

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการสื่อสารกับความผูกพันต่อองค์การ รวมถึงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การศึกษานี้ใช้แนวทางของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรูปแบบของการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,715 คน ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิดและปลายเปิด โดยผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง เครื่องมือที่ใช้สอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณ โดยการใช้การทดสอบของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.01

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 15,001-25,000 บาท มีอายุการทำงาน 13-16 ปี อยู่ในตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วน เจ้าหน้าที่ และอยู่ในกลุ่มงานปฏิบัติการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานธนาคารฯ มีความพึงพอใจรูปแบบการสื่อสารจากผู้บริหารไปสู่พนักงาน ในระดับมาก โดยพึงพอใจการสั่งการ การมอบหมายงาน ผ่านลำดับขั้นการบังคับบัญชา การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้บริหาร พนักงานธนาคารฯ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจในการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการหรือเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานรายงานความก้าวหน้าหรือความเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และความอิสระในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเรื่องการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ต่อผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารระหว่างกลุ่มงาน/ เพื่อนร่วมงาน พนักงานธนาคาร มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยพึงพอใจในการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานภายในฝ่ายงาน และการสื่อสารที่เป็นมิตร เป็นกันเอง

ความพึงพอใจด้านบรรยากาศในการสื่อสารของพนักงานธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับในเรื่องต่าง ๆ การแจ้งให้พนักงานทราบเป็นประจำ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ความรวดเร็วในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและทันกาล การทำงานเป็นทีม และเครื่องมือและระบบสื่อสารในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรครั้งนี้ พบว่า พนักงานธนาคาร มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานธนาคาร ทุ่มเทการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อให้งานของธนาคาร ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ให้ความสนใจอย่างมากกับสถานะและความเป็นไปของธนาคาร และอยากจะประชาสัมพันธ์ธนาคาร ให้เป็นที่รู้จักกับคนภายนอก มีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าทำงานที่ธนาคาร มีเข้าใจงานในความรับผิดชอบว่าจะส่งผลต่อเป้าหมายของธนาคาร และกระบวนการปฏิบัติงาน เต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้ธนาคาร ประสบความสำเร็จ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจทั้งในด้านรูปแบบการสื่อสารทั้งในการสื่อสารจากผู้บริหารไปสู่พนักงาน การสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้บริหาร และการสื่อสารระหว่างกลุ่มงาน/ เพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร