างด้วยสื่อ แบบคำพูดอาจปรากฏข้อบกพร่องได้คือ ผู้ฟังอาจรับข่าวสารไม่ได้ทั้งหมดเพราะไม่ได้ยินทุกอย่างที่ผู้ พูดสื่อสาร อีกประการหนึ่งเมื่อได้รับข้อมูลหรือเนื้อหาจำนวนมากก็อาจจะไม่สามารถนาเนื้อหาของ ข้อมูลข่าวสารได้ทั้งหมด โดยหากจะให้ผู้ฟังซึ่งรับข่าวสารได้ไม่ครบถ้วนเป็นผู้ทำหน้าที่ถ่ายทอด ข่าวสารต่อไป โอกาสในการสูญหายของข่าวสารก็จะมีมากขึ้น นอกจากปัญหาความบกพร่องในการฟัง และการจดจาแล้ว ยังปรากฏปัจจัยที่สำคัญอื่นอีก ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์กร และปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาของสมาชิกองค์กร

4.2 การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน (Upward communication) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็น การส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในการบังคับบัญชาระดับล่างๆ ขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบนนี้มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่า การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ซึ่งการสื่อสารนี้เกี่ยวข้องกโดยตรงกับการที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมใน การทำงาน (Participation) การป้อนกลับ (Feedback) และการเสนอความคิดคิดริเริ่มใหม่ ๆ (Initiative) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ยังเป็นการสื่อสารเพื่อสำรวจทัศนคติของสมาชิกในองค์กร การร้อง ทุกข์ เป็นต้น

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, หน้า 343) ระบุว่าข่าวสารที่ สื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนนั้นมักถูกกลั่นกรองและเปลี่ยนแปลง การที่ผู้ส่ง ข่าวสารเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารนั้นก็เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบโดยทางอ้อมที่อาจมีผล ต่อความมั่นคงหรือความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชานั่นเองดังนั้นทำให้การสื่อสารแบบนี้ ผู้บริหารระดับสูงมักได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ค่อยเป็นข้อเท็จจริงเท่าที่ควร

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 170) ได้ให้ความหมายของทิศทางการติดต่อสื่อสาร แบบระดับบนลงล่าง (Upward communication) หมายถึง แบบสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา การที่พนักงานเสนอแนะหรือความคิดเห็นสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

วิเชียร วิทยอุดม (2550, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของ ทิศทางการติดต่อสื่อสารแบบระดับ บนลงล่าง (Upward communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับที่ต่ากว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่าหรือเป็นการไหลของข่าวสารหรือการ ติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาย้อนกลับขึ้นไปสู่ผู้บังคับบัญชา โดยมีความมุ่งหมายในการสื่อสาร เพื่อตรวจสอบและได้รับผลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับสารว่าสิ่งที่ได้สื่อสารลงไปเพื่อการปฏิบัติ เกิดผลอย่างไร ช่วยให้ได้ทราบผลการปฏิบัติงาน การสื่อสารรูปแบบนี้

ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบสนองคำสั่งจากพนักงาน เสนอแนวคิด ข้อคิดเห็น ข้อเรียกร้องจากพนักงาน โดยมีสื่อที่จะใช้ในรูปแบบของ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ขออนุมัติหรือคำร้องทุกข์ เป็นต้น

4.3 การสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal communication or lateral communication) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

การสื่อสารแบบแนวนอน หรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal communication or lateral communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารจากสมาชิกในองค์กร ในระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน โดยมีความสำคัญอย่างยิ่งในการประสานงาน สอบถาม หรือ ปรึกษาหารือ โดยมักจะใช้รูปแบบการประชุม หรือส่งหนังสือเวียนไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ใน องค์กร ทั้งนี้การสื่อสารแบบแนวนอน มักจะมีอุปสรรคจากการที่มีสมาชิกที่อยู่ในระดับเดียวกัน จำนวนมาก จนทำให้ไม่สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้ทั้งหมด รวมถึงไม่มีเวลาที่จะเข้าร่วม ประชุมได้ทุกครั้ง อย่างไรก็ตามปัญหาบางประการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบนี้มักเกิดจาก ปัญหาความแตกต่างของสมาชิกที่มีความสนใจหรือวิชาชีพที่แตกต่างกัน อาทิ ผู้เชี่ยวชาญด้าน เทคนิค นักบัญชี นักการตลาด เป็นต้น ทั้งนี้เพราะความแตกต่างในภูมิหลัง ประสบการณ์ และ ทักษะ ตลอดจนบรรยากาศการแข่งขันในองค์กรก็อาจจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารแบบ แนวนอนได้

วิเชียร วิทยอุดม (2550, หน้า 33) ได้ให้ความหมายของ ทิศทางการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การติดต่อสื่อสารลักษณะตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน (Horizontal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการไหลของข่าวสารไปในแนวหรือระดับเดียวกันใน สายการบังคับบัญชาที่เป็นไปตามลำดับชั้น ตามลำดับที่ใกล้เคียงกันตามผังโครงสร้าง หรือแม้กระทั่งเป็นการสื่อสารตามลำดับคนที่อยู่ต่างลำดับกันแต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมีจุดประสงค์เพื่อช่วยในการประสานงาน สร้างความร่วมมือกันในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มักจะสื่อสารด้วยการให้คำปรึกษาโดยวาจาหรือจะเป็นรูปแบบลายลักษณ์อักษร

รักกิจ ศิริวัฒน์ (2560, หน้า 22) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ การสื่อสารแนวนอน หรือการสื่อสารแนวราบ หรือการสื่อสารข้ามสายงาน (Horizontal communication or cross-channel communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับ เดียวกัน ตามสายงานเดียวกัน หรือข้ามสายงานก็ได้หรือระหว่างบุคคลสองคนที่อยู่ระดับต่างกัน ซึ่งไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงต่อกัน วัตถุประสงค์ของการสื่อสารแบบนี้มีด้วยกัน 5 ประการ คือ

1. เพื่อประสานงานกัน
2. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน
3. เพื่อแก้ปัญหา
4. เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

5. เพื่อขจัดข้อขัดแย้ง

4.4 การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal communication) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

วิเชียร วิทยอุดม (2550, หน้า 34) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันในแนวนอนตามสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ระดับใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กรหรือในระดับคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้ แต่มิได้มีความสัมพันธ์เชิงผู้บังคับบัญชา และไม่มีอำนาจที่บังคับบัญชาได้ จุดมุ่งหมายแบบนี้ คือ เป็นการประสานงาน และเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน สื่อที่ใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือด้วยวาจา เช่น จดหมายโต้ตอบ

รักกิจ ศิริวัฒน์ (2560, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของ การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal communication) ว่าเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้พนักงานใช้ได้ทราบ

ชฎากรณ์ หลวงแก้ว (2548, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของ การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal communication) การสื่อสารแนวไขว้หรือแนวทแยง (Diagonal communication) เป็นการสื่อสารแบบข้ามแผนกหรือข้ามระดับ โดยเป็นการสื่อสารจากฝ่าย หนึ่งฝ่ายใดในประเด็นที่เป็นเรื่องสำคัญที่อีกฝ่ายต้องรับรู้หรือจำเป็นต้องหารือร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร จากข้างบนลงข้างล่าง การติดต่อสื่อสาร จากข้างล่างขึ้นข้างบน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน

4.5 การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-way communication) นักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

วาลี ขันธุวาร และ ปิยพักตร์ สินบัวทอง (2556, หน้า 18-27) ได้ให้ความหมายของ การสื่อสารทางเดียว (One-way communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้สื่อสาร หรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสาร หรือคำสั่งสู่ผู้รับสาร หรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับการสื่อสารได้เป็นฝ่ายให้ การสื่อสารแลกเปลี่ยนกัน ไม่มีการย้อนกลับ หรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร ทำให้ปริมาณของข้อมูล สะท้อนกลับ (Feedback) ที่จะมีไปถึงบุคคลผู้เริ่มการสื่อสารมีน้อยหรือไม่ไปเลย หรือ มิฉะนั้นผู้ให้ การสื่อสารก็ไม่สนใจกับปฏิกิริยาสะท้อนกลับนั้น ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูป ของนโยบาย คำสั่งของผู้บริหารระดับสูง สู่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อาจจะผ่านสื่อในประกาศต่าง ๆ หรือ สื่อมวลชนเสนอข่าวสารสู่ประชาชน หรือรายงานข่าวสารขององค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารแบบทางเดียวมีข้อได้เปรียบคือ มีความรวดเร็ว ซึ่งเป็นความจริงที่ไม่ต้องพิสูจน์ก็เห็นได้อย่างชัดเจน เมื่อคนหลายคนร่วมกันคิดว่าจะตกลงกันได้ต้องใช้เวลามาก แต่ถ้าคนเดียวเสนอความคิด ความคิดนั้นจะเกิดขึ้นได้รวดเร็วมาก แม้ว่าคนหลายคนต่างก็มี ความคิดตรงกัน แต่ก่อนฝ่ายหนึ่งจะรู้หรือเข้าใจว่าอีกฝ่ายหนึ่งก็เห็นตรงกันก็ต้องเสียเวลาโต้ตอบ อธิบายถ้าทัศนคติไม่ตรงกันก็จะต้องเสียเวลามากยิ่งขึ้นกว่าจะได้ข้อสรุป

การสื่อสารแบบทางเดียวนี้เหมาะกับสถานการณ์ที่ผู้สื่อสารมีความรู้ และความ เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ สูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง แต่การสื่อสารแบบนี้จะทำให้ขวัญ และกาลังใจอีกฝ่าย หนึ่งถูกกระทบกระเทือนเป็นเสมือนว่าผู้สื่อสารนั้นควบคุมบงการในส่วนที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่มีความรู้ความสามารถ การที่อีกฝ่ายยอมรับก็ต่อเมื่อเขาเห็นว่าบุคคลนั้นมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์และมีข้อมูลมากกว่า

เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารทางเดียว (One – way communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่ง สารหรือผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่ง สู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะ เป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสารซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะ เป็นไปในรูปของนโยบายคำสั่ง ของผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อาจจะผ่านสื่อใน ประกาศต่าง ๆ หรือสื่อมวลชนเสนอข่าวสารสู่ประชาชนหรือรายงานข่าวสารขององค์กรต่าง ๆ เป็นต้น ผู้ส่งสารมีบทบาทในฐานะเป็นผู้กระทำ (Active) การถ่ายทอดสารและความคิดไปยัง ผู้รับสาร โดยมีความตั้งใจที่จะกระทำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดบางอย่างของ ผู้รับสารให้เป็นไปตามความต้องการของตน ผู้รับสารจึงอยู่ในสถานะของผู้ถูกบังคับให้รับสาร

แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว (One-way communication) เป็น การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งออกข้อมูล ข่าวสารไปทางเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบหรือ ซักถามข้อสงสัยใด ๆ ไม่มีการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับใด ๆ ของผู้รับ การติดต่อสื่อสารช่องทางนี้อยู่ใน รูปแบบของระเบียบ คำสั่ง แนวนโยบายที่ผู้รับต้องทำตาม และมีรูปแบบเป็นพิธีการหรือเป็นทางการ สามารถพบหรือเกิดข้อบกพร่อง ผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารได้มาก เพราะผู้ส่งไม่อาจรับทราบข้อมูล ย้อนกลับจากสารที่ส่งไปได้

4.6 การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) นักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

วาลี ขันธุวาร และปิยพักตร์ สินบัวทอง (2556, หน้า 18-27) ได้ให้ความหมายของ การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่ง สารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การ สื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก สำหรับการบริหาร

เปรียบเสมือนหัวหน้า ที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่ง สารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันนั้นเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดง ความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ ตีความหมายเป็นคนละทิศคนละทาง ประการ สำคัญการสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบการ สื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน จะออกมาในลักษณะของการประชุมหรือปรึกษาหารือผู้ร่วมกระทำการสื่อสารจะแสดงกิริยาสลับ ผลัดเปลี่ยนกัน (Transaction) อยู่ตลอดเวลา

แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของ การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารโดยที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง และ มีปฏิกิริยาย้อนกลับไปหาผู้ส่งสาร สามารถ โต้ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เพื่อให้รับทราบผลของการสื่อสารที่สื่อออกไปและเพื่อให้การ ปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มักจะอยู่ในรูปของการจัดสัมมนา ประชุม เพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างกันส่งผลดีตามมาในอันที่จะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้ดีและมี ประสิทธิภาพ ซึ่งผลของการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ผู้ส่งสารรับทราบข้อผิดพลาด ข้อบกพร่อง และสามารถแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลใหม่ได้ โดยอาจมีผลเสียคือสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร เพราะ การย้อนกลับของข้อมูลจะเสียเวลามากกว่าปกติ

วิเชียร วิทยอุดม (2550, หน้า 230) ได้ให้ความหมายของ การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) หมายถึง เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับข่าวสารมีการตอบสนองและปฏิกิริยาย้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร ผู้ส่งข่าวสรเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารตอบโต้ ซักถาม ได้ถามข้อข้องใจในข่าวสารที่ได้รับจาก ผู้ส่งสารหรือผู้ออกคำสั่ง ตลอดจนรายงานให้ทราบถึงผลงานที่ได้จัดทำไปแล้วเพื่อการปฏิบัติงานงานเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ การสื่อสารในรูปนี้มักอยู่ในรูปของการประชุมสัมมนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ก่อให้เกิดผลดี คือ ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารได้ดีขึ้น การย้อนกลับข้อมูล ทำให้ผู้ส่งสารได้แก้ข้อมูลของเขาได้ แต่ผลเสียคือสิ้นเปลืองเวลาเพราะการป้อนกลับของข้อมูลต้องเสียเวลามากกว่าข้อมูลข่าวสารจะย้อนกลับไปยังผู้ส่งสารต้องใช้ระยะเวลา

4.7 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ชำนาญ ปิยวนิชยพงษ์ (2556, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) หมายถึง การตดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนมีข้อกำหนดวาง โดยชัดแจ้ง มีลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่ และตำแหน่งระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสารตามแผนผังโครงสร้างองค์กรที่ได้รับการออกแบบไว้อย่างเป็นทางการ

วิเชียร วิทยอุดม (2550, หน้า 35) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) หมายถึง เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีแบบแผน มีข้อกำหนดขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษร กำหนดขั้นตอนตามสายของการบังคับบัญชา การสื่อสารมีลักษณะเป็นการสื่อสารที่นาเอานโยบาย คำสั่ง การตัดสินใจ ผ่านเส้นทางการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา (Line of authority) หรืออาจเรียกว่าสายงานการสั่งการ (Flow of command)

4.8 การสื่อสารแบบเป็นไม่เป็นทางการ (Informal communication) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

วิเชียร วิทยอุดม (2550, หน้า 36) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) หมายถึง เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ระบุรูปแบบหรือวางแบบแผนไว้ การติดต่อไม่เป็น ระบบขึ้นอยู่กับความสนใจความชอบ หรือการมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ ไม่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในองค์กร การสื่อสารจะเป็นในลักษณะเป็นการส่วนตัว มีการกระจายข่าวสาร ข้อมูล กันในแบบเถาองุ่น (Grapevine) ที่จะกระจายข้อมูล ข่าวสารไปได้ อย่างรวดเร็ว พร้อมกันในครั้งเดียว และไม่ต้องเสียเวลาในการซักถาม

จรัสโฉม ศิริรัตน์ (2558, หน้า 54) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารที่มิได้ดำเนินการตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ หรือไม่มีระเบียบแบบแผน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรตามกลุ่มสังคม ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ หรือมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ไม่เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารจะเป็นไปในรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ ตัวต่อตัว หรือการกระทำกันเองเป็นส่วนตัว มีลักษณะการกระจายข่าวกันเป็นแบบเถาองุ่น (Grapevine) หรือการกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และพร้อมกันในครั้งเดียวโดยไม่ต้องเสียเวลาซักถาม

แซมมวล (Samuel, 2000, p.224) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่เป็นไปตามสายบังคับบัญชา และไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าสมาชิกผู้ใดเกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบนี้ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีลักษณะของการเสริมข้อมูลให้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการสมบูรณ์ ยิ่งขึ้น

4.9 การสื่อสารแบบการใช้ภาษาหรือวัจนภาษา (Verbal communication) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (2554, หน้า 40) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารแบบการใช้ภาษาหรือวัจนภาษา (Verbal communication) หมายถึง การสื่อสารโดยใช้การพูดหรือทางวาจา การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียน จดหมาย เป็นต้น โดยทั่วไปการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรมีข้อดีกว่าการสื่อสารด้วยวาจา เนื่องจากมีการบันทึกเป็นหลักฐาน เผยแพร่ได้

อย่างกว้างขวาง แต่ข้อเสียคืออาจเสียเวลาและ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขาดความเป็นส่วนตัว นอกจากนี้ในปัจจุบันการสื่อสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย สามารถส่งได้หลายๆ คนในขณะเดียวกัน แต่ในขณะเดียวกันก็อาจส่งผลเสียจากอีเมล์ ขยะจำนวนมาก ซึ่งถ้าเปิดอ่านทุกฉบับก็จะทำให้เสียเวลาอย่างมาก

จรัสโฉม ศิริรัตน์ (2558, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของการการสื่อสารแบบการใช้ภาษาหรือวัจนภาษา (Verbal communication) ได้แก่ การพูด การเขียนเป็นตัวหนังสือแทนการพูด โดยข้อดี คือง่าย ประหยัดเวลา เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายติดต่อ พบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และยังทำให้เกิดความเป็นกันเองก่อให้เกิดความสนิทสนมได้ง่าย

สุภา นานาพูลศิลป์ (2556, หน้า 33) ได้ให้ความหมายของการการสื่อสารแบบการใช้ภาษาหรือวัจนภาษา (Verbal communication) หมายถึง การสื่อสารทั่ว ๆ ไปที่อาศัยคำ หรือเลขจำนวนหรือการเน้น เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร สัญลักษณ์นี้อาขอยู่ในรูปของภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารข้อมูลให้ผู้อื่นสามารถเข้าใจปัญหาได้อย่างชัดเจน ผู้รับได้รับข่าวสารตรงตามผู้ที่ให้ข่าวสารต้องการ ดังนั้น การสื่อสารแบบวัจนะจึงเป็นแบบกาใช้ถ้อยคำวาจา หรือลายลักษณ์อักษรที่มีลักษณะสมารถตีความได้โดยตรง หรือโดยอ้อม

4.10 การสื่อสารแบบการไม่ใช้ภาษาหรืออวัจนภาษา (Nonverbal communication) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (2554, หน้า 41) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารแบบการไม่ใช้ภาษาหรืออวัจนภาษา (Nonverbal communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้าการเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพอิริค เบิร์น นักจิตวิทยา (Eric Burn) (อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2554, หน้า 227) พบว่า ลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการ สื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ภาษาพูดมีอิทธิพลประมาณ 8% ภาษาท่าทางมีอิทธิพลประมาณ 47% และ น้าเสียงมีอิทธิพลประมาณ 45% ดังนั้นในการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้ประสบความสำเร็จ จึงควรศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556, หน้า 39) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารแบบการไม่ใช้ภาษาหรือ อวัจนภาษา (Nonverbal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์นอกเหนือไปจากคำ หรือเลขจำนวน หรือเครื่องหมายโดยการเน้น โดยธรรมชาติได้สร้างให้มนุษย์มีอารมณ์ต่าง ๆ และแสดงออกโดยใช้ท่าทางและการปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเราอยู่ในสถานการณ์ใด การสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด เป็นการใช้ท่าทางที่จะช่วยให้ผู้พูดสะดวกในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น

จรัสโฉม ศิริรัตน์ (2558, หน้า 56) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารแบบการไม่ใช้ภาษา หรือ อวัจนภาษา (Nonverbal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ไม่ใช้วิธีพูดและการเขียนเป็นตัวหนังสือแทนคำพูด แต่จะใช้สัญลักษณ์ อักษร เครื่องหมาย การแสดงท่าทาง เช่น พฤติกรรมการแสดงออกที่สีหน้า น้ำเสียง พฤติกรรมทางภาษา ท่าทาง พฤติกรรมการสัมผัส

4.11 การสื่อสารแบบวงกลม (Circle network) การสื่อสารแบบวงกลม มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังต่อไปนี้

สุภา นานาพูลศิลป์ (2556, หน้า 34) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารแบบวงกลม (Circle network) เป็นการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกข้างเคียงกับตนโดยตรงได้ แต่ละคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน

จรัสโฉม ศิริรัตน์ (2558, หน้า 57) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารวงกลม (The circle) คือสมาชิกส่งข่าวสารผ่านช่องทางซึ่งเป็นบุคคลจากข้างหนึ่งการส่งข่าวสาร จะสามารถวกกลับไปจุดเริ่มของผู้ส่งที่ส่งข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง ทุกคนมีโอกาสกระจายข่าวสารเท่าๆ กัน ดู เหมือนว่า มีผู้นำในการส่งข่าวสารการที่ทุกคนมีโอกาสได้รับข่าวสารเท่าเทียมกันจะส่งเสริมขวัญและกำลังใจ มีความพอใจในการเป็นสมาชิกเหมาะสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน

วิเชียร วิทยอุดม (2550, หน้า 37) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารวงกลม (The circle) คือ เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปทั้งสองข้าง ในเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โดยทุกคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมี ความพึงพอใจในทีม แต่อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะเท่าเทียมกัน จึงไม่มีคนสั่งงานและตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

สรุปได้ว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ คือ การสื่อสารภายในองค์กรที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวกเพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคลองตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จด้วยดี

2.2.8 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2554, หน้า 229) ระบุวิธีการเอาชนะ อุปสรรคในการสื่อสาร ดังนี้

1. รู้จักขั้นตอนในกระบวนการสื่อสาร (Knowing the step in the communication process) ถ้าผู้บริหารรู้จักขั้นตอนในการสื่อสารจะทำให้สามารถหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสารได้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ความตั้งใจ (Attention) เกิดขึ้นได้เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือ สมาชิกในองค์กรพยายามขจัดสิ่งรบกวนสมาธิทั้งหมดออกไป ผู้บริหารสามารถช่วย ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ด้วยการพยายามทำให้ข่าวสารน่าสนใจและให้ความรู้แก่พวกเขา

1.2 ความเข้าใจ (Understanding) เป็นความสามารถที่ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเข้าใจข่าวสารหรือจับประเด็นความหมายได้ ผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีการ ตั้งคำถามที่ไม่เหมาะสม และสร้างความกดดันให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ควรจะตั้งคำถามด้วยการ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทบทวนข่าวสารด้วยคำพูดของตนเอง และผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ว่า พวกเขาเข้าใจถูกต้องหรือไม่ และย้ำหรือส่งเสริมให้มีการถามตอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่าง ผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3 การยอมรับ (Acceptance) เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกใน องค์กรตั้งใจที่จะทำตามข่าวสารก็จะเกิดการยอมรับขึ้น แต่ในบางกรณีที่พวกเขาคัดค้านหรือปฏิเสธ ถ้าข้อมูลนั้นเป็นอันตรายหรือคุกคามต่อความสนใจหรือความมั่นคงในหน้าที่การงานของพวกเขา

1.4 การกระทำ (Action) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับ ข้อมูลจะต้องทำตามสิ่งที่ได้รับมา ถ้ามาถึงขั้นตอนนี้ก็แสดงว่ากระบวนการสื่อสารเสร็จสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามอาจไม่เป็นไปตามนั้นเสมอไป ซึ่งบางครั้งอาจเกิดปัญหาหรืออุปสรรคได้ตลอดเวลา

2. การใช้ภาษาที่เรียบง่าย และมีการทบทวนซ้ำ (Using simple and repetitive language) ผู้บริหารส่วนใหญ่มักใช้ภาษาที่ยาวและพูดอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถจัดประเด็นได้ทัน และอาจไม่กล้าขัดหรือถามคำถามหรือกล้าบอกให้พูดซ้ำ ดังนั้นผู้บริหาร ที่มีประสิทธิผลควรจะมีการสื่อ สารที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเข้าใจได้ง่าย และสามารถให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถมีโอกาสตั้งคำถามได้

3. การใช้ความรู้สึกร่วม (Using empathy) ผู้บริหารต้องนึกภาพตนเองเป็น บุคคลอื่น เป็นหนึ่งเดียวกับความคิดของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบาร์กเกอร์ (Barker) (อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2554, หน้า 229) ที่ได้กล่าวว่า ความรู้สึกร่วมเป็นการรู้สึกเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ในบุคคลอื่น รู้สึกถึงความเจ็บปวดของพวกเขา รวมถึงแบ่งปันความยินดีกับพวกเขา รู้สึกร่วมเป็น สัญลักษณ์ของความสัมพันธ์ที่เข้มแข็ง ดังนั้นผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จจะมีความรู้สึก ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเอง รู้ว่าเมื่อไรควรจะเน้นเรื่องงาน หรือเน้นที่ตัวบุคคล ให้ ความสำคัญกับการอธิบายเหตุผลเพิ่มเติมที่จะแก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือกับสมาชิกในองค์กร

4. ความเข้าใจภาษาท่าทาง (Understanding language) ซึ่งภาษาท่าทางเป็นรูปแบบที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด บุคคลใช้การสื่อสารท่าทางในการส่งต่อ ข่าวสารไปยังบุคคลอื่น ทั้งที่รู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัว เช่น การแสดงออกทางใบหน้า การใช้มือ แขน และลาตัว เป็นต้น การเรียนรู้เรื่องภาษาท่าทางจะทำให้ผู้บริหารทราบความต้องการที่ ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการจะสื่อสารออกมาแต่ไม่สามารถพูดออกมาทางวาจาได้ และควรศึกษาภาษา ท่าทางให้กว้างขวางและลึกซึ้ง โดยพิจารณาทั้งบริบทสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม และองค์ประกอบ อื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5. เรียนรู้ที่จะให้หรือรับข้อมูลย้อนกลับ (Learning to receive and give feedback) ผู้บริหารจะพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร ต้องเรียนรู้ที่จะให้และรับการประเมิน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสมาชิกในองค์กรได้แสดงความคิดเห็นให้ข้อมูลเพิ่มเติม และสิ่งสำคัญ คือ สนับสนุนให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป (2554, หน้า 229)

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นบุคคลสำคัญที่ จะทำให้การสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีประสิทธิผล ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงต้องเข้าใจแนวทาง และวิธีปฏิบัติ

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, หน้า 207-208) ได้นำเสนอไว้ว่า เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเกิดประสิทธิผล ผู้บริหารระดับสูงต้องดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ซึ่งความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสื่อสารภายในองค์กร มีความชำนาญในการรับรู้และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร ตลอดจนชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของการสื่อสารว่าเป็น สิ่งจำเป็นที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

2. ผู้บริหารต้องมีการกระทำกับคำพูดที่สอดคล้องกัน ข่าวสารที่ส่งออกไปต้อง ไม่ ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้พนักงานขาดความเชื่อถือในตัวผู้บริหาร

3. ยึดมั่นกับการสื่อสารแบบสองทาง เพราะการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิผลมักจะเป็น การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน โดยกระตุ้นให้พนักงานรู้จักตั้งคำถาม แสดงความคิดเห็น รวมถึงการร้องเรียนเพื่อพัฒนาองค์กร และจูงใจด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ที่ป้อนกลับข้อมูล

4. เน้นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ผู้บริหารระดับสูงควรสื่อสารแบบ ตรงไปตรงมาและเปิดเผยกับพนักงาน ให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่และความต้องการของพนักงาน สร้างความไว้วางใจในการความสัมพันธ์ด้านการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสมาชิกในองค์กร การบริหารแบบเดินดูรอบ ๆ (Management By Wandering Around : MBWA) เป็นวิธีที่ นิยมใช้เพื่อสร้างความไว้วางใจ โดยผู้บริหารจะเดินสำรวจองค์กร และพูดคุยกับพนักงานอย่าง สม่ำเสมอโดยไม่ถือตัว

ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาพอสมควร เพื่อลดช่องว่างระหว่างตนเองกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศของการสื่อสารแบบเปิดเผย ทำให้ได้รับข้อมูลมากขึ้น และดีขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

5. การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการสื่อสารกับพนักงาน ผู้บริหารระดับสูง จัดทำแผนการดำเนินงานว่าองค์กรว่าองค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และจะต้องแจ้งให้กับพนักงาน ทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง

6. ความเกี่ยวข้องกับข่าวไม่ดี องค์กรที่มีการสื่อสารที่ดีย่อมไม่หวาดกลัวกับการ เผชิญหน้ากับข่าวร้าย การสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานไม่อึดอัดที่จะต้องอธิบายถึงปัญหาเหล่านั้น โดยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้าย โดยการแถลงการณ์ด้วยความรวดเร็ว จริงใจ และจริงจัง ด้วยการเผชิญหน้า

7. การวางรูปแบบข่าวสารให้กับสมาชิกในองค์กรอย่างเหมาะสม เพราะสมาชิกใน องค์กรต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้บริหารต้องทราบว่าข้อมูลอะไรที่สมาชิกในองค์กรต้องการ และวิธีใดที่ดีที่สุดที่ใช้กับสมาชิกหรือกลุ่มสมาชิกนั้น เช่น จดหมายข่าว อีเมล์ การประชุมทีมงาน เป็นต้น

8. ผู้บริหารต้องสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล และการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล สมาชิกในองค์กรมีความต้องการที่จะทราบถึงการติดสินใจในสิ่งที่สำคัญอย่างมีเหตุผล แล้วจึง เปลี่ยนสิ่งนั้นเป็นการกระทำ สมาชิกในองค์กรต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ดังนั้น พนักงานต้องการข่าวสารมากขึ้น เพื่อใช้ในการตัดสินด้านอาชีพการงานของตนเอง

9. จังหวะเวลาคือสิ่งที่สำคัญยิ่ง ผู้บริหารต้องหาจังหวะและเวลาที่เหมาะสมกับการ ให้ความจริงแก่สมาชิกในองค์กร

10. การสื่อสารอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ควรกระทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤตเพื่อสื่อสารให้ข้อเท็จจริง เมื่อสมาชิกในองค์กรต้องการข้อมูลแต่ไม่สามารถหาได้ พวกเขาก็จะกลับไป หาช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ

11. การสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การแข่งขัน ข่าวสารต่าง ๆ ทางธุรกิจ การสื่อสารข้อมูลเหล่านี้จะส่งผลให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจ ภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อตนเองและงานของตนเองอย่างไร

วิโรจน์ โสวัณนะ (2555, หน้า 95) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่หากไม่เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของตนเอง ไม่เข้าใจผู้อื่นแล้ว ไม่ว่าจะมีกระบวนการสื่อสารที่ดีและมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยเพียงใดก็ไร้คุณค่า

วันชัย มีชาติ (2558, หน้า 152-154) ได้กล่าวว่าการสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่าง ระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกันการสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ อนึ่ง การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผล

กระทบต่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสารซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีสรุปได้ดังนี้

1. การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (Follow–up and feedback) วิธีการนี้จะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นแบบสองทาง (Two–way) หากเป็นการใช้เอกสารติดตามผลข้อมูลย้อนกลับอาจตรวจสอบได้จากการโต้ตอบ การแสดงออกของผู้รับสารจะทำให้เราทราบว่าการสื่อสารมีความถูกต้อง เพียงไร

2. การใช้การสื่อสารหลายวิธี (Parallel channels and repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น มีการสั่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมีการประชุมและสั่งการด้วยวาจาและใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย ก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3. ระยะเวลา (Timing) ปัญหาด้านระยะเวลาเป็นสาเหตุหนึ่งของการสื่อสารที่เบี่ยงเบนไปทั้งในแง่ของความกดดันด้านเวลาและความไม่เหมาะสม ในการสื่อสารเวลาหนึ่ง ๆ องค์กรและกลุ่มอาจกำหนดมาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะทำงานหนึ่งให้เสร็จเมื่อใดเพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและติดต่อระหว่างกันในการรายงานและสั่งการในองค์กร นอกจากนี้ ยังต้องแยกระหว่างงานประจากับงานจรซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันด้านเวลาอันจะ ทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4. ให้ความสนใจกับภาษา (Attention to language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้คำเป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ ซึ่งการเลือกใช้คำนี้จะมีเกี่ยวข้องกับการ ทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรจะใช้ภาษาในระดับใด

5. ศูนย์กลางข้อมูล (Information communication and information centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก ซึ่งองค์กรอาจใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าวโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการขององค์กรก็อาจจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6. การให้รู้เท่าที่จำเป็น (The exception principle and the need to know) เป็นการวางระบบในการสื่อสารในองค์กรให้มีการสื่อสารในกรณีพิเศษและให้มีการรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นโดยการเสนอข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารเฉพาะที่ฝ่ายบริหารต้องการ ในขณะเดียวกัน ฝ่ายบริหารก็ให้ข้อมูลหรือสื่อสารกับพนักงานเฉพาะสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เท่านั้น ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่มีข้อมูลมากเกินไป วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาสูง

7. การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (Communication etiquette) เป็นความพยายามที่จะวางระบบในการสื่อสาร เช่น โทรสาร ให้ใช้สื่อสารเฉพาะในเรื่องที่จำเป็น และเร่งด่วน ซึ่งการใช้เครื่องมือโดยไม่จำเป็นอาจจะทำให้การสื่อสารผิดพลาด หรือมีมากเกินความจำเป็น การสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสมจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้

8. การฟังอย่างตั้งใจ (Listen actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน ในขณะเดียวกันการฟังอย่างตั้งใจนั้น ผู้รับสารสามารถคิดต่อและไตร่ตรองสิ่งที่ได้ฟังและอาจมีการสอบถามหรือทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น นอกจากนี้ การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ที่สื่อสารและเกิดการยอมรับกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาระบบความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรตามมาด้วย

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เป็นการสื่อสารที่จำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่าง ระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายผู้บริหารต้องรู้จักขั้นตอนในการสื่อสาร จัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กรและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสารจะทำให้สามารถหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในกระบวนการสื่อสาร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพนั้น ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิ หลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพและการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556, หน้า 3) กล่าวว่า “การทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีผลงานได้คุณภาพเป็นที่ปรารถนาของทุกคนในองค์กรเป็นที่ทราบกันดีว่าคุณภาพเป็นมาตรฐานของการปฏิบัติโดยมีเป้าหมายหรือชุดของข้อกำหนดคุณภาพเป็นเป้าหมายที่วัดได้เป็นพลังต่อเนื่องที่จะปรับปรุงการปฏิบัติให้ได้ระดับความเป็นเลิศ เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำสามารถสร้างคุณภาพได้ คุณภาพเป็นมาตรฐานที่เป็นฐานให้ตัดสินใจว่าจะต้องทำอะไรบ้างเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ลูกค้าจะพึงพอใจสินค้าหรือบริการที่เสนอหรือไม่หากพึงพอใจก็อาจเรียกได้ว่าได้หรือบรรลุเป้าหมายคุณภาพขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจเรียกว่ามีประสิทธิผล ส่วนใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างประหยัด เรียกว่า ทำงานมีประสิทธิภาพในทีนี้เสนอการสร้างประสิทธิภาพโดยการลดต้นทุน และ การลดการสูญเปล่าการสร้างประสิทธิผลโดยการปฏิบัติให้ได้คุณภาพตามเป้าหมาย”

สาคร สุขศรีวงศ์ (2553, หน้า 11) กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง “การใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตในจำนวนที่กำหนด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำสิ่งต่าง ๆ

ให้ถูกต้องดังนั้นประสิทธิภาพจึงเกิดจากความสามารถของผู้จัดการหรือผู้บริการในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า ดังนั้นประสิทธิภาพจึงมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลผลิต เพื่อให้ต้นทุนของทรัพยากรต่ำสุด”

พัณศา คดีพิศาล (2553, หน้า 15) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุดในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน”

สมใจ ลักษณะ (2552, หน้า 45-46) กล่าวว่า “รูปแบบการเปรียบเทียบระหว่างการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ หากมีกำไรสูงกว่าต้นทุนก็หมายถึงมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือรูปแบบของประสิทธิภาพ นั้นหมายถึง การใช้ต้นทุน คน วัสดุอุปกรณ์ และ เวลาอย่างคุ้มค่า โดยมีเทคนิควิธีการหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติที่เหมาะสม” แบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ประสิทธิภาพในบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยใช้เวลาน้อยที่สุด การทำงานที่ยึดกับส่วนรวม การทำงานได้เร็ว ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังใช้วิธีการ และเทคนิคการทำงานที่เหมาะสม งานที่ทำมีคุณภาพ ในงบประมาณที่เหมาะสม

ประสิทธิภาพขององค์การ องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และ การบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาดทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม การดำเนินงานาบรื่นปราศจาคปัญหา บุคลากรมีมีความสุขความพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพความหมายตามนัยเชิงธุรกิจหมายถึง การผลิตสินค้าให้มีคุณภาพเหมาะสมตามความต้องการมากที่สุดโดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำที่สุด ในส่วนของธุรกิจนั้นมุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงานโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย คุณภาพ เวลา และ วิธีการเป็นสิ่งสำคัญ

วิภาดา คุปตานนท์ (2551, หน้า 12) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรเพื่อการผลิตอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดการประหยัดและผลผลิตที่มีคุณภาพ”

ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ (2550, หน้า 3) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) เพื่อให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ถูกต้อง โดยคำนึงถึงวิธีการใช้ทรัพยากรให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด”

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2550, หน้า 279)กล่าวว่า “ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด”

ชุมศักดิ์ ชุมนุม (2549, หน้า 64) ได้กล่าวถึง “ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) กับผลที่ได้จากการทำงาน (Output) ว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร คงเดิมในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการ” ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. การตอบสนองความต้องการภายนอก ได้แก่ ค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่ดี และ ตำแหน่ง / หน้าที่

2. การตอบสนองความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรัก ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544, หน้า 63) กล่าวว่า “การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นวัดจากปริมาณงาน คุณภาพงาน ใช้เงิน เวลา แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน ความมีประสิทธิภาพ คือทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย”

Robbins (1998, p. 28) ได้เสนอตัวแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การโดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัย (basic OB model) ที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งระดับภายในองค์การออกเป็น 3 ระดับคือ

1. ระดับรายบุคคล (individual level) คือ ลักษณะทางชีวสังคม หมายถึงเพศ อายุ และสถานภาพ สมรส บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และความสามารถ ตัวแปรดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัวมาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์การ โดยในระดับรายบุคคลนั้นมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การรับรู้ แรงจูงใจ และการเรียนรู้รายบุคคล ทั้งหมดเป็นสาเหตุของรูปแบบการตัดสินใจรายบุคคลที่ส่งผลในระดับกลุ่มต่อไป

2. ระดับกลุ่ม (group level) กลุ่มไม่ใช่แค่การรวมกันของรายบุคคล เช่นเดียวกับองค์การที่ไม่ใช่แค่การรวมกันของกลุ่มเช่นกัน แต่ทั้ง 2 ระดับยังมีปัจจัยต่าง ๆ เพิ่มเข้ามา ในระดับกลุ่มประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสาร ลักษณะความเป็นผู้นำ ระดับของความขัดแย้ง และความสัมพันธ์ของกลุ่ม

3. ระดับองค์การ (organization systems level) ประกอบด้วย นโยบาย การฝึกอบรม ทรัพยากรมนุษย์ อันหมายถึงกระบวนการสรรหา โปรแกรมฝึกอบรม และแบบแผนประเมินผลการปฏิบัติงานจากกระบวนการทั้ง 3 ระดับ ประการที่หนึ่ง คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะมีปัจจัยต่าง ๆ มากมายในองค์การ แต่สิ่งที่สำคัญก็คือตัวแปรที่เราป้อนเข้าไปในกระบวนการ

เหล่านั้น จึงกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้ออกมาจะขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลซึ่งเปรียบเหมือนสิ่งที่เราป้อนเข้าไป โดยลักษณะเฉพาะตัวดังกล่าวคือ ลักษณะทางชีวสังคมบุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติ และความสามารถส่วนบุคคล

Harring Emerson (1992, p. 111–115) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน คือ รายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่ทุกคนต้องทำตามเกณฑ์มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด โดยงานที่ออกมาต้องมีความถูกต้อง ประณีตเรียบร้อย และมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งต้องสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

2. ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน คือ การพัฒนาตนเองด้วยการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ อุตสาหะ กระตือรือร้นในการทำงานและติดตามงานด้วยการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถในการปรับตัว คือ การปรับตัวเกี่ยวกับบทบาท พฤติกรรมด้านการทำงานร่วมกันช่วยเหลือกัน การแสดงออกถึงความต้องการ การช่วยเหลือด้วยความจริงใจด้วยความตั้งใจทำงานความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา รักษาคำมั่นสัญญา รักษาชื่อเสียงของตนเองและองค์การให้บรรลุตามความต้องการขององค์การที่จะส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมายมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การยอมรับภาระหน้าที่ของตนในการดำเนินงานให้สำเร็จ โดยคำนึงถึงเป้าหมายของงานเป็นหลัก มีความเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานตั้งใจทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยเหลืองานในหมู่คณะ

5. การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือ การที่คนมีความเข้าใจกระบวนการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิต มีทักษะในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังเอาใจใส่มากขึ้น ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพการทำงาน รวมทั้งร่วมมือกับพนักงานในองค์กรเพื่อมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

6. การมีมนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม และกลุ่มกับองค์การ โดยพร้อมที่จะประสานและให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน

Peterson & Plowman (1989, p. 325) กล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติติงานไว้ 4 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพงานจะต้องมีคุณภาพสูง เป็นที่น่าพอใจมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน ต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก

4. ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับ

Herzberg (1966, p. 24) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาทำการศึกษา เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ เขาได้ศึกษาวิจัยในเรื่องของทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. ได้รับการยกย่องนับถือ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานน่าสนใจ
4. โอกาสพัฒนา
5. ความก้าวหน้า

Simon (1960, p. 180-181) ได้ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพสูงสุดของงานนั้น ให้พิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพสามารถเขียนสมการสูตรทางคณิตศาสตร์ได้คือ E = (O – I) + S

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา = ความสัมฤทธิ์ผล + ความมุ่งปรารถนา

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ทำปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยการประเมินผลนั้นพิจารณาได้จากคุณภาพ ปริมาณงาน ที่อาศัยความเพียรพยายาม เต็มใจในการปฏิบัติงานด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ เสร็จทันเวลา รวดเร็วถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน และงบประมาณในการปฏิบัติงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน

2.3.2 แนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมใจ ลักษณะ (2552, หน้า 43-44) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมในองค์กร การบริหารบุคลากรจะเป็นต้นทางสำคัญของการสรรหาให้ได้มาซึ่ง

บุคลากรที่มีคุณลักษณะที่พึงปรารถนาโดยทั่วไปบุคลากรที่พึงปรารถนาควรมีคุณสมบัติ 3 ด้าน" ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถด้านความรู้ความคิด

1.1 ความรู้ความสามารถจากการศึกษาที่จะเป็นพื้นฐานการทำงาน เช่น จบการศึกษาปริญญาตรีในสาขาที่ตรงกับงานในองค์การ

1.2 ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งการพูดฟังอ่านเขียนได้อย่างมีมาตรฐาน

1.3 ความสามารถในการคิดวิเคราะห์วิจารณ์

1.4 ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

1.5 ความสามารถในการศึกษาวิจัยและค้นหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง

1.6 ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.7 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์

2. ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ

2.1 ความสามารถทางการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่จะทำงานในองค์การ

2.2 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม

2.4 ความสามารถในการประสานงาน

2.5 ความสามารถในการวางแผน

2.6 ความสามารถในการประเมินผล

2.7 ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์

3. คุณลักษณะทางด้านจิตใจ

3.1 มีจริยธรรมพื้นฐาน เช่น ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน

3.2 มีความรับผิดชอบ

3.3 มีความเป็นระเบียบและมีวินัย

3.4 มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

3.5 รักการทำงานสนใจหาความรู้ปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

สมใจ ลักษณะ (2552, หน้า 43) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัดหรือคุ้มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลาและมีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process และ Output) ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิผล

(Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อปฏิบัติงานที่ดีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญของการวัดประสิทธิภาพและเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่จะนำมาพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การหากเราต้องการให้บุคลกรในองค์การมีประสิทธิภาพในการทำงานผู้บริหารควรจะต้องศึกษาข้อมูลในด้านองค์ประกอบของตัวบุคคลเพราะองค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนซึ่งผู้ดำเนินการวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ดังนี้

1.ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเองปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง หมายถึง หลักการที่บุคคลยึดถือสำหรับการพัฒนาตนเองเพราะมนุษย์ทุกคนพัฒนาตนเองได้ทุกคน สามารถพัฒนาตนเองไปถึงระดับการมีสัจการแห่งตน ดังนั้นมนุษย์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อสร้างความก้าวหน้าและรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งแนวทางในการกำหนดปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเองควรเริ่มต้นด้วยการศึกษาความหมายของชีวิตศึกษาความคิดและยึดแบบอย่างของบุคคลที่ดีในสังคมเพื่อนำมาเป็นแบบอย่างต้องเริ่มต้นด้วยการมองตนเองว่ามีค่าต่อสังคมและคิดวิเคราะห์ประเมินตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อค้นหาข้อบกพร่องที่ควรนำมาพัฒนาปรับปรุงนั่นเอง

2. บุคลิกภาพ การศึกษาบุคลิกภาพโดยใช้วิธีการเรียนรู้ทางสังคมเน้นตัวบุคคลสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมล้วนแต่เป็นส่วนประกอบที่มีความสำคัญถึงแม้ว่าพฤติกรรมจะเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้การตัดสินโดยอาศัยสภาพการณ์ที่มีตัวบุคคลอยู่ในสภาพการณ์นั้นกระบวนการความเข้าใจประสบการณ์ที่เคยผ่านมาแล้ว และบุคคลอื่นจะช่วยทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และมีส่วนช่วยทำให้แต่ละบุคคลเกิดแนวทางปรับปรุงพฤติกรรมตามสภาพการณ์นั้น นักทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมจำนวนมากเห็นว่าพฤติกรรมคือการมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องระหว่างคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของแต่ละบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว

3. ความต้องการ หมายถึง ความต้องการการพัฒนาทางด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และพัฒนาทางด้านความคิดให้มีความคิดอย่างเป็นระบบการที่จะทำให้บุคลากรในองค์การมีความคิดอย่างเป็นระบบต้องทำให้องค์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรสำหรับองค์การแห่งการเรียนรู้จะประกอบไปด้วย 1) รู้ภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์การ กล่าวคือต้องทราบว่าภารกิจ ทำอะไรและมีวิสัยทัศน์ไปในทิศทางใด 2) ทำความเข้าใจในความสามารถของบุคลากรในองค์การว่ามีความสามารถอะไรมีทัศนคติอย่างไรสมควรที่จะดำเนินการพัฒนาตรงจุดไหนโดยอาจมีการดำเนินการทดสอบก่อน 3) ปรับทัศนคติของบุคลากรในองค์การให้มีความจงรักภักดีต่อองค์การหรือต่อหน่วยงานและให้มีใจรักในการเรียนรู้ 4) พัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรในองค์การ 5) พัฒนาทักษะด้านการเรียนรู้ต้องทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความต้องการในการเรียนรู้อย่างแท้จริงและรู้จักขวนขวาย

หาความรู้อยู่สม่ำเสมอ 6) สร้างระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ 7) สร้างบริบทที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้เช่น หากใครคิดหรือเสนออะไรที่ดีเป็นประโยชน์ก็ควรมีการให้รางวัลซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นเม็ดเงินอาจเป็นการชมเชยซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้คือความต้องการทั้งสิ้นดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญไปพร้อม ๆ กันด้วย (สมใจ ลักษณะ, 2543, หน้า 43)

4. ค่านิยม คือหลักการหรือมาตรฐานที่บุคคลยึดถือเป็นกฎเกณฑ์ของการตัดสินว่าสิ่งใดมีค่าสำหรับตัวเขา ตัวมาตรฐานนี้จะเป็นกรอบชี้นำให้บุคคลมีความสนใจเจตคติ และการประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางที่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง ค่านิยมเป็นต้นทางของเจตคติของบุคคลเมื่อบุคคลนิยมยึดถือว่าสิ่งใดมีค่าที่เขาต้องการจะทำให้เกิดเจตคติพอใจในสิ่งนั้น มีอิทธิพลทำให้เกิดความโน้มเอียงที่จะทำพฤติกรรมให้เข้าใกล้หรือได้มา ซึ่งสิ่งนั้นค่านิยมของบุคคลมีส่วนประกอบ 3 ส่วนได้แก่ 1) ส่วนประกอบด้านความรู้ความคิด 2) ส่วนประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก 3) ส่วนประกอบของการแสดงออก

5.การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิต และการทำงานการกำหนดเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงานเป็นเรื่องสำคัญของบุคคล เพราะแต่ละบุคคลมีชีวิตความเป็นอยู่และฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมแตกต่างกัน ส่วนหนึ่งมาจากการที่บุคคลเหล่านั้นมีเป้าประสงค์แตกต่างกัน แนวทางการกำหนดเป้าประสงค์ของชีวิต และการทำงานที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จ ควรใช้กระบวนการ ดังนี้ 1) สำรวจข้อเด่น ข้อด้อยของตนเอง 2) ศึกษาสภาพแวดล้อม 3) ประเมินทางเลือก 4) การเรียงลำดับ ขั้นของเป้าประสงค์ 5) การหมั่นตรวจสอบและปรับปรุงเป้าประสงค์และ 6) การค้นคว้าวิธีการนำไปสู่เป้าประสงค์และวิธีการปรับปรุงเป้าประสงค์

6. ความสามารถในการสำรวจตนเอง หมายถึง การสำรวจเพื่อให้รู้จักตนเองอย่างถูกต้องชัดเจนครบถ้วน เป็นกลวิธีที่สำคัญของการพัฒนาตนเอง พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้บังเกิดตามเป้าประสงค์ และการทำงาน การสำรวจตนเองจะมุ่งไปที่องค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การสำรวจลักษณะส่วนตัวของตนเองในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะบุคลิกภาพและด้านความรู้สึก เช่น ความสนใจ ความต้องการ เป็นต้น 2) การสำรวจปัญหา และอุปสรรคที่ตนเองต้องเผชิญในการดำรงชีวิต เน้นเป็นพิเศษในเรื่องปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน เมื่อดำเนินการสำรวจด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่นวิเคราะห์ตนเอง หรือ การระบุสิ่งที่เป็นข้อเด่น – ข้อด้อยที่เกี่ยวกับตนเอง ก็ควรนำผลการสำรวจมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และเพิ่มคุณภาพของชีวิตการสำรวจตนเอง แล้วพบข้อด้อยจุดอ่อน หรือข้อบกพร่องใด ๆ ก็ตามสามารถใช้ประโยชน์จากวิกฤตเหล่านั้นพลิกให้เกิดเป็นโอกาส คือ การนำส่วนด้อยต่าง ๆ เหล่านั้นมาเป็นเป้าหมายของการพัฒนาตนเอง เช่น นำการขาดทักษะด้านคอมพิวเตอร์มาเป็นเป้าหมายในการพัฒนาตนเองด้านคอมพิวเตอร์ นำเรื่องผู้บริหารไม่สนับสนุนมาเป็นเป้าหมายในการทำงานด้วยการศึกษานโยบาย และ

ความสนใจของผู้บริหาร และปรับปรุงการทำงานให้สนองนโยบายสอดคล้องกับความสนใจของผู้บริหาร เป็นต้น (สมิต อาชวนิกุล, 2533, หน้า 92-93)

7. ความสามารถในการพิชิตอุปสรรค การพิชิตปัญหาและอุปสรรคเป็นเรื่องสำคัญสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของการทำงาน บุคคลจำนวนมากที่ประสบความล้มเหลวในการดำเนินชีวิต และการทำงาน ส่วนใหญ่มักเกิดจากการขาดความรู้แนวคิด และแนววิธีการปฏิบัติที่จะเพิ่มความสามารถของตนเองในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรค การพัฒนาตนในเทคนิควิธีการพิชิตปัญหาและอุปสรรคจึงถือเป็นสิ่งที่จำเป็นอีกประการหนึ่ง

8. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง คนที่เชื่อมั่นในตนเอง คือ คนที่คิดอยู่ในใจว่าตนเองทำได้เหมือนคนทั่ว ๆ ไปมีจิตใต้สำนึกที่มีพลังงาน และมีอำนาจสร้างสรรค์อย่างมหาศาลคนที่เชื่อมั่นในตนเองก็เท่ากับเขารู้จักใช้พลังงานที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวของเขาได้อย่างมีประโยชน์ (สมิต อาชวนิกุล, 2533, หน้า92-93)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ อุดมการณ์ บุคลิกภาพ ค่านิยม การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสม ความสามารถในการวิเคราะห์ตนเอง ความสามารถในเอาชนะอุปสรรค และมีความเชื่อมั่นในตนเอง เมื่อบุคคลมีองค์ประกอบดังกล่าวแล้วก็พร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจและสติปัญญาในการปฏิบัติงานนำความสำเร็จมาสู่องค์กร บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญของการวัดประสิทธิภาพและเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่จะนำมาพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ ผู้บริหารควรจะต้องศึกษาข้อมูลทำความเจ้าใจในด้านองค์ประกอบของตัวบุคลากร เพราะองค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืน

2.4 แนวคิดที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้

ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของการประยุกต์ใช้ว่า การนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ก็คือการพัฒนาคุณภาพของชีวิตให้ดียิ่งขึ้นและนำไปใช้อย่างเหมาะสม แนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยการใช้หลักพุทธธรรม เช่นเดียวกันเพราะ “การประยุกต์” อาจหมายถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอในเรื่องดังนี้

2.4.1 ความหมายของการประยุกต์ใช้

พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย (2539, หน้า 49) คำว่า “ประยุกต์” ตรงกับคำว่า “Applied” หมายถึง ประยุกต์ได้, ใช้ให้เป็นประโยชน์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2554, หน้า 115) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การ” หมายถึง งาน, สิ่งหรือเรื่องที่ทำ, มักใช้กับคู่กับคำว่า “งาน” เช่น การงาน, เป็นการเป็นงาน, ได้การ ได้งาน ถ้าอยู่หน้านาม หมายความว่าเรื่อง, ธุระ, หน้าที่ เป็นต้น “ประยุกต์” เป็นคำกริยาหมายถึง นำความรู้ในวิทยาการต่าง ๆ มาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นคำวิเศษณ์หมายถึงการนำ

ความรู้มาปรับ ใช้ให้เป็นประโยชน์เช่น วิทยาศาสตร์ประยุกต์จิตวิทยาประยุกต์ 3 คำว่า “ใช้”เป็นคำกริยา หมายถึง บังคับให้ทำ เช่น ใช้งาน, จับจ่าย เช่น ใช้เงิน, เอามาทำให้เกิดประโยชน์เช่น ใช้เรือ, ใช้รถ 4 เมื่อนำเอา คำว่า “การ” + “ประยุกต์” + “ใช้” มารวมกันเข้าเป็น “การประยุกต์ใช้” จึงหมายถึง การนำความรู้ ในวิทยาการต่าง ๆ มาปรับใช้ให้สอดคล้องหรือให้เป็นประโยชน์กับงานหรือสิ่งที่ทำ

สมชาติ โตรักษา (2557, หน้า 130) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประยุกต์ หมายถึง การนำ “บางสิ่ง” มาใช้ประโยชน์ โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสภาวะที่เฉพาะเจาะจง “บางสิ่ง” ที่นำมานั้นอาจเป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิดหรือ ความรู้ เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และนามาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยปรับให้เข้ากับบริบทและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่อย่างเหมาะสมนอกจากนี้ “บางสิ่ง” นั้นอาจเป็นวัตถุสิ่งของที่นามาใช้นอกเหนือบทบาทหน้าที่เดิม เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทใหม่

กอบชัย ถิตานนท์ (2565, ออนไลน์) ได้ให้ความหมายการประยุกต์หลักการจัดการ หมายถึง การนำความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการต่าง ๆ มาปรับใช้ในเป็นประโยชน์

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546, หน้า 24) ได้ให้ความหมายว่าการประยุกต์เป็นการนำสิ่งหนึ่งหรือแนวคิดหนึ่งมาปรับใช้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง การประยุกต์จึงแตกต่างจากการลอกเลียน การลอกเลียนเป็นการนำสิ่งที่อยู่ในบริบทหนึ่งมาใช้ในอีกบริบทหนึ่งทั้งหลักการ วิธีการและรูปแบบ โดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมในบริบทที่แตกต่างกัน ส่วนการประยุกต์เป็นการนำเพียง “บางสิ่ง” จากภายนอกมาใช้ประโยชน์ การนำมาใช้จะอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจถึงความแตกต่างกันในบริบท สถานที่ เวลา และองค์ประกอบอื่น ๆ

การประยุกต์ เป็นการนำทฤษฎี หลักการ กฎเกณฑ์ แนวคิด เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะศาสตร์สาขาวิชาต่าง ๆ มักมีการประยุกต์ทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้จริงในการแก้ปัญหา เพราะมีความเป็นรูปธรรมมากกว่า นอกจากนี้ การประยุกต์เป็นการนำความรู้ในสาขาหนึ่งมาปรับใช้กับอีกสาขาหนึ่งเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะเจาะจงบางประการ เช่น ความรู้ในทางคณิตศาสตร์จะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในแทบจะทุกด้านของชีวิต ตั้งแต่เรื่องเล็ก ๆ ไปจนถึงเรื่องใหญ่ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ ได้แก่ การคำนวณภาษีเงินได้ การตัดเย็บเสื้อผ้า การกีฬา เป็นต้น และการประยุกต์ยังเป็นการนำสิ่งหนึ่งหรือแนวคิดหนึ่งมาปรับมาใช้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง การประยุกต์จึงแตกต่างจากการลอกเลียน การลอกเลียนเป็นการนำสิ่งที่อยู่ในบริบทหนึ่งมาในใช้ในอีกบริบทหนึ่ง ทั้งหลักการ วิธีการ รูปแบบ โดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมในบริบทที่แตกต่างกัน ส่งการประยุกต์เป็นการนำเพียง “บางสิ่ง” จากภายนอกมาใช้ประโยชน์ การนำมาใช้จะอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจถึงความแตกต่างกัน ในบริบท สถานที่ เวลา และองค์ประกอบอื่น ๆ (พิทยา สุรินต๊ะ, 2553, หน้า 55 - 56)

สรุป แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เป็นการนำเอาแนวคิด ทฤษฎี หลักการเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ โดยทางปรับเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ดังนั้น การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จึงเป็นการนำหลักสัปปุริสธรรม 7 มาปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด โดยนำมาใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันอย่างเหมาะสม

2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีสาขาสำนักถนนเสือป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ซึ่งเริ่มด้วยพนักงานเพียง 21 คน แต่เพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 ก็มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท ตลอดหลายทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ ภายใต้คำขวัญ **“บริการทุกระดับประทับใจ”**

ประวัติธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ยุคที่ 1 ก่อตั้งสร้างรากฐาน (พ.ศ.2488–2509) ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ.2488 ซึ่งเป็นช่วงปลายสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยมีนายโชติ ล่ำซำ และญาติมิตรชาวไทยเชื้อสายจีนเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง โดยในระยะแรกมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อยที่เป็นเกษตรกร ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศที่ฝืดเคืองอยู่ในเวลานั้นเกิดความคล่องตัวขึ้น โดยสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่บนถนนเสือป่า กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นย่านธุรกิจการค้าของชาวจีนที่สำคัญแห่งหนึ่ง ต่อมาได้เปิดสาขาแรกที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และขยายสาขาไปยังหัวเมืองใหญ่ในภูมิภาคต่าง ๆ

ยุคที่ 2 หว่านต้นกล้างอกงาม (พ.ศ.2510-2525) กิจการของธนาคารมีความเจริญรุดหน้ามาอย่างต่อเนื่อง มีการขยายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อมาสีลมได้กลายเป็นศูนย์กลางธุรกิจการค้าการลงทุน และการเงินที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพมหานคร ธนาคารกสิกรไทยได้กำหนดคำขวัญที่ใช้มาจนถึงปัจจุบันว่า **“บริการทุกระดับประทับใจ”** มีความหมายถึงความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับชั้น ในยุคนี้ได้เปิดสาขาในประเทศรวม 186 สาขา และเปิดสาขาในต่างประเทศแห่งแรกที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ จากนั้นได้เปิดกิจการ บริษัท ไทยฟาร์เมอร์สไฟแนนซ์แอนอินเวสเมนท์ จำกัด ที่ฮ่องกง (ต่อมาคือ สาขาฮ่องกง) สาขาแฮมเบอร์ก ประเทศเยอรมนี สาขานิวยอร์กและสาขาลอสแองเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา ตามลำดับ

ยุคที่ 3 สู่ความเป็นเลิศในสากล (พ.ศ.2526-2539) ในช่วงทศวรรษ 2530 เศรษฐกิจไทยเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก รัฐบาลไทยเปิดเสรีทางการเงินให้ธนาคารชั้นนำในต่างประเทศเข้ามาแข่งขันได้ ธนาคารกสิกรไทยได้ริเริ่มและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ด้วยการรื้อปรับกระบวนการทำงานเป็นองค์กรแรกในประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนสีลมมาตั้งอยู่บนถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ด้วยวิสัยทัศน์ที่เห็นว่าถนนพหลโยธินจะเป็นย่านที่มีความเจริญทางธุรกิจแห่งใหม่ และต่อมาได้เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร ในยุคนี้ธนาคารได้จดทะเบียนเป็น “บริษัทมหาชน” และเป็นยุคที่ประสบความสำเร็จในการขยายสาขาครบ 73 จังหวัด

ยุคที่ 4 ฝ่าเมฆฝนเศรษฐกิจ (พ.ศ.2540-2542) ในช่วง พ.ศ. 2528-2538 เศรษฐกิจของประเทศไทยเติบโตอย่างรวดเร็ว จนทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ อันนำไปสู่วิกฤตเศรษฐกิจใน พ.ศ.2540 ส่งผลกระทบรุนแรงต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารกสิกรไทยสามารถฝ่าวิกฤตมาได้ด้วยนโยบายและมาตรการสำคัญ ๆ อย่างไรก็ตาม “การรื้อปรับกระบวนการทำงาน” ที่เริ่มนำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2537 นับว่ามีส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารมีความยืดหยุ่น และสามารถปรับตัวจนผ่านพ้นภาวะวิกฤตมาได้ ภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารได้กำหนดภารกิจ และค่านิยมร่วมที่ธนาคารมุ่งหวัง ปรับโครงสร้างองค์กรครั้งใหญ่ และเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจใหม่ รวมทั้งการเป็นผู้นำในการสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสถาบันการเงินในประเทศไทย

ยุคที่ 5 นิมิตสู่ความยั่งยืน (พ.ศ.2543-ปัจจุบัน) เมื่อเมฆฝนแห่งวิกฤตเศรษฐกิจผ่านพ้นไป ฟ้าใหม่ของภาคธุรกิจไทยก็เริ่มต้น จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในที่สุดธนาคารก็มาถึงยุคที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร ภายใต้แนวคิด “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งนำไปสู่การรวมธนาคารกสิกรไทย และบริษัทในเครือของธนาคารกสิกรไทยเข้าด้วยกัน (K Companies) และได้กำหนด "K KASIKORNTHAI" เป็น สัญลักษณ์ ที่รับประกันคุณภาพและมาตรฐาน นอกจากนี้ยังได้ร่วมมือทางยุทธศาสตร์กับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันผ่านช่องทางธนาคาร และเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ ธนาคารได้เปิดอาคารแจ้งวัฒนะ เพื่อเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง และศูนย์ปฏิบัติการของธนาคาร โดยเป็น “อาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว” ตามมาตรฐานอาคารอนุรักษ์พลังงานระดับสากล เช่นเดียวกับอาคารพหลโยธิน และอาคารสำนักงานใหญ่ ราษฎร์บูรณะ ในยุคนี้ธนาคารยังก้าวไกลสู่สาธารณรัฐประชาชนจีน และต่อมาได้ขยายสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชีย ด้วยเล็งเห็นว่าในอนาคตอันใกล้ ระบบการเงินของภูมิภาคนี้จะไร้พรมแดนมากยิ่งขึ้น นับเป็นวิสัยทัศน์อันกว้างไกลเพื่อที่สุดแห่ง “บริการทุกระดับประทับใจ”

วิสัยทัศน์ ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ผ่านการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล และสร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ค่านิยมหลัก ลูกค้าคือหัวใจ ว่องไวและคล่องตัว ร่วมมือร่วมใจ สรรค์สร้างอย่างยั่งยืน

ที่ตั้ง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 400/22 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร (ธนาคารกสิกรไทย, 2565, หน้า 157)

โครงสร้างธนาคารกสิกรไทย คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้บริหารสูงสุดมีอำนาจหน้าที่และภารกิจในการบริหารจัดการและมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ ผู้จัดการ เป็นหัวหน้าองค์การดูแลบริหารในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการธนาคาร มีรองกรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแล สายงานต่าง ๆ ภายในองค์การ และมีผู้บริหารฝ่ายงานในส่วนของการดูแลบริหารระดับปฏิบัติการต่าง ๆ ได้แก่ ระดับฝ่าย ระดับส่วน หน่วยงาน สาขาต่าง ๆ (สมมาตร สมาคม, 2563, หน้า 2)

จำนวนพนักงาน ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2565 จำนวน 18,795 คน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักพุทธธรรม ในการศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” มีผู้ทำการศึกษางานวิจัยไว้ ดังนี้

อภิษฎา วัฒนะเสรี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ กลุ่มตัวแทนของพนักงานประจำ บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในทุกส่วนงาน จำนวน 134 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนหรือแนวราบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง (2558, บทคัดย่อ) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น ในภาพรวมนั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสาร

แนวนอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.99 และ 3.97 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48,0.49 และ 0.54

ช.ปวินท์ เพ็ชญไพศิษฏ์ (2558, บทคัดย่อ) ได้กล่าวไว้ว่าการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสากิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ได้ศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสากิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกันด้านการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ด้านการได้รับสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ณฐอร กีรติลาภิน (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมา คือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร และรองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร

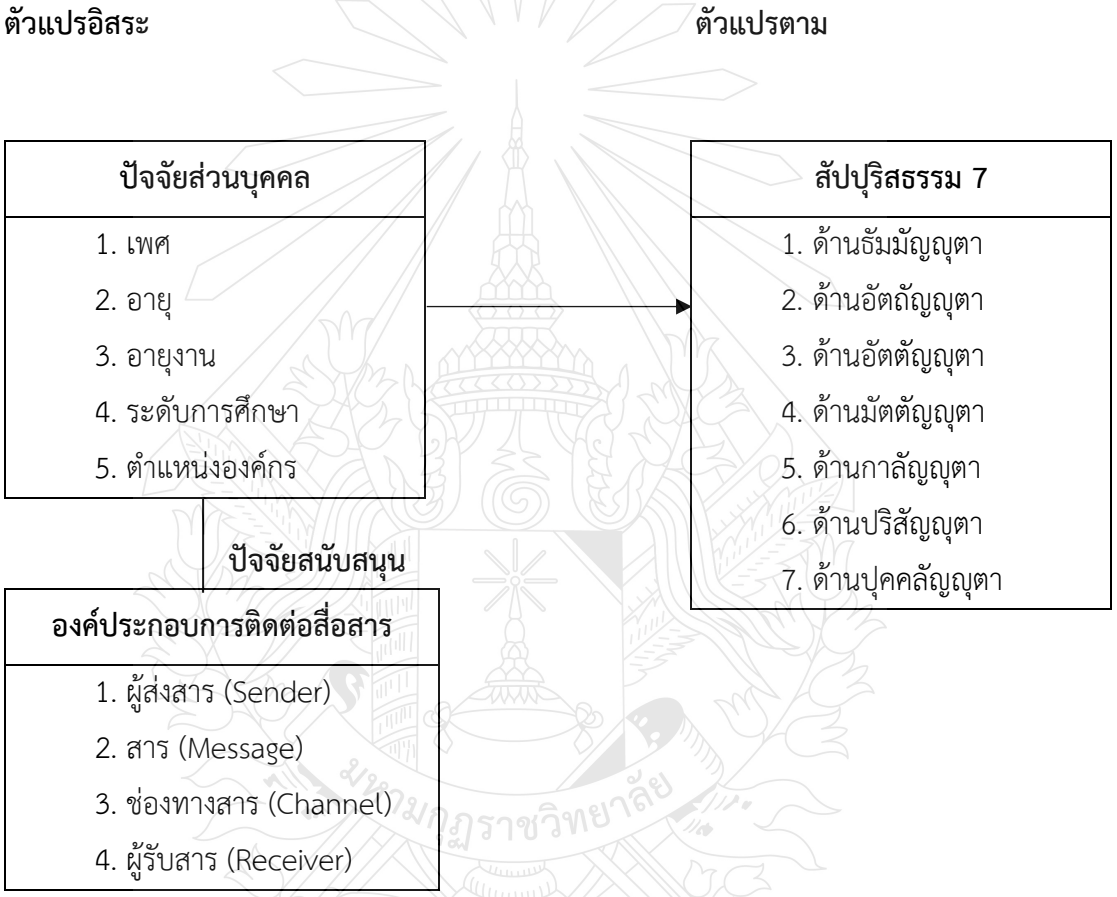
พระศตวรรษ กิตฺติปาโล (บุญกมล, 2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสัปปุริสธรรมในการส่งเสริมการปกครองของพระสังฆาธิการในเขตจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า พระสังฆาธิการในเขตจังหวัดนนทบุรี มีระดับการประยุกต์ใช้หลักสัปปุริสธรรมในการส่งเสริมการปกครอง โดยรวมทั้ง 7 ด้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับการประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักสัปปุริสธรรมในการส่งเสริมการปกครองของพระสังฆาธิการที่มี อายุ พรรษา ระดับการศึกษาทางโลก ระดับการศึกษาทางธรรม และตำแหน่งต่างกัน พบว่า พระสังฆาธิการในเขตจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุ พรรษา ระดับการศึกษาทางโลกและระดับการศึกษาทางธรรมต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักสัปปุริสธรรมในการส่งเสริมการปกครองโดยรวมทั้ง 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พระสังฆาธิการในเขตจังหวัดนนทบุรี ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักสัปปุริสธรรมในการส่งเสริมการ

ปกครอง ด้านหลักธัมมัญญุตา ด้านหลักอัตถัญญุตา ด้านหลักอัตตัญญุตา ด้านหลักมัตตัญญุตา และด้านหลักปุคคลปโรปรัญญุตา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัชนก เชื้อแพทย์ (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัย 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 อายุงาน รายได้ สถานภาพ และ ตำแหน่งงานต่างกัน แตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลางทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

2.7 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักสัปปุริสธรรม 7 ซึ่งมีปัจจัยเหตุที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรที่แตกต่างกัน สามารถแสดงเป็นแผนภูมิ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” ระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ใช้แบบสอบถาม และเพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยดำเนินการโดยศึกษาตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 250 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 2 คน และรองผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 3 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย แบ่งตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน โดยวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (ส่งศรี ชมพูวงศ์, 2559, หน้า 113) จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 152 คน

3.1.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 2 คน และรองผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 3 คน

ตารางที่ 3.1 ตารางสำเร็จรูปของเกรจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan)

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

3.2 เทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเกรจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จากพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 250 คน แล้วนำมาหาอัตราส่วนของประชากร (Proportional Size) เพื่อหากลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างมีระบบดังตามสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19) จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 152 คน

$$N_1 = \frac{Ni}{N} \times n$$

N_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

Ni = จำนวนประชากร

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลากในการเก็บร่วมรวมข้อมูล เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน การสุ่มวิธีนี้จะต้องมีรายชื่อประชากรทั้งหมดและจัดทำสลากหมายเลขประชากร Sampling Frame วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อประชากรทั้งหมด หรือใช้ตารางเลขสุ่มโดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมดของประชากร จับสลากครั้งละหน่วยจนครบตามขนาดของตัวอย่าง ทั้งนี้จับสลากโดยไม่มีการแทนที่ หมายสลากที่จับได้จะไม่ใส่ลงในภาชนะอีก

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 แบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed – ended) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended) แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยมีเกณฑ์การกำหนดมาตราวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

3.3.2 แบบสัมภาษณ์

ในการวิจัยนี้ ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยสัมภาษณ์กลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 แบบสอบถาม

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างเป็นกรอบของแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ให้ครอบคลุมเรื่องการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

3. นำแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมตามขอบข่ายของเนื้อหาโดยการหาดัชนี IOC ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทุกข้อตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป

5. นำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากร คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

6. นำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้นำเสนอคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนตรวจสอบ

7. นำเครื่องมือที่ได้ผ่านการตรวจสอบและทดลองใช้แล้ว นำไปใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยต่อไป

3.4.2 แบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเดินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. นำมูลที่ได้มาประมวลเป็นองค์ความรู้เพื่อกำหนดโครงสร้างของ แบบสัมภาษณ์ และสร้างแบบสัมภาษณ์ตามขอบเขตของเนื้อหาที่กำหนด

3. นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ แล้วนำมาเสนอผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อสัมภาษณ์จุดประสงค์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ยดัชนีความ สอดคล้อง (Content validity index : CVI) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

4 เมื่อผู้เชี่ยวชาญมีความแน่ใจว่า ข้อสัมภาษณ์สอดคล้องกับจุดประสงค์

3 เมื่อผู้เชี่ยวชาญมีความแน่ใจว่า ข้อสัมภาษณ์ค่อนข้างสอดคล้องกับจุดประสงค์

2 เมื่อผู้เชี่ยวชาญมีความแน่ใจว่า ข้อสัมภาษณ์สอดคล้องบางส่วนกับจุดประสงค์

1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญมีความแน่ใจว่า ข้อสัมภาษณ์ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสัมภาษณ์กับจุดประสงค์ โดยใช้สูตร CVI (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540, หน้า 208 - 209) เพื่อหาผลรวมของคะแนนในแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อดูค่าดัชนีความสอดคล้อง ถ้าข้อใด มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องกัน ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ

6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำ ไปใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมดตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถึงผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 165 ชุด ด้วยตนเอง ใช้เวลาเก็บข้อมูลภายใน 1 เดือน และได้รับแบบสอบถามกลับมาทุกชุด

3. ตรวจข้อมูลและตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ พร้อมนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.5.2 การเก็บรวบรวมแบบสัมภาษณ์

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมดตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์

2. ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้

3. ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดนัดไว้ จนครบทุกประเด็น โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึก, การบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ และบันทึกภาพถ่ายขณะให้สัมภาษณ์

4. นำข้อมูลดิบที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งองค์กรต่างกัน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามเกณฑ์แปลความหมายของลิเคิร์ท (Likert) โดยการจัดระดับเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลว่า มีการประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลว่า มีการประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลว่า มีการประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลว่า มีการประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลว่า มีการประยุกต์ใช้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตามตัวแปร อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานองค์กรต่างกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามเกณฑ์การให้คะแนนของไลเคิร์ท แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายของลิเคิร์ท (Likert) เช่นเดียวกับตอนที่ 2

ตอนที่ 4 วิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ตามตัวแปร อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ONEWAY ANOVA ใช้วิธีของ LSD (Post

Hoc) เมื่อพบข้อแตกต่างเป็นรายคู่ ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 5 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จากคำถามปลายเปิดนำเสนอเชิงพรรณนา

ตอนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.7.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ก. หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยหาความสอดคล้องของความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2559, หน้า 31) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ข. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์เอลฟา (a - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2559, หน้า 69)

$$a = \frac{n}{n-1}\left\{1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right\}$$

เมื่อ a แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อคำถาม

$\sum s_i^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐาน

ก. หาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2559, หน้า 70) โดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่ต้องการหา} \times 100}{\text{จำนวนทั้งหมด}}$$

ข. ค่าเฉลี่ย (Mean) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2559, หน้า 70) โดยใช้สูตร

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนประชากร

ค. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2559, หน้า 74) โดยใช้สูตร

$$\text{SD.} = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนทั้งหมด

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ง. ค่าที (t-test) เปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ โดยใช้สูตร (ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2559, หน้า 89)

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ X_1 แทน คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1

X_2 แทน คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2

s_1^2 แทนคะแนนแปรปรวนของกลุ่มที่ 1

s_2^2 แทนคะแนนแปรปรวนของกลุ่มที่ 2

n_1 แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

จ. การทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONEWAY ANOVA) **(**ส่งศรี ชมภูวงศ์, 2559, หน้า 89) โดยใช้สูตร

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทนค่าแจกแจงของ F- Distribution

MS_b แทนความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทนความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ฉ. เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี ของ LSD (Post Hoc)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้คือ

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที (t–test) ทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม
F	แทน	ค่าสถิติเอฟ (F–test) ทดสอบกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม
P-value	แทน	ค่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4.2 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล โดยแบ่งเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน ต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ตอนที่ 6 บทสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้อำนวยการฝ่าย รองผู้อำนวยการฝ่าย เกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	69	45.39
หญิง	83	54.61
อายุ		
18 – 30 ปี	18	11.84
31 – 40 ปี	62	40.79
41 – 50 ปี	35	23.03
51 ปีขึ้นไป	37	24.34
อายุงาน		
0 - 1 ปี	25	16.45
1 - 5 ปี	22	14.47
5 - 10 ปี	30	19.74
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	75	49.34
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	109	71.71
ปริญญาโท	43	28.29
ตำแหน่งองค์กร		
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	27	17.76
พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	31	20.39
พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน	75	49.34
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	19	12.50
รวม	**152**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 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 คิดเป็นร้อยละ40.79 รองลงมาคือมี มีอายุ 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 และมีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวม

หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับการประยุกต์ใช้		
	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)	4.31	0.54	มาก
ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)	4.40	0.49	มาก
ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)	4.37	0.52	มาก
ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)	4.22	0.59	มาก
ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)	4.29	0.53	มาก
ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)	4.34	0.50	มาก
ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)	4.39	0.50	มาก
รวม	**4.33**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.33)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.40) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.39) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.22)

ตารางที่ 4.3 **ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)**

ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)	ระดับการประยุกต์ใช้		
	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
1. ได้ใช้การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.33	0.64	มาก
2. มีการวางแผนงานในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	4.35	0.67	มาก
3. มีการศึกษา หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.23	0.72	มาก
4. ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสารขององค์กร	4.38	0.61	มาก
5. พิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะการสื่อสารภายในองค์กร อย่างสมเหตุสมผล	4.27	0.65	มาก
รวม	**4.31**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 ที่ว่าปฏิบัติตามข้อกำหนดของการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสารขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.38) รองลงมาคือ ข้อ 2 ที่ว่ามีการวางแผนงานในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ($\bar{X}$= 4.35) ส่วนข้อ 3 ที่ว่ามีการศึกษา หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$= 4.23)

ตารางที่ 4.4 **ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)**

ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)	ระดับการประยุกต์ใช้		
	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
1. ได้ใช้ความรู้ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.38	0.62	มาก
2. ติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.26	0.70	มาก
3. การสื่อสารภายในองค์กร มีการส่งเสริมวิสัยทัศน์ ทัศนคติ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนาองค์กร	4.45	0.66	มาก
4. วิธีการการสื่อสารภายในองค์กรทันสมัยและเป็นไปตามหลักสากลเกิดประโยชน์ต่อองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.45	0.63	มาก
5. มีความมุ่งมั่นพากเพียรที่จะพัฒนาองค์กรตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กร	4.47	0.61	มาก
รวม	**4.40**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5 ที่ว่ามีความมุ่งมั่นพากเพียรที่จะพัฒนาองค์กรตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.47) รองลงมาคือ ข้อ 3 ที่ว่าการสื่อสารภายในองค์กร มีการส่งเสริมวิสัยทัศน์ ทัศนคติ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนาองค์กร ($\bar{X}$ = 4.45) และข้อ 4 ที่ว่าวิธีการการสื่อสารภายในองค์กรทันสมัยและเป็นไปตามหลักสากลเกิดประโยชน์ต่อองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.45) ส่วนข้อ 2 ที่ว่าติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.26)

ตารางที่ 4.5 **ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)**

ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)	ระดับการประยุกต์ใช้		
	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
1. พัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.28	0.64	มาก
2. ประพฤติตนเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.39	0.64	มาก
3. การสื่อสารภายในองค์กร มีการส่งเสริมวุฒิภาวะ ที่สามารถพัฒนาพนักงานให้ทำงานได้อย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่	4.44	0.64	มาก
4. ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรช่วยเพิ่มศักยภาพและพัฒนาพนักงานให้ทำงานได้อย่างเหมาะสม	4.45	0.63	มาก
5. มีความพากเพียรที่จะขวนขวายหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและทำความเข้าใจวิธีการการสื่อสารภายในองค์กร	4.30	0.63	มาก
รวม	**4.37**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.37)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 ที่ว่าช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรช่วยเพิ่มศักยภาพและพัฒนาพนักงานให้ทำงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.45) รองลงมาคือ ข้อ 3 ที่ว่า การสื่อสารภายในองค์กร มีการส่งเสริมวุฒิภาวะ ที่สามารถพัฒนาพนักงานให้ทำงานได้อย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ ($\bar{X}$ = 4.44) ส่วนข้อ 1 ที่ว่าพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.28)

ตารางที่ 4.6 **ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)**

ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)	ระดับการประยุกต์ใช้		
	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
1. มีการวางแผน และกำหนดนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรได้เหมาะสม	4.12	0.75	มาก
2. การสื่อสารภายในองค์กรมีความกระชับ เข้าใจง่ายไม่สับสน	4.09	0.70	มาก
3. การสื่อสารภายในองค์กรมีความหลากหลายและเหมาะสมกับพนักงานแต่ละส่วน	4.21	0.78	มาก
4. แนวทางการสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.34	0.68	มาก
5. มีความเข้าใจนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม	4.31	0.68	มาก
รวม	**4.22**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.22)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 ที่ว่าแนวทางการสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.34) รองลงมาคือ ข้อ 5 ที่ว่ามีความเข้าใจนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.31) ส่วนข้อ 2 ที่ว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีความกระชับ เข้าใจง่ายไม่สับสน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.09)

ตารางที่ 4.7 **ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)**

ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)	ระดับการประยุกต์ใช้		
	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
1. เป็นผู้รู้จักบริหารเวลาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.27	0.64	มาก
2. มีความสามารถบริหารเวลาและมีแนวทางส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	0.65	มาก
3. การสื่อสารภายในองค์กรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.19	0.70	มาก
4. แนวทางการสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน	4.26	0.64	มาก
5. เข้าใจนโยบายมีความซื่อตรงต่อเวลาและสามารถปฏิบัติตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.44	0.66	มาก
รวม	**4.29**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.29)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 5 ที่ว่าเข้าใจนโยบายมีความซื่อตรงต่อเวลาและสามารถปฏิบัติตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.44) รองลงมาคือ ข้อ 2 ที่ว่ามีความสามารถบริหารเวลาและมีแนวทางส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 4.31) ส่วนข้อ 3 ที่ว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.19)

ตารางที่ 4.8 **ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)**

ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)	ระดับการประยุกต์ใช้		
	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
1. รอบรู้ในบริบทเพื่อการแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.05	0.70	มาก
2. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เข้าใจหลักการในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.34	0.65	มาก
3. การสื่อสารภายในองค์กรให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวม	4.66	0.57	มากที่สุด
4. ช่องทางการสื่อสารครอบคลุมเหมาะสมกับองค์กร ชุมชน และสังคม	4.41	0.66	มาก
5. เข้าใจบริบทและปัญหาในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.22	0.64	มาก
รวม	**4.34**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3 ที่ว่าการสื่อสารภายในองค์กรให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.66) รองลงมาคือ ข้อ 4 ที่ว่าช่องทางการสื่อสารครอบคลุมเหมาะสมกับองค์กร ชุมชน และสังคม ($\bar{X}$ = 4.41) ส่วนข้อ 1 ที่ว่ารอบรู้ในบริบทเพื่อการแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.05)

ตารางที่ 4.9 **ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)**

ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)	ระดับการประยุกต์ใช้		
	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
1. เป็นผู้รู้จักบุคคล วางตนได้เหมาะสม ให้ความเคารพและอ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.44	0.64	มาก
2. ใช้การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยเล็งเห็นความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน	4.39	0.60	มาก
3. การสื่อสารภายในองค์กร ช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสม	4.48	0.59	มาก
4. วิธีการสื่อสารครอบคลุมเหมาะสมกับพนักงานแต่ละตำแหน่ง	4.26	0.65	มาก
5. สามารถปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.36	0.61	มาก
รวม	**4.39**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3 ที่ว่าการสื่อสารภายในองค์กร ช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.48) รองลงมาคือ ข้อ 2 ที่ว่าใช้การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยเล็งเห็นความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน ($\bar{X}$ = 4.39) ส่วนข้อ 4 ที่ว่าวิธีการสื่อสารครอบคลุมเหมาะสมกับพนักงานแต่ละตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.26)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กร

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามเพศ

หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	การประยุกต์ใช้					
	ชาย			หญิง		
	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)	4.26	0.53	มาก	4.35	0.55	มาก
ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)	4.45	0.48	มาก	4.36	0.49	มาก
ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)	4.39	0.49	มาก	4.35	0.55	มาก
ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)	4.28	0.59	มาก	4.16	0.59	มาก
ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)	4.30	0.55	มาก	4.28	0.52	มาก
ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)	4.28	0.55	มาก	4.38	0.45	มาก
ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)	4.36	0.55	มาก	4.41	0.46	มาก
รวม	**4.33**	**0.49**	**มาก**	**4.33**	**0.44**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.45) รองลงมาคือ ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ($\bar{X}$ = 4.39) และด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.26) ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.41) รองลงมาคือ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ($\bar{X}$ = 4.38) และด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามอายุ

หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับการประยุกต์											
	18 - 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)	4.32	0.49	มาก	4.18	0.55	มาก	4.51	0.55	มากที่สุด	4.34	0.51	มาก
ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)	4.48	0.42	มาก	4.23	0.51	มาก	4.61	0.39	มากที่สุด	4.45	0.48	มาก
ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)	4.52	0.46	มากที่สุด	4.12	0.53	มาก	4.66	0.40	มากที่สุด	4.44	0.46	มาก
ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)	4.34	0.44	มาก	4.00	0.60	มาก	4.46	0.50	มาก	4.29	0.60	มาก
ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)	4.43	0.43	มาก	4.11	0.54	มาก	4.43	0.47	มาก	4.40	0.55	มาก
ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)	4.41	0.39	มาก	4.25	0.48	มาก	4.43	0.53	มาก	4.35	0.53	มาก
ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)	4.49	0.43	มาก	4.28	0.51	มาก	4.48	0.46	มาก	4.42	0.57	มาก
รวม	**4.43**	**0.36**	**มาก**	**4.17**	**0.46**	**มาก**	**4.51**	**0.40**	**มากที่สุด**	**4.39**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม เมื่อจำแนกตามอายุ 41-50 ปี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอายุ 18 - 30 ปี, 31-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุ 18 - 30 ปี พบว่า ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.52) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.49) ส่วนด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.32) ตามลำดับ

31-40 ปี พบว่า ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.28) รองลงมาคือ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ($\bar{X}$ = 4.25) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.00) ตามลำดับ

41-50 ปี พบว่า ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.66) รองลงมาคือ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ($\bar{X}$ = 4.61) ส่วนด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.43) ตามลำดับ

51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.45) รองลงมาคือ ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ($\bar{X}$ = 4.44) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามอายุงาน

หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับการประยุกต์ใช้											
	0 - 1 ปี			1 - 5 ปี			5 - 10 ปี			ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป		
	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)	4.26	0.43	มาก	4.37	0.52	มาก	4.17	0.60	มาก	4.37	0.56	มาก
ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)	4.43	0.39	มาก	4.41	0.51	มาก	4.26	0.53	มาก	4.44	0.49	มาก
ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)	4.42	0.43	มาก	4.38	0.59	มาก	4.23	0.57	มาก	4.41	0.51	มาก
ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)	4.23	0.56	มาก	4.21	0.62	มาก	4.07	0.51	มาก	4.27	0.62	มาก
ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)	4.35	0.38	มาก	4.27	0.56	มาก	4.20	0.54	มาก	4.31	0.57	มาก
ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)	4.34	0.38	มาก	4.38	0.60	มาก	4.36	0.46	มาก	4.31	0.53	มาก
ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)	4.46	0.43	มาก	4.45	0.50	มาก	4.35	0.49	มาก	4.36	0.53	มาก
รวม	**4.36**	**0.34**	**มาก**	**4.35**	**0.51**	**มาก**	**4.23**	**0.46**	**มาก**	**4.35**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามอายุงาน 0-1 ปี, 1-5 ปี, 5-10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุงาน 0-1 ปี พบว่า ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.46) รองลงมาคือ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ($\bar{X}$ = 4.43) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.23) ตามลำดับ

อายุงาน 1-5 ปี พบว่า ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.45) รองลงมาคือ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ($\bar{X}$ = 4.41) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.21) ตามลำดับ

อายุงาน 5-10 ปี พบว่า ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.36) รองลงมาคือ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ($\bar{X}$ = 4.35) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.07) ตามลำดับ

อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.44) รองลงมาคือ ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ($\bar{X}$ = 4.37) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	การประยุกต์ใช้					
	ปริญญาตรี			ปริญญาโท		
	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)	4.29	0.55	มาก	4.35	0.54	มาก
ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)	4.39	0.50	มาก	4.43	0.46	มาก
ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)	4.33	0.53	มาก	4.47	0.49	มาก
ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)	4.22	0.55	มาก	4.20	0.70	มาก
ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)	4.28	0.55	มาก	4.33	0.48	มาก
ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)	4.31	0.49	มาก	4.41	0.53	มาก
ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)	4.36	0.52	มาก	4.45	0.43	มาก
รวม	**4.31**	**0.46**	**มาก**	**4.38**	**0.47**	**มาก**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ปริญญาตรี พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.39) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.36) และด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.22) ตามลำดับ

ปริญญาโท พบว่า ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.47) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.45) และด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับการประยุกต์ใช้											
	พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง			พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน			พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน			ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป		
	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)	4.12	0.54	มาก	4.23	0.59	มาก	4.43	0.51	มาก	4.22	0.52	มาก
ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)	4.18	0.48	มาก	4.35	0.53	มาก	4.52	0.45	มากที่สุด	4.31	0.43	มาก
ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)	4.01	0.52	มาก	4.26	0.57	มาก	4.52	0.45	มากที่สุด	4.47	0.46	มาก
ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)	3.86	0.49	มาก	4.21	0.55	มาก	4.37	0.57	มาก	4.13	0.67	มาก
ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)	4.03	0.48	มาก	4.19	0.58	มาก	4.44	0.50	มาก	4.24	0.49	มาก
ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)	4.20	0.45	มาก	4.27	0.45	มาก	4.44	0.52	มาก	4.23	0.50	มาก
ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)	4.15	0.48	มาก	4.43	0.53	มาก	4.46	0.51	มาก	4.36	0.36	มาก
รวม	**4.08**	**0.41**	**มาก**	**4.28**	**0.49**	**มาก**	**4.45**	**0.44**	**มาก**	**4.28**	**0.41**	**มาก**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งองค์กร พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง, พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน , พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง พบว่า ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.20) รองลงมาคือ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ($\bar{X}$ = 4.18) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 3.86) ตามลำดับ

พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน พบว่า ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.43) รองลงมาคือ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ($\bar{X}$ = 4.35) ส่วนด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.19) ตามลำดับ

พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.52) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.46) ส่วนด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.43) ตามลำดับ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป พบว่า ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.47) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.36) ส่วนด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.22) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
ชาย	69	4.33	0.49	มาก
หญิง	83	4.33	0.44	มาก
รวม	**152**	**4.33**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ชาย	69	4.33	0.49	0.02	0.98
หญิง	83	4.33	0.44		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
ชาย	69	4.26	0.53	มาก
หญิง	83	4.35	0.55	มาก
รวม	**152**	**4.31**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	t	P-value
ชาย	69	4.26	0.53	-1.03	0.30
หญิง	83	4.35	0.55		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
ชาย	69	4.45	0.48	มาก
หญิง	83	4.36	0.49	มาก
รวม	**152**	**4.40**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ชาย	69	4.54	0.48	1.14	0.26
หญิง	83	4.51	0.49		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 **แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) จำแนกตามเพศ**

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
ชาย	69	4.39	0.49	มาก
หญิง	83	4.35	0.55	มาก
รวม	**152**	**4.37**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.22 **แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีเพศต่างกัน**

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ชาย	69	4.39	0.49	0.44	0.66
หญิง	83	4.35	0.55		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
ชาย	69	4.28	0.59	มาก
หญิง	83	4.16	0.59	มาก
รวม	**152**	**4.22**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	Z	P-value
ชาย	69	4.28	0.59	1.25	0.21
หญิง	83	4.16	0.59		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
ชาย	69	4.30	0.55	มาก
หญิง	83	4.28	0.52	มาก
รวม	**152**	**4.29**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.25 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	t	P-value
ชาย	69	4.30	0.55	0.16	0.87
หญิง	83	4.28	0.52		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	*S.D.*	แปลผล
ชาย	69	4.28	0.55	มาก
หญิง	83	4.38	0.45	มาก
รวม	**152**	**4.34**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.27 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	*S.D.*	t	P-value
ชาย	69	4.28	0.55	-1.23	0.22
หญิง	83	4.38	0.45		

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
ชาย	69	4.36	0.55	มาก
หญิง	83	4.41	0.46	มาก
รวม	**152**	**4.39**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.29 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	t	P-value
ชาย	69	4.36	0.55	0.67	0.50
หญิง	83	4.41	0.46		

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
18–30 ปี	18	4.43	0.36	มาก
31-40 ปี	62	4.17	0.46	มาก
41-50 ปี	35	4.51	0.40	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	37	4.39	0.49	มาก
รวม	**152**	**4.33**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ 4.31 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า 18–30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3.09	3	1.03	5.24	0.00***
ภายในกลุ่ม	29.05	148	0.20		
รวม	**32.14**	**151**			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.32 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยโดยรวม ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	31–40 ปี	18–30 ปี	51 ปีขึ้นไป	41–50 ปี
		4.17	4.39	4.43	4.51
31–40 ปี	4.17	-	0.22*	0.26*	0.34*
18–30 ปี	4.39	-	-	0.04	0.13
51 ปีขึ้นไป	4.43	-	-	-	0.08
41–50 ปี	4.51				

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มอายุ 41–50 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่า กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 18–30 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่า กลุ่มอายุ 31–40 ปี

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.34 **แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) จำแนกตามอายุ**

อายุ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
18–30 ปี	18	4.32	0.49	มาก
31-40 ปี	62	4.18	0.55	มาก
41-50 ปี	35	4.51	0.55	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	37	4.34	0.51	มาก
รวม	**152**	**4.31**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.34 พบว่า พนักงานเทศบาลมีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า 18–30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.35 **แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีอายุ ต่างกัน**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	2.51	3	0.84	2.94	0.04**
ภายในกลุ่ม	42.04	148	0.28		
รวม	**44.54**	**151**			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.35 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.36 **แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีอายุต่างกัน**

อายุ	$\bar{x}$	31–40 ปี	18–30 ปี	51 ปีขึ้นไป	41–50 ปี
		4.18	4.32	4.34	4.51
31–40 ปี	4.18	-	0.14	0.25*	0.33*
18–30 ปี	4.32	-	-	0.16	0.19
51 ปีขึ้นไป	4.34	-	-	-	0.17
41–50 ปี	4.51				

จากตารางที่ 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มอายุ 41–50 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
18–30 ปี	18	4.48	0.42	มาก
31-40 ปี	62	4.23	0.51	มาก
41-50 ปี	35	4.61	0.39	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	37	4.45	0.48	มาก
รวม	**152**	**4.40**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.37 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า 18–30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีอายุ ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3.51	3	1.17	5.38	0.00***
ภายในกลุ่ม	32.17	148	0.22		
รวม	**35.68**	**151**			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.38 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	31–40 ปี	51 ปีขึ้นไป	18–30 ปี	41–50 ปี
		4.23	4.45	4.48	4.61
31–40 ปี	4.23	-	0.23*	0.25*	0.38*
51 ปีขึ้นไป	4.45	-	-	0.02	0.15
18–30 ปี	4.48	-	-	-	0.13
41–50 ปี	4.61				

จากตารางที่ 4.39 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มอายุ 41–50 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 18–30 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{x}$	*S.D.*	แปลผล
18–30 ปี	18	4.52	0.46	มากที่สุด
31-40 ปี	62	4.12	0.53	มาก
41-50 ปี	35	4.66	0.40	มากที่สุด
51 ปีขึ้นไป	37	4.44	0.46	มาก
รวม	**152**	**4.37**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.40 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า 18–30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีอายุ ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	7.51	3	2.50	10.96	0.00***
ภายในกลุ่ม	33.80	148	0.23		
รวม	**41.31**	**151**			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.41 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีอายุต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	31–40 ปี	51 ปีขึ้นไป	18–30 ปี	41–50 ปี
		4.12	4.44	4.48	4.66
31–40 ปี	4.52	-	0.32*	0.40*	0.54*
51 ปีขึ้นไป	4.44	-	-	0.08	0.22
18–30 ปี	4.48	-	-	-	0.14
41–50 ปี	4.66				

จากตารางที่ 4.42 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มอายุ 41–50 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 18–30 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
18–30 ปี	18	4.34	0.44	มาก
31-40 ปี	62	4.00	0.60	มาก
41-50 ปี	35	4.46	0.50	มาก
51 ปีขึ้นไป	37	4.29	0.60	มาก
รวม	**152**	**4.22**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.44 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า 18–30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีอายุ ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	5.53	3	1.84	5.77	0.00***
ภายในกลุ่ม	47.4	148	0.32		
รวม	**52.76**	**151**			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.44 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.45 **แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีอายุต่างกัน**

อายุ	$\bar{X}$	31–40 ปี	51 ปีขึ้นไป	18–30 ปี	41–50 ปี
		4.00	4.29	4.34	4.46
31–40 ปี	4.00	-	0.30*	0.35*	0.46*
51 ปีขึ้นไป	4.29	-	-	0.05	0.17
18–30 ปี	4.34	-	-	-	0.11
41–50 ปี	4.46				

จากตารางที่ 4.45 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มอายุ 41–50 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 18–30 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
18–30 ปี	18	4.43	0.43	มาก
31-40 ปี	62	4.11	0.54	มาก
41-50 ปี	35	4.43	0.47	มาก
51 ปีขึ้นไป	37	4.40	0.55	มาก
รวม	**152**	**4.29**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.46 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า 18–30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีอายุ ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3.58	3	1.19	4.50	0.00***
ภายในกลุ่ม	39.21	148	0.26		
รวม	**42.79**	**151**			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.47 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.48 **แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีอายุต่างกัน**

อายุ	$\bar{X}$	31–40 ปี	51 ปีขึ้นไป	18–30 ปี	41–50 ปี
		4.11	4.40	4.43	4.43
31–40 ปี	4.11	-	0.29*	0.32*	0.33*
51 ปีขึ้นไป	4.40	-	-	0.00	0.03
18–30 ปี	4.43	-	-	-	0.00
41–50 ปี	4.43				

จากตารางที่ 4.48 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มอายุ 41–50 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 18–30 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มอายุ 31–40 ปี

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
18–30 ปี	18	4.41	0.39	มาก
31-40 ปี	62	4.25	0.48	มาก
41-50 ปี	35	4.43	0.53	มาก
51 ปีขึ้นไป	37	4.35	0.53	มาก
รวม	**152**	**4.34**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.49 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า 18–30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.50 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ที่มีอายุ ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.85	3	0.28	1.14	0.33
ภายในกลุ่ม	36.78	148	0.25		
รวม	**37.63**	**151**			

จากตารางที่ 4.50 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
18–30 ปี	18	4.49	0.43	มาก
31-40 ปี	62	4.28	0.51	มาก
41-50 ปี	35	4.48	0.46	มาก
51 ปีขึ้นไป	37	4.42	0.54	มาก
รวม	**152**	**4.39**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.51 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า 18–30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีอายุ ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	1.19	3	0.40	1.61	0.19
ภายในกลุ่ม	36.46	148	0.25		
รวม	**37.65**	**151**			

จากตารางที่ 4.52 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
0-1 ปี	25	4.36	0.34	มาก
1-5 ปี	22	4.35	0.51	มาก
5-10 ปี	30	4.23	0.46	มาก
10 ปีขึ้นไป	75	4.35	0.49	มาก
รวม	**152**	**4.33**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ 4.53 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า 0-1 ปี, 1-5 ปี, 5-10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีอายุงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.35	3	0.12	0.55	0.65
ภายในกลุ่ม	31.79	148	0.21		
รวม	**32.14**	**151**			

จากตารางที่ 4.54 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
0-1 ปี	25	4.26	0.43	มาก
1-5 ปี	22	4.37	0.52	มาก
5-10 ปี	30	4.17	0.60	มาก
10 ปีขึ้นไป	75	4.37	0.56	มาก
รวม	**152**	**4.31**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.55 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า 0-1 ปี, 1-5 ปี, 5-10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีอายุงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.99	3	0.33	1.12	0.34
ภายในกลุ่ม	43.56	148	0.29		
รวม	**44.54**	**151**			

จากตารางที่ 4.56 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
0-1 ปี	25	4.43	0.39	มาก
1-5 ปี	22	4.41	0.51	มาก
5-10 ปี	30	4.26	0.53	มาก
10 ปีขึ้นไป	75	4.44	0.49	มาก
รวม	**152**	**4.40**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.57 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า 0-1 ปี, 1-5 ปี, 5-10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีอายุงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.25	1.06	0.37
ภายในกลุ่ม	34.93	148	0.24		
รวม	**35.68**	**151**			

จากตารางที่ 4.58 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.59 **แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) จำแนกตามอายุงาน**

อายุงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
0-1 ปี	25	4.42	0.43	มาก
1-5 ปี	22	4.38	0.59	มาก
5-10 ปี	30	4.23	0.57	มาก
10 ปีขึ้นไป	75	4.41	0.51	มาก
รวม	**152**	**4.37**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.59 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า 0-1 ปี, 1-5 ปี, 5-10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.60 **แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีอายุงานต่างกัน**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.80	3	0.27	0.97	0.41
ภายในกลุ่ม	40.51	148	0.27		
รวม	**41.31**	**151**			

จากตารางที่ 4.60 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.61 **แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) จำแนกตามอายุงาน**

อายุงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
0-1 ปี	25	4.23	0.56	มาก
1-5 ปี	22	4.21	0.62	มาก
5-10 ปี	30	4.07	0.51	มาก
10 ปีขึ้นไป	75	4.27	0.62	มาก
รวม	**152**	**4.22**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.61 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า 0-1 ปี, 1-5 ปี, 5-10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.62 **แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีอายุงานต่างกัน**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.86	3	0.28	0.79	0.50
ภายในกลุ่ม	51.93	148	0.35		
รวม	**52.76**	**151**			

จากตารางที่ 4.62 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.63 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
0-1 ปี	25	4.35	0.38	มาก
1-5 ปี	22	4.27	0.56	มาก
5-10 ปี	30	4.20	0.54	มาก
10 ปีขึ้นไป	75	4.31	0.57	มาก
รวม	**152**	**4.29**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.63 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า 0-1 ปี, 1-5 ปี, 5-10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.64 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีอายุงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.38	3	0.13	0.44	0.72
ภายในกลุ่ม	42.41	148	0.29		
รวม	**42.79**	**151**			

จากตารางที่ 4.64 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.65 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
0-1 ปี	25	4.34	0.38	มาก
1-5 ปี	22	4.38	0.60	มาก
5-10 ปี	30	4.36	0.46	มาก
10 ปีขึ้นไป	75	4.31	0.53	มาก
รวม	**152**	**4.34**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.65 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า 0-1 ปี, 1-5 ปี, 5-10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ที่มีอายุงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.10	3	0.03	0.13	0.94
ภายในกลุ่ม	37.54	148	0.25		
รวม	**37.63**	**151**			

จากตารางที่ 4.66 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
0-1 ปี	25	4.46	0.43	มาก
1-5 ปี	22	4.45	0.50	มาก
5-10 ปี	30	4.35	0.49	มาก
10 ปีขึ้นไป	75	4.36	0.53	มาก
รวม	**152**	**4.39**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.67 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า 0-1 ปี, 1-5 ปี, 5-10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.68 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)ที่มีอายุงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.29	3	0.10	2.70	0.77
ภายในกลุ่ม	37.37	148	0.25		
รวม	**37.65**	**151**			

จากตารางที่ 4.68 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.69 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรี	109	4.31	0.46	มาก
ปริญญาโท	43	4.38	0.47	มาก
รวม	**152**	**4.33**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ 4.69 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.70 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ปริญญาตรี	109	4.31	0.46	- 0.80	0.43
ปริญญาโท	43	4.38	0.47		

จากตารางที่ 4.70 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.71 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรี	109	4.29	0.55	มาก
ปริญญาโท	43	4.35	0.54	มาก
รวม	**152**	**4.31**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.71 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.72 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ปริญญาตรี	109	4.29	0.55	- 0.62	0.54
ปริญญาโท	43	4.35	0.54		

จากตารางที่ 4.72 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.73 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรี	109	4.39	0.50	มาก
ปริญญาโท	43	4.43	0.46	มาก
รวม	**152**	**4.40**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.73 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ปริญญาตรี	109	4.39	0.50	- 0.53	0.59
ปริญญาโท	43	4.43	0.46		

จากตารางที่ 4.74 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.75 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรี	109	4.33	0.53	มาก
ปริญญาโท	43	4.47	0.49	มาก
รวม	**152**	**4.37**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.75 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.76 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ปริญญาตรี	109	4.33	0.53	- 1.59	0.12
ปริญญาโท	43	4.47	0.49		

จากตารางที่ 4.76 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.77 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรี	109	4.22	0.55	มาก
ปริญญาโท	43	4.20	0.70	มาก
รวม	**152**	**4.22**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.77 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.78 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ปริญญาตรี	109	4.22	0.55	0.24	0.81
ปริญญาโท	43	4.20	0.70		

จากตารางที่ 4.78 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.79 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรี	109	4.28	0.55	มาก
ปริญญาโท	43	4.33	0.48	มาก
รวม	**152**	**4.29**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.79 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.80 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ปริญญาตรี	109	4.28	0.55	- 0.54	0.59
ปริญญาโท	43	4.33	0.48		

จากตารางที่ 4.80 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.81 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรี	109	4.31	0.49	มาก
ปริญญาโท	43	4.41	0.53	มาก
รวม	**152**	**4.34**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.81 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.82 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ปริญญาตรี	109	4.31	0.49	- 1.16	0.25
ปริญญาโท	43	4.41	0.53		

จากตารางที่ 4.82 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.83 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปริญญาตรี	109	4.36	0.52	มาก
ปริญญาโท	43	4.45	0.43	มาก
รวม	**152**	**4.39**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.83 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.84 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	P-value
ปริญญาตรี	109	4.36	0.52	- 1.09	0.28
ปริญญาโท	43	4.45	0.43		

จากตารางที่ 4.84 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.85 **แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งองค์กร**

ตำแหน่งองค์กร	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	27	4.08	0.41	มาก
พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	31	4.28	0.49	มาก
พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน	75	4.45	0.44	มาก
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	19	4.28	0.41	มาก
รวม	**152**	**4.33**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ 4.85 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก จำแนกตามตำแหน่งองค์กร พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง, พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.86 **แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3.01	3	1.00	5.09	0.00***
ภายในกลุ่ม	29.13	148	0.20		
รวม	**32.14**	**151**			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.86 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.87 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

ตำแหน่งองค์กร	$\bar{X}$	พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	หัวหน้าส่วน
		4.08	4.28	4.28	4.45
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	4.08	-	0.00	0.20	0.38*
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	4.28	-	-	0.00	0.18
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	4.28	-	-	-	0.18
หัวหน้าส่วน	4.45				

จากตารางที่ 4.87 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.88 **แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร**

ตำแหน่งองค์กร	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	27	4.12	0.54	มาก
พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	31	4.23	0.59	มาก
พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน	75	4.43	0.51	มาก
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	19	4.22	0.52	มาก
รวม	**152**	**4.31**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.88 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามตำแหน่งองค์กร พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง, พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.89 **แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	2.49	3	0.83	2.93	0.04**
ภายในกลุ่ม	42.05	148	0.28		
รวม	**44.54**	**151**			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.89 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.90 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

ตำแหน่งองค์กร	$\bar{X}$	พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	หัวหน้าส่วน
		4.12	4.22	4.23	4.43
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	4.12	-	0.10	0.11	0.32*
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	4.22	-	-	0.01	0.21
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	4.23	-	-	-	0.20
หัวหน้าส่วน	4.43				

จากตารางที่ 4.90 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.91 **แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร**

ตำแหน่งองค์กร	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	27	4.18	0.48	มาก
พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	31	4.35	0.53	มาก
พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน	75	4.52	0.45	มากที่สุด
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	19	4.31	0.43	มาก
รวม	**152**	**4.40**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.91 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามตำแหน่งองค์กร พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง, พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.92 **แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	2.70	3	0.90	4.03	0.01**
ภายในกลุ่ม	32.98	148	0.22		
รวม	**35.68**	**151**			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.92 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.93 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

ตำแหน่งองค์กร	$\bar{x}$	พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	หัวหน้าส่วน
		4.18	4.31	4.35	4.52
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	4.18	-	0.13	0.18	0.34*
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	4.31	-	-	0.05	0.22
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	4.35	-	-	-	0.17
หัวหน้าส่วน	4.25				

จากตารางที่ 4.93 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.94 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

ตำแหน่งองค์กร	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	27	4.01	0.52	มาก
พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	31	4.26	0.57	มาก
พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน	75	4.52	0.45	มากที่สุด
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	19	4.47	0.46	มาก
รวม	**152**	**4.37**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4.94 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามตำแหน่งองค์กร พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง, พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.95 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	5.58	3	1.68	7.71	0.00***
ภายในกลุ่ม	35.73	148	0.24		
รวม	**41.31**	**151**			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.95 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.96 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

ตำแหน่งองค์กร	$\bar{X}$	พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	หัวหน้าส่วน
		4.01	4.26	4.47	4.52
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	4.01	-	0.25	0.46	0.50*
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	4.26	-	-	0.21	0.25*
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	4.47	-	-	-	0.04
หัวหน้าส่วน	4.52				

จากตารางที่ 4.96 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง **มากกว่า** กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าส่วน

กลุ่มผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.97 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

ตำแหน่งองค์กร	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	27	3.86	0.49	มาก
พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	31	4.21	0.55	มาก
พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน	75	4.37	0.57	มาก
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	19	4.13	0.67	มาก
รวม	**152**	**4.22**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.97 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามตำแหน่งองค์กร พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง, พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.98 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	5.32	3	1.77	5.53	0.00***
ภายในกลุ่ม	47.44	148	0.32		
รวม	**52.76**	**151**			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.98 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.99 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

ตำแหน่งองค์กร	$\bar{X}$	พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน
		3.86	4.13	4.21	4.37
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	3.86	-	0.27	0.35*	0.51*
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	4.13	-	-	0.09	0.24
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	4.21	-	-	-	0.16
หัวหน้าส่วน	4.37				

จากตารางที่ 4.99 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง

กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.100 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

ตำแหน่งองค์กร	n	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	27	4.03	0.48	มาก
พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	31	4.19	0.58	มาก
พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน	75	4.44	0.50	มาก
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	19	4.24	0.49	มาก
รวม	**152**	**4.29**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.100 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามตำแหน่งองค์กร พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง, พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.101 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3.89	3	1.30	4.93	0.00***
ภายในกลุ่ม	38.90	148	0.26		
รวม	**42.79**	**151**			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.101 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.102 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

ตำแหน่งองค์กร	$\bar{X}$	พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	หัวหน้าส่วน
		4.03	4.19	4.24	4.44
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	4.03	-	0.16	0.21	0.41*
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	4.19	-	-	0.06	0.25*
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	4.24	-	-	-	0.20
หัวหน้าส่วน	4.44				

จากตารางที่ 4.102 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง **มากกว่า** กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าส่วน

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.103 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

ตำแหน่งองค์กร	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	27	4.20	0.45	มาก
พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	31	4.27	0.45	มาก
พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน	75	4.44	0.52	มาก
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	19	4.23	0.50	มาก
รวม	**152**	**4.34**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.103 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามตำแหน่งองค์กร พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง, พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.104 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	1.65	3	0.55	2.26	0.08
ภายในกลุ่ม	35.98	148	0.24		
รวม	**37.63**	**151**			

จากตารางที่ 4.104 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.105 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

ตำแหน่งองค์กร	n	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	27	4.15	0.48	มาก
พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	31	4.43	0.53	มาก
พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน	75	4.46	0.51	มาก
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	19	4.36	0.36	มาก
รวม	**152**	**4.39**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.105 พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามตำแหน่งองค์กร พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง, พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.106 แสดงผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	2.03	3	0.68	2.82	0.04*
ภายในกลุ่ม	35.62	148	0.24		
รวม	**37.65**	**151**			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.106 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.107 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน

ตำแหน่งองค์กร	$\bar{X}$	พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน
		4.15	4.36	4.43	4.46
พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง	4.15	-	0.21	0.28*	0.31*
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	4.36	-	-	0.07	0.10
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	4.43	-	-	-	0.03
หัวหน้าส่วน	4.46				

จากตารางที่ 4.107 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง

กลุ่มผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ **มากกว่า** กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)

1. ควรศึกษาปัญหา หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีองค์ความรู้ในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการพิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะการสื่อสารภายในองค์กร อย่างสมเหตุสมผลมากยิ่งขึ้น

ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)

1. ผู้บริหารควรสนับสนุนนโยบายในการติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

2. ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)

1. ส่งเสริมการมีกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ผู้บริหารควรสนับสนุนและผลักดันให้พนักงานมีความพากเพียรที่จะขวนขวายหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและทำความเข้าใจวิธีการการสื่อสารภายในองค์กร

3. ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อให้พนักงานมีความประพฤติตนเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)

1. ควรจัดช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับพนักงานแต่ละส่วนมากยิ่งขึ้น

2. การสื่อสารภายในองค์กรควรมีความกระชับไม่สร้างความสับสนให้กับพนักงาน

3. ส่งเสริมบุคลากรด้านการปฏิบัติงานโดยจัดฝึกอบรมบุคลากร ให้เข้าใจนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)

1. การสื่อสารภายในองค์กรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ควรปรับเปลี่ยนแนวทางการสื่อสารเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)

1. ควรส่งเสริมบุคลากรด้านการปฏิบัติงาน โดยจัดฝึกอบรมบุคลากร ให้เข้าใจในบริบทเพื่อการแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรผลักดันให้เข้าร่วม การศึกษาดูงาน อบรม และสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจบริบทและปัญหาในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)

1. ควรปรับเปลี่ยนแนวทางการสื่อสารวิธีการสื่อสารให้ครอบคลุมเหมาะสมกับพนักงานแต่ละตำแหน่ง

2. ส่งเสริมการมีกิจกรรมที่สนับสนุนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ส่งเสริมการมีกิจกรรมร่วมกัน ให้บุคลากรมีการพบปะสังสรรค์ เสริมสร้างสัมพันธ์ไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 6 บทสัมภาษณ์นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ ต่อแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ประเด็นที่ 1 ท่านคิดว่าหลักสัปปุริสธรรม คืออะไร มีการประยุกต์ใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย อย่างไร

นันทศักดิ์ สุขสงวน (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า เบื้องต้นไม่รู้จักหลัก สัปปุริสธรรม แต่หลังจากหาข้อมูล ได้ทราบว่าหลักสัปปุริสธรรม คือ ความเป็นผู้รู้เหตุ รู้จักหลักการหลักเกณฑ์และระเบียบการบริหารจัดการ ความเป็นผู้รู้จักผล รู้ความหมาย รู้หน้าที่รู้ประโยชน์ความเป็นผู้รู้จักตน คือ รู้ตัวตนทำหน้าที่อะไร จึงทำให้ทราบว่าได้มีการนำหลักการนี้ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ คือเป็นผู้รู้จักเหตุ–รู้จักผล รู้จักตน –รู้จักบุคคล (Self-Awareness) เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

พัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์ (เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า เบื้องต้นไม่รู้จักหลักสัปปุริสธรรม แต่หลังจากหาข้อมูล จึงทำให้ทราบว่าได้มีการนำหลักการนี้มาใช้ในการทำงานอยู่ โดยให้พนักงาน รู้จักเหตุ– รู้จักผล เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหา ในการทำงาน สามารถรู้ Root Cause ที่แท้จริง และสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด รู้จักตน – รู้จักประมาณ เพื่อนำมาพิจารณาขอบเขตการ

ทำงาน และสามารถ Escalate ปัญหาเมื่อเกินหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง รู้จักกาล เพื่อที่สามารถจัดการเวลา ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ รู้จักชุมชน – รู้จักบุคคล ศึกษาผู้ที่จะต้องติดต่อหรือประสานงาน เพื่อให้เกิดความราบรื่น และเกิดประโยชน์สูงสุด

จอมขวัญ อินทร์ช่วย (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า หลักสัปปุริสธรรมเป็นธรรมของสัตบุรุษ ธรรมของคนดี มี 7 ข้อ คือ รู้จักเหตุ รู้จักผล-รู้ความหมาย/ รู้จักตัวตน/ รู้จักประมาณ/ รู้จักเวลา/ รู้จักชุมชน /รู้จักบุคคล ซึ่งในฐานะของผู้บริหารงานธนาคาร ได้นำหลักสัปปุริสธรรมมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร โดยมีการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน กำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานและความรับผิดชอบ แจ้งให้แต่ละคนรับทราบ รวมทั้ง นำหลักการประมาณรู้พอเพียงใช้จ่ายสื่อสารให้คนในทีมเข้าใจเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ จัดลำดับความสำคัญในเรื่องที่จะสื่อสาร และเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม ส่งผลให้การจัดการเกิดขึ้นรวดเร็วเหมาะสม อีกทั้ง การรู้จักลักษณะบุคคลของแต่ละคนที่ทำงานด้วย ให้เกียรติกัน เคารพและอ่อนน้อมต่อกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันดี จึงส่งผลให้สามารถสื่อสารเข้าใจ ไม่เกิดข้อขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งการนำหลักธรรมทั้งหมดนี้มาใช้สามารถส่งผลให้การทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพ

ม.ล.ขัตยพงษ์ เทวกุล (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า สัปปุริสธรรม 7 คือ ความเป็นผู้รู้เหตุ รู้จักหลักการหลักเกณฑ์และระเบียบการบริหารจัดการ ความเป็นผู้รู้จักผล รู้ความหมาย รู้หน้าที่รู้ประโยชน์ความเป็นผู้รู้จักตน คือ รู้ตัวตนทำหน้าที่อะไร ความเป็นผู้รู้ประมาณรู้พอเพียงใช้จ่ายทรัพย์เป็น ความเป็นผู้รู้จักการเวลาเวลาไหนควรทำเวลาไหนไม่ควรทำ และระยะเวลาในการทำงาน ความเป็นผู้รู้จักชุมชนเข้าหาชุมชนหรือกลุ่มคนในสังคมด้าน ความเป็นผู้รู้จักบุคคลรู้ความแตกต่างของบุคคลมีคุณธรรมมีอัธยาศัยทำงานเพื่อส่วนรวมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย หรือสรุปว่า การบริหารงานด้วยหลัก สัปปุริสธรรม 7 (หลักคนดีที่ถูกต้อง) สามารถประยุกต์ใช้งาน ในชีวิตประจำวันทั่วไป การปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน การบริหารธุรกิจ การบริหารงานราชการ และการบริหารประเทศชาติ คือ รู้จักเหตุ – รู้จักผล - รู้จักตน – รู้จักประมาณ – รู้จักกาล – รู้จักชุมชน – รู้จักบุคคล ซึ่งใช้หลักคนดีที่ถูกต้องนำมาบริหารงาน ซึ่งพิจารณาตามแผนภูมิการไหลของการบริหารงานด้วยหลักสัปปุริสธรรม ก็จะเข้าใจถึงการประยุกต์ใช้กับธุรกิจองค์กรได้เป็นอย่างดีเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

วิชพัชร ธรรมวงศ์ (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า สัปปุริสธรรม 7 ธรรม คือ คุณสมบัติของคนดี ธรรมของผู้ดีเป็นตัวคอยกำหนดให้คนประพฤติปฏิบัติดี ผู้บริหารในฐานะเป็นหัวหน้าต้องปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีอยู่ในกรอบของศีลธรรมอันดีงาม รู้จักหน้าที่และมีความรับผิดผิดชอบในงานของตน มีเหตุมีผล รู้ว่าเวลาไหนควรทำอะไรและไม่ควรทำอะไร

สรุป ผู้บริหารงานธนาคาร ได้นำหลักสัปปุริสธรรมมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร โดยมีการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน กำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานและความรับผิดชอบ แจ้งให้แต่ละคนรับทราบ รวมทั้ง นำหลักการประมาณรู้พอเพียงใช้จ่ายสื่อสารให้คนในทีมเข้าใจเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้ นอกจากนี้จัดลำดับความสำคัญในเรื่องที่จะสื่อสาร และเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม ส่งผลให้การจัดการเกิดขึ้นรวดเร็วเหมาะสม อีกทั้ง การรู้จักลักษณะบุคคลของแต่ละคนที่ทำงานด้วย ให้เกียรติกัน เคารพและอ่อนน้อมต่อกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันดี จึงส่งผลให้สามารถสื่อสารเข้าใจ ไม่เกิดข้อขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งการนำหลักธรรมทั้งหมดนี้มาใช้ สามารถส่งผลให้การทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 2 ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องธัมมัญญุตาอย่างไร

นันทศักดิ์ สุขสงวน (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร กรณีเกิดปัญหา (Incident) ตาม Standard Procedure ของธนาคารจะกำหนดให้ทีม Command Center เป็นหน่วยงานหลักที่ทำการ Communicate กับผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อให้เข้าเข้าในบทบาทหน้าที่ และเป็นตัวแทนในการสื่อสารกับผู้บริหาร มีการวางแผนงานในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยใช้หลัก S.M.A.R.T - Specific -Measurable -Achievable -Realistic -Time หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ Purposeful and practical คือ เน้นที่วัตถุประสงค์ และสามารถปฏิบัติได้จริง การสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสารขององค์กร ได้เลือกใช้ Communication Channel ที่เป็นมาตรฐาน และเหมาะสมกับสถานการณ์ในส่วนของการวิเคราะห์ แยกแยะการสื่อสารภายในองค์กร ใช้การวิเคราะห์เหตุ และผลจาก Data เป็นหลัก

พัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์ (เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า มีการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกันทั้งกระบวนการ มีการกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา ผู้รับผิดชอบ รวมไปถึงการ Monitor ผลที่จะเกิดขึ้น มีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน ตัวชี้วัดที่ Measurable จากนั้นวางแผน กำหนดระยะเวลา และผู้รับผิดชอบร่วมกัน พิจารณาว่าการสื่อสารนั้นสามารถปฏิบัติได้จริง และมีประสิทธิภาพเพียงพอ ที่จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ส่งเสริมการใช้ข้อมูลอย่างถูกต้อง แหล่งข้อมูลต้องเชื่อถือได้

จอมขวัญ อินทร์ช่วย (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร เกิดจากการที่แต่ละคนไม่รู้หรือไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายของการ

ทำงาน รวมทั้ง มีความแตกต่างกันของแต่ละกลุ่มคน ลักษณะของตัวบุคคล คิดแตกต่างกันทำให้เกิดข้อขัดแย้งในการสื่อสาร หรือการเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ส่งผลให้การทำงานไม่เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงานแต่ละเรื่องให้ชัดเจน จะทำให้การสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจ กำหนดรูปแบบการสื่อสารให้เข้ากับแต่ละกลุ่มคนเพื่อให้สื่อสารเข้าใจมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดการติดตามวัดผลการทำงานเป็นระยะเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หลักของการสื่อสารภายในองค์กร ต้องมีความชัดเจน สร้างความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเข้าใจเป็นเป้าหมายเดียวกัน จะส่งผลให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย รวมทั้ง แจ้งกำหนดการล่วงหน้า และติดตามวัดผลเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนดและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทางธนาคารได้กำหนดช่องทางการสื่อสารไว้หลายช่องทาง ได้แก่ E-mail, Line การประชุมร่วมกัน โดยการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารต้องเหมาะสมกับเนื้อหาและกลุ่มคนที่รับการสื่อสาร เช่น Line ใช้ในเรื่องที่ต้องการความรวดเร็วในการสื่อสาร เนื้อหาอาจจะไม่เป็นทางการเทียบเท่ากับ E-mail ส่วนการประชุมร่วมกันนั้น ใช้ในการรายงานผู้บริหารเพื่อกำหนดการจัดการต่าง ๆ หรือปรึกษาหารือเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทีมงานทั้งภายในฝ่ายเดียวกันหรือต่างฝ่ายงาน การส่งเสริมการสื่อสารควรเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคน เช่น ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการสื่อสารอย่างตรงประเด็น และกระชับ สำหรับผู้ปฏิบัติงานเนื้อหาในการสื่อสารควรมีรายละเอียด ขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจ และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อจากนั้น เมื่อทำการสื่อสารแล้วต้องกำหนดวิธีการวัดผลด้วย เพื่อนำมาปรับปรุงการสื่อสารในครั้งต่อไป

ม.ล.ขัตยพงษ์ เทวกุล (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารพนักงานต้องมองหาเหตุที่เกิดปัญหาอย่างแท้จริงว่าปัญหาคืออะไร มีอะไรที่เป็นต้นเหตุ แยกแยะปัญหา ทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางแก้ไขด้วยเหตุและผลที่จะเกิดขึ้นจากการแก้ไข ในการสื่อสารต้องรู้จักและคำนึงถึงผู้รับสารคือใคร ใช้การสื่อสารด้วยความเข้าใจโดยต้องเป็นผู้รู้ซึ้งถึงสิ่งที่จะสื่อสาร และต้องสื่อสารให้ตรงประเด็น ชัดเจน กระชับเข้าใจง่ายหลักการในการสื่อสารภายในองค์กร คือสื่อความให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ กำหนดหัวข้อการสื่อความให้ชัดเจน และเรียงลำดับให้สอดคล้องกัน ปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กรโดยสื่อสารให้ตรงประเด็น ชัดเจน ไม่บิดเบือน ภายในใต้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริง ที่ได้มาจากการวิเคราะห์อย่างมีเหตุมีผล ต้องแยกการสื่อสารเป็นการสื่อความแบบองค์รวมคือการกับสารกับผู้คนจำนวนมาก การสื่อสารภายในกลุ่มงาน การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และการสื่อสาระหว่างทีมงาน

วิชพัชร ธรรมวงศ์ (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า สาเหตุของปัญหาในการสื่อสาร หลักๆ จะเป็นเรื่องการสื่อสารที่เป็นวิชาการ มุ่งเน้นในเชิงทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติ และเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มกิจกรรมและการมีส่วนร่วมระหว่างผู้สื่อสารและ

ผู้รับสารให้มากขึ้น ปรับเปลี่ยนรูปแบบของการสื่อสารจากกลุ่มใหญ่ ให้เป็นกลุ่มย่อยเพื่อให้ผู้สื่อสารได้ลงในรายละเอียดอย่างตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น จัดกิจกรรม morning talks สำหรับพนักงาน โดยทำความเข้าใจทบทวนการทำงานกับพนักงานก่อนเริ่มงานรวมถึงสอบถามและให้ทุกคนได้แชร์ feedback จากงานที่ได้รับมอบหมายหรืองานที่ทำในวันที่ผ่านมา เพื่อให้มีการสื่อสารแบบ Two way ส่งผลให้พนักงานได้รับประสบการณ์ของแต่คนเพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงงานให้ดีขึ้นศึกษาโดยการเข้าไปทบทวนถึงข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติขององค์กรที่มีการ update ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และหากมีการเปลี่ยนแปลงระบียบปฏิบัติต้องรีบส่งข้อมูลเพื่อสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบทันทีผ่านช่อง E-mail ,การติดบอร์ดประกาศ หรือ หัวหน้างานโดยตรงรณีที่เป็นข้อความระดับชั้นความลับที่ไม่พึงเปิดเผย (ณ เวลานั้น) การส่งต่อข้อมูลควรพิจารณาและสรุปข้อมูลแบบกว้างๆ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ โดยตรง ไม่ระบุหรือเจอะจงอย่างชัดเจน

สรุป การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารพนักงานต้องมองหาเหตุที่เกิดปัญหาอย่างแท้จริงว่าปัญหาคืออะไร มีอะไรที่เป็นต้นเหตุ แยกแยะปัญหา ทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางแก้ไขด้วยเหตุและผลที่จะเกิดขึ้น การส่งเสริมการสื่อสารควรเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคน เช่น ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการสื่อสารอย่างตรงประเด็น และกระชับ สำหรับผู้ปฏิบัติงานเนื้อหาในการสื่อสารควรมีรายละเอียด ขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจ และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 3 ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่อง อัตถัญญุตา อย่างไร

นันทศักดิ์ สุขสงวน (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ได้ใช้ความรู้ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้น องค์กรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร มีกิจกรรม การสื่อสาร เพื่อให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เน้นการทำงานตามวัตถุประสงค์ และเนื้อหา ให้เกิดความเข้าใจ ที่ชัดเจน พร้อมทั้งติดตามผลเป็นระยะ และก่อนเริ่มงานใด ๆ จะให้ทุกคนให้ตั้งคำถามเรื่องวัตถุประสงค์ของงานก่อนเสมอ การสื่อสารภายในองค์กร ทางองค์กรมีการส่งเสริมวิสัยทัศน์ ทัศนคติ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพราะการสื่อสารที่ดี จะช่วยเพิ่มลดเวลาในการดำเนินการ (เพิ่ม Productivity) ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า และวิธีการการสื่อสารภายในองค์กรทันสมัยและเป็นไปตามหลักสากลเกิดประโยชน์ต่อองค์กร หลังสถานะการณ์ Covid องค์กรมี Communication Channel ที่เพิ่มขึ้น ทำให้การทำงานยืดหยุ่น โดยพนักงานสามารถเลือกช่องทาง

ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ องค์กรจะให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่กระชับ และชัดเจน และเกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเน้นสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสารแต่ละคน

พัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์ (เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า มีการวิเคราะห์ทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสื่อสารให้ครบถ้วน และถูกต้องก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง มีการสอบทานการสื่อสาร โดยเน้นวัตถุประสงค์ และเนื้อหา ที่ชัดเจน มีการติดตามผลลัพธ์ว่าได้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดความผิดพลาด และช่วนให้เกิดผลสำเร็จที่ตรงกับวัตถุประสงค์ ลดการ rework ลดการ Miss Communicate ลด Error ในการปฏิบัติติงาน จะเน้นย้ำ และให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ต้องถูกต้อง ชัดเจน และวัดผลจากเกิดผลลัพธ์ว่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ในส่วนของช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และทันสมัย ทำให้เราสามารถเลือกใช้ได้ตามเวลา และโอกาส ทำให้พนักงานมีทางเลือกมากขึ้น ตามหลัก FITS ขององค์กร

จอมขวัญ อินทร์ช่วย (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ต้องมีการสื่อสารทีมให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานก่อนเริ่มงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในการทำงานตรงตามเป้าหมาย รวมทั้ง อธิบายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงเป้าหมายของงานที่เราต้องการให้ทำและกำหนดการแล้วเสร็จ โดยเลือกรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะกับแต่ละกลุ่มบุคคล เพื่อลดข้อขัดแย้งและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชุมร่วมกับทีมเพื่อแนะนำการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งส่งเสริมให้ความรู้พนักงานในทีมโดยให้อบรมในหัวข้อที่เกี่ยวกับการสื่อสาร การนำเสนอ presentation เพื่อเป็นการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ด้านการสื่อสารมากขึ้น การสื่อสารระหว่างกันที่ดี มีความเข้าใจกันและไม่มีข้อขัดแย้งระหว่างกัน ทำให้เกิดการร่วมมือกันทำงาน ส่งเสริมให้คนมีวิสัยทัศน์ หรือ ทัศนคติที่ดีต่องานและต่อคนร่วมงาน ดังนั้น เมื่อบรรยากาศในการทำงานดีมีความร่วมมือช่วยเหลือกัน จะส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ส่งมอบงานที่ดีให้ลูกค้า พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์พัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้น วิธีการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น Line หรือ MS Team ทำให้การสื่อสารรวดเร็วขึ้น สามารถรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดการจัดการได้อย่างทันท่วงที สามารถประชุมหารือ สื่อสารกันในระยะทางไกลได้อย่างสะดวกขึ้น เปิดกล้องผ่านโปรแกรม MS Team ทำให้เจอหน้ากันได้ในต่างจังหวัด อีกทั้ง ยืดหยุ่นการทำงานให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้ และต้องพยายามพัฒนาสื่อสารให้คนในทีม หรือต่างทีมได้ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ลดข้อขัดแย้งระหว่างทีม หรือต่างฝ่ายงาน เพื่อก่อนให้เกิดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน อีกทั้ง การรับนโยบายของผู้บริหารเพื่อมาสื่อสารให้ทีมงานรับทราบจะก่อให้เกิดการทำงานที่ตรงเป้าหมายและสัมฤทธิ์ผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ม.ล.ขัตยพงษ์ เทวกุล (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การกำหนดวัตถุประสงค์ต้องรู้ว่าวัตถุประสงค์นั้นมุ่งเน้นผลลัพธ์อย่างไร อะไรเป็นประโยชน์จากการตั้งวัตถุประสงค์แบบนี้ การให้พนักงานพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ต้องตรงตามวัตถุประสงค์ กระชับ มีความถูกต้อง

ชัดเจน ผู้รับการสื่อเข้าใจในสิ่งที่ผู้สื่อ สื่อออกมา รวมถึงการให้พนักงานได้มีการโอกาสสื่อสารกับผู้คนภายนอก ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร การสื่อสารเป็นการสร้างพลังแห่งความคิด ทำให้คนมองเห็นวิสัยทัศน์ และปรับจูนทัศนคติ ส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจทิศทางในการทำงานและแรงจูงใจและมีความรู้สึกดีกับสิ่งที่ทำจากการสื่อสารจากการพูดและท่าทาง จะใช้การสื่อสารผ่านภาพ กราฟ Animation คลิป Video ทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจสิ่งที่สื่อสารมากขึ้น เกิดการสื่อสาร 2 ทาง ระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญหากสื่อสารผิดพลาด จะส่งผลในทางตรงกันข้ามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังนั้นในทุกครั้งที่มีการสื่อสาร ต้องทำความเข้าใจสิ่งที่จะสื่อสารอย่างลึกซึ่ง สื่อสารด้วยจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้รับสารเข้าใจในสิ่งที่เราสื่อได้ รวมถึงพัฒนาทีมงานให้มุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

วิชพัชร ธรรมวงศ์ (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ใช้ความรู้ในด้านประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับการแชร์หรือศึกษาเพิ่มเติมส่งผลให้ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีผู้รับผิดชอบ และควบคุมอย่างใกล้ชิดพร้อมทั้งทำความเข้าใจกับพนักงานหลังจากสื่อสารไปแล้ว และติดตามผลที่กลับมาว่าสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ตาม timeline ที่กำหนดหรือไม่ ต้องทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมุมมองใหม่ ๆ เพื่อนำไปต่อยอดการทำงานในชีวิตประจำวันให้มีความสุขในงานที่ทำส่งผลให้พนักงานได้รับโอกาสการเรียนรู้และเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ๆที่ทันสมัยในยุคปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีบุคคลากรที่มีประสบการณ์และคุณภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ตั้งใจที่จะเรียนรู้ในทุก ๆ กิจกรรมขององค์กร อย่างกระตือรือร้น และทำการวางแผนการเรียน มี timeline ที่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจน เพื่อให้บรรจุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่

สรุป ความรู้ความเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องมีการสื่อสารทีมเพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานก่อนเริ่มงาน วิเคราะห์ทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสื่อสารให้ครบถ้วน และถูกต้องก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง มีการสอบทานการสื่อสาร โดยเน้นวัตถุประสงค์ และเนื้อหา ที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในการทำงานตรงตามเป้าหมาย รวมทั้ง อธิบายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงเป้าหมายของงานที่เราต้องการให้ทำและกำหนดการแล้วเสร็จ โดยเลือกรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะกับแต่ละกลุ่มบุคคล เพื่อลดข้อขัดแย้งและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 4 ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องอัตตัญญุตาอย่างไร

นันทศักดิ์ สุขสงวน (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน ให้พนักงานมีความประพฤติที่เหมาะสมต่อบทบาทหน้าที่ รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพ

พัฒนาตน ประพฤติให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป ในเรื่องพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรจะเปิดรับ Feedback โดยมีการสรุป Lesson Learned เพื่อหา Communication Gap เพื่อแนวทางทางการปรับการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพ มีการคิดวิเคราะห์ แยกแยะ โดยใช้ Data ก่อนที่จะสื่อความ ให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ให้ชัดเจน และเกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้สื่อสารต้องมี Self-awareness และ ผู้รับสารมี In Their Shoe อยู่ตลอดเวลา มีการกำหนดบทบาทของพนักงานให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาศสื่อสารกับ Party ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดเฉพาะทีมงานของตัวเอง

พัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์ (เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นต้องเปิดใจรับฟังความคิดเห็น ทั้งในด้านบวก และลบ เพื่อนำมาเป็น Lesson Learned หา Room for Improvement และ Gap ต่าง ๆ เพื่อแนวทางทางการปรับการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ การประพฤติตนเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ต้องเป็น Role Model ในการสื่อสารที่ดี เพื่อให้พนักงานในทีมได้มีตัวอย่าง และแนวทางปฏิบัติ ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรช่วยเพิ่มศักยภาพและพัฒนาพนักงานให้ทำงานได้อย่างเหมาะสม เป็นการสื่อสารแบบสองทาง ที่ทั้ง Bottom up และ Top Down รวมไปถึงการ Coaching แบบใกล้ชิด ช่วยเพิ่มศักยภาพ และพัฒนาการทำงานของพนักงานได้อย่างดีการสื่อสารสามารถเป็นไกด์ไลน์เพื่อกระตุ้นบทบาทของพนักงานให้ชัดเจนได้ยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงาน Feedback ได้อย่างตรงไปตรงมา และพยายามหา Gap ที่พัฒนาตนเองในเรื่องการสื่อสาร อย่างสม่ำเสมอ โดยวัดจากผลลัพธ์ว่าได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

จอมขวัญ อินทร์ช่วย (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน และนำมาปรับปรุงการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้ง แนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาให้รับฟังความคิดเห็นของต่างทีมด้วย และกำหนดวิธีการจัดการที่เหมาะสมเมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการทำงาน สื่อสารให้ทีมให้อภัยกันหากมีการกระทบกระทั่งกันในการทำงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันเกิดประสิทธิภาพ ในฐานะหัวหน้าจะมีการสื่อสารทีมให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานให้ชัดเจน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น การให้อภัยเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการทำงาน รวมทั้ง ให้คำแนะนำทีม ให้คำปรึกษาและหาวิธีจัดการปัญหาให้กับทีมอย่างสม่ำเสมอ การประชุมหรือการสื่อสารให้ต่างทีม จะฝึกให้พนักงานอธิบายสื่อสารให้ชัดเจนตรงประเด็น มีการควบคุมอารมณ์ กรณีมีข้อขัดแย้งในการประชุม ไม่โมโห ให้เกียรติผู้ร่วมประชุม รับฟังความคิดเห็นของต่างทีม หาข้อยุติในที่ประชุมหากเกิดข้อขัดแย้งระหว่างทีม ฝึกการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการตอบคำถาม และช่องทางการสื่อสารในปัจจุบัน ส่งเสริมให้เกิดความรวดเร็ว และสะดวก ลดข้อจำกัดในด้านระยะทาง หรือ ข้อจำกัดด้านสถานที่ประชุมต่าง ๆ ทำให้

จัดประชุมให้กับคนจำนวนมากได้สะดวกขึ้น การสื่อสารนโยบายได้อย่างทั่วถึง การติดตามการปฏิบัติงานเรื่องต่าง ๆ รวดเร็ว

ม.ล.ขัตยพงษ์ เทวกุล (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารให้มีความชัดเจนถูกต้อง และนำความคิดเห็นการผู้รับสารมาพัฒนาปรับปรุงตนเอง นอกจากนี้ต้องเรียนรู้การสื่อสารจากหลักสูตรต่าง ๆ เรียนรู้จากผู้อื่น และคำแนะนำของผู้รับสาร รวมถึง Training หลักสูตรที่เกี่ยวของกับการพัฒนาการสื่อสารทั้งในการเทคนิคการสื่อสารและเครื่องมือต่างเพื่อเพิ่มความสามาถในการสื่อสารให้มากขึ้นการสื่อสารของตนนั้นจะมองบทบาทหน้าที่ในการสื่อการจากผู้รับสาร ต้องเข้าใจให้ลึกซึ้งว่าผู้รับสารเป็นใคร มีความต้องการให้เราสื่อสารในเรื่องใด เพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพและตรงประเด็นมากที่สุดการสื่อสารเป็นสิ่งที่สร้างแรงบัลดานใจ สามารถให้พนักงานรู้จักคิด รู้จักวิเคราะห์ เข้าใจท่องแท้ถึงบทบาทหน้าที่และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกต้องการสื่อสารกับพนักงานบ่อย ๆ ที่เน้นการให้คำแนะนำการทำงานและรับฟังปัญหาต่าง ๆ จากพนักงาน จะช่วยให้พนักงานเข้าใจและสามารถพัฒนาตนเอง หรือสามารถช่วยให้พนักงานแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

วิชพัชร ธรรมวงศ์ (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นต้องพัฒนาในด้านการเป็นผู้นำที่ดีควรปฏบัติอย่างไร โดย focus ในเรื่องการใส่ใจในรายละเอียด และการมอบหมายงานโดยมอบหมายงานและให้อำนาจในการตัดสินใจให้เกียรติกับทุกคนที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน พนักงานภายใต้การดูแล การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับคนทำงานมีเป้าหมายที่ชัด ในการเรียนรู้ รวมถึงมีเวลาที่แน่นอน สามารถกำหนดแผนเพื่อติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

สรุป การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นต้องเปิดใจรับฟังความคิดเห็น รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน และนำมาปรับปรุงการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้ง แนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาให้รับฟังความคิดเห็นของต่างทีม ทั้งในด้านบวก และลบ เพื่อนำมาเป็น Lesson Learned หา Room for Improvement และ Gap ต่าง ๆ นำมากำหนดวิธีการจัดการที่เหมาะสมเมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการทำงานเพื่อแนวทางทางการปรับการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 5 ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องมัตตัญญุตาอย่างไร

นันทศักดิ์ สุขสงวน (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การวางแผน และกำหนดนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรโดยการสื่อสารสถานการณ์ปัจจุบันของธนาคาร รวมถึงกลยุทธ์ระยะสั้น ยาว ให้พนักงานรับทราบ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อไปเป็นแนวทางการทำงานให้สอดคล้องกันทั้งองค์กร การสื่อสารที่กระชับ เข้าใจง่าย เป็นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญตลอดเวลา ดังนั้นผู้บริหารทุกระดับจะต้องเป็น Coach ให้กับทีมงาน ช่องการการสื่อสาร มีปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ตลอดเวลา เราต้องเลือกช่องทางที่เป็นมาตรฐานขององค์กร และเหมาะสมกับสถานการณ์ มีการกำหนดช่องทางการสื่อสาร ให้เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละหน้าที่ รวมถึงกำหนดวิธีการในการประเมินประสิทธิภาพในการสื่อสารให้เหมาะสม

พัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์ (เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การวางแผน และกำหนดนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรโดย จัดให้มีการสื่อสารสถานการณ์ขององค์กร ให้พนักงานรับทราบ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้นำไปเป็นแนวทางการทำงาน สอดรับกับกลยุทธ์ขององค์กร มีการศึกษาและทำความเข้าใจนโยบาย จากนั้นมีการสื่อสารให้ทีมรับทราบนโยบายให้ตรงกัน และเปิดรับฟังความคิดเห็นต่างเพื่อนำมาปรับปรุง โดยกำหนดช่องทางการสื่อสาร ให้เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละส่วน ช่วยให้พนักงานเข้าถึงการสื่อสารได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในแต่ละช่วงด้วยเช่นกัน มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีทางเลือกเพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น และยังสามารถเป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์

จอมขวัญ อินทร์ช่วย (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า วางแผนจัดสรรเวลาทีมให้ทำงานในเรื่องต่าง ๆ ใช้เวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เน้นจัดการเรื่องต่าง ๆ โดยยึดหลักความสมดุลระหว่างบริการลูกค้า ต้นทุน และความเสี่ยง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงบประมาณของธนาคาร การกำหนดเนื้อหาที่จะนำเสนอให้ชัดเจน ตรงเป้าหมาย การจัดทำ presentation สอดคล้องกับเนื้อหาและน่าสนใจ รวมทั้งการพูดนำเสนอในที่ประชุมให้กระชับ เข้าใจง่ายและตอบคำถามเมื่อเกิดข้อสงสัยให้ตรงประเด็น การสื่อสารกับผู้บริหารต้องกระชับและตรงประเด็นเพื่อให้เกิดการจัดการ หรือรายงายผลต่าง ๆ ส่วนการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานต้องมีรายละเอียด เนื้อหาง่ายต่อความเข้าใจ จะได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และแจ้งกลุ่มคนที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้เมื่อเกิดข้อสงสัย หากเป็นการให้ความรู้ต้องมีการทบทวนเพื่อวัดความเข้าใจหลังจากการสื่อสารไปแล้วด้วย การสื่อสารมีการปรับให้เหมาะสมกับสถานการ์ณ โดยใช้ Line สามารถรายงานได้รวดเร็วและในวันหยุดต่าง ๆ และสามารถผ่านมือถือที่พนักงานใช้ได้ ส่วน MS team สามารถประชุมร่วมกับคนในจำนวนมากลดการหาห้องประชุม และประชุมร่วมกับคนในต่างจังหวัดได้ ส่งเสริมให้การสื่อสารได้ประสิทธิผลมากขึ้น การสื่อสารต้องตรงประเด็น เข้าใจง่าย เนื้อหาเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ส่งเสริมการทำงานร่วมมือกัน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

ม.ล.ขัตยพงษ์ เทวกุล (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การสื่อสารให้ตรงกับวัตถุประสงค์ มีความชัดเจน กระชับ ใช้เวลาเหมาะสมพอดีกับเวลาที่กำหนด เน้นการสื่อสารตรงประเด็นมีที่มาที่ไปชัดเจน สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่จะสื่อ สื่อสารให้ตรงกับผู้รับสาร โดยมองถึงตัวผู้สื่อสารเป็นหลัก เช่น การสื่อความกับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารกับผู้บริหาร การสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องอื่น การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ที่ต้องใช้หลักการและวิธีที่แตกต่างกัน ทั้งเนื้อหาและวิธีการนำเสนอในการสื่อสารการสื่อสารในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ จะเปลี่ยนไปตามผู้ฟังและสิ่งแวดล้อม การสื่อสารกับคนจำนวนมากต้องสร้างสิ่งกระตุ้นให้ผู้รับสารสนใจในสิ่งที่สื่อ การสื่อสารในสภาพแวดล้อมของการประชุมของผู้คนที่หลากหลายต้องใช้ความพยายามในการควบคุมการสื่อสารให้อยู่ในประเด็นที่หารือ ให้ความเห็นตรงไปตรงมา และรับฟังความเห็นของคนอื่น วิเคราะห์และสื่อสารอย่างมีเหตุมีผลื่อสารให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญ โดยคำนึงถึงผู้รับสื่อว่าเขาต้องการสิ่งใด สื่อสารด้วยความกระชับและชัดเจน

วิชพัชร ธรรมวงศ์ (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า กำหนดเป้าหมายในการใช้งบประมาณ โดยให้แนวทางในการบริหารจัดการให้เหมาะและให้มี Action ในการดำเนินการอย่างไรให้ใช้งบประมาณที่มีอย่างจำกัดให้ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่าน สื่อสารแบบ Two way โดยให้มีคำถามได้ทันทีหากไม่เข้าใจ หรือเพิ่มช่องทางในการสอบถามให้เป็นมาตรฐานภายในองค์กรมีความเหมาะสม เนื่องจาก การทำงานในแต่องค์กร มีวัฒนะธรรมที่แตกต่าง ในเรื่องเวลาการทำงาน ,เวลาพัก หรือเวลาเข้างานและเลิกงานงานที่ไม่ต้องเข้า office ทุกวัน สามารถปรับให้ทำงาน WFH ได้ หรือมอบหมายงานที่เป็นลักษณะเป็นชิ้นงานภายใต้ SLA ที่กำหนดต้องทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเรื่องนั้น ๆ และทำความเข้าใจถึงผลลัทธ์ที่จะต้องได้ตามเป้าหมาย และทำการงานแผน มอบหมายและติดตามผลผย่างใกล้ชิดเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

สรุป การวางแผน และกำหนดนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรโดย จัดให้มีการสื่อสารสถานการณ์ขององค์กร จัดสรรเวลาทีมให้ทำงานในเรื่องต่าง ๆ ใช้เวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เน้นจัดการเรื่องต่าง ๆ โดยยึดหลักความสมดุลระหว่างบริการลูกค้า ต้นทุน และความเสี่ยง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงบประมาณของธนาคาร โดยกำหนดช่องทางการสื่อสาร ให้เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละส่วน ช่วยให้พนักงานเข้าถึงการสื่อสารได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์ในแต่ละช่วงด้วยเช่นกัน มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีทางเลือกเพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น และยังสามารถเป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์

ประเด็นที่ 6 ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องกาลัญญุตาอย่างไร

นันทศักดิ์ สุขสงวน (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การบริหารเวลานั้นเน้นความเหมาะสมกับสถานการณ์ ทำตามนโยบายการสื่อสารขององค์กร ก็จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การสื่อสารให้กระชับ ตรงจุด ก็ช่วยให้ลดระยะเวลาการประชุมได้ แนวทางส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ Time management เพื่อให้พนักงานมี Work Life harmony ที่ดีขึ้น พร้อมทั้งมีการวัดผลจาก Engagement Survey ขององค์กรกำหนด Escalation Process ให้เหมาะสมกับสถานการณ์กำหนด Timeline ในการปฏิบัติอย่างชัดเจน และ Follow Up การทำงานอย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันแนวทางการสื่อสารขององค์กร มีปรับเปลี่ยนไปตามสถานการรณ์ปัจจุบันอยู่แล้ว พนักงานต้องเลือกช่องทางที่เป็นมาตรฐานขององค์กรและเหมาะสมกับสถานการณ์

พัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์ (เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การบริหารเวลาในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต้องสื่อสารให้กระชับ ตรงจุด ก็ช่วยให้ลดระยะเวลาการพูดคุยงาน หรือลดเวลาการประชุม ทำให้ทีมนำเวลาที่มีอยู่ ไปบริหารและทำงานให้เกิดประโยชน์ได้อีก กำหนด Scope และความเล็ก ใหญ่ของปัญหา อ้างอิงจากผลกระทบ รวมไปถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการยกระดับของปัญหาตามความเร่งด่วน จัดเวลาทำงาน ประชุม และเวลาส่วนตัว เพื่อให้พนักงานมี Work Life harmony / Survey Feedback อย่างสม่ำเสมอ กำหนดช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน กำหนดแผนงานตามช่วงเวลา ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ต้องการ และช่องทางการสื่อสาร มีปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ เช่น การทำงานที่บ้าน มีช่องทางการสื่อสารเพื่อใช้ในการทำงาน เช่น MS Team หรือ การตั้งกลุ่ม Line เพื่อให้สะดวกในการติดตามงาน

จอมขวัญ อินทร์ช่วย (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การบริหารเวลาในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต้องจัดลำดับเรื่องที่จะสื่อสารโดยให้ความสำคัญกับเรื่องเร่งด่วนก่อน เพื่อให้การจัดการเกิดได้รวดเร็วและเหมาะสม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การทำงานมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้ทันตามกำหนดการไม่ให้เกิดความล่าช้า ปรับเปลี่ยนการทำงานตามนโยบายของธนาคาร ทำงานในส่วนเร่งด่วนก่อน ไม่ยึดติดรูปแบบการทำงานเดิม เพิ่มความคิดสร้างสรรค์ และสื่อสารให้ทีมทำตามที่กำหนดไว้ เรื่องเร่งด่วนจะได้รับการสื่อสารอย่างรวดเร็วจากผู้บริหาร เพื่อถ่ายทอดต่อไปให้กับคนในทีมเพื่อให้ทุกคนรับรู้เป้าหมายเดียวกัน การทำงานสอดคล้องกัน ก่อให้เกิดการจัดการและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารจะปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ เรื่องเร่งด่วนจะได้รับความสำคัญจากผู้บริหาร เพื่อให้การจัดการถูกจุดตรงประเด็น ประชุมผ่านช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว ส่วนเรื่องที่ไม่เร่งด่วนก็มีการจัดการตามลำดับความสำคัญ มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานทั้งในด้านข่าวสาร หรือ ความรู้ต่าง ๆ ความซื่อตรงต่อเวลามี

ความสำคัญทำให้งานเสร็จทันตามกำหนดไม่ล่าช้า ต้องมีการสื่อสารให้คนในทีมให้ความสำคัญในเรื่องเวลา และกำหนดวิธีการจัดการให้งานเสร็จทันตามกำหนด

ม.ล.ขัตยพงษ์ เทวกุล (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การบริหารเวลาในการสื่อสารต้องประเมินว่าจะใช้เวลาในการสื่อสารเท่าใด เวลาในการถามและตอบคำถามเท่าใด และมั่นฝึกซ้อมให้สื่อสารได้ตามเวลาที่ได้ประเมินไว้การเตรียมความพร้อมในการสื่อสาร ทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ รู้จักและเข้าในผู้ที่จะรับการสื่อ โดยใช้เวลาให้เป็นไปตามที่เราประสงค์องค์กรจะสื่อสารอย่างมีเหตุผลตามปัญหาที่เกิดขึ้น เช่นปัญหาที่มีผลกระทบเร็วและรุนแรงต้องสื่อสารอย่างเร่งด่วนหลากหลายช่องทางเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและลูกค้ารับรู้และเข้าใจปัญหาที่เกิดและประมาณได้ว่าปัญหาจะแก้ไขลุงล่วงเมื่อไหร่อย่างไร หรือการสื่อสารปัญหาในระกลางมีผลกระทบบางส่วน จะสื่อสารด้วยช่องทางที่รวดเร็วกระชับและแจ้งผลกระทบและแนวทางแก้ไขในคราวเดียว ส่วนการสื่อสารปัญหาเล็กน้อย ใช้การสื่อสารในลักษณะการแจ้งเพื่อทราบการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยการสื่อสารต้องมีความถูกต้องชัดเจน และให้ผู้รับสารเข้าใจปัญหาทางตรงกัน และแชร์ความคิดในการแก้ไขปัญหาและสื่อสารในแนวทางที่จะแก้ไขให้ครบถ้วนกับผู้ที่ร่วมสื่อสารการสื่อตรงต่อเวลาเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเตรียมความพร้อมก่อนการสื่อ เพื่อให้กับการสื่อสารไปกระทบต่อเวลาของผู้รับสารและผู้สื่อสารท่านอื่น กรณีที่มีการสื่อสารหลายท่าน

วิชพัชร ธรรมวงศ์ (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า จัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย ว่างานไหนเป็นงานด่วนที่สำคัญ และงานไหนเป็นที่สำคัญแต่รอได้ กำหนด timeline ในการส่งมอบหมายให้ชัดเจน และมีการติดตามงานที่ทำในแต่ละ step อย่างต่อเนื่อง ต้องทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดว่ามีความเสียหายหรือกระทบในวงกว้างหรือไม่อย่างไร พร้อมทั้งทำแผนการรับมือรองรับการแก้ปัญหาไว้ในแต่ละสถานะการณ์หากเกิดขึ้น จัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง กรณีที่เกิดปัญหาในแต่ละสถานการณ์ทันที และนำปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในอดีตจัดอบรมให้พนักงานให้ได้รับสื่อสารให้เข้าใจถึงสถานการณ์ในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุให้มีความระมัดระวังเพิ่มมากขึ้น จัดทำรายงานสรุปการขาด สาย ลา ของพนักงานเป็น monthly เพื่อให้พนักงานได้ทราบและตระหนักถึงผลการทำงานที่ได้รับมอบหมายตามเวลาที่กำหนดและตกร่วมกัน สามารถวัดผลการทำงานได้ตามค่าคาดหวังขององค์ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีวินัยเพิ่มมากขึ้น

สรุป การบริหารเวลาในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต้องจัดลำดับเรื่องที่จะสื่อสารโดยให้ความสำคัญกับเรื่องเร่งด่วนก่อน เพื่อให้การจัดการเกิดได้รวดเร็วและเหมาะสม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การทำงานมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้ทันตามกำหนดการไม่ให้เกิดความล่าช้า ปรับเปลี่ยนการทำงานตามนโยบายของธนาคาร ทำงานในส่วนเร่งด่วนก่อน ไม่ยึดติดรูปแบบการทำงานเดิม

ประเด็นที่ 7 ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องปริสัญญุตาอย่างไร

นันทศักดิ์ สุขสงวน (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การแก้ไขปัญหาและการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ศึกษาและนำตัวอย่างแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มาเป็น Case study เพื่อวิเคราะห์ และนำประยุกต์ใช้ต่อไป ความเข้าใจในหลักการการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการละลายพฤติกรรม (Breaking the ice) โดยถามเรื่องที่เป็น Common ก่อน ที่จะสื่อสารเรื่องงาน เพื่อลดช่องว่างในการสื่อสาร เนื่องจากงานแต่ละชิ้นจะมีผู้ปฏิบัติหลายส่วน ดังนั้นต้องให้มั่นในว่าทุกคนได้รับข้อมูลที่เหมือนกัน และมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ ที่ตรงกันก่อนเริ่มงาน ผู้ปฏิบัติต้องเข้าใจบริบทและปัญหาในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น จัดลำดับความสำคัญ ตาม Emergency & Impact เพื่อให้พนักงาน Focus งานได้อย่างถูกต้อง และจากสถานการณ์ Cyber Attack ที่ประเทศไทยขณะนี้เช่น Phishing, Call center ธนาคารมีปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้ลดโอกาส ความเสี่ยง ที่ลูกค้าจะได้รับ

พัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์ (เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องใช้เทคนิคจัดลำดับงาน แบบ Urgent-Important matrix แยกงานตามหมวดหมู่โดยพิจารณาจากความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน นำ Gap ที่เจอมาทำความเข้าใจ แก้ไขปัญหา และประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม การศึกษา Audience ก่อนทำการสื่อสาร เพื่อให้เข้าใจในตัวตน และสามารถลดช่องว่างในการสื่อสารได้ การสื่อสารที่ดี จะได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น หากคนส่วนมากเข้าใจ และปฏิบัติตามได้ นั่นแสดงว่าการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในองค์กร นำไปสู่การสื่อสารกับชุมชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปรับเปลี่ยนคำศัพท์ หรือเทคนิคการนำเสนอให้เหมาะสมกับชุมชน หรือสังคมนั้น ให้เข้าใจได้โดยง่าย เช่น วิธีการสื่อสารให้ลูกค้าลดความเสี่ยงที่จะได้รับ จากการกด Link ที่ไม่ได้ส่งออกจากธนาคาร เป็นต้น

จอมขวัญ อินทร์ช่วย (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น การสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของประโยชน์ของธนาคาร หรือฝ่ายงานเป็นสำคัญ เมื่อทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันแล้ว ก็จะเกิดการทำงานร่วมกันแบบช่วยเหลือกัน ไม่เกี่ยงงานกัน ส่งผลให้เกิดงานสำเร็จ อีกทั้ง สื่อสารให้พนักงานรับผู้ถึงความสำเร็จร่วมกันด้วย ต้องสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายในทีม และต่างทีมเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน ลดข้อขัดแย้งมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือทีมอื่นเพื่อให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน เห็นประโยชน์ส่วนรวมของธนาคารเป็นสำคัญ เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นร่วมกันแก้ปัญหา ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิผลมากขึ้น เข้าใจบุคคลอื่นรู้ความแตกต่างของแต่ละ

บุคคลจะทำให้การสื่อสารเข้าใจกันมากขึ้น ลดข้อขัดแย้งเป็นการส่งเสริมมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีม มีน้ำใจ ช่วยเหลือทีมอื่นเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ทำกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างทีม เช่น ไปเที่ยว เล่นกีฬาร่วมกัน เพื่อทำให้สนิทกันมากขึ้น เมื่อเกิดปัญหาจะได้ร่วมกันแก้ไข ลดข้อขัดแย้ง ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ เข้าใจบริบทและปัญหาในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น เรื่องเร่งด่วนต่าง ๆ จัดให้มีความสำคัญและเร่งทำก่อน ซึ่งในการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญมาก ทำให้การจัดการเกิดได้ตรงจุด รวดเร็ว ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ม.ล.ขัตยพงษ์ เทวกุล (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การเข้าใจบริบทของปัญหาต้องหาสาเหตุแห่งปัญหานั้น คิดวิเคราะห์ปัญหาจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่าสิ่งไหนเป็นปัญหาหลักและสิ่งไหนเป็นปัญหารอง และหาทางแก้ไขให้ตรงจุด โดยคำนึงถึงผลกระทบจากการแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้ไปเกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา การแก้ไขปัญหาของการสื่อสารคือการสื่อสารที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์หรือผู้รับสารไม่เข้าใจ ดังนั้นการสื่อสารที่ดีต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความกระชับเข้าใจง่าย และส่งเสริมให้ทีมงานมีหลักการในการสื่อสารที่เน้นวัตถุประสงค์และผู้รับสารมีความเข้าใจเป็นหลักสำคัญ การเป็นผู้สื่อสารที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี จะทำให้ผู้รับสารมีความรู้สึกอยากฟังสารที่เราสื่อ สนใจในการสื่อ ทำให้ผู้รับสารกล้าที่จะร่วมสนทนาทำให้พนักงานเข้าใจทิศทางและการดำเนินการของธนาคาร สามารถสร้างแรงจูงใจ และช่วยลดความกังวลของพนักงานได้ในบางเรื่องที่บางครั้งพนักงานไม่เข้าใจการสื่อสารในภาพกว้างต้องสื่อสารให้ชัดเจน เข้าใจง่าย จดจำง่ายคลอบคลุมกับกลุ่มต่าง ๆ ได้

วิชพัชร ธรรมวงศ์ (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การเข้าใจบริบทของปัญหาต้องหาสาเหตุแห่งปัญหานั้นต้องทราบถึงสาเหตุของปัญหา และแนวทางในการแก้ไขว่าอยู่ในบริบทใด ณ ขณะนั้นให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน หากมีการร้องขอจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับพนักงานถึงหลักการและเหตุผลในการปฏิบัติ ให้ทราบถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับขององค์กรเป็นอย่างไร และจะส่งผลดีกับหน่วยงานมาถึงตัวพนักงานได้อย่างไรการสื่อสารภายในองค์กรให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมทำให้มีความเข้าใจถึงนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้ตรงกันช่องทางการสื่อสารครอบคลุมเหมาะสมกับองค์กรเพื่อกำหนดกลุ่มคนในลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน หรือมีลักษณะการทำงานที่เหมือนกัน เพื่อส่งต่อไปยังบริบทของสภาพแวดภายนอกให้เข้าใจในบริบทที่ได้รับมอบหมาย มีผลกระทบต่อหน่วยงานภายในหรือภายนอกอย่างไร หากมีการกำหนดอย่างชัดเจนจะสามารถทราบถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับเป็นการเพิ่มประสิทธิภารในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมเพิ่มมากขึ้น

สรุป การเข้าใจบริบทของปัญหาต้องหาสาเหตุแห่งปัญหานั้น คิดวิเคราะห์ปัญหาจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่าสิ่งไหนเป็นปัญหาหลักและสิ่งไหนเป็นปัญหารอง และหาทางแก้ไขให้ตรงจุด โดยคำนึงถึงผลกระทบจากการแก้ปัญหา สื่อสารให้พนักงานรับผู้ถึงความสำเร็จร่วมกันสร้างมนุษย์

สัมพันธ์ที่ดีภายในทีม และต่างทีมเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน ลดข้อขัดแย้งมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือทีมอื่นเพื่อให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน เห็นประโยชน์ส่วนรวมของธนาคารเป็นสำคัญ

ประเด็นที่ 8 ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องปุคคลัญญุตาอย่างไร

นันทศักดิ์ สุขสงวน (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า องค์กรเปิดโอกาศให้ทุกคนได้มีโอกาศสื่อสารโดยไม่ปิดกัน ให้ความสำคัญกับพนักงานในแต่ละระดับอย่างเท่าเทียม แต่ยังคงให้ยึดหลักให้ความสำคัญต่อผู้อาวุโส และกาลเทศะ ผู้บังคับบัญชาที่ให้คำแนะนำจะต้องมี Empathy Listening ให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการสื่อสาร มีการฝึก Skill Empathy Listening Skill อย่างสม่ำเสมอม และมีการสอบทานการสื่อสาร ในพนักงานแต่ละระดับอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำผลลัพธ์มาปรับปรุงต่อไป

พัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์ (เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า เป็นผู้รู้จักบุคคล วางตนได้เหมาะสม ในเกียรติผู้อาวุโสในองค์กร โดยใช้การสื่อสารในรูปแบบที่เหมาะสม ทั้งภาษาที่ใช้และ Format ที่เป็นทางการ การสื่อสารตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานแต่ละระดับในองค์กร มีความสำคัญทุกหน้าที่เปรียบเสมือนฟันเฟืองที่ขับเคลื่อนให้องค์กร บรรลุวัตถุประสงค์ โดยกำหนด KPI ที่ Related กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการการขับเคลื่อนการ Coaching และ การ Get Feed back แบบ Two Way อย่างสม่ำเสมอ และมีการติดตามผลเป็นประจำ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง วิธีการสื่อสารครอบคลุมเหมาะสมกับพนักงานแต่ละตำแหน่ง มีช่องทางการสื่อสารแบบหลากหลาย ยืดหยุ่น สามารถเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม ตามตำแหน่ง และสถานการณ์

จอมขวัญ อินทร์ช่วย (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ในการปฏิบัติงานต้องวางตัวให้เหมาะสม ความเคารพผู้บังคับบัญชา อ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มีส่วนร่วม โดยจัดประชุมหารือร่วมกันให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น ยกย่องชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และชมเชยผู้อื่นที่ทำประโยชน์ให้แก่ธนาคาร รวมทั้งให้เกียรติกัน และปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม รู้จักหน้าที่บทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละทีม จะทำให้การสื่อสารตรงเป้าหมายมากขึ้น และจะได้รับความร่วมมือ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อขัดแย้ง ร่วมกันทำงานได้ รวมทั้งกำหนดบทบาทและหน้าที่การทำงานของคนในทีมให้ชัดเจนสื่อสารให้แต่ละคนเข้าใจ การทำงานในทีมจะได้มีประสิทธิผลมากขึ้น การชมเชย หรือการให้คำแนะนำแก่พนักงานในทีมในเรื่องการสื่อสารจะช่วยพัฒนาให้พนักงานทำงานได้ดีขึ้น สื่อสารได้เข้าใจ ตรงเป้าหมายและตรงประเด็น การทำงานร่วมกับทีมอื่นได้อย่างดี และลดข้อขัดแย้งภายในหน่วยงาน ต้องมีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้พนักงานในทีมเข้าใจตรงกัน รวมทั้ง การเลือกใช้ช่องทางการ

สื่อสารที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานได้รับการสื่อสารทั่วถึง และรวดเร็ว นอกจากนี้เนื้อหาที่สื่อสารกับพนักงานแต่ละตำแหน่งต้องปรับให้เหมาะสมด้วย การวางตัวเหมาะสม การเคารพและอ่อนน้อมต่อผู้อาวุโส รวมทั้งการให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน รับฟังความเห็นของผู้อื่น การย่องชมเชยคนที่ทำประโยชน์ให้แก่ธนาคารจะเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และภายในทีม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ม.ล.ขัตยพงษ์ เทวกุล (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การวางตนเองให้เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ ให้ความสำคัญกับการให้ความเคารพต่อผู้อาวุโสหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้การสื่อสารจากตน จะได้รับการตอบสนองจากผู้ที่เราสื่อสารได้ดีกว่า การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยเล็งเห็นความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน โดยการให้คำแนะนำพนักงานมีทั้งแบบกำหนดเวลาประจำ และการแนะนำแบบไม่กำหนดเวลา แนะนำเมื่อมีปัญหา หรือรู้สึกว่าพนักงานมีความคล่องใจ หรือหมดแรงจูงใจ ช่วยให้พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ โดยผู้สื่อต้องพยายามที่จะสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำตามบทบาทหน้าที่ด้วยความเต็มใจและรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับสื่อสารโดยเข้าใจถึงผู้รับสื่อ และสื่อให้สอดคล้องกับความรู้และบทบาทหน้าที่ตำแหน่งของบุคคลนั้น ๆ เช่น ผู้บริหารสื่อสารในภาพสรุปประเด็น แนวทาง ผลลัพธ์ หรือผู้ใต้บังคับบัญชาจะสื่อสารให้ชัดเจน เข้าใจอย่างลึกซึ้งโดยสื่อสารแบบสร้างความร่วมมือ มากกว่าการสั่งงานสื่อสารด้วยความเข้าใจสิ่งที่จะสื่อ และสื่อให้ตรงประเด็น ให้โอกาสผู้ร่วมสื่อสารสามารถสอบถามข้อสงสัยได้

วิชพัชร ธรรมวงศ์ (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ในการปฏิบัติงานต้องวางตัวให้เหมาะสม ความเคารพผู้บังคับบัญชา อ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสสนับสนุนเพื่อนร่วมงานรู้เขารู้เรา ให้เกียรติต่อผุ้อื่น เอาใจเข้ามาใส่ใจเรา ทำให้มีความเป็นกันเอง มีความเป็นมิตรและยอมรับในตัวตนของบุคคลนั้น ๆ มากยิ่งขึ้นให้ความสำคัญกับบทบาทของพนักงานในทุกหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน โดยอาจจะจัดกิจกรรมให้พี่สอนงานน้อง และน้องสนับสนุนพี่ในการทำงานร่วมกัน โดยเน้นการทำงานเป็นทีม มีความชัดเจนในแต่ละหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ช่วยเหลือกันถึงแม้จะอยู่ต่างทีมกัน และให้อำนาจในการตัดสินใจในขอบเขตของแต่ละบทบาทหน้าที่ของตัวเองใช้การสื่อสารผ่านนโยบายขององค์กรในภาพรวมก่อน และค่อยลงรายละเอียดในแต่ตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคน โดยมอบหมายให้แต่ละตำแหน่งรับผิดชอบงานของตัวเองตามนโยบายขององค์กรให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ก้าวก่ายหรือก้าวล่วงในหน้าที่ของงานที่ได้รับมอบหมายหากไม่ได้รับการร้องขอ

สรุป การปฏิบัติงานต้องวางตัวให้เหมาะสม ความเคารพผู้บังคับบัญชา อ่อนน้อมต่อผู้อาวุโส ให้อำนาจในการตัดสินใจในขอบเขตของแต่ละบทบาทหน้าที่ของตัวเองใช้การสื่อสารผ่านนโยบายขององค์กรในภาพรวมก่อน และค่อยลงรายละเอียดในแต่ตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคน โดยมอบหมายให้แต่ละตำแหน่งรับผิดชอบงานของตัวเองตามนโยบายขององค์กรให้เกียรติกัน และปฏิบัติตนต่อเพื่อน

ร่วมงานอย่างเหมาะสม รู้จักหน้าที่บทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละทีม จะทำให้การสื่อสารตรงเป้าหมายมากขึ้น และจะได้รับความร่วมมือ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” ผู้วิจัยขอนำเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำนวน 250 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำนวนประชากรทั้งหมด 250 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 152 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างโดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ขึ้นมาตามกรอบแนวความคิดที่ตั้งไว้ ซึ่งจะเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนและแบบปลายเปิด มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก โดยสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยมีเกณฑ์การกำหนดมาตราวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) สัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่าย และรองผู้อำนวยการฝ่าย ต่อการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t – test และ ค่า F–test (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 54.61 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.39

เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 62 คน คิดเป็นร้อยละ40.79 รองลงมาคือมี มีอายุ 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

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.40) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.39) ส่วน ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.22)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม **จำแนกตามเพศ** ทั้งเพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.45) รองลงมาคือ ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ($\bar{X}$ = 4.39) และด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.26) ตามลำดับ เพศหญิง พบว่า ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.41) รองลงมาคือ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ($\bar{X}$ = 4.38) และด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.16) ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม เมื่อ**จำแนกตามอายุ** 41-50 ปี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอายุ 18 - 30 ปี, 31-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุ 18 - 30 ปี พบว่า ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.52) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.49) ส่วนด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.32) ตามลำดับ อายุ 31-40 ปี พบว่า ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.28) รองลงมาคือ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ($\bar{X}$ = 4.25) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.00) ตามลำดับ อายุ 41-50 ปี พบว่า ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.66) รองลงมาคือ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ($\bar{X}$ = 4.61) ส่วนด้าน

ปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.43) ตามลำดับ อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.45) รองลงมาคือ ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ($\bar{X}$ = 4.44) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.29) ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม จำแนกตามอายุงาน 0-1 ปี, 1-5 ปี, 5-10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุงาน 0-1 ปี พบว่า ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.46) รองลงมาคือ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ($\bar{X}$ = 4.43) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.23) ตามลำดับอายุงาน 1-5 ปี พบว่า ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.45) รองลงมาคือ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ($\bar{X}$ = 4.41) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.21) ตามลำดับ อายุงาน 5-10 ปี พบว่า ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.36) รองลงมาคือ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ($\bar{X}$ = 4.35) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.07) ตามลำดับ อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.44) รองลงมาคือ ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ($\bar{X}$ = 4.37) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.27) ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม **จำแนกตามระดับการศึกษา** ทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ปริญญาตรี พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.39) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.36) และด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.22) ตามลำดับ ปริญญาโท พบว่า ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.47) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.45) และด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.20) ตามลำดับ

5) ผลการวิเคราะห์ระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม **จำแนกตามตำแหน่งองค์กร** พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง, พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน , พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง พบว่า ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.20) รองลงมาคือ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ($\bar{X}$ = 4.18) ส่วนด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 3.86) ตามลำดับ พนักงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วน พบว่า ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.43) รองลงมาคือ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ($\bar{X}$ = 4.35) ส่วนด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.19) ตามลำดับ พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน พบว่า ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.52) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.46) ส่วนด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.43) ตามลำดับ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป พบว่า ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.47) รองลงมาคือ ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ($\bar{X}$ = 4.36) ส่วนด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.22) ตามลำดับ

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบระดับการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี**เพศ** ต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ผลการเปรียบเทียบระดับการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี**อายุ**

ต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน), ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน), ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ), ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร), ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ผลการเปรียบเทียบระดับการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี**อายุงาน**ต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ผลการเปรียบเทียบระดับการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี**ระดับการศึกษา** ต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ผลการเปรียบเทียบระดับการเปรียบเทียบระดับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี**ตำแหน่งองค์กร** ต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพ

พัฒนาตน), ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ), ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์), ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)

1. ควรศึกษาปัญหา หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีองค์ความรู้ในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการพิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะการสื่อสารภายในองค์กร อย่างสมเหตุสมผลมากยิ่งขึ้น

ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน)

1. ผู้บริหารควรสนับสนุนนโยบายในการติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

2. ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)

1. ส่งเสริมการมีกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ผู้บริหารควรสนับสนุนและผลักดันให้พนักงานมีความพากเพียรที่จะขวนขวายหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและทำความเข้าใจวิธีการการสื่อสารภายในองค์กร

3. ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อให้พนักงานมีความประพฤติตนเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ)

1. ควรจัดช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับพนักงานแต่ละส่วนมากยิ่งขึ้น

2. การสื่อสารภายในองค์กรควรมีความกระชับไม่สร้างความสับสนให้กับพนักงาน

3. ส่งเสริมบุคลากรด้านการปฏิบัติงานโดยจัดฝึกอบรมบุคลากร ให้เข้าใจนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)

1. การสื่อสารภายในองค์กรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ควรปรับเปลี่ยนแนวทางการสื่อสารเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)

1. ควรส่งเสริมบุคลากรด้านการปฏิบัติงาน โดยจัดฝึกอบรมบุคลากร ให้เข้าใจในบริบทเพื่อการแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรผลักดันให้เข้าร่วม การศึกษาดูงาน อบรม และสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจบริบทและปัญหาในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)

1. ควรปรับเปลี่ยนแนวทางการสื่อสารวิธีการสื่อสารให้ครอบคลุมเหมาะสมกับพนักงานแต่ละตำแหน่ง

2. ส่งเสริมการมีกิจกรรมที่สนับสนุนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ส่งเสริมการมีกิจกรรมร่วมกัน ให้บุคลากรมีการพบปะสังสรรค์ เสริมสร้างสัมพันธ์ไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน

5.1.6 สรุปผลบทสัมภาษณ์นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ ต่อแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

ประเด็นที่ 1 หลักสัปปุริสธรรม ผู้บริหารงานธนาคาร ได้นำหลักสัปปุริสธรรมมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร โดยมีการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน กำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานและความรับผิดชอบ แจ้งให้แต่ละคนรับทราบ รวมทั้ง นำหลักการประมาณรู้พอเพียงใช้จ่ายสื่อสารให้คนในทีมเข้าใจเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่

กำหนดไว้ นอกจากนี้ จัดลำดับความสำคัญในเรื่องที่จะสื่อสาร และเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม ส่งผลให้การจัดการเกิดขึ้นรวดเร็วเหมาะสม อีกทั้ง การรู้จักลักษณะบุคคลของแต่ละคนที่ทำงานด้วย ให้เกียรติกัน เคารพและอ่อนน้อมต่อกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันดี จึงส่งผลให้สามารถสื่อสารเข้าใจ ไม่เกิดข้อขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งการนำหลักธรรมทั้งหมดนี้มาใช้ สามารถส่งผลให้การทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 2 ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารพนักงานต้องมองหาเหตุที่เกิดปัญหาอย่างแท้จริงว่าปัญหาคืออะไร มีอะไรที่เป็นต้นเหตุ แยกแยะปัญหา ทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางแก้ไขด้วยเหตุและผลที่จะเกิดขึ้น การส่งเสริมการสื่อสารควรเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคน เช่น ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการสื่อสารอย่างตรงประเด็น และกระชับ สำหรับผู้ปฏิบัติงานเนื้อหาในการสื่อสารควรมีรายละเอียด ขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจ และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 3 ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) ความรู้ความเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องมีการสื่อสารทีมเพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานก่อนเริ่มงาน วิเคราะห์ทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสื่อสารให้ครบถ้วน และถูกต้องก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง มีการสอบทานการสื่อสาร โดยเน้นวัตถุประสงค์ และเนื้อหา ที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในการทำงานตรงตามเป้าหมาย รวมทั้ง อธิบายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงเป้าหมายของงานที่เราต้องการให้ทำและกำหนดการแล้วเสร็จ โดยเลือกรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะกับแต่ละกลุ่มบุคคลเพื่อลดข้อขัดแย้งและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 4 ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นต้องเปิดใจรับฟังความคิดเห็น รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน และนำมาปรับปรุงการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้ง แนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาให้รับฟังความคิดเห็นของต่างทีม ทั้งในด้านบวก และลบ เพื่อนำมาเป็น Lesson Learned หา Room for Improvement และ Gap ต่าง ๆ นำมากำหนดวิธีการจัดการที่เหมาะสมเมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการทำงานเพื่อแนวทางทางการปรับการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 5 ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) การวางแผน และกำหนดนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรโดย จัดให้มีการสื่อสารสถานการณ์ขององค์กร จัดสรรเวลาทีมให้ทำงานในเรื่องต่าง ๆ ใช้เวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เน้นจัดการเรื่องต่าง ๆ โดยยึดหลักความสมดุลระหว่างบริการลูกค้า ต้นทุน และความเสี่ยง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงบประมาณของธนาคาร โดยกำหนดช่องทางการสื่อสาร ให้เหมาะสมกับ

พนักงานในแต่ละส่วน ช่วยให้พนักงานเข้าถึงการสื่อสารได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในแต่ละช่วงด้วยเช่นกัน มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีทางเลือกเพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น และยังสามารถเป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์

ประเด็นที่ 6 ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) การบริหารเวลาในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต้องจัดลำดับเรื่องที่จะสื่อสารโดยให้ความสำคัญกับเรื่องเร่งด่วนก่อน เพื่อให้การจัดการเกิดได้รวดเร็วและเหมาะสม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การทำงานมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้ทันตามกำหนดการไม่ให้เกิดความล่าช้า ปรับเปลี่ยนการทำงานตามนโยบายของธนาคาร ทำงานในส่วนเร่งด่วนก่อน ไม่ยึดติดรูปแบบการทำงานเดิม

ประเด็นที่ 7 ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) การเข้าใจบริบทของปัญหาต้องหาสาเหตุแห่งปัญหานั้น คิดวิเคราะห์ปัญหาจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่าสิ่งไหนเป็นปัญหาหลักและสิ่งไหนเป็นปัญหารอง และหาทางแก้ไขให้ตรงจุด โดยคำนึงถึงผลกระทบจากการแก้ปัญหาสื่อสารให้พนักงานรับผู้ถึงความสำเร็จร่วมกันสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายในทีม และต่างทีมเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน ลดข้อขัดแย้งมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือทีมอื่นเพื่อให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน เห็นประโยชน์ส่วนรวมของธนาคารเป็นสำคัญ

ประเด็นที่ 8 ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) การปฏิบัติงานต้องวางตัวให้เหมาะสม ความเคารพผู้บังคับบัญชา อ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสให้อำนาจในการตัดสินใจในขอบเขตของแต่ละบทบาทหน้าที่ของตัวเองใช้การสื่อสารผ่านนโยบายขององค์กรในภาพรวมก่อน และค่อยลงรายละเอียดในแต่ตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคน โดยมอบหมายให้แต่ละตำแหน่งรับผิดชอบงานของตัวเองตามนโยบายขององค์กรให้เกียรติกัน และปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม รู้จักหน้าที่บทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละทีม จะทำให้การสื่อสารตรงเป้าหมายมากขึ้น และจะได้รับความร่วมมือ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายผลได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จัก

วิเคราะห์เหตุและผล รู้จักวางตนให้เหมาะสมมีความพอประมาณในการทำงาน คือเห็นว่างานประเภทไหนควรดำเนินอย่างไรจึงจะพอเหมาะพอควร รู้จักบริหารเวลาในการทำงาน ปฏิบัติงานรวมกับชุมชน และรู้จักปรับตนให้เข้ากับองค์กร และทางธนาคารกสิกรไทยมีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการพิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะการสื่อสารภายในองค์กร อย่างสมเหตุสมผล ผู้บริหารสนับสนุนนโยบายในการติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กรเ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรจึงทำให้มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **รัชนก เชื้อแพทย์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัย พบว่า ระดับอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2563, บทคัดย่อ) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง** ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น ในภาพรวมนั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (2558, บทคัดย่อ) และยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ **จอมขวัญ อินทร์ช่วย** (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ว่า หลักสัปปุริสธรรมเป็นธรรมของสัตบุรุษ ธรรมของคนดี มี 7 ข้อ คือ รู้จักเหตุ รู้จักผล-รู้ความหมาย/ รู้จักตัวตน/ รู้จักประมาณ/ รู้จักเวลา/ รู้จักชุมชน /รู้จักบุคคล ซึ่งในฐานะของผู้บริหารงานธนาคาร ได้นำหลักสัปปุริสธรรมมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร โดยมีการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน กำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานและความรับผิดชอบ แจ้งให้แต่ละคนรับทราบ รวมทั้ง นำหลักการประมาณรู้พอเพียงใช้จ่ายสื่อสารให้คนในทีมเข้าใจเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ จัดลำดับความสำคัญในเรื่องที่จะสื่อสาร และเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม ส่งผลให้การจัดการเกิดขึ้นรวดเร็วเหมาะสม อีกทั้ง การรู้จักลักษณะบุคคลของแต่ละคนที่ทำงานด้วย ให้เกียรติกัน เคารพและอ่อนน้อมต่อกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันดี จึงส่งผลให้สามารถสื่อสารเข้าใจ ไม่เกิดข้อขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งการนำหลักธรรมทั้งหมดนี้มาใช้ สามารถส่งผลให้การทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพ

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ธนาคารกสิกรไทย มีแนวทางสร้างความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องมีการสื่อสารทีมเพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานก่อนเริ่มงาน วิเคราะห์ทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสื่อสารให้ครบถ้วน และถูกต้องก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง มีการสอบทานการสื่อสารโดยเน้นวัตถุประสงค์ และเนื้อหา ที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงาน”วารสารพัฒนาทรัพย์กรมนุษย์”ของ

ณรัฐ วัฒนพานิช ได้กล่าวว่า หลักสัปปุริสธรรม 7 สองข้อแรกมีความต่อเนื่องกันคือ ความเป็นผู้รู้จักเหตุ เป็นผู้รู้จักผล ให้เราใช้ปัญญาพิจารณาดูว่า เหตุอย่างไรจึงจะนำไปสู่ผลคือ การปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ คำว่าเหตุ หมายถึง การกระทำหรือความประพฤติของตัวเรา เช่น การกระทำทางกาย และการพูดทางวาจา และความเห็นของใจ จะเห็นถูกหรือผิดอย่างไร ก็ใช้ปัญญาคิดพิจารณาให้รู้เหตุและผลที่จะเกิดตามมา ถ้าทำเหตุดี ผลก็จะดี แต่ถ้าทำเหตุไม่ดี ผลก็จะไม่ดี ฉะนั้นต้องดูเหตุทั้งสองนี้ให้ดี เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการปรับตัวเองในองค์กร เมื่อเราเลือกเหตุดี ทำดีก็คือ สัมมาทิฏฐิ อันเป็นเหตุที่ถูกต้องชอบธรรมแล้วไม่ทำเหตุที่เป็นมิจฉาทิฏฐิ และให้ฝึกทำเหตุอันเป็นความเห็นที่ถูกต้องต่อไป เช่น เมื่อเราจะทำสิ่งใด ๆ ให้คิดทบทวนดูว่าทำอย่างนี้แล้วจะมีผลอย่างไร และเมื่อได้พิจารณาเลือกทำเหตุดีแล้ว การกระทำอย่างนี้จะมีผลดีเกิดขึ้น มีความเชื่อมั่นในเหตุผลถูกต้อง เราก็จะทำด้วยความมั่นใจ ในท้ายสุดผลก็จะออกมาดีดังที่ตั้งใจไว้ และยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ **นันทศักดิ์ สุขสงวน** (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ได้ใช้ความรู้ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้น องค์กรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร มีกิจกรรม การสื่อสาร เพื่อให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เน้นการทำงานตามวัตถุประสงค์ และเนื้อหา ให้เกิดความเข้าใจ ที่ชัดเจน พร้อมทั้งติดตามผลเป็นระยะ และก่อนเริ่มงานใด ๆ จะให้ทุกคนให้ตั้งคำถามเรื่องวัตถุประสงค์ของงานก่อนเสมอ การสื่อสารภายในองค์กร ทางองค์กรมีการส่งเสริมวิสัยทัศน์ ทัศนคติ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะการสื่อสารที่ดี จะช่วยเพิ่มลดเวลาในการดำเนินการ (เพิ่ม Productivity) ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า และวิธีการการสื่อสารภายในองค์กรทันสมัยและเป็นไปตามหลักสากล เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ความรู้ประมาณของแต่ละบุคคลมีความแตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นประมาณการในการทำงานให้มากให้น้อยจนเกินไป รู้จักวางแผนว่าขอบเขตของงานขณะนี้ควรทำประมาณไหนจึงจะทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ และยังรู้จักประมาณในการใช้จ่ายไม่ฟุ่มเฟือยจนเกินไปจึงทำให้ข้อนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “แนวทางการพัฒนาจริยธรรม” ของ **วีระ บำรุงศักดิ์** ได้กล่าวเอาไว้ว่า ความเป็นผู้รู้จักประมาณ หมายถึง รู้จักความพอเหมาะ พอดี ถ้าทำงานอะไรก็ตามแล้วยังทำไม่ดีพอ ก็จะทำให้เสียงาน หรือคุณภาพงานตกไป การหาจุดพอดีของแต่ละคน ของแต่ละหน่วยงานไม่เท่ากัน และไม่มีเครื่องชั่งตวงวัด มาบอกได้ว่าพอดี ต้องเอาใจที่ละเอียด ใจที่สุขุม ใจที่มีปัญญา ใจที่มีความรอบคอบเข้าไปวัดความพอดี ดังนั้น การหาจุดพอดีนั้นหายาก แต่ต้องฝึกหาให้เจอให้พบ จะให้ใครมาหาแทนเราก็ไม่ได้ เพราะจุดดีนั้นเป็นจุดเฉพาะตัว ความเป็นผู้รู้จักประมาณ คือ มองงานที่ตัวเองทำอยู่แล้วพิจารณา

วิเคราะห์ด้วยปัญญาว่าความพอเหมาะความพอดีความพอเพียงอยู่ที่ไหน เท่าไร เพื่อจะได้กำหนดแผนการปฏิบัติ ได้เหมาะสมอันมุ่งไปสู่ผลลัพธ์อย่างดีเลิศและยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ **นันทศักดิ์ สุขสงวน** (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ได้ใช้ความรู้ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้น องค์กรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร มีกิจกรรม การสื่อสาร เพื่อให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เน้นการทำงานตามวัตถุประสงค์ และเนื้อหา ให้เกิดความเข้าใจ ที่ชัดเจน พร้อมทั้งติดตามผลเป็นระยะ และก่อนเริ่มงานใด ๆ จะให้ทุกคนให้ตั้งคำถามเรื่องวัตถุประสงค์ของงานก่อนเสมอ การสื่อสารภายในองค์กร ทางองค์กรมีการส่งเสริมวิสัยทัศน์ ทัศนคติ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพราะการสื่อสารที่ดี จะช่วยเพิ่มลดเวลาในการดำเนินการ (เพิ่ม Productivity) ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า และวิธีการการสื่อสารภายในองค์กรทันสมัยและเป็นไปตามหลักสากลเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวางแผนการในการกำหนดหน้าที่ของตนมีการประสานงานกันเพื่อแสดงถึงศักยภาพในหน้าที่ของตน รู้จักเหตุว่าปฏิบัติเช่นไรจึงจะทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพซึ่งพนักงานนำหลักธรรมด้านนี้มาใช้ได้อย่างดีเยี่ยม ซึ่งสอดคล้องกับงาน”วารสารพัฒนาทรัพย์กรมนุษย์”ของ **ณรัฐ วัฒนพานิช** ได้กล่าวว่า หลักสัปปุริสธรรม 7 สองข้อแรกมีความต่อเนื่องกันคือ ความเป็นผู้รู้จักเหตุ เป็นผู้รู้จักผล ให้เราใช้ปัญญาพิจารณาดูว่า เหตุอย่างไรจึงจะนำไปสู่ผลคือ การปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ คำว่าเหตุหมายถึง การกระทำหรือความประพฤติของตัวเรา เช่น การกระทำทางกาย และการพูดทางวาจา และความเห็นของใจ จะเห็นถูกหรือผิดอย่างไร ก็ใช้ปัญญาคิดพิจารณาให้รู้เหตุและผลที่จะเกิดตามมา ถ้าทำเหตุดี ผลก็จะดี แต่ถ้าทำเหตุไม่ดี ผลก็จะไม่ดี ฉะนั้นต้องดูเหตุทั้งสองนี้ให้ดี เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการปรับตัวเองในองค์กร เมื่อเราเลือกเหตุดี ทำดีก็คือ สัมมาทิฏฐิ อันเป็นเหตุที่ถูกต้องชอบธรรมแล้วไม่ทำเหตุที่เป็นมิจฉาทิฏฐิ และให้ฝึกทำเหตุอันเป็นความเห็นที่ถูกต้องต่อไป เช่น เมื่อเราจะทำสิ่งใด ๆ ให้คิดทบทวนดูว่าทำอย่างนี้แล้วจะมีผลอย่างไร และเมื่อได้พิจารณาเลือกทำเหตุดีแล้ว การกระทำอย่างนี้จะมีผลดีเกิดขึ้น มีความเชื่อมั่นในเหตุผลถูกต้อง เราก็จะทำด้วยความมั่นใจ ในท้ายสุดผลก็จะออกมาดีดังที่ตั้งใจไว้ และยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ **ม.ล.ขัตยพงษ์ เทวกุล** (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารพนักงานต้องมองหาเหตุที่เกิดปัญหาอย่างแท้จริงว่าปัญหาคืออะไร มีอะไรที่เป็นต้นเหตุ แยกแยะปัญหา ทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางแก้ไขด้วยเหตุและผลที่จะเกิดขึ้นจากการแก้ไข ในการสื่อสารต้องรู้จักและ

คำนึงถึงผู้รับสารคือใคร ใช้การสื่อสารด้วยความเข้าใจ โดยต้องเป็นผู้รู้ซึ้งถึงสิ่งที่จะสื่อสาร และต้องสื่อสารให้ตรงประเด็น ชัดเจน กระชับเข้าใจง่ายหลักการในการสื่อสารภายในองค์กร คือสื่อความให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ กำหนดหัวข้อการสื่อความให้ชัดเจน และเรียงลำดับให้สอดคล้องกัน ปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กรโดยสื่อสารให้ตรงประเด็น ชัดเจน ไม่บิดเบือน ภายในใต้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริง ที่ได้มาจากการวิเคราะห์อย่างมีเหตุมีผล

ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงาน) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีหลักการเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของกิจการที่ตนกระทำ รู้ว่าตนทำอยู่อย่างนั้น ดำเนินชีวิตอย่างนั้น เพื่อประสงค์ประโยชน์อะไร หรือควรจะได้รับบรรลุ ถึงผลอะไร ที่ให้มีหน้าที่ ตำแหน่งฐานะ การงานอย่างนั้น ๆ เขากำหนดวางกันไว้เพื่อมุ่งหมายอะไร กิจการที่ตนทำอยู่ขณะนี้เมื่อทำไปแล้วจะบังเกิดผลอะไรบ้าง เป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับงาน”วารสารพัฒนาทรัพย์กรมนุษย์”ของ **ณรัฐ วัฒนพานิช** ได้กล่าวว่า หลักสัปปุริสธรรม 7 สองข้อแรกมีความต่อเนื่องกันคือ ความเป็นผู้รู้จักเหตุ เป็นผู้รู้จักผล ให้เราใช้ปัญญาพิจารณาดูว่า เหตุอย่างไรจึงจะนำไปสู่ผลคือ การปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ คำว่าเหตุ หมายถึง การกระทำหรือความประพฤติของตัวเรา เช่น การกระทำทางกาย และการพูดทางวาจา และความเห็นของใจ จะเห็นถูกหรือผิดอย่างไร ก็ใช้ปัญญาคิดพิจารณาให้รู้เหตุและผลที่จะเกิดตามมา ถ้าทำเหตุดี ผลก็จะดี แต่ถ้าทำเหตุไม่ดี ผลก็จะไม่ดี ฉะนั้นต้องดูเหตุทั้งสองนี้ให้ดี เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการปรับตัวเองในองค์กร เมื่อเราเลือกเหตุดี ทำดีก็คือ สัมมาทิฏฐิ อันเป็นเหตุที่ถูกต้องชอบธรรมแล้วไม่ทำเหตุที่เป็นมิจฉาทิฏฐิ และให้ฝึกทำเหตุอันเป็นความเห็นที่ถูกต้องต่อไป เช่น เมื่อเราจะทำสิ่งใด ๆ ให้คิดทบทวนดูว่าทำอย่างนี้แล้วจะมีผลอย่างไร และเมื่อได้พิจารณาเลือกทำเหตุดีแล้ว การกระทำอย่างนี้จะมีผลดีเกิดขึ้น มีความเชื่อมั่นในเหตุผลถูกต้อง เราก็จะทำด้วยความมั่นใจ ในท้ายสุดผลก็จะออกมาดีดังที่ตั้งใจไว้ และยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ **นันทศักดิ์ สุขสงวน** (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ได้ใช้ความรู้ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้น องค์กรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร มีกิจกรรม การสื่อสาร เพื่อให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เน้นการทำงานตามวัตถุประสงค์ และเนื้อหา ให้เกิดความเข้าใจ ที่ชัดเจน พร้อมทั้งติดตามผลเป็นระยะ และก่อนเริ่มงานใด ๆ จะให้ทุกคนให้ตั้งคำถามเรื่องวัตถุประสงค์ของงานก่อนเสมอ การสื่อสารภายในองค์กร ทางองค์กรมีการส่งเสริมวิสัยทัศน์ ทัศนคติ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพราะการสื่อสารที่ดี จะช่วยเพิ่มลดเวลาในการดำเนินการ (เพิ่ม

Productivity) ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า และวิธีการการสื่อสารภายในองค์กรทันสมัยและเป็นไปตามหลักสากลเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ที่รู้สภาวะของตนเป็นผู้รู้จักวางตนให้เหมาะสม เป็นผู้เข้าใจถึงสถานะภาพของตน รู้ว่าตนเองเป็นใครมีหน้าที่อะไรแล้วปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน ประพฤติให้เหมาะสมและรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป ในเรื่องพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรจะเปิดรับ Feedback โดยมีการสรุป Lesson Learned เพื่อหา Communication Gap เพื่อแนวทางทางการปรับการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพ มีการคิด วิเคราะห์ แยกแยะ โดยใช้ Data ก่อนที่จะสื่อความ ให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ให้ชัดเจน และเกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ “แนวทางการพัฒนาจริยธรรม”ของ **วีระ บำรุงศักดิ์** ได้กล่าวเอาไว้ว่า ความเป็นผู้รู้จักตน หมายถึง รู้ภาวะ สถานะที่ตัวเองเป็น รู้ฐานะที่ตัวเองมี รู้กำลังความสามารถ สติปัญญาของตัวเอง รู้จักฐานะที่ตัวเองมี คือ รู้ว่าเรามีความรู้ ความสามารถ มีศีลธรรม มีกำลังกาย มีการศึกษา มีญาติมิตร มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความมั่นคงทางจิตใจ มีเกียรติยศ ฐานะการเงิน ตำแหน่ง มีอำนาจดำเนินการเพียงใด ความเป็นผู้รู้จักตน คือ มองตัวเองหรือองค์กรแล้วทบทวนดูว่าสถานะที่ตัวเองเป็นและฐานะที่ตัวเองมีเป็นอย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารตน บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป และยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ **พัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์** (เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นต้องเปิดใจรับฟังความคิดเห็น ทั้งในด้านบวก และลบ เพื่อนำมาเป็น Lesson Learned หา Room for Improvement และ Gap ต่าง ๆ เพื่อแนวทางทางการปรับการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ การประพฤติตนเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ต้องเป็น Role Model ในการสื่อสารที่ดี เพื่อให้พนักงานในทีมได้มีตัวอย่าง และแนวทางปฏิบัติ ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรช่วยเพิ่มศักยภาพและพัฒนาพนักงานให้ทำงานได้อย่างเหมาะสม เป็นการสื่อสารแบบสองทาง ที่ทั้ง Bottom up และ Top Down รวมไปถึงการ Coaching แบบใกล้ชิด ช่วยเพิ่มศักยภาพ และพัฒนาการทำงานของพนักงานได้อย่างดีการสื่อสารสามารถเป็นไกด์ไลน์เพื่อกระตุ้นบทบาทของพนักงานให้ชัดเจนได้ยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงาน Feedback ได้อย่างตรงไปตรงมา และพยายามหา Gap ที่พัฒนาตนเองในเรื่องการสื่อสาร อย่างสม่ำเสมอ โดยวัดจากผลลัพธ์ว่าได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณในการบริหารจัดการ) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยมีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้รู้จักการประมาณตนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประมาณการในการทำงานให้มากให้น้อยจนเกินไป รู้จักวางแผนว่าขอบเขตของงานขณะนี้ควรทำประมาณไหนจึงจะทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ และยังรู้จักประมาณในการใช้จ่ายไม่ฟุ่มเฟือยจนเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับ “แนวทางการพัฒนาจริยธรรม” ของ **วีระ บำรุงศักดิ์** ได้กล่าวเอาไว้ว่า ความเป็นผู้รู้จักประมาณ หมายถึง รู้จักความพอเหมาะ พอดี ถ้าทำงานอะไรก็ตามแล้วยังทำไม่ดีพอ ก็จะทำให้เสียงาน หรือคุณภาพงานตกไป การหาจุดพอดีของแต่ละคน ของแต่ละหน่วยงานไม่เท่ากัน และไม่มีเครื่องชั่งตวงวัด มาบอกได้ว่าพอดี ต้องเอาใจที่ละเอียด ใจที่สุขุม ใจที่มีปัญญา ใจที่มีความรอบคอบเข้าไปวัดความพอดี ดังนั้น การหาจุดพอดีนั้นหายาก แต่ต้องฝึกหาให้เจอให้พบ จะให้ใครมาหาแทนเราก็ไม่ได้ เพราะจุดดีนั้นเป็นจุดเฉพาะตัว ความเป็นผู้รู้จักประมาณ คือ มองงานที่ตัวเองทำอยู่แล้วพิจารณาวิเคราะห์ด้วยปัญญาว่าความพอเหมาะความพอดีความพอเพียงอยู่ที่ไหน เท่าไร เพื่อจะได้กำหนดแผนการปฏิบัติ ได้เหมาะสมอันมุ่งไปสู่ผลลัพธ์อย่างดีเลิศและยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ **นันทศักดิ์ สุขสงวน** (เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ได้ใช้ความรู้ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้น องค์กรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร มีกิจกรรม การสื่อสาร เพื่อให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์และความสำคัญของการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เน้นการทำงานตามวัตถุประสงค์ และเนื้อหา ให้เกิดความเข้าใจ ที่ชัดเจน พร้อมทั้งติดตามผลเป็นระยะ และก่อนเริ่มงานใด ๆ จะให้ทุกคนให้ตั้งคำถามเรื่องวัตถุประสงค์ของงานก่อนเสมอ การสื่อสารภายในองค์กร ทางองค์กรมีการส่งเสริมวิสัยทัศน์ ทัศนคติ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพราะการสื่อสารที่ดี จะช่วยเพิ่มลดเวลาในการดำเนินการ (เพิ่ม Productivity) ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า และวิธีการการสื่อสารภายในองค์กรทันสมัยและเป็นไปตามหลักสากลเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้รู้เวลาในการทำงานแม้บางครั้งอาจมีข้อบกพร่องไปบ้าง แต่ก็ถือได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่รู้จักเวลามีการวางแผนเกี่ยวกับเวลาในการทำงาน การวางแผน และกำหนดนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรโดยการสื่อสารสถานการณ์ปัจจุบันของธนาคาร รวมถึงกลยุทธ์ระยะสั้น ยาว รู้ว่าเวลาใดควรทำอะไร ทำให้งานออกมาดี ตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ “แนวทางการพัฒนาจริยธรรม”ของ **วีระ บำรุงศักดิ์** ได้กล่าวเอาไว้ว่า

ความเป็นผู้รู้จักกาล หมายถึง รู้จักบริหารเวลาให้เหมาะสม ว่าเวลานี้ควรทำอะไร จึงจะก่อประโยชน์สูงสุด นักธุรกิจมองเห็นเวลาเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งในการบริหาร ถ้าไม่ได้ใช้เวลา ให้เป็นประโยชน์ก็ต้องเสียโอกาสในการที่จะได้กำไร เรียกว่า “เวลาเป็นเงินเป็นทอง” ความเป็นผู้รู้จักกาล คือ มองงานที่จะทำแล้วพิจารณา บริหารเวลาโดยดำเนินการปฏิบัติ ว่าควรจะทำให้ทันเวลากำหนด ทำให้ถูกเวลาที่ต้องทำ ทำตามเวลาที่กำหนด และทำให้เสร็จตามเวลาที่วางแผน โดยคำนึงถึงวิธีที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลักษณะการใช้เวลามี 4 ลักษณะ คือ 1. ทำให้ทันเวลา 2. ทำให้ถูกเวลา 3. ทำตามเวลา 4. ทำงานให้ตรงตามเวลา เช่น การนัดหมายพบกัน การปฏิบัติงานตามเวลา เข้าออกประจำวัน เลิกบรรยายตรงเวลาตามที่กำหนดในแผนการ อบรม การเข้าประชุม เลิกประชุมตรงเวลาและยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ **จอมขวัญ อินทร์ช่วย** (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การบริหารเวลาในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต้องจัดลำดับเรื่องที่จะสื่อสารโดยให้ความสำคัญกับเรื่องเร่งด่วนก่อน เพื่อให้การจัดการเกิดได้รวดเร็วและเหมาะสม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การทำงานมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้ทันตามกำหนดการไม่ให้เกิดความล่าช้า ปรับเปลี่ยนการทำงานตามนโยบายของธนาคาร ทำงานในส่วนเร่งด่วนก่อน ไม่ยึดติดรูปแบบการทำงานเดิม เพิ่มความคิดสร้างสรรค์ และสื่อสารให้ทีมทำตามที่กำหนดไว้ เรื่องเร่งด่วนจะได้รับการสื่อสารอย่างรวดเร็วจากผู้บริหาร เพื่อถ่ายทอดต่อไปให้กับคนในทีมเพื่อให้ทุกคนรับรู้เป้าหมายเดียวกัน การทำงานสอดคล้องกัน ก่อให้เกิดการจัดการและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารจะปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ เรื่องเร่งด่วนจะได้รับความสำคัญจากผู้บริหาร เพื่อให้การจัดการถูกจุดตรงประเด็น ประชุมผ่านช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว ส่วนเรื่องที่ไม่เร่งด่วนก็มีการจัดการตามลำดับความสำคัญ มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานทั้งในด้านข่าวสาร หรือ ความรู้ต่าง ๆ ความซื่อตรงต่อเวลามีความสำคัญทำให้งานเสร็จทันตามกำหนดไม่ล่าช้า ต้องมีการสื่อสารให้คนในทีมให้ความสำคัญในเรื่องเวลา และกำหนดวิธีการจัดการให้งานเสร็จทันตามกำหนด

ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพนักงานมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องสร้างความสนิทสนมกับผู้รับบริการและคนในพื้นที่เพื่อทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ เป็นที่มาของข้อมูลในการพัฒนาการบริการซึ่งหลักสัปปุริสธรรมในด้านการรู้จักชุมชนเป็นหลักธรรมที่นำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ พนักงานได้นำหลักธรรมข้อนี้มาใช้ได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับกับหลักธรรมของ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต)** ได้กล่าวในหนังสือ ”ธรรมนูญแห่งชีวิต” ว่า ปริสัญญุตา รู้จักชุมชน คือ รู้จักถิ่นที่อยู่ รู้จักที่ชุมชน และ รู้การอันควรประพฤติปฏิบัติในถิ่นที่ชุมชน และต่อชุมชนนั้น ชุมชนนี้เมื่อเข้าไป ควรต้องทำกิริยาอย่างนี้ ชุมชนนี้ มีระเบียบวินัย

อย่างนี้ เป็นต้นและยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ **ม.ล.ขัตยพงษ์ เทวกุล** (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า การเข้าใจบริบทของปัญหาต้องหาสาเหตุแห่งปัญหานั้น คิดวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่าสิ่งไหนเป็นปัญหาหลักและสิ่งไหนเป็นปัญหารอง และหาทางแก้ไขให้ตรงจุด โดยคำนึงถึงผลกระทบจากการแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้ไปเกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา การแก้ไขปัญหาของการสื่อสารคือการสื่อสารที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์หรือผู้รับสารไม่เข้าใจ ดังนั้นการสื่อสารที่ดีต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความกระชับเข้าใจง่าย และส่งเสริมให้ทีมงานมีหลักการในการสื่อสารที่เน้นวัตถุประสงค์และผู้รับสารมีความเข้าใจเป็นหลักสำคัญ การเป็นผู้สื่อสารที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี จะทำให้ผู้รับสารมีความรู้สึกอยากฟังสารที่เราสื่อ สนใจในการสื่อ ทำให้ผู้รับสารกล้าที่จะร่วมสนทนาทำให้พนักงานเข้าใจทิศทางและการดำเนินการของธนาคาร สามารถสร้างแรงจูงใจ และช่วยลดความกังวลของพนักงานได้ในบางเรื่องที่บางครั้งพนักงานไม่เข้าใจการสื่อสารในภาพกว้างต้องสื่อสารให้ชัดเจน เข้าใจง่าย จดจำง่ายคลอบคลุมกับกลุ่มต่าง ๆ ได้

ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) พบว่า การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้รู้จักบุคคล เข้าใจสถานภาพของบุคคลแต่ละตำแหน่งหน้าที่ มีการศึกษานิสัยใจคอของเพื่อนร่วมงาน รู้ว่ากับบุคคลเช่นไรควรวางตัวอย่างไร คนประเภทไหนควรเข้าหาแบบไหน รู้จักปรับตัวให้เข้ากับองค์กร การวางตัวการพูดจาปราศรัยยังให้เกียรติซึ่งกันและกันทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับ “วารสารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” ของ **ณัฐ วัฒนพานิช** การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 กล่าวว่า ความเป็นผู้รู้จักบุคคล หมายถึง ต้องรู้จักว่าใครคือผู้บริหารองค์กร ใครคือผู้ ที่เราต้องทำงานด้วย โดยเราจะต้องศึกษานิสัยใจคอผู้ที่อยู่ในองค์กรเดียวกับเรา สังเกตพฤติกรรมของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ว่ามีพฤติกรรมอย่างไร เพื่อเราจะได้เตรียมตัวเพื่อรับสถานการณ์ ในการแสดงพฤติกรรมของผู้อยู่ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งจะได้ศึกษาถึงนิสัยใจคอของบุคคลที่อยู่ในองค์กรว่า คนไหนพอจะเป็นเพื่อนสนิทกับเรา จุดเริ่มต้นในการรู้จักบุคคลก็คือ เริ่มจากตัวเรา เราจะพูดจะทำอะไร ให้คนอื่นมีความรักความเมตตากับตัวเรา และผูกมิตรกับตัวเราได้ โดยเราต้องฝึกให้มีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ด้วยความจริงใจ มีความซื่อสัตย์ ต่อเพื่อนอยู่ตลอดเวลา ไม่เอาเปรียบคนอื่น มีใจอุปการะช่วยเหลือเพื่อน ๆ อยู่เป็นนิจ เมื่อเพื่อนไม่เข้าใจสิ่งใดเราแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ ให้ความเป็นธรรมต่อเพื่อน เพื่อเวลามีปัญหาหรือมีภัยมา เราจะได้พึ่งพากันได้ ก็จะทำให้เราพบความสุขในการอยู่ในสังคมในกลุ่มบุคคล และยังสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ **จอมขวัญ อินทร์ช่วย** (เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2566) ให้สัมภาษณ์ว่า ในการปฏิบัติงานต้องวางตัวให้เหมาะสม ความเคารพผู้บังคับบัญชา อ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มีส่วนร่วม โดยจัดประชุม

หารือร่วมกันให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น ยกย่องชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และชมเชยผู้อื่นที่ทำประโยชน์ให้แก่ธนาคาร รวมทั้งให้เกียรติกัน และปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม รู้จักหน้าที่บทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละทีม จะทำให้การสื่อสารตรงเป้าหมายมากขึ้น และจะได้รับความร่วมมือ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อขัดแย้ง ร่วมกันทำงานได้ รวมทั้งกำหนดบทบาทและหน้าที่การทำงานของคนในทีมให้ชัดเจนสื่อสารให้แต่ละคนเข้าใจ การทำงานในทีมจะได้มีประสิทธิผลมากขึ้น การชมเชย หรือการให้คำแนะนำแก่พนักงานในทีมในเรื่องการสื่อสารจะช่วยพัฒนาให้พนักงานทำงานได้ดีขึ้น สื่อสารได้เข้าใจ ตรงเป้าหมายและตรงประเด็น การทำงานร่วมกับทีมอื่นได้อย่างดี และลดข้อขัดแย้งภายในหน่วยงาน ต้องมีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้พนักงานในทีมเข้าใจตรงกัน รวมทั้ง การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานได้รับการสื่อสารทั่วถึง และรวดเร็ว นอกจากนี้เนื้อหาที่สื่อสารกับพนักงานแต่ละตำแหน่งต้องปรับให้เหมาะสมด้วย การวางตัวเหมาะสม การเคารพและอ่อนน้อมต่อผู้อาวุโส รวมทั้งการให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน รับฟังความเห็นของผู้อื่น การยกย่องชมเชยคนที่ทำประโยชน์ให้แก่ธนาคารจะเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และภายในทีม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งองค์กรต่างกัน ดังนี้

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานที่มี**เพศ**ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยมีการนำหลักสัปปุริสธรรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ที่รู้จักเหตุผล วางตนได้เหมาะสมรู้จักบริหารเวลาในการทำงานรู้ถึงความพอเหมาะพอควรไม่มากไม่น้อยเกินไปในการทำงานได้ใกล้เคียงกันจึงทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทยทั้งหญิงและชายมีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณฐอร กีรติลาภิน** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มี**เพศ**แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน พบว่า เพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันที่

ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมา คือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร และรองลงมาคือ ช่องทางการสื่อสาร (2560, บทคัดย่อ)

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานที่มี**อายุ**ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ช่วงอายุและประสบการณ์ในการทำงานของคนเราจะมีผลต่อการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยในองค์ที่มีย่อมระบบระเบียบขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนและผิดพลาดไม่ได้ทำให้ช่วงอายุที่ต่างย่อมมีผลต่อการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มอายุ 41–50 ปี มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่า กลุ่มอายุ 31–40 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **รัชนก เชื้อแพทย์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย 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 อายุงาน รายได้ สถานภาพ และ ตำแหน่งงาน ต่างกัน แตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลางทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 (2563, บทคัดย่อ)

3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานที่มี**อายุงาน**ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่าง

กัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ถึงแม้ความรู้และประสบการณ์ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนในด้านต่าง ๆ จะมีผลต่อการทำหน้าที่ของพนักงาน แต่ด้วยระบบระเบียบขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนอยู่แล้วดังนั้น อายุงานและประสบการณ์จึงไม่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **รัชนก เชื้อแพทย์** 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 **อายุงาน** รายได้ สถานภาพ และ ตำแหน่งงานต่างกัน แตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลางทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 (2563, บทคัดย่อ)

4) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานที่มี**ระดับการศึกษา**ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า การศึกษาทำให้คนมีความรู้มีประสบการณ์มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนในด้านต่าง ๆ แต่การติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการย่อมระบบระเบียบขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนอยู่แล้วดังนั้น ระดับการศึกษาจึงไม่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณฐอร กีรติลาภิน** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว

(องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุ ระดับตำแหน่ง **ระดับการศึกษา** รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมา คือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร และรองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร (2560, บทคัดย่อ)

5) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานที่มี**ตำแหน่งองค์กร**ต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกันผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกัน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกันย่อมมีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันความรับผิดชอบในหน้าที่และการตัดสินใจย่อมต่างกันจึงส่งให้การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยรวม ที่มีตำแหน่งองค์กรต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มหัวหน้าส่วน มีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่า กลุ่มพนักงานชั้นต้น-ชั้นกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **รัชนก เชื้อแพทย์** 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 อายุงาน รายได้ สถานภาพ และ **ตำแหน่งงาน** ต่างกัน แตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลางทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทาง

สถิติที่ .01 และ องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระดับต่ำทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 (2563, บทคัดย่อ)

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการวางแผนงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายขององค์กร

2. ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้ที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้มีการนำความรู้จากที่บุคลากรได้รับการพัฒนามาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาการปฏิบัติงานจริง ภายในองค์กร เช่น จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร คัดเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาให้เหมาะสม มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้วยวิธีต่าง ๆ โดยให้ความรู้ในการประชุม การสอนงานเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารมอบหมายโครงการให้ปฏิบัติ และนำผลที่ได้จากการประเมินผ่านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้เป็นผลงานประกอบการพิจารณาความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง

3. การส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยนั้น ควรมีโครงการเข้าค่ายคุณธรรม เสริมสร้างความเข้าใจหลักธรรมในพระพุทธศาสนาให้มากยิ่งขึ้น

4. ควรมีแผนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรที่เป็นรูปธรรม หรือสัดสวนที่ชัดเจนแน่นอน เพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และหลักสูตรที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะต้องเกิดจากความต้องการของตัวบุคลากรเอง เพื่อประโยชน์ในการนามาถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตน

5. ควรจัดระบบการติดตามและประเมินผลที่มีคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญของการการติดตามและประเมินผล แล้วนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย พบว่า การศึกษา หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการ

สื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย คือ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพการทำงาน

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยกับ บุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ

3. ควรศึกษาการส่งเสริมประสิทธิภาพบุคลากรเพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับหน่วยงานในองค์กรที่ต้องการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพบุคลากรในองค์กรต่อไป

5.4 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” สรุปผลการวิจัยการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ด้วยหลัก 3P1C ดังนี้

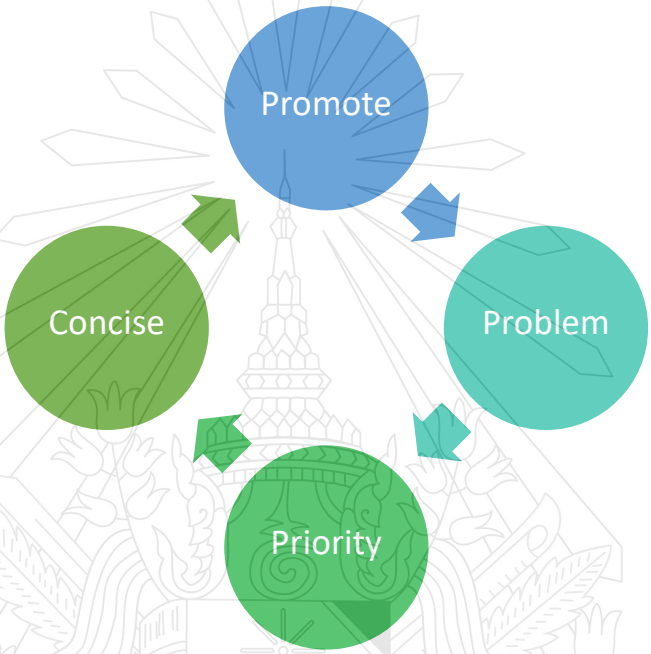
P – Promote คือ การส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการส่งเสริมการสื่ออสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. การส่งเสริมให้มีการอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ ดังนี้
    1.1 การวิเคราะห์ แยกแยะ ปัญหา อย่างสมเหตุสมผลมากยิ่งขึ้น
    1.2 การทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อสาร
    1.3 การวางตนและประพฤติตน ให้เหมาะสม
2. การส่งเสริมให้มีกิจกรรม เพื่อเพิ่มความรู้ ดังนี้
    2.1 การพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ
    2.2 การสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม
    2.3 การมีกิจกรรมร่วมกัน ให้บุคลากรมีการพบปะสังสรรค์ เสริมสร้างสัมพันธ์ไมตรีต่อเพื่อนร่วมงาน
3. การสนับสนุนนโยบายในการติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กร

P – Problem จากการส่งเสริมให้มีการอบรม สามารถคิดเชิงวิเคราะห์ปัญหา ทำให้สามารถคาดการณ์ถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หรือมองเห็นสิ่งที่ที่ควรได้รับการแก้ไขก่อนที่ปัญหาในอนาคตได้ดีขึ้น และยังช่วยให้สามารถวางแผนในการรับมือกับปัญหาได้ดี รู้ว่าต้องแก้ตรงจุดไหนถึงจะทำให้ปัญหาคลี่คลาย

P – Priority จากการคิดเชิงวิเคราะห์ปัญหา ทำให้สามารถคาดการณ์ถึงปัญหาที่และเหตุการณ์ที่คาดการณ์ จึงนำมาการจัดลำดับวามสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

C – Concise เมื่อดำเนินการแก้ปัญหาการสื่อสารแล้ว ในการสื่อสารควรมีความกระชับและไม่สามารถความสับสนให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



แผนภูมิที่ 5.1 องค์ความรู้จากการวิจัย

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

ข้อมูลปฐมภูมิ

พระไตรปิฎกมหามกุฏราชวิทยาลัย. (2552). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหามกุฏราชวิทยาลัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

มหามกุฏราชวิทยาลัย. (2536). *พระไตรปิกฎและอรรถกถาแปล (91 เล่ม)*. พิมพ์ครั้งที่ 3.กรุงเทพฯ: มหามกุฏราชวิทยาลัย.

ข้อมูลทุติยภูมิ

1) หนังสือทั่วไป

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา มีศิลปะวิกภัย. (2553). *ความรู้เบื้องต้นและทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: เอส. อาร์. พริ้นติ้ง.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2546). *การคิดเชิงประยุกต์*. กรุงเทพ: ซัสเซสมีเดียม.

จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.พิมพ์ครั้งที่ 2.* สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์คณะวิทยาการจัดการ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ชำนาญ ปิยวนิชยพงษ์. (2553). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ณรัฐ วัฒนพานิช. (2548). *การปรับพฤติกรรมมนุษย์ตามหลักสัปปุริสธรรม 7*. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี. (2558). *การสื่อสารในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมานการพิมพ์.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ. (2550). *การจัดการความรู้ของผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพ สำนักงานรับรองคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์*. [Online] Available.

ทองใบ สุดชารี. (2547). *ทฤษฎีองค์การ: วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 6 อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ธนาคารกสิกรไทย. (2557). *รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2557*. กรุงเทพฯ: ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

นิภา เมธาวิชัย. (2543). *วิทยาการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี.

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช). (2548). *ภาษาธรรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลี่ยงเชียง.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2538). *พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส. อาร์. พริ้นติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด.

. (2546). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา.

. (2545). *ธรรมะกับการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สหธรรมิก จำกัด.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2547). *ธรรมนูญชีวิต*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2559). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 34. กรุงเทพฯ: มูลนิธิการศึกษาเพื่อสันติภาพพระธรรมปิฎก.

พัธรา นักรำ. (2550). *กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชนีย์ ธระเสนา. (2550). *สูตรสำเร็จของการประชุมทีมประสบความสำเร็จ*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). *มนุษยสัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). *การติดต่อสื่อสารในองค์การ: กรณีศึกษาบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วิเชียร วิทยอุดม. (2556). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

วันชัย มีชาติ. (2558). *พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทย์ เที่ยงบูรณธรรม. (2539). *พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.

วิภาดา คุปตานนท์. (2551). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ: เทคนิคการจัดการสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: ส เจริญการพิมพ์.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่นอิน.

วีระ บำรุงรักษ์, (2523). *แนวทางการพัฒนาจริยธรรมไทย: การประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับ. จริยธรรมไทย*, กรุงเทพฯ: กองวิจัยการศึกษา กรมวิชาการ.

สาคร สุขศรีวงศ์. (2553). *การจัดการจากมุมมองนักบริหาร.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: บริษัท จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์ จำกัด.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสนาะ ติเยาว์. (2541). *การสื่อสารในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุรพงษ์ โสธนะเถียร. (2563). *ทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ส่งศรี ชมภูวงศ์. (2559). *สถิติสำหรับการวิจัย*. นครศรีธรรมราช: ฝ่ายเอกสารและตำรา สำนักส่งเสริมวิชาการวิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช.

สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6).* กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สมชาติ โตรักษา. (2557). *การประยุกต์หลักการบริหารเพื่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุขคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมเด็จพระสังฆราช (เจริญ สุวฑฺฒโน). (2536). *ธรรมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.

สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช (อุฏฐายี). (2509). *สัปปุริสธรรม*. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์การ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

3) วิทยานิพนธ์ /สารนิพนธ์ และงานวิจัย

จรัสโฉม ศิริรัตน์. (2558). *ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีสำนักหอสมุดกลาง.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ชฎากรณ์ หลวงแก้ว. (2548). *รูปแบบและช่องทางการสื่อสารเพื่อส่งต่อนโยบายจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวชิาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ช.ปวินท์ เพ็ชญไพศิษฏ์. (2558). *การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร และความไว้วางใจกันที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสากิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชุมศักดิ์ ชุมนุม. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานการศึกษาธิการอำเภอ: กรณีศึกษาเขตการศึกษา 10*. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). *การสื่อสารเพื่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารประยุกต์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณฐอร กีรติลาภิน. (2560). *รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณรังษี จ้อยเจนสินธุ์. (2550). *ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานวิจัยคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ดาริกา จารุวัฒนกิจ. (2539). *ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่ม บริษัท มินิแบร์ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์นิเทศ ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระศตวรรษ กิตฺติปาโล (บุญกมล). (2562). *การประยุกต์ใช้หลักสัปปุริสธรรมในการส่งเสริมการปกครองของพระสังฆาธิการในเขตจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครอง. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พระสามารถ อานนฺโท. (2548). *ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม*. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย.

พัณศา คดีพิศาล. (2553). *“ประสิทธิภาพการทางานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ”*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พิทยา สุรินต๊ะ. (2553). *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจรถไฟนพวงศ์ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนดาร์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน).* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รักกิจ ศิริวัฒน์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของพนักงานโรงไฟฟ้าจนะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วาลี ขันธุวาร และปิยพักตร์ สินบัวทอง. (2556). *วิเคราะห์วัฒนธรรมการสื่อสารในองค์การเพื่อนำไปสู่การทาแผนแม่บท: กรณีศึกษาคณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. รายงานวิจัยภาควิชาภาษาไทย ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วรวงษ์ เอี่ยมสำอาง. (2558). *การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุจิตรา จรจิตร. (2553). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารการศึกษาของโรงเรียนที่ถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารศึกษาศาสตร์*. 18(1).

สุภา นานาพูลศิลป์. (2556). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

อภิษฎา วัฒนะเสรี. (2557). *รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรังสิต.

4) ออนไลน์

กอบชัย ถิตานนท์. *หน่วยที่ 12 การประยุกต์ใช้หลักการจัดการ*. 24 สิงหาคม 2565. จาก <https: / / sites. google. com/ site/ hlakkarcadkar32001003/ hnwy- thi- 12- kar-prayukt-chi-hlak-kar-cadkar>.

2. ภาษาอังกฤษ

Daniel and Spiker. (1994). *Perspectives on Organizational Communications* (4th ed. ed.). Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.

Gibson, J.W. & Hodgeetls, R.M. (1991). *Organizational communication a managrerial perspevtive (2nd ed)*. New York: Happer Collins.

Harrington Emerson. (1992). *The Twelve Principles of Efficiency*. New York: The.Engineering Magazine.

Herzberg. Frederick. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: The work Publishing.

Hybels, S. & Weaver, R.L. (1995). *Communication effectively* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.

Katherine, M. (2009). *Executive productivity*. New York: Amacom. 2009.

Kelley and Robert. (1977). *Communication*. New York: Crowell Company. 1977.

Peterson. E. & Plowman. G. E. (1989). *Business Organization and Management. (3rd ed.).* Ill: Irwin.

Robbins. S.P. (1998). *Organization Theory: Concepts and Cases*. (2nd ed.). New York: Prentice Hall.

Samuel, C.C. (2000). *Modern management: Diversity, quality ethics, and the global environment*. New York: Prentice Hall.

Schein, E.H. (1970). *Organizational psychology* (2nd ed.). *Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice-Hall.

Simon. Herbert A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: Mc Millan.

Wilbur Schramm. (1971). *The Process and Effects of Mass Communication*. Illinois: University of Illinois Pre

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพการสัมภาษณ์
ผู้บริหาร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)



สัมภาษณ์ นาย นันทศักดิ์ สุขสงวน
ผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้ร่วมบริหารฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
วันที่ 8 กันยายน 2566



สัมภาษณ์ น.ส.วิชพัชร ธรรมวงศ์
ผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้จัดการศูนย์การให้บริการเรียกเก็บเงินตามตราสาร
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สัมภาษณ์ออนไลน์ วันที่ 7 กันยายน 2566



สัมภาษณ์ ม.ล. ขัตยพงษ์ เทวกุล
รองผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้บริหารงานศูนย์การให้บริการเงินสด
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สัมภาษณ์ออนไลน์ วันที่ 7 กันยายน 2566



สัมภาษณ์ น.ส. จอมขวัญ อินทร์ช่วย
รองผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้บริหารงานบริหารคุณภาพการให้บริการเงินสดฯ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สัมภาษณ์ออนไลน์ วันที่ 7 กันยายน 2566



สัมภาษณ์ น.ส. พัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์
รองผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้บริหารงานบัญชีฯ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สัมภาษณ์ออนไลน์ วันที่ 6 กันยายน 2566

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

1. พระมหาบุญศรี ญาณวุฑฺโฒ, ผศ.ดร.

ตำแหน่งปัจจุบัน - อาจารย์ประจำ สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. ดร.กฤตสุชิน พลเสน

ตำแหน่งปัจจุบัน - อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. ดร.สันติราษฎร์ พวงมะลิ

ตำแหน่งปัจจุบัขน - อาจารย์ประจำ สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

4. ดร.ศรัณย์ มะกรูดอินทร์

ตำแหน่งปัจจุบัน - อาจารย์ประจำ สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

5. ดร.ชมพูนุช ช้างเจริญ

ตำแหน่งปัจจุบัน - อาจารย์ประจำ สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ (IOC)

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๑๐๕๘-๑๐๖๓

ที่ อว ๗๙๐๕/ว ๐๓๑๗ **วันที่** ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)

กราบเรียน พระครูวินัยธร บุญศรี ญาณวุฑฺโฒ, ผศ.ดร.

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษารุ่นที่ ๑๙/๒๕๖๔ หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)" มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา เพื่อเก็บข้อมูลเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงกราบเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๑๐๕๘-๑๐๖๓

ที่ อว ๗๙๐๕/ว ๐๓๑๗ **วันที่** ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)

เจริญพร ดร.กฤตสุชิน พลเสน

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษารุ่นที่ ๑๙/๒๕๖๔ หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)" มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา เพื่อเก็บข้อมูลเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประสานงานโดย ผู้ช่วยเรียบร้อย
24 มิ.ย. 66

มหามกุฏราชวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๑๐๕๘-๑๐๖๓

ที่ อว ๗๙๐๕/ว ๐๓๑๗ วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)

เจริญพร ดร.สันติราษฎร์ พวงมลิ

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษารุ่นที่ ๑๙/๒๕๖๔ หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)" มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา เพื่อเก็บข้อมูลเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ด้วยความยินดี
ดร. สันติราษฎร์ พวงมลิ
๒๖ มิ.ย. ๖๖

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๑๐๕๘-๑๐๖๓

ที่ อว ๗๙๐๕/ว ๐๓๑๗ **วันที่** ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)

เจริญพร ดร.ศรัณย์ มะกรูดอินทร์

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษารุ่นที่ ๑๙/๒๕๖๔ หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)" มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา เพื่อเก็บข้อมูลเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหามกุฏราชวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๑๐๕๘-๑๐๖๓

ที่ อว ๗๙๐๕/ว ๐๓๑๗ **วันที่** ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (IOC)

เจริญพร ดร.ชมพูนุช ช้างเจริญ

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษารุ่นที่ ๑๙/๒๕๖๔ หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง "การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)" มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา เพื่อเก็บข้อมูลเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตรวจสอบเรียบร้อย
ชมพ.
ดร. ชมพูนุช ช้างเจริญ

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์ และหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี
ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

ที่ อว ๗๙๐๕/ ๐๑๒๔

๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล

เจริญพร นายนันทศักดิ์ สุขสงวน ผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้ร่วมบริหารฝ่ายการให้บริการเงินสดฯ

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านอนุเคราะห์ ในการแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูล เพื่อเป็นข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูลดังกล่าว ให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขออำนวยพร

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๑๘ ก.ย. 2566

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๘-๑๐๖๒ โทรสาร : ๐-๒๔๔๔-๖๐๔๑

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี
ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

ที่ อว ๗๙๐๕/ว ๐๑๒๔

๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นายนันทศักดิ์ สุขสงวน ผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้ร่วมบริหารฝ่ายการให้บริการเงินสดฯ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)” มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์ฯ เพื่อเป็นข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเจริญพรมายังท่านเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการขอสัมภาษณ์ดังกล่าว สำหรับวัน และเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขออำนวยพร

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

- ๘ ก.ย. 2566

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาชิรญาณวโรรส (B 7.1)
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙ โทรสาร : ๐-๒๔๔๔-๖๐๔๑

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี
ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

ที่ อว ๗๙๐๕/ว ๐๑๒๔

๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาวพัณณ์วรา กุลปิยรัฐวงศ์ รองผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้บริหารงานบัญชี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)” มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์ฯ เพื่อเป็นข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเจริญพรมายังท่านเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการขอสัมภาษณ์ดังกล่าว สำหรับวัน และเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขออำนวยพร

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ได้นัดสัมภาษณ์แล้ว
-7 ก.ย. 2566

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙ โทรสาร : ๐-๒๔๔๔-๖๐๔๑

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี
ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

ที่ อว ๗๙๐๕/ว ๐๑๒๔

๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางสาวจอมขวัญ อินทร์ช่วย รองผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้บริหารงานบริหารคุณภาพการให้บริการเงินสด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)” มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์ฯ เพื่อเป็นข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเจริญพรมายังท่านเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการขอสัมภาษณ์ดังกล่าว สำหรับวัน และเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขออำนวยพร

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ได้นัดหมายแล้ว
-7 ก.ย. ๖๖

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙ โทรสาร : ๐-๒๔๔๔-๖๐๔๑

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี
ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

ที่ อว ๗๙๐๕/ว ๐๗๒๔

๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ นางวิชพัชร ธรรมวงศ์ เป็นวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร นางวีชพัทร ธรรมวงศ์ ผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้จัดการศูนย์ให้บริการเรียกเก็บเงินตามตราสาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)” มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์ฯ เพื่อเป็นข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเจริญพรมายังท่านเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการขอสัมภาษณ์ดังกล่าว สำหรับวัน และเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขออำนวยพร

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙ โทรสาร : ๐-๒๔๔๔-๖๐๔๑

11 ก.ย. 2566

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ บ้านวัดสุวรรณ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี
ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

ที่ อว ๗๙๐๕/ว ๐๑๒๔

๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการให้สัมภาษณ์

เจริญพร หม่อมหลวงขัตยพงษ์ เทวกุล รองผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้บริหารงานศูนย์ให้บริการเงินสด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

ด้วย นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๔๒๐๑๕๐๑๓๒๐๒๑ นักศึกษาหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา (BUDDHIST STUDIES) ของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (AN APPLICATION OF BUDDHADHAMMA IN PROMOTING EFFECTIVE COMMUNICATION IN WORK OF EMPLOYEES, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED)” มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์ฯ เพื่อเป็นข้อมูลเขียนงานวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเจริญพรมายังท่านเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการขอสัมภาษณ์ดังกล่าว สำหรับวัน และเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขออำนวยพร

(พระสุทธิสารเมธี, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาชิรญาณวโรรส (B 7.1)
๒๔๘ หมู่ที่ ๑ ถ.ศาลายา-นครชัยศรี ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙ โทรสาร : ๐-๒๔๔๔-๖๐๔๑

ได้ให้การสัมภาษณ์ แล้ว
๑๑ ก.ย. 2566

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับตามความเป็นจริงโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือ เติมข้อความลงในช่องว่าง ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะปกปิดเป็นความลับ แต่นำไปวิเคราะห์เพื่อนำผลการวิจัยไปแก้ไขปรับปรุง เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย 7 ด้าน คือ 1) ธัมมัญญุตา 2) อัตถัญญุตา 3) อัตตัญญุตา 4) มัตตัญญุตา 5) กาลัญญุตา 6) ปริสัญญุตา 7) ปุคคลัญญุตา หรือปุคคลปโรปรัญญุตา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ 18 - 30 ปี 2. ☐ 31 - 40 ปี
3. ☐ 41 - 50 ปี 4. ☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. อายุงาน

1. ☐ 0 - 1 ปี 2. ☐ 1 - 5 ปี
3. ☐ 5 - 10 ปี 4. ☐ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. ☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา 2. ☐ ปริญญาตรี
3. ☐ ปริญญาโท 4. ☐ ปริญญาเอก

5. ตำแหน่งองค์กร

1. ☐ พนักงานชั้นต้น 2. ☐ พนักงานชั้นกลาง
3. ☐ พนักงานชั้นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน 4. ☐ พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน
5. ☐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป

ตอนที่ 2 การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องวางที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)						
1.	ท่านได้ใช้การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ผู้ส่งสาร)					
2.	ท่านได้มีการวางแผนงานในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายอยู่ในระดับใด (ผู้ส่งสาร)					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	ท่านได้มีการศึกษา หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (สาร)					
4.	ท่านได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสารขององค์กรในระดับใด (ช่องทางสาร)					
5.	ท่านได้พิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะการสื่อสารภายในองค์กร อย่างสมเหตุสมผลเพียงใด (ผู้รับสาร)					
2. ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงานและผลจากการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์)						
6.	ท่านได้ใช้ความรู้ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ผู้ส่งสาร)					
7.	ท่านได้ติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ผู้ส่งสาร)					
8.	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กร มีการส่งเสริมวิสัยทัศน์ ทัศนคติ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนาองค์กรอยู่ในระดับใด (สาร)					
9.	ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์กรทันสมัยและเป็นไปตามหลักสากลเกิดประโยชน์ต่อองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ช่องทางสาร)					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน)						
11.	ท่านพัฒนาตนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด (ผู้ส่งสาร)					
12.	ท่านได้ประพฤติตนเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด (ผู้ส่งสาร)					
13.	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กร มีการส่งเสริมวุฒิภาวะ ที่สามารถพัฒนาพนักงานให้ทำงานได้อย่างเหมาะสมตามบทบาทหน้าที่เพียงใด (สาร)					
14.	ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรช่วยเพิ่มศักยภาพและพัฒนาพนักงานให้ทำงานได้อย่างเหมาะสมเพียงใด (ช่องทางสาร)					
15.	ท่านมีความพากเพียรที่จะขวนขวายหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและทำความเข้าใจวิธีการการสื่อสารภายในองค์กรในระดับใด (ผู้รับสาร)					
4. ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณรู้จักพอดีในการบริหารจัดการ)						
16.	ท่านได้มีการวางแผน และกำหนดนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรได้เหมาะสมเพียงใด (ผู้ส่งสาร)					
17.	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีความกระชับ เข้าใจง่ายไม่สับสนเพียงใด (สาร)					
18.	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีความหลากหลายและเหมาะสมกับพนักงานแต่ละส่วนเพียงใด (ช่องทางสาร)					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19.	ท่านคิดว่าแนวทางการสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเพียงใด (ช่องทางสาร)					
20.	ท่านมีความเข้าใจนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะเพียงใด (ผู้รับสาร)					
5. ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)						
21.	ท่านเป็นผู้รู้จักบริหารเวลาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด (ผู้ส่งสาร)					
22.	ท่านมีความสามารถบริหารเวลาและมีแนวทางส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด (ผู้ส่งสาร)					
23.	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (สาร)					
24.	ท่านคิดว่าแนวทางการสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานอยู่ในระดับใด (ช่องทางสาร)					
25.	ท่านเป็นผู้เข้าใจนโยบายมีความซื่อตรงต่อเวลาและสามารถปฏิบัติตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ผู้รับสาร)					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)						
26.	ท่านเป็นผู้รอบรู้ในบริบทเพื่อการแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด (ผู้ส่งสาร)					
27.	ท่านเป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เข้าใจหลักการในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด (ผู้ส่งสาร)					
28.	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมเพียงใด (สาร)					
29.	ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารครอบคลุมเหมาะสมกับองค์กร ชุมชน และสังคมเพียงใด (ช่องทางสาร)					
30.	ท่านเป็นผู้เข้าใจบริบทและปัญหาในองค์กรสามารถจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด (ผู้รับสาร)					
7. ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)						
31.	ท่านเป็นผู้รู้จักบุคคล วางตนได้เหมาะสม ให้ความเคารพและอ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด (ผู้ส่งสาร)					
32.	ท่านใช้การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยเล็งเห็นความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของพนักงานเพียงใด (ผู้ส่งสาร)					
33.	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กร ช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมเพียงใด (สาร)					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34.	ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารครอบคลุมเหมาะสมกับพนักงานแต่ละตำแหน่งเพียงใด (ช่องทางสาร)					
35.	ท่านสามารถปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ผู้รับสาร)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1) การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักธัมมัญญุตา (รู้หลักการ รู้หลักเกณฑ์ รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผล และรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล)

.....

.....

.....

2) การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักอัตถัญญุตา (รู้ความหมาย รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำหรือความเป็นไปตามหลัก)

.....

.....

.....

3) การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตน ประพฤติให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป)

.....

.....

.....

4) การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักมัตตัญญุตา (รู้ประมาณรู้จักพอดีในการบริหารจัดการและแนวทางปฏิบัติ)

.....

.....

.....

5) การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจ กระทำหน้าที่การงาน)

.....

.....

.....

6) การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร รู้จักชุมชน และรู้จักที่ประชุม รู้กิริยาที่จะประพฤติต่อชุมชนนั้น ๆ)

.....

.....

.....

7) การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักปุคคลัญญุตา หรือปุคคลปโรปรัญญุตา (ความแตกต่างแห่งบุคคลว่าโดยอัธยาศัย ความสามารถ และคุณธรรม)

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้”

ก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม
ผู้วิจัย
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ฉ
ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

.....

ข้อ	คำสอบถามสำหรับการวิจัย	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่							หมายเหตุ
		1	2	3	4	5	รวมค่า	ค่า IOC	
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม									
1	เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
2	อายุ 1. ☐ 18 - 30 ปี 2. ☐ 31 - 40 ปี 3. ☐ 41 - 50 ปี 4. ☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
3	อายุงาน 1. ☐ 0 - 1 ปี 2. ☐ 1 - 5 ปี 3. ☐ 5 - 10 ปี 4. ☐ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
4	ระดับการศึกษา 1. ☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา 2. ☐ ปริญญาตรี 3. ☐ ปริญญาโท 4. ☐ ปริญญาเอก	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	นำไปใช้ได้
5	ตำแหน่งองค์กร 1. ☐ พนักงานชั้นต้น 2. ☐ พนักงานชั้นกลาง 3. ☐ พนักงานชั้นหัวหน้าส่วน 4. ☐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	นำไปใช้ได้

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

.....

ข้อ	คำสอบถามสำหรับการวิจัย	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่							หมายเหตุ
		1	2	3	4	5	รวมค่า	ค่า IOC	
ตอนที่ 2 การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย									
1. ด้านธัมมัญญุตา (รู้จักหลักการและกฎเกณฑ์)									
1	ท่านได้ใช้การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ผู้ส่งสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
2	ท่านได้มีการวางแผนงานในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายอยู่ในระดับใด (ผู้ส่งสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
3	ท่านได้มีการศึกษา หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (สาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
4	ท่านได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการสื่อสารภายในองค์กรตามช่องทางการสื่อสารขององค์กรในระดับใด (ช่องทางสาร)	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	นำไปใช้ได้
5	ท่านได้พิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะการสื่อสารภายในองค์กร อย่างสมเหตุสมผลเพียงใด (ผู้รับสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
2. ด้านอัตถัญญุตา (เข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจการงานและผลจากการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์)									
6	ท่านได้ใช้ความรู้ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ผู้ส่งสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
7	ท่านได้ติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ผู้ส่งสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
8	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กร มีการส่งเสริมวิสัยทัศน์ ทัศนคติ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนาองค์กรอยู่ในระดับใด (สาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
9	ท่านคิดว่าวิธีการการสื่อสารภายในองค์กรทันสมัยและเป็นไปตามหลักสากลเกิดประโยชน์ต่อองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ช่องทางสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
10	ท่านมีความความมุ่งมั่นพากเพียรที่จะพัฒนาองค์กรตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับใด (ผู้รับสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

.....

ข้อ	คำสอบถามสำหรับการวิจัย	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่							หมายเหตุ
		1	2	3	4	5	รวมค่า	ค่า IOC	
4. ด้านมัตตัญญุตา (รู้ประมาณรู้จักพอดีในการบริหารจัดการ)									
16	ท่านได้มีการวางแผน และกำหนดนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรได้เหมาะสมเพียงใด (ผู้ส่งสาร)	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	นำไปใช้ได้
17	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีความกระชับ เข้าใจง่ายไม่สับสนเพียงใด (สาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
18	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีความหลากหลายและเหมาะสมกับพนักงานแต่ละส่วนเพียงใด (ช่องทางสาร)	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	นำไปใช้ได้
19	ท่านคิดว่าแนวทางการสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเพียงใด (ช่องทางสาร)	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	นำไปใช้ได้
20	ท่านมีความเข้าใจนโยบายการสื่อสารภายในองค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะเพียงใด (ผู้รับสาร)	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	นำไปใช้ได้
5. ด้านกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม)									
21	ท่านเป็นผู้รู้จักบริหารเวลาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด (ผู้ส่งสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
22	ท่านมีความสามารถบริหารเวลาและมีแนวทางส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด (ผู้ส่งสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
23	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (สาร)	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	นำไปใช้ได้
24	ท่านคิดว่าแนวทางการสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานอยู่ในระดับใด (ช่องทางสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
25	ท่านเป็นผู้เข้าใจนโยบายมีความซื่อตรงต่อเวลาและสามารถปฏิบัติตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ผู้รับสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

.....

ข้อ	คำสอบถามสำหรับการวิจัย	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่							หมายเหตุ
		1	2	3	4	5	รวมค่า	ค่า IOC	
6. ด้านปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร)									
26	ท่านเป็นผู้รอบรู้ในบริบทเพื่อการแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด β(ผู้ส่งสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
27	ท่านเป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เข้าใจหลักการในการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด (ผู้ส่งสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
28	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กรให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมเพียงใด (สาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
29	ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารครอบคลุมเหมาะสมกับองค์กร ชุมชน และสังคมเพียงใด (ช่องทางสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
30	ท่านเป็นผู้เข้าใจบริบทและปัญหาในองค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด (ผู้รับสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
7. ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา (รู้ความแตกต่างแห่งบุคคล)									
31	ท่านเป็นผู้รู้จักบุคคล วางตนได้เหมาะสม ให้ความเคารพและอ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงใด (ผู้ส่งสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
32	ท่านใช้การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยเล็งเห็นความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของพนักงานเพียงใด (ผู้ส่งสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
33	ท่านคิดว่าการสื่อสารภายในองค์กร ช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมเพียงใด (สาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
34	ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารครอบคลุมเหมาะสมกับพนักงานแต่ละตำแหน่งเพียงใด (ช่องทางสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
35	ตามแนวทางส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับใด (ผู้รับสาร)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

.....

ข้อ	คำสอบถามสำหรับการวิจัย	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่							หมายเหตุ
		1	2	3	4	5	รวมค่า	ค่า IOC	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย									
1	การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักธัมมัญญุตา (รู้หลักการ รู้หลักเกณฑ์ รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผล และรู้หลักการที่จะทำให้เกิดผล)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
2	การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักอัตถัญญุตา (รู้ความหมาย รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้จักผลที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำหรือความเป็นไปตามหลัก)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
3	การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักอัตตัญญุตา (รู้จักตนเพื่อเพิ่มศักยภาพพัฒนาตนประพฤติให้เหมาะสม และรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงต่อไป)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
4	การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักมัตตัญญุตา (รู้ประมาณรู้จักพอดีในการบริหารจัดการและแนวทางปฏิบัติ)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
5	การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักกาลัญญุตา (รู้กาลเวลาอันเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการประกอบกิจ กระทำหน้าที่การงาน)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
6	การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักปริสัญญุตา (รู้บริบทและปัญหาในองค์กร รู้จักชุมชน และรู้จักที่ประชุม รู้กิริยาที่จะประพฤติต่อชุมชนนั้น ๆ)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
7	การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหลักปุคคลัญญุตา หรือปุคคลปโรปรัญญุตา (ความแตกต่างแห่งบุคคลว่าโดยอัธยาศัย ความสามารถ และคุณธรรม)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	นำไปใช้ได้
							ค่าเฉลี่ย	0.97	

สรุปค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ที่คำนวนได้มีค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าใช้ได้

ภาคผนวก ช
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ของครอนบาค (Cronbach)

eliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.979	43

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
a1	152	4.33	.638
a2	152	4.35	.674
a3	152	4.23	.723
a4	152	4.38	.607
a5	152	4.27	.651
b6	152	4.38	.618
b7	152	4.26	.695
b8	152	4.45	.660
b9	152	4.45	.628
b10	152	4.47	.608
c11	152	4.28	.643
c12	152	4.39	.641
c13	152	4.44	.638
c14	152	4.45	.629
c15	152	4.30	.629
d16	152	4.12	.749
d17	152	4.09	.703
d18	152	4.21	.777
d19	152	4.34	.682
d20	152	4.31	.683
e21	152	4.27	.640
e22	152	4.29	.647
e23	152	4.19	.698
e24	152	4.26	.638
e25	152	4.44	.658
f26	152	4.05	.698
f27	152	4.34	.652
f28	152	4.66	.565
f29	152	4.41	.665
f30	152	4.22	.643
g31	152	4.44	.638
g32	152	4.39	.599
g33	152	4.48	.586

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
g34	152	4.26	.648
g35	152	4.36	.615
ด้าน1	152	4.31	.543
ด้าน2	152	4.40	.486
ด้าน3	152	4.37	.523
ด้าน4	152	4.22	.591
ด้าน5	152	4.29	.532
ด้าน6	152	4.34	.499
ด้าน7	152	4.39	.499
รวมด้าน	152	4.33	.461
Valid N (listwise)	152		

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ซ
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

คำชี้แจง

ขอความกรุณาให้สัมภาษณ์ตามความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะปกปิดเป็นความลับ แต่จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อนำผลการวิจัยไปแก้ไขปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้แบบสัมภาษณ์ ด้วยการกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเท่าที่สามารถเปิดเผยได้

ตอนที่ 2 การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี

ตำแหน่ง.....เงินเดือน.....บาท

การศึกษา.....สาขา.....

ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล.....เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทร.....มือถือ.....

ตอนที่ 2 การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1. ท่านคิดว่าหลักสัปปุริสธรรม คืออะไร มีการประยุกต์ใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย อย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องธัมมัญญุตา คือ เข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาเกิดขึ้นการสื่อสารในการทำงาน มีการวางแผนงานเพื่อให้งานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รู้หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติอย่างเหมาะสม เป็นผู้รู้จักการพิจารณาวิเคราะห์ แยกแยะอย่างสมเหตุสมผล อย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องอัตถัญญุตา คือ มีความรู้ความเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการติดตามควบคุม กำกับ ดูแลพนักงานในการสื่อสารในการทำงาน มีวิสัยทัศน์ ทัศนคติ ในการพัฒนาองค์กร มีการนำองค์ความรู้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีความมุ่งมั่น พากเพียรที่จะพัฒนาองค์กร อย่างไร

.....

.....

.....

4. ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องอัตตัญญุตา คือ มีความเข้าใจภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน มีความประพฤติที่เหมาะสมต่อบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาตนเองให้เหมาะสม รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีจิตใจเมตตา รู้จักการให้อภัย มีความมุ่งมั่นพากเพียรที่จะขวนขวายหาความรู้เพื่อพัฒนาสติปัญญา อย่างไร

.....

.....

.....

5. ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องมัตตัญญุตา คือ การวางแผน และกำหนดนโยบายขององค์กรได้เหมาะสม มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรได้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์ในการการสื่อสารในการทำงาน มีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาปรับใช้ในการดำรงชีวิต เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี รู้จักปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม มีการนำหลักธรรมในการบริหารงานและกิจการขององค์กร อย่างไร

.....

.....

.....

6. ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องกาลัญญุตา คือ เป็นผู้รู้จักบริหารเวลาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นผู้รู้จักระเบียบวินัย มีความซื่อตรงต่อเวลา มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น รู้จักปรับเปลี่ยนนโยบาย และดำเนินการให้เหมาะสมกับกาลเวลา เป็นผู้มีความสามารถบริหารเวลา อย่างไร

.....

.....

.....

7. ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องปริสัญญุตา คือ รอบรู้บริวารในบริบทในการแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน เป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมให้ความสำคัญในการพัฒนาเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมแก่เพื่อนร่วมงาน เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไร

.....

.....

.....

8. ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องปุคคลัญญุตา คือ เป็นผู้รู้จักบุคคล วางตนได้เหมาะสม ให้ความเคารพและอ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถมีส่วนร่วม สนับสนุนและให้โอกาสแก่เพื่อนร่วมงานได้ศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน รู้จักยกย่องพนักงานผู้ทำประโยชน์แก่องค์กร สามารถปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสมในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ

ก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ฌ

ผลการประเมิน (ค่า CVI) แบบสัมภาษณ์

ผลการแปลผลค่า (CVI) จากแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เรื่อง การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ข้อที่	คำสัมภาษณ์สำหรับการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม	CVI	แปลผล
		1	2	3	4	5			
1.	ท่านคิดว่าหลักสัปปุริสธรรม คืออะไร มีการประยุกต์ใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทยอย่างไร	4	4	4	4	4	20	4.00	ใช้ได้
2.	ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องธัมมัญญุตา คือ เข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาเกิดขึ้นการสื่อสารในการทำงาน มีการวางแผนงานเพื่อให้งานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รู้หลักการ ข้อกำหนด ระเบียบข้อปฏิบัติอย่างเหมาะสม เป็นผู้รู้จักการพิจารณาวิเคราะห์แยกแยะอย่างสมเหตุสมผลอย่างไร	4	4	4	4	4	20	4.00	ใช้ได้

ข้อที่	คำสัมภาษณ์ สำหรับการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม	CVI	แปลผล
		1	2	3	4	5			
3.	ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องอัตถัญญุตา คือ มีความรู้ความเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการติดตามควบคุม กำกับดูแลพนักงานในการสื่อสารในการทำงาน มีวิสัยทัศน์ ทัศนคติในการพัฒนาองค์กร มีการนำองค์ความรู้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีความมุ่งมั่น พากเพียรที่จะพัฒนาองค์กร อย่างไร	4	4	4	4	4	20	4.00	ใช้ได้
4.	ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องอัตตัญญุตา คือ มีความเข้าใจภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน มีความประพฤติที่เหมาะสมต่อบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มี	4	4	4	4	4	20	4.00	ใช้ได้

ข้อที่	คำสัมภาษณ์ สำหรับการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม	CVI	แปลผล
		1	2	3	4	5			
	การพัฒนาตนเองให้เหมาะสม รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีจิตใจเมตตา รู้จักการให้อภัย มีความมุ่งมั่น พากเพียรที่จะขวนขวายหาความรู้เพื่อพัฒนาสติปัญญา อย่างไร								
5.	ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องมัตตัญญุตา คือ การวางแผนและกำหนดนโยบายขององค์กรได้เหมาะสม มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรได้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์ในการการสื่อสารในการทำงาน มีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาปรับใช้ในการดำรงชีวิต เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี รู้จักปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม มีการนำหลักธรรมในการบริหารงานและกิจการขององค์กร อย่างไร	4	4	4	4	4	20	4.00	ใช้ได้
6.	ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการ	4	4	4	4	4	20	4.00	ใช้ได้

ข้อที่	คำสัมภาษณ์ สำหรับการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม	CVI	แปลผล
		1	2	3	4	5			
	สื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องกาลัญญุตา คือ เป็นผู้รู้จักบริหารเวลาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นผู้รู้จักระเบียบวินัย มีความซื่อตรงต่อเวลา มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น รู้จักปรับเปลี่ยนนโยบาย และดำเนินการให้เหมาะสมกับกาลเวลา เป็นผู้มีความสามารถบริหารเวลาอย่างไร								
7.	ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องปริสัญญุตา คือ รอบรู้บริวารในบริบทในการแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน เป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมให้ความสำคัญในการพัฒนาเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมแก่เพื่อนร่วมงาน เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้มีส่วน	4	4	4	4	4	20	4.00	ใช้ได้

ข้อที่	คำสัมภาษณ์สำหรับการวิจัย	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม	CVI	แปลผล
		1	2	3	4	5			
	ร่วมในการทำกิจกรรมในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร								
8.	ท่านมีการใช้และมีนโยบายให้พนักงานการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เรื่องปุคคลัญญุตา คือ เป็นผู้รู้จักบุคคล วางตนได้เหมาะสม ให้ความเคารพและอ่อนน้อมต่อผู้อาวุโสสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถมีส่วนร่วมสนับสนุนและให้โอกาสแก่เพื่อนร่วมงานได้ศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงาน รู้จักยกย่องพนักงานผู้ทำประโยชน์แก่องค์กร สามารถปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสมในการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไร	4	4	4	4	4	20	4.00	ใช้ได้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล **:** นายก่อเกียรติ ทองวณิชนิยม

วัน เดือน ปีเกิด **:** 15 กุมภาพันธ์ 2513

สถานที่อยู่ปัจจุบัน : เลขที่ 309 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

การศึกษา

พ.ศ. 2527 : มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนอัสสัมชัญ ศรีราชา 29, ศรีราชา-หนองค้อ 10 สุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

พ.ศ. 2530 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 3 วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ถนน พิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

พ.ศ. 2532 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2 วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ถนน พิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

พ.ศ. 2537 : ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น ถนน วิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2533 : เข้าทำงานธนาคารกสิกรไทย ตำแหน่ง พนักงานชั้นต้น ทำหน้าที่ พนักงานเคาน์เตอร์ ธนาคารกสิกรไทย

พ.ศ. 2545 : ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ธนกรปฏิบัติการหักบัญชีและเรียกเก็บเงินตามตราสาร ฝ่ายปฏิบัติการหักบัญชีและเรียกเก็บเงินตามตราสาร ธนาคารกสิกรไทย

พ.ศ. 2550 : ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ผู้ชำนาญการงานให้บริการเรียกเก็บเงินตามตราสาร ฝ่ายปฏิบัติการหักบัญชีและเรียกเก็บเงินตามตราสาร ธนาคารกสิกรไทย

พ.ศ. 2554 : ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญงานบริหารคุณภาพการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายปฏิบัติการหักบัญชีและเรียกเก็บเงินตามตราสาร ธนาคารกสิกรไทย

พ.ศ. 2557 : หัวหน้าส่วน ทำหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญงานบริหารคุณภาพการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกสิกรไทย

พ.ศ. 2561 : ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญงานบริหารคุณภาพการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อาวุโส ฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อาวุโส ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจุบัน : รองผู้อำนวยการฝ่าย ทำหน้าที่ ผู้บริหารงานศูนย์การให้บริการเงินสด ฝ่ายการให้บริการเงินสดและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกสิกรไทย