การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45

Using the Four Sangahavutthu Principles by Kasikorn Bank Officers in the Office of Service and Marketing 45

ธัณเทพ ภู่จำศิลป์*
พระเมธาวินัยรส, รศ.ดร.**
วันรับ 19 / เมษายน / 2566
ตรวจสอบ 27 / เมษายน / 2566
ตอบรับ 5 / พฤษภาคม / 2566

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 2) เพื่อเปรียบเทียบการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 จำนวน 140 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า

1) พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกออกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทาน ด้านปิยวาจา และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมาก

2) ผลเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
E-mail: THANNATHEP.P9@gmail.com, โทร. 0816551206, 4580331454
** อาจารย์ที่ปรึกษา, อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชาพุทธศาสน์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3) พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 มีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านทาน 2) ด้านปิยวาจา 3) ด้านอัตถจริยา และ 4) ด้านสมานัตตตา

คำสำคัญ : หลักสังคหวัตถุ 4, พนักงานธนาคารกสิกรไทย

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study use the sangahavutthu 4 principles by Kasikorn Bank officers In the office of service and marketing 45, 2) to compare the sangahavutthu 4 principles by Kasikorn Bank officers in the office of service and marketing 45 based on various factors such as gender, age and and length of work are different, and 3) to analyze suggestions obtained regarding the sangahavutthu 4 principles by Kasikorn Bank officers In the office of service and marketing 45. A sample of 140 officers in Kasikorn Bank officers In the office of service and marketing 45 was drawn randomly from all of the Kasikorn Bank officers In the office of service and marketing 45. The sample size (n = 220) was determined using Krejcie and Morgan's (1970) table of sample sizes, specifying a 5% margin of error. The experimental data was collected by questionnaire and summarized with descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation, and compared groups.

The results of the study were found that:

1) The condition of using the sangahavutthu 4 principles by Kasikorn Bank officers in the office of service and marketing 45 was at high level in sangahavutthu 4 principles of people aspects. When considering by equality consisting in impartiality at the highest level, charity, kindly speech and life of service at a high level.

2) In comparative studies, there were no statistically significant difference between Kasikorn Bank officers in the office of service and marketing 45 with different gender, age, and different working income. There are using the sangahavutthu 4 principles as a whole. Not different statistically significant at the level of 0.5.

3) The suggestions obtained were as follows: 1) charity 2) kindly speech 3) life of service and 4) equality consisting in impartiality

Keyword : Sangahavutthu 4 Principles, Kasikorn Bank Offcers

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมานี้ธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยมีการขยายสาขาการให้บริการเพิ่มมากขึ้นจากแต่ก่อน และมีการเพิ่มเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์ที่ได้นำเข้ามาใช้ด้วย ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงจากยุคธนาคารกระดาษ (Paper Banking) ซึ่งธนาคารต้องจัดเก็บเอกสารเป็นจำนวนมหาศาลจากการเก็บบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า และธุรกรรมอื่น ๆ การเข้าสู่ยุคของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงแนวทางของการตลาดจากเดิมที่เคยมุ่งเน้นแต่การขยายในส่วนของสาขาเป็นหลัก มาเป็นการเสนอขายเน้นในเรื่องของการให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการปรับเปลี่ยนนี้ เป็นกลยุทธ์การแข่งขันที่เน้นให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย โดยที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาใช้บริการที่สาขาสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา โดยมีการใช้การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ กระจายข่าวสารสู่ลูกค้ามากขึ้น ทั้งสื่อทางออฟไลน์และออนไลน์ ปัจจุบันนี้ทุกกิจการมีเป้าหมายโดยมุ่งไปที่ลูกค้าทั้งสิ้น โดยการที่ต้องยึดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นในเรื่องของการตัดสินใจในการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยเน้นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Customer Satisfaction) จะทำให้เกิดการปรับปรุงและมีการพัฒนาไปเรื่อย ๆ แบบต่อเนื่อง ซึ่งความพึงพอใจที่สำคัญที่สุด คือความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรอย่างมาก เพราะจะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในยุคปัจจุบัน โดยการวางแผนกลยุทธ์ที่ดี จะทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการต่อเนื่องเรื่อย ๆ จนสามารถเป็นลูกค้าประจำของทางธนาคารได้เลย และลูกค้าก็จะไม่หันเหเปลี่ยนใจไปใช้การบริการจากคู่แข่งขันการพยายามรักษาลูกค้าไว้ด้วยการทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากกว่าคู่แข่งขันเป็นสิ่งสำคัญของทุกองค์กรจริง ๆ งานบริการลูกค้าคือหัวใจสำคัญ ในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ เพื่อได้ครองใจลูกค้าในปัจจุบัน ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพโดยเน้นเกี่ยวกับเรื่องของการบริการจึงจำเป็นและสำคัญที่สุดเพื่อที่จะให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 เป็นองค์กรที่มีให้การบริการเป็นเลิศ สามารถยืนหยัดสู้กับคู่แข่งขันได้ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการปรับปรุงคุณภาพเกี่ยวกับเรื่องการบริการของธนาคาร เพื่อที่จะเป็นธนาคารที่บริการดีที่สุดในดวงใจของปวงชน ตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร โดยจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ให้บริการปรับปรุงสถานที่ ปรับปรุงธุรกิจบริการ เพื่อให้ลูกค้าทุกคนที่มาใช้การบริการของทางธนาคาร ได้เกิดความประทับใจทั้งในการให้บริการ จะเห็นได้ชัดว่า ธนาคารกสิกรไทยมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการลูกค้าเป็นอันดับแรกไม่ว่าจะพนักงานที่ให้บริการ ขั้นตอนการบริการ รวมทั้งสถานที่บริการ (ธนาคารกสิกรไทย, *รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2563*, (กรุงเทพฯ : ธนาคารกสิกรไทย, 2563), หน้า 61.) การบริการที่มีคุณภาพย่อมมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและมาใช้บริการและนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธุรกิจกับลูกค้า ในขณะเดียวกันการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าก็ นำไปสู่บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้น การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งแรกที่ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องดำเนินการให้มีหากไม่มีการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีก็ไม่สามารถชดเชยบริการที่มีคุณภาพนั้นได้การบริการที่มีคุณภาพกับการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงมีผลในด้านการช่วยเสริมกัน กล่าวคือ ทำให้ลูกค้ามีความพอใจที่จะใช้บริการนั้นๆ ยินดีที่จะจ่ายเงินในราคาที่สูงขึ้น

เพื่อให้ได้รับบริการที่ดีเลิศและมีแนวโน้มที่จะเป็น ลูกค้าที่มีความจงรักภักดีกับธุรกิจ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าสามารถกลับมาใช้บริการทางธนาคารใหม่อีกครั้ง เพื่อพัฒนาระบบการใช้บริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อความประทับใจของผู้ใช้บริการ คือ หนึ่งในใจของลูกค้า

กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 จำเป็นต้องอาศัยความรัก ความสามัคคี มีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันจึงจะทำให้งานนั้น ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรที่จะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ เพื่อให้เกิดความสามัคคีควบคู่กับการมีคุณธรรม ซึ่งในทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร สามารถเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่คนไว้ในความสามัคคี ดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสไว้ใน สังคหสูตร ว่าด้วยสังคหวัตถุ ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ (ธรรมเป็นเครื่องสงเคราะห์) ๔ ประการนี้ สังคหวัตถุ ๔ ประการ คืออะไร คือ ทาน (การให้ปัน) ๑ เปยยวัชชะ (เจรจาไพเราะ) ๑ อัตถจริยา (บำเพ็ญประโยชน์ต่อกัน) ๑ สมานัตตตา (ความวางตนสม่ำเสมอ) ๑ นี้แล ภิกษุทั้งหลาย สังคหวัตถุ ๔ ประการ (ที.ปา 16/195/86.)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45

2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ใช้แบบสอบถาม และเพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่ทำการตั้งอยู่เลขที่ 1339 ถนนเพชรเกษม แขวงหลักสอง เขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 220 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขาเพชรเกษม 51 จำนวน 1 คน, ผู้จัดการสาขาพุทธมณฑลสาย 4 จำนวน 1 คน, ผู้จัดการสาขาเพชรเกษม อเวนิว บางแค จำนวน 1 คน, ผู้จัดการสาขาบางแค จำนวน 1 คน และผู้จัดการสาขาเดอะมอลล์ บางแค จำนวน 1 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการาย 45 แบ่งตาม เพศ อายุ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ **ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)** ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขาเพชรเกษม 51 จำนวน 1 คน, ผู้จัดการสาขาพุทธมณฑลสาย 4 จำนวน 1 คน, ผู้จัดการสาขาเพชรเกษม อเวนิว บางแค จำนวน 1 คน, ผู้จัดการสาขาบางแค จำนวน 1 คน และผู้จัดการสาขาเดอะมอลล์ บางแค จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

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

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานต่างกัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 โดยมีเกณฑ์การกำหนดมาตราวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

แบบสัมภาษณ์

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมดตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ถึงผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 จำนวน 140 ชุด ด้วยตนเอง ใช้เวลาเก็บข้อมูลภายใน 1 เดือน และได้รับแบบสอบถามกลับมาทุกชุด

3. ตรวจข้อมูลและตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ พร้อมนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานต่างกัน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตาม เกณฑ์แปลความหมายของลิเคิร์ท (Likert)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ตามตัวแปร เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานต่างกัน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามเกณฑ์การให้คะแนนของ ไลเคิร์ท แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายของลิเคิร์ท (Likert) เช่นเดียวกับตอนที่ 2

ตอนที่ 4 วิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ตามตัวแปร เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ONEWAY

ANOVA เมื่อพบข้อแตกต่างเป็นรายคู่จะใช้วิธีของ Scheffe (Post Hoc) ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 5 รวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขภาวะผู้นำตามแนวพระพุทธศาสนาของผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จากคำถามปลายเปิดนำเสนอเชิงพรรณนา

ตอนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Anlysis Technique)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 เพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุต่ำกว่า 30 ปีลงมา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 ระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 ระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และไม่มีผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 1 ปี

2. ผลการศึกษาวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45

ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45
ที่ตอบแบบสอบถามมีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 รวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตา มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก จำแนกในแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านทาน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สิ่งของเครื่องใช้ให้แก่เพื่อนร่วมงานเสมอ เช่น ดินสอ ปากกา ฯลฯ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านให้ความรู้ ให้คำแนะนำในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ

2) ด้านปิยวาจา มีมีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านพูดด้วยความสัตย์จริง ไม่เสแสร้งแก่เพื่อนร่วมงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หากเพื่อนร่วมงานเกิดการเข้าใจผิด ท่านก็จะชี้แจงให้เข้าใจ และหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่ขัดแย้งกัน ส่วนประเด็นท่านพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน น่าฟัง

3) ด้านอัตถจริยา มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีน้ำใจ ไม่นิ่งดูดาย หากเพื่อร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหาร เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้าไปตรวจสอบการบริหารงาน

4) ด้านสมานัตตา มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้ความเป็นกันเอง ไม่ถือตัว และสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง โดยไม่เอาเปรียบและไม่ก้าวก่ายงานของผู้อื่น

3. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

เมื่อแยกทดสอบในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านทาน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ไม่แตกต่างกัน

2) ด้านปิยวาจา พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ไม่แตกต่างกัน

3) ด้านอัตถจริยา พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ไม่แตกต่างกัน

4) ด้านสมานัตตา พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 โดยรวมจำแนกในแต่ละด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่ตอบแบบสอบถาม คำถามปลายเปิด มีจำนวน 129 จาก 140 คน ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 แยกเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านทาน เรียงลำดับ ดังนี้

1.1 หากต้องการให้ช่วยเหลืออะไร เต็มใจและทำให้ได้เสมอ ยกเว้นเรื่องที่ผิด

1.2 เสียสละเวลาส่วนตัวสอนงาน และให้ความรู้ใหม่ ๆ แก่พนักงานเสมอ

1.3 เวลาเพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจในเรื่องงาน ก็จะคอยบอกและแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง

2) ด้านปิยวาจา เรียงลำดับ ดังนี้

2.1 การพูดจาให้รู้จักสุภาพ อ่อนน้อม เพื่อให้เกียรติซึ่งกันและกัน

2.2 ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ด้วยวาจาที่สุภาพในการทำงานร่วมกัน

2.3 พูดจาสุภาพต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

3) ด้านอัตถจริยา เรียงลำดับ ดังนี้

3.1 ช่วยเหลือลูกค้าและเพื่อนพนักงาน เท่าที่ทำได้และไม่ผิดระเบียบปฏิบัติ

3.2 เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา ควรให้ความช่วยเหลือ ไม่นิ่งเฉย

3.3 ทุกคนควรมีน้ำใจต่อกันและกัน

4) ด้านสมานัตตตา เรียงลำดับ ดังนี้

4.1 ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในองค์กร

4.2 ปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย เคารพผู้อาวุโส ให้เกียรติเพื่อนร่วมงานทุกคน

4.3 ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในกิจกรรมต่าง ๆ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45

ผลการวิเคราะห์การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่ตอบแบบสอบถามมีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 รวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของหลักสังคหวัตถุ 4 เนื่องจากหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักแห่งการสงเคราะห์ ช่วยเหลือเกื้อกูล เหมาะสมกับการที่จะนำไปใช้ เช่น ประชาชน ชุมชน องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ พระอธิการปณิธิ อธิปุญโญ (แก้วบุดดี) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ศิวพร สัจจวัฒนา ได้ศึกษาการใช้หลักสังคหวัตุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน พบว่าการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ประการถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการเริ่มตั้งแต่ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม เพราะการอยู่ร่วมกันในสังคม นั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุก ๆ คนและ ยังเป็นเครื่องยึดใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี สามารถแบ่งเป็น 4 ประการ คือ (1) ทาน คือ การให้คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดถึง ให้ความรู้และแนะนำ

สั่งสอน (2) ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่ม น้ำใจ หรือวาจาชาบซึ้งใจ คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและ ความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน จูงใจให้นิยมยอมตาม (3) อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญ สาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม (4) สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอกันในชนทั้งหลาย และเสมอใน สุขทุกข์ โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี 2. การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โนนฝรั่ง ตามการรับรู้ของประชาชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ วุฑฒิกร พรรัตนเมธี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการปฏิบัติงานของ พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ห้างหุ้นส่วนจำกัด หลุยส์ พลาสติก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด หลุยส์ พลาสติก มีการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการ ปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับเกือบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.03 และสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ผลมีว่า ด้านทาน หากต้องการให้ช่วยเหลืออะไร เต็มใจและทำให้ได้เสมอ ยกเว้นเรื่องที่ผิดเสียสละเวลาส่วนตัวสอนงาน และให้ความรู้ใหม่ ๆ แก่พนักงานเสมอ และเวลาเพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจในเรื่องงาน ก็จะคอยบอกและแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ด้านปิยวาจา การพูดจาให้รู้จักสุภาพ อ่อนน้อม เพื่อให้เกียรติซึ่งกันและกัน ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ด้วยวาจาที่สุภาพในการทำงานร่วมกัน และพูดจาสุภาพต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านอัตถจริยา ช่วยเหลือลูกค้าและเพื่อนพนักงาน เท่าที่ทำได้และไม่ผิดระเบียบปฏิบัติ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา ควรให้ความช่วยเหลือ ไม่นิ่งเฉย และทุกคนควรมีน้ำใจต่อกันและกัน ด้านสมานัตตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในองค์กร ปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย เคารพผู้อาวุโส ให้เกียรติเพื่อนร่วมงานทุกคน และให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในกิจกรรมต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านทาน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ด้านทาน คือ การให้ เป็นลักษณะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ของตนแก่คนอื่นที่ควรแก่การให้ การให้มีอยู่ 2 แนวทางใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) การให้ด้วยจิตอนุเคราะห์ หมายถึง ว่าการอนุเคราะห์การสงเคราะห์ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ด้วยอัธยาศัยไมตรีโอบอ้อมอารีต่อบุคคลเหล่านั้น 2) การให้เพื่อบูชาคุณความดี หมายถึง การทำบุญตักบาตร การให้อาหาร ให้เสื้อผ้าแก่พ่อแม่ ปู่ย่าตายาย ซึ่งสอดคล้องกับ วุฑฒิกร พรรัตนเมธี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการปฏิบัติงานของ พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ห้างหุ้นส่วนจำกัด หลุยส์ พลาสติก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด หลุยส์ พลาสติก มีการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการ ปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับเกือบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้ คือ ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ด้านปิย วาจา อยู่ในระดับเกือบทุก

ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนด้านทาน อยู่ในระดับเกือบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.50 และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับเกือบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และสอดคล้องกับ ศิวพร สัจจวัฒนา ได้ศึกษา การใช้หลักสังคหวัตุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน พบว่าการใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ประการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการเริ่มตั้งแต่ โอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสม เพราะการอยู่ร่วมกันในสังคม นั้น มนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาเป็นที่รักของคนรอบข้าง เป็นที่ยอมรับนับถือของทุก ๆ คนและ ยังเป็นเครื่องยึดใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี สามารถแบ่งเป็น 4 ประการ คือ (1) ทาน คือ การให้คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึง ให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน (2) ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาดูดดื่ม น้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและ ความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน จูงใจให้นิยมยอมตาม (3) อัตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญ สาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม (4) สมานัตตตา คือ ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอกันในชนทั้งหลาย และเสมอใน สุขทุกข์โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี และสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ผลมีว่า ด้านทาน หากต้องการให้ช่วยเหลืออะไร เต็มใจและทำให้ได้เสมอ ยกเว้นเรื่องที่ผิด เสียสละเวลาส่วนตัวสอนงาน และให้ความรู้ใหม่ ๆ แก่พนักงานเสมอ และเวลาเพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจในเรื่องงาน ก็จะคอยบอกและแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง

2) ด้านปิยวาจา พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากพนักงานต้องเป็นผู้มีอัธยาศัยดี รู้จักใช้คำพูดในการบริการ มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พูดจาสุภาพอ่อนหวานกับเพื่อนร่วมงาน ทักทายและพูดจากันด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยน ถนอมน้ำใจ ไม่ดุด่าหรือกล่าวคำหยาบคาย ตอบคำถามและให้คำแนะนาด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวลสุภาพเป็นกันเอง คอยแนะนำและให้ความรู้ที่มีประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ปัณณธร เชียรชัยพฤกษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้ หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับคะแนนการเห็นด้วยเรียงตามลำดับจาก มากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านทาน และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ วุฒิกร พรรัตนเมธี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการปฏิบัติงานของ พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ห้างหุ้นส่วนจำกัด หลุยส์ พลาสติก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด หลุยส์ พลาสติก มีการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการ ปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับเกือบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้ คือ ด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ด้านปิย วาจา อยู่ในระดับเกือบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนด้านทาน อยู่ในระดับเกือบทุกครั้ง มี

ค่าเฉลี่ย 3.50 และด้านอัตถจริยา อยู่ในระดับเกือบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ผลมีว่า ด้านปิยวาจา การพูดจาให้รู้จักสุภาพ อ่อนน้อม เพื่อให้เกียรติซึ่งกันและกัน ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ด้วยวาจาที่สุภาพในการทำงานร่วมกัน และพูดจาสุภาพต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

3) ด้านอัตถจริยา พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า อัตถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกัน ไม่ได้หมายความว่า กะเกณฑ์ให้คนใดคนหนึ่งประพฤติเพียงฝ่ายเดียว พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 เป็นผู้ที่ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ ของส่วนรวม หรือมีจิตสำนึกในการให้บริการแก่เพื่อนร่วมงานอย่างเต็มความสามารถ รวดเร็วถูกต้อง เข้าร่วมกิจกรรมบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์เพื่อส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับ พระณปวร โฆสิตธมฺโม (โทวาท) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอาเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลาดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านอัตถจริยา ด้านทาน ด้านปิยวาจา และด้านสมานัตตตา และสอดคล้องกับ พระอธิการปณิธิ อธิปุญโญ (แก้วบุดดี) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านทาน และสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ผลมีว่า ด้านอัตถจริยา ช่วยเหลือลูกค้าและเพื่อนพนักงาน เท่าที่ทำได้และไม่ผิดระเบียบปฏิบัติ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา ควรให้ความช่วยเหลือ ไม่นิ่งเฉย และทุกคนควรมีน้ำใจต่อกันและกัน

4) ด้านสมานัตตตา พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ได้ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นกันเอง อย่างเสมอต้นเสมอปลาย ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีและเป็นกันเอง เป็นกัลยาณมิตรที่ดี ไม่ถือตัว เย่อหยิ่งกับเพื่อนร่วมงาน วางตัวเหมาะสม เข้ากับคนได้ทุกระดับ เปิดโอกาสให้เพื่อนผู้อื่นว่ากล่าวตักเตือนได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พระณปวร โฆสิตธมฺโม (โทวาท) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลาดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านอัตถจริยา ด้านทาน ด้านปิย

วาจา และด้านสมานัตตตา และสอดคล้องกับ ศิวพร สัจจวัฒนา ได้ศึกษา การใช้หลักสังคหวัตุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่ง ตามการรับรู้ของประชาชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน และ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า การรับรู้การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ใน การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านปิยวาจา ด้านทาน และด้านอัตถจริยา และสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ผลมีว่า ด้านสมานัตตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในองค์กร ปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย เคารพผู้อาวุโส ให้เกียรติเพื่อนร่วมงานทุกคน และให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในกิจกรรมต่าง ๆ

2. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีเพศต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร สัจจวัฒนา ได้ศึกษา การใช้หลักสังคหวัตุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์การมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน และสอดคล้องกับ รุจิรา สายสมร ได้ศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักสังควัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีที่มีเพศต่างกัน ปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งยังสอดคล้องกับ สิทธิเดช นาคะเกตุ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ผลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย พบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงและอยู่ในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับ วุฒิกร พรรัตนเมธี ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ห้างหุ้นส่วนจำกัด หลุยส์ พลาสติก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

2) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีอายุต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีอายุต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิเดช นาคะเกตุ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ผลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย พบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงและอยู่ในทิศทางเดียวกัน และสอดคลองกับ พระอธิการปณิธิ อธิปุญโญ (แก้วบุดดี) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตตา ด้านปิยวาจา และด้านทาน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ รุจิรา สายสมร ได้ศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักสังควัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีที่มีเพศต่างกัน ปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) จากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตบริการและการขาย 45 ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไม่ไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิเดช นาคะเกตุ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่

แตกต่างกัน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ผลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย พบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงและอยู่ในทิศทางเดียวกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ รุจิรา สายสมร ได้ศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักสังควัตถุ 4 ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีที่มีเพศต่างกัน ปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ปฏิบัติงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับ ปัณณธร เชียรชัยพฤกษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีคะแนนการเห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรสร้างจิตอาสาให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคนในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่าพนักงานที่มีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการ

2) ควรมีการอบรมพัฒนาจิตใจของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองซึ่งอาจแสดงออกมาด้วยการพูดจาที่ไม่ไพเราะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ควรศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในบริการของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

2) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักภาวนา 4 ในบริการของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

บรรณานุกรม

ธนาคารกสิกรไทย. *รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2563*. กรุงเทพฯ : ธนาคารกสิกรไทย, 2563.

ปัณณธร เชียรชัยพฤกษ์. *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อสร้าง ความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2552.

พระณปวร โฆสิตธมโม (โทวาท). *ทัศนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลัก สังคหวัตถุ 4 ของสถานีอนามัยในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี.* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2553.

พระอธิการปณิธิ อธิปุญโญ (แก้วบุดดี). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ล้อมอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2556.

วุฒิกร พรรัตนเมธี. *การใช้หลักสังคหวัตถุธรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ห้างหุ้นส่วนจำกัด หลุยส์ พลาสติก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.

ศิวพร สัจจวัฒนา. *การใช้หลักสังคหวัตุ 4 ในการให้บริการของโรงพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2555.