



การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคาร ในเขตอยุธยา*

THE APPLICATION OF BUDDHADAMMA PRINCIPLES TO STRENGTHEN THE BANKING BUSINESS TEAM IN THE AYUTTHAYA AREA

รักเขต รัตนคุปต์, สุภัทรชัย สีสะไบ, พระมหาสุนันท์ สุนนุโท

Rakkhet Rattanakhup, Suphattharachai Sisabai,
Phramaha Sunan Sunando

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: 6301204220@mcu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาระดับความคิดเห็นทีมงาน 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน 3. นำเสนอปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคารในเขตอยุธยา ระเบียบวิธีวิจัยเป็นแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตอยุธยา จำนวน 144 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานมีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคาร ในเขตอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวม แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย 3. ปัญหา อุปสรรค ที่การใช้หลักพุทธธรรมในธุรกิจธนาคารเพื่อเสริมความไว้วางใจและความร่วมมือเป็นเรื่องที่มีคุณค่า แต่ประสบปัญหาจากความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความเชื่อ การตีความหลัก



คำสอนที่แตกต่างกัน และความท้าทายในการรวมเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรม และการพัฒนาที่ต้องการทรัพยากรและเวลามากทำให้การปรับตัวยาก จึงต้องพัฒนาแนวทางเหมาะสมเพื่อลดผลกระทบของปัญหาเหล่านี้ ความเข้าใจเรื่องการเปิดเผยตามหลักพุทธธรรม การปรึกษาหารือ การสร้างความร่วมมือ และการติดตามการพัฒนาที่มงานนั้นต้องการความเข้าใจ การสื่อสาร และความยืดหยุ่นจากทุกฝ่ายเพื่อสร้างความสำเร็จ

คำสำคัญ: การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม; เสริมสร้างทีมงาน; ธุรกิจธนาคาร

Abstract

Objectives of this research paper were: 1. To study the level of team opinions, 2. To compare the opinions of employees, and 3. To present problems, obstacles, and suggestions regarding the application of Buddhist principles to strengthen the teams of the banking business in Ayutthaya. The research methodology was the mixed methods. The qualitative involved interviews with 8 key informants and analyzed the content descriptively. The quantitative research collected data from 144 employees of the Thai Military Bank Thanachart Public Company Limited in Ayutthaya, analyzing it with a social science software package using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and ANOVA.

The results of the research were as follows: 1. Employees generally have a favorable opinion of applying Buddhist principles to enhance teamwork in the banking sector in Ayutthaya. 2. Hypothesis testing showed that employees of different genders and educational backgrounds have differing opinions on effective teamwork. Thus, the research hypothesis was confirmed. However, employees of different positions and lengths of service had similar overall opinions, leading to the rejection of that particular research hypothesis. 3. The problems and obstacles in using Buddhist principles in the banking business to enhance trust and cooperation were valuable but encountered issues due to cultural diversity and differing beliefs, interpretation of teachings, and challenges in integrating with organizational culture. Training and development that require significant resources and time make adaptation difficult. Therefore, it was necessary to develop suitable strategies to mitigate these problems. Understanding the disclosure according



to Buddhist principles, consultation, building cooperation, and monitoring team development required understanding, communication, and flexibility from all parties to be successful.

Keywords: Application of Buddhist Principles; Strengthen the Team; Banking Business

บทนำ

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ถือเป็นหัวใจหลักของระบบเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งในระดับประเทศและระดับโลก (ปิติพัฒน์ นิตยกุลพันธุ์, 2564) ด้วยการเป็นศูนย์กลางการเงินที่ทำหน้าที่ในการรับฝากเงิน ให้กู้ยืม และบริการทางการเงินอื่น ๆ ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นองค์กรที่ต้องพึ่งพาการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อรักษาความเสถียรและความเชื่อมั่นของระบบเศรษฐกิจ (ธนปภัส ตติยทิติมา และวอนชนก ไชยสุนทร, 2560)

ในยุคปัจจุบัน การแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้แต่ละธนาคารต้องหากกลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อสร้างความแตกต่างและเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าหนึ่งในกลยุทธ์ที่ธนาคารหลายแห่งให้ความสำคัญคือการพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพ (พรชิตา อังกินันท์, 2560) ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการสร้างทีมงานให้มีศักยภาพในการทำงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ทำให้อาสาสมัครสามารถรักษาคุณภาพการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

ความท้าทายใหญ่ในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้นอยู่ที่การจัดการกับความแตกต่างของบุคลากรภายในองค์กร ทุกคนมีพื้นหลัง ความเชื่อ และความคาดหวังที่ไม่เหมือนกัน (จรุ ถิ่นพระบาท, 2558) ซึ่งสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งและปัญหาในการทำงานร่วมกันได้ ดังนั้น การหาวิธีการที่เหมาะสมในการรวมความแตกต่างเหล่านี้เข้าด้วยกันและสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้อาสาสมัครทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ การใช้หลักพุทธธรรมในการบริหารทีมงานจึงได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก (สุรจุฒ ณ ระนอง, 2566) เพราะหลักคำสอนพุทธธรรมนั้นส่งเสริมให้มีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลความเข้าใจและการยอมรับความแตกต่าง ซึ่งเป็นฐานสำคัญในการสร้างทีมงานที่มีความสามัคคีและเป็นหนึ่งเดียว

ดังนั้น การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานไม่เพียงแต่เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความสามารถในการปรับตัวและการแก้ไขปัญหาในรูปแบบที่สร้างสรรค์และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน (วรินทร จินดาวงศ์, 2566) ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพและ



ความสุขในการทำงาน ทั้งนี้การวิจัยและการศึกษานี้มีความพยายามในการหาแนวทางใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้การใช้หลักพุทธธรรมในธุรกิจธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเกี่ยวข้องกับความจริงของสภาพแวดล้อมการทำงานสมัยใหม่ เพื่อเสริมสร้างทีมงานให้มีคุณภาพและเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การบริการลูกค้าที่มีความพึงพอใจสูงสุด และสร้างความเข้มแข็งให้กับธนาคารในเขตอยุธยาให้เป็นที่รู้จักและไว้วางใจได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นทีมงาน ของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคารในเขตอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคารในเขตอยุธยา
3. เพื่อนำเสนอปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะกับการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคารในเขตอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed-Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตอยุธยา จำนวน 144 คน

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) 10 รูปหรือคน แบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขา อายุงาน 10 ปี 2 คน กลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่ส่งเสริมธุรกิจสาขา อายุงาน 5 ปี 2 คน กลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า อายุงาน 1 ปี 2 คน กลุ่มผู้ใช้บริการธนาคาร 2 คน นักวิชาการทางด้านการจัดการเชิงพุทธ 2 คน



3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม 4 ด้าน ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของการเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคารในเขตอยุธยา รวม 5 ด้าน

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview Form) แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการประยุกต์ใช้สังคหวัตถุ 4

4. การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นไปวิเคราะห์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) แล้วสังเคราะห์ข้อมูลโดยเขียนเป็นความเรียงเพื่อนำเสนอข้อมูลในภาพรวม

ผลการวิจัย

1. พนักงานมีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคาร ในเขตอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.387 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดสองด้าน คือ ด้านการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และด้านการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวม แตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธ



สมมติฐานการวิจัย พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. ปัญหา อุปสรรค ที่การใช้หลักพุทธธรรมในธุรกิจธนาคารเพื่อเสริมความไว้วางใจและความร่วมมือเป็นเรื่องที่มีคุณค่า แต่ประสบปัญหาจากความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความเชื่อ การตีความหลักคำสอนที่แตกต่างกัน และความท้าทายในการรวมเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรมและการพัฒนาที่ต้องการทรัพยากรและเวลามาก ทำให้การปรับตัวยาก จึงต้องพัฒนาแนวทางเหมาะสมเพื่อลดผลกระทบของปัญหาเหล่านี้ ความเข้าใจเรื่องการเปิดเผยตามหลักพุทธธรรม การปรึกษาหารือ การสร้างความร่วมมือ และการติดตามการพัฒนาทีมงานนั้นต้องการความเข้าใจ การสื่อสาร และความยืดหยุ่นจากทุกฝ่ายเพื่อสร้างความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ คือ เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและการสื่อสารในทีมงานธุรกิจธนาคารด้วยหลักพุทธธรรม แนะนำการส่งเสริมความเข้าใจและยอมรับทางวัฒนธรรมผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกอบรมจากผู้รู้ และการทำงานร่วมกับผู้นำองค์กร การสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับการสื่อสารเปิดเผย พัฒนาทักษะการสื่อสารและการฟัง และการเน้นความเข้าใจเรื่องความเป็นส่วนตัว การฝึกอบรมและเวิร์กช็อปเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมเกี่ยวกับหลักพุทธธรรม และการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมที่ยืดหยุ่น การติดตามและส่งเสริมการพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่องผ่านกรอบการวัดผล เทคนิคการโค้ช และการประเมินตนเอง ส่งผลให้ทีมงานไม่เพียงแต่ทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น แต่ยังสามารถพัฒนาตนเองและองค์กรไปสู่เป้าหมายร่วมกันอย่างมีความหมายและยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคาร ในเขตอยุธยา พนักงานมีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคาร ในเขตอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.387 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสองด้าน คือ ด้านการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และด้านการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระอภิชัย เพ็งกรุด (2565) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษา ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่



การศึกษาประณตศึกษาอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า สภาพการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประณตศึกษาอ่างทอง ประกอบด้วย 5 ด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาจากมากไปน้อย ได้แก่ 1. ด้านการมีส่วนร่วม 2. ด้านการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร 4. ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน และด้านที่ต่ำสุด 5. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ 1. ทาน 2. ปิยวาจา 3. อตถจริยา และ 4. สมานัตตตา (อง.จตุกก. (ไทย) 21/32/50-51) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของธุรกิจธนาคารในเขตอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.456 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระสัทชัย จิตตสุโก (2562) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกด้านผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่ควรมีความใส่ใจในการให้บริการ ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มที่ ให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ใช้วาจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพอ่อนโยนมีไมตรีจิต ไม่แสดงอารมณ์และท่าทางที่ไม่เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการบริการ ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ เสียสละ เพื่อการบริการที่ดี วางตนเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และพร้อมที่จะรับฟังปัญหา ช่วยเหลือและแก้ไขปรับปรุงงานด้านบริการให้ดีขึ้นอย่างเต็มความสามารถ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1. การสร้างความไว้วางใจระหว่างกัน 2. การสื่อสารระหว่างกันแบบเปิดเผย 3. การปรึกษาหารือกัน 4. การสร้างความร่วมมืออย่างแท้จริง 5. การติดตามและส่งเสริมการพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่อง (ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ และคณะ, 2524) พนักงานมีความคิดเห็นต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.355 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรจิตตา อังกินนทร์ (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาองค์การประเภท



ธุรกิจธนาคารส่งเสริมการค้าแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์กรประกอบด้านกระบวนการและการดำเนินการการเรียนรู้ที่เป็นรูปธรรมสูงสุด รองมาคือ องค์กรประกอบด้านพฤติกรรมของผู้นำที่กระตุ้นการเรียนรู้และองค์กรประกอบด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามลำดับ 2. ปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคคลและทีมงาน ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศองค์กร และปัจจัยด้านการจูงใจ 3. แนวทางในการพัฒนาองค์กรส่งเสริมการค้าแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย 10 แนวทาง คือ 1. สร้างวิสัยทัศน์ร่วม 2. กำหนดกลยุทธ์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากร 3. ออกแบบโครงสร้างองค์กรแบบราบ 4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการปฏิบัติงาน 5. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ 6. สร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ 7. ให้โอกาสและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้พัฒนาตนเอง 8. ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม 9. กระตุ้นและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการการเรียนรู้และ 10. ให้อำนาจในการตัดสินใจ

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการศึกษาผู้วิจัยได้องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย ดังนี้

ด้านการสร้างความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในทีมงานของธุรกิจธนาคารในเขตอยุธยาโดยใช้หลักสังคมศาสตร์สี่อย่าง มีดังนี้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและสร้างความเข้าใจร่วมกัน การพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ตลอดเวลา และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม โดยการประยุกต์ใช้หลักสังคมศาสตร์สี่อย่างเหล่านี้ จะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในทีมงาน และส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนขององค์กร

ด้านการสื่อสารระหว่างกันแบบเปิดเผย สร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่เปิดเผย สร้างสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างทีมงาน ให้ความสำคัญกับการตอบสนองและการรับฟังอย่างเท่าเทียมต่อทุกฝ่าย ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการสื่อสารในทีม อาทิเช่นการใช้แพลตฟอร์มการสื่อสารออนไลน์หรือเครื่องมือการสื่อสารอื่น ๆ



ด้านการปรึกษาหารือกัน กำหนดเป้าหมายชัดเจนเกี่ยวกับความสามารถและความต้องการของธุรกิจในการให้บริการการปรึกษาหารือให้กับลูกค้าในเขตอยุธยา ให้การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการปรึกษาหารือ เช่น การฝึกทักษะการสื่อสาร และการวิเคราะห์ทางการเงิน เพื่อความเชื่อมั่นในการให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดแก่ลูกค้า

ด้านการสร้างความร่วมมืออย่างแข็งแกร่ง กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ทีมมุ่งหวังในเป้าหมายเดียวกัน เช่น เพิ่มยอดขาย ปรับปรุงการบริการ หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ สร้างการสื่อสารที่เปิดเผยและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจหน้าที่และความรับผิดชอบของพวกเขา และมีช่องทางสื่อสารที่เปิดเผยตลอดเวลา

ด้านการติดตามพัฒนาทีมอย่างต่อเนื่อง จัดการอบรมและสัมมนาเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ใหม่ในธุรกิจธนาคาร และสนับสนุนการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญของพนักงานในสาขาที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ระหว่างพนักงาน เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในองค์กร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย



จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมเพื่อเสริมสร้างทีมงานของ
ธุรกิจธนาคาร ในเขตอยุธยา มีดังนี้

ทาน (การให้) การให้ความรู้และทักษะ การทำงานร่วมกับผู้บริหารเพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้กำลังใจ สนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจ
และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในทีม การให้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่จำเป็น สนับสนุน
การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสร้าง
วัฒนธรรมการทำงานที่สนับสนุน สร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันและการ
แบ่งปันความรู้ในทีม และสร้างระบบรางวัลและการประเมินผลที่สนับสนุนการพัฒนา
ตนเอง

ปิยวาจา (พูดจาไพเราะ) พัฒนาทักษะการสื่อสาร ส่งเสริมการพูดจาไพเราะเพื่อ
สร้างความเข้าใจและความร่วมมือในทีม โดยการอบรมในด้านการสื่อสารระหว่างทีมงาน
และกับลูกค้า เพื่อเสริมสร้างทักษะสำคัญในการทำงานธนาคาร ทำให้เกิดการพัฒนาทีมงาน
อย่างต่อเนื่องและเติบโตอย่างยั่งยืน

อรรถจริยา (การสงเคราะห์ สิ่งที่เป็นประโยชน์) การสนับสนุนการศึกษาและการ
เรียนรู้ ให้ทุนการศึกษาหรือเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของ
ทีมงาน สร้างการแข่งขันในกิจกรรมการบริจาคหรือการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้
พนักงานมีโอกาสเป็นผู้นำในโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์และการ
พัฒนาชุมชน

สมานัตตตา (เสมอต้นเสมอปลาย) สร้างการเข้าใจและความตระหนักรู้ เสนอ
เป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธุรกิจธนาคารให้ทีมเข้าใจ และสร้างความเข้าใจว่าทุกคนมีส่วน
ร่วมในความสำเร็จและวิสัยทัศน์ขององค์กร สนับสนุนและกำลังใจ ให้คำแนะนำและ
กำลังใจให้ทีมพัฒนาทักษะและความสามารถของตน และสร้างวงจรตอบรับที่สนับสนุนการ
พัฒนาและความก้าวหน้าของทีม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การพัฒนาโปรแกรมอบรมเชิงปฏิบัติการ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับหลักพุทธธรรมและ
การประยุกต์ใช้ในสถานที่ทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกระดับสามารถนำไปใช้ในการสร้าง
ความเข้าใจและการทำงานร่วมกันในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสร้างแนวปฏิบัติและนโยบายสนับสนุน ธุรกิจควรพัฒนาและบรรจุหลักพุทธ
ธรรมเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายและแนวปฏิบัติภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนการนำไปใช้ใน
ทุกด้านของการดำเนินงาน



3. การเสริมสร้างความเข้าใจในหลักพุทธธรรมผ่านสื่อสารและกิจกรรมในหมู่พนักงาน เช่น การเชิญวิทยากรที่มีความรู้เกี่ยวกับพุทธธรรมมาแบ่งปันความรู้ หรือเวิร์กช็อปเพื่อสำรวจและแลกเปลี่ยนวิธีการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในสถานการณ์การทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมที่ใช้หลักพุทธธรรม ธุรกิจธนาคารควรพัฒนาและจัดทำโปรแกรมฝึกอบรมสำหรับพนักงานโดยมีเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับหลักพุทธธรรม

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สะท้อนหลักพุทธธรรม ธนาคารควรส่งเสริมวัฒนธรรมที่แสดงออกถึงค่านิยมเหล่านี้ เช่น การมีความเมตตาคุณ การยอมรับความแตกต่าง และการส่งเสริมความเข้าใจซึ่งกันและกันภายในทีม

3. การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการประเมินและให้รางวัล เช่น การให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมมือกันเป็นทีม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบกับธุรกิจในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเพิ่มความเข้าใจในวิธีการประยุกต์หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างทีมงาน

2. วิเคราะห์ผลกระทบต่อความพึงพอใจและผลการดำเนินงานของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจถึงประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่แท้จริงของการนำหลักคำสอนมาประยุกต์ใช้ในสภาพแวดล้อมการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

3. พัฒนาและทดสอบโมเดลการฝึกอบรมที่ใช้หลักพุทธธรรม โดยโมเดลนี้ควรรวมถึงวิธีการสอน กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง และการประเมินผลที่ชัดเจนเพื่อวัดผลลัพธ์ของการฝึกอบรม นอกจากนี้ การทดลองใช้โมเดลนี้ในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายจะช่วยให้เข้าใจถึงประสิทธิผลและข้อจำกัดของการนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จรุ ถิ่นพระบาท. (2558). บทบาทของผู้บริหารในการสร้างทีมงานเพื่อพัฒนาองค์กร กรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช.

วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 7(1), 43-51.

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ และคณะ. (2524). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ธนปภัส ตติยทิติมา และวอนชนก ไชยสุนทร. (2560). ความภาคภูมิใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อมของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. วารสารบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 7(1), 1-15.



- ปิติพัฒน์ นิตยกุลพันธ์. (2564). The Relationship between Macroeconomic and Bank-specific Determinants with Non-Performing Loans: Evidence from Thailand Banking Sector: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจมหภาค และลักษณะเฉพาะของธนาคารพาณิชย์ไทยกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*, 8(2), 160-179.
- พรทิศา อังกินันท์. (2560). *แนวทางการพัฒนาองค์การประเภทธุรกิจธนาคารสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- พระสักรัย จิตตสุโก. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ (สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์) พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- พระอภิชัย เพ็งกรุด. (2565). *แนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษา ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอ่างทอง (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธบริหาร การศึกษา). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- วรินทร์ จินดาวงศ์. (2566). การพัฒนาปัญญาภายใน : แนวคิดและการประยุกต์หลักพุทธธรรม. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์*, 6(2), A127-A135.
- สุรวุฒ ณะรอง. (2566). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหารองค์กร. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์*, 6(1), A189-A198.