

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ ศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการสื่อสารกับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ทั้ง 2 อาคาร ได้แก่ อาคารเพชรบุรี และอาคารสวนมะลิ จำนวน 2,715 คน ตำแหน่ง ผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่าย รองผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย หัวหน้าส่วน และระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน เจ้าหน้าที่ ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทปลายเปิดและปลายปิด โดยผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire) เครื่องมือที่ใช้สอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) การทดสอบที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient, r) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.01

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานะการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 5.1

แสดงผลสรุปความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ
ด้านรูปแบบการสื่อสาร	มาก
- การสื่อสารจากผู้บริหารไปสู่พนักงาน	มาก
- การสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้บริหาร	ปานกลาง
- การสื่อสารระหว่างกลุ่มงาน เพื่อนร่วมงาน	มาก
ด้านบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร	ปานกลาง
สรุป	ปานกลาง

จากตารางที่ 5.1 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานธนาคารฯ มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรในระดับปานกลาง โดยสามารถจำแนกความพึงพอใจต่อการสื่อสารด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านรูปแบบการสื่อสาร พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

1.1 การสื่อสารจากผู้บริหารไปสู่พนักงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยพึงพอใจในการสั่งงานจากผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา (ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย) การ

มอบหมายงานผ่านลำดับชั้นการบังคับบัญชา การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ เพราะการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาด้วยวาจาจะส่งเสริมการป้อนกลับทันที ช่วยให้เกิดความเข้าใจในงานจากการสื่อสารย้อนกลับ อีกทั้งพนักงานก็จะเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ นำไปสู่ความเคารพ ความเชื่อถือต่อผู้บริหาร ส่วนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายและนโยบาย หรือการประชุมระดับผู้บริหาร การเปิดเผยข้อมูลทางการเงิน การสั่งการจากผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษรนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากมีลักษณะของการสื่อสารแบบทางเดียวและเป็นการสื่อสารแบบทางการ ที่มีลักษณะของการแจ้งให้พนักงานทราบและทำตาม พนักงานจึงไม่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือโต้ตอบต่อคำสั่งการของผู้บังคับบัญชาได้มากนัก ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของวีโอ ดาร์วิน เฮเซน และเบ็คสตรอม อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2527, น. 103-104) ที่กล่าวว่า

ความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของข่าวสาร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหาร และความพึงพอใจในคุณภาพของสื่อกลาง เช่น การใช้ถ้อยคำในเอกสารลายลักษณ์อักษร การมาถึงของข่าวสารอย่างทันท่วงที ปัจจัยล้วนมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในองค์การทั้งสิ้น

1.2 การสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้บริหาร พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการระหว่างผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้รายงานความก้าวหน้าหรือความเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และความอิสระในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะเรื่องการทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ต่อผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ เป็นเพราะการสื่อสารภายในธนาคารฯ พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นให้ผู้บริหารทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ที่ปฏิบัติในงานนั้น ๆ ย่อมมีความเข้าใจถึงขั้นตอน กระบวนการ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี จึงต้องมีการรายงานความคืบหน้าให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลกระทบต่อหลายหน่วยงาน ตามที่สุพานี สฤษฐวานิช (2549, น. 343-346) กล่าวว่า “การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงาน โดยผู้บริหารจะได้รับข้อมูลย้อนกลับ ทำให้ทราบประสิทธิผล ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และพนักงานก็จะลดความกดดัน พนักงานได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์การมากขึ้น” และในขณะเดียวกัน วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารฯ ที่มีลักษณะของความเป็นพี่น้อง อาจเป็นเพราะระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกันมานาน ทำให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคย หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา

มักเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และให้คำปรึกษาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องอื่น ๆ สำหรับพนักงานที่เข้าใหม่ จะมีการสอนงานในลักษณะของระบบพี่เลี้ยง ซึ่งทำให้มีความเป็นกันเอง ลดความกดดันได้มากขึ้น

1.3 การสื่อสารระหว่างกลุ่มงาน เพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานภายในฝ่ายงาน และการสื่อสารที่เป็นมิตร เป็นกันเอง การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจะช่วยให้การส่งข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น โดยไม่ต้องผ่านช่องทางแบบปกติที่มักไม่สะดวกและเสียเวลา ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการแบ่งงานเป็นกลุ่มย่อย ๆ ภายในฝ่ายงาน ทำให้สายการบังคับบัญชาสั้นลง สมาชิกในแต่ละกลุ่มงานมีจำนวนไม่มาก ทำให้มีความสัมพันธ์กันอย่างทั่วถึง ส่วนความพึงพอใจของพนักงานธนาคารฯ ที่มีต่อการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแนวทางแก้ปัญหาในเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานต่างฝ่ายงานนั้น อยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะลักษณะเฉพาะในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงาน อาจก่อให้เกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน นำไปสู่ความไม่ร่วมมือได้ (รศชงพร โกมลเสวิน, 2550, น. 81) และจากผลการวิจัยของ กัลยิมา ไตทะคุณะ เรื่อง “รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย” พบว่า ช่องทางที่พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารมากของทั้ง 3 ประเทศ คือ ทางผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สาเหตุเพราะคนไทยจะมีความใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานมากกว่าบุคคลที่อยู่ต่างแผนก และเพราะพนักงานไทยนิยมใช้การสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน เพราะรวดเร็ว ทำให้ทราบผลย้อนกลับ (Feed Back) ได้อย่างทันทีทันใดว่าผู้รับสารสามารถเข้าใจในสารได้ตรงกับที่เราสื่อสารไปหรือไม่ และแนวคิดของวิโอ ดาร์วิน เฮเซน และเบ็คสตรอม ที่ว่า ปัจจัยหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร คือ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนและการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

2. ด้านบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น พระราชบัญญัติต่าง ๆ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคาร การทำงานเป็นทีม เครื่องมือและระบบการสื่อสาร เช่น หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึก และอีเมล อินทราเน็ต ในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารฯ ไม่ว่าจะอยู่ในฝ่ายงานใด ย่อมต้องคำนึงถึงกฎเกณฑ์ข้อบังคับเป็นสำคัญ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินนั้น ส่งผลกระทบอย่างเกี่ยวเนื่อง

กับทุกภาคธุรกิจของประเทศ ธนาคารฯ จึงให้ความสำคัญและนำเสนอข่าวสารที่จำเป็นในการดำเนินงานโดยนำเสนอข้อมูลการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ผ่านบันทึกและอินทราเน็ตอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพนักงานมีความจำเป็นต้องใช้งาน ก็สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลาตามที่เสนอ ตีแยร์ (2538, น. 39) กล่าวไว้ว่า “ การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน และทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ” อีกทั้ง การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในธนาคารฯ มักจะเน้นการทำงานเป็นกลุ่ม ในรูปแบบของคณะทำงาน กลุ่มกิจกรรม โดยนำผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ส่วนความพึงพอใจในการนำการสื่อสารมาช่วยลดความขัดแย้งภายในธนาคารฯ ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมาย การเงิน สวัสดิการ การแจ้งให้พนักงานทราบเป็นประจำเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ความรวดเร็วในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและทันกาล เครื่องมือและระบบการสื่อสาร เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ วารสารนครหลวงไทย เสียงตามสาย โทรศัพท์ โทรสาร นั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่า ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ภายในองค์การมีความสำคัญมาก เพราะพนักงานสามารถนำไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อีกทั้ง ประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานในการติดต่อสื่อสาร

ในด้านลักษณะการสื่อสารในที่ทำงานมีความเป็นกันเอง และสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งเป็นผลมาจากการที่พนักงานรับรู้ต่อคุณลักษณะขององค์การ โดยขัดแย้งกับที่กริช สืบสนธิ์ กล่าวว่า “ บรรยากาศการสื่อสารในองค์การจะเป็นไปอย่างกันเอง ซึ่งถือเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารฯ

ตารางที่ 5.2

แสดงผลสรุปความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น
- ท่านทุ่มเทการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อให้งานของธนาคารฯ ประสบความสำเร็จ	มาก
- ธนาคารฯ เปิดโอกาสให้ท่านร่วมตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน	มาก
- ท่านพบว่าค่านิยมของท่านและของธนาคารฯ มีความคล้ายคลึงกัน	ปานกลาง
- ท่านอยากจะประชาสัมพันธ์ธนาคารฯ ให้เป็นที่รู้จักกับคนภายนอก	มาก
- ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าทำงานที่ธนาคารฯ	มาก
- ท่านคิดว่าท่านเป็นบุคลากรที่สำคัญในธนาคารฯ	มาก
- เมื่อมีคนกล่าวถึงธนาคารฯ ในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจ และได้แย้งทันที	มาก
- ท่านคิดว่าจะทำงานที่ธนาคารฯ ต่อไปแม้ว่าจะมีบริษัทอื่นเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า	ปานกลาง
- ท่านยินดีและเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่าจะไม่ได้ค่าตอบแทน	ปานกลาง
- ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้ธนาคารฯ ประสบความสำเร็จ	มาก
- ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น	มาก
- ท่านเข้าใจงานในความรับผิดชอบของท่านว่าจะส่งผลต่อเป้าหมายของธนาคารฯ และกระบวนการปฏิบัติงาน	มาก
- ท่านให้ความสนใจอย่างมากกับสถานะและความเป็นไปของธนาคารฯ เสมอ	มาก

จากตารางที่ 5.2 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารฯ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานธนาคารฯ ทุ่มเทการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้งเพื่อให้งานของธนาคารฯ ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมา คือ ให้ความสนใจอย่างมากกับสถานะและความเป็นไปของธนาคารฯ และอยากจะประชาสัมพันธ์ธนาคารฯ ให้เป็นที่รู้จักกับคนภายนอก ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของความผูกพันต่อ

องค์การที่พอร์เตอร์และคณะ (1974, p. 604) ได้อธิบายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกต่อองค์การ ซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบที่สมาชิกมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ และสมาชิกมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์การนั้นต่อไป ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีการบริหารงานโดยการแบ่งงานในรูปแบบของฝ่ายงานต่าง ๆ ตามหน้าที่ เช่น ฝ่ายการบัญชี ฝ่ายสินเชื่อบุคคล ฝ่ายพัฒนาและบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ พนักงานแต่ละคนจะรับผิดชอบงานที่ตนเองถนัด และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชามีบทบาทในการให้คำปรึกษาและคอยติดตามผล ส่วนความสนใจกับสถานะความเป็นไปของธนาคารฯ เป็นความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้างโดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์การจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้พนักงานยังมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าทำงานที่ธนาคารฯ มีความเข้าใจงานในความรับผิดชอบว่าจะส่งผลต่อเป้าหมายของธนาคารฯ และกระบวนการปฏิบัติงาน เต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้ธนาคารฯ ประสบความสำเร็จ อาจเพราะการดำเนินธุรกิจของธนาคารฯ เป็นเวลา 68 ปี ทำให้เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจแก่ลูกค้าในด้านการให้บริการ พนักงานจึงมีความภาคภูมิใจในองค์การ ยอมรับในองค์การและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการสื่อสารภายในของธนาคารฯ และความผูกพันต่อองค์การ ที่มาจากคำถามปลายเปิด 2 ประเด็น คือ การสื่อสารภายในของธนาคารฯ และความผูกพันต่อธนาคารฯ ซึ่งมีผู้ตอบคำถามจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.71 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 350 คน โดยข้อคิดเห็นในด้านการสื่อสารภายในธนาคารฯ ส่วนใหญ่พนักงานเห็นว่าการสื่อสารภายในของธนาคารฯ ไม่ทั่วถึง ล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเป็นเพราะข้อจำกัดของการสื่อสารในแต่ละรูปแบบ อาทิ รูปแบบของการสื่อสารทางเดียวของการสื่อสารจากบนลงล่าง ทำให้ฝ่ายบริหารไม่ได้รับทราบปัญหาหรือความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การหลีกเลี่ยงโอกาสที่จะสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อข่าวสารเป็นเชิงลบด้วยเกรงว่าผู้บังคับบัญชาไม่ปรารถนาจะได้ยิน หรือลักษณะเฉพาะของฝ่ายงานต่าง ๆ อาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เป็นต้น (Adler & Elemhorst, 1996, อ้างถึงใน รสชงพร โกมลเสวิน, 2550, น. 80)

ข้อเสนอแนะด้านความผูกพันองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ดีต่อธนาคาร และมีความผูกพันกับธนาคารมาก เสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และยินดีให้ความร่วมมือกับธนาคารในทุก ๆ ด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ Buchanan Mitchell and Larson Porter, et al. ซึ่งสรุปได้ว่า หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จะมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ ต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร มีความจงรักภักดีและซื่อสัตย์รักใคร่ผูกพันต่อองค์กร และมีบางส่วนเห็นว่าธนาคารฯ ควรให้ความสนใจพนักงานให้มากกว่าเดิม ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน และมีกิจกรรมสำหรับพนักงานเพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมมากขึ้น ทั้งนี้ อาจมีผลมาจากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำปี ซึ่งมีผลต่อการขึ้นเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่ง และลักษณะการปฏิบัติงานของธนาคารฯ เป็นงานที่ทำแบบเดิม ๆ ไม่มีความแปลกใหม่ หรือไม่ได้ใช้ความสามารถนอกเหนือไปจากงานประจำในแต่ละวัน พนักงานมุ่งเน้นการทำงานตามภาระงานที่ได้รับมอบเท่านั้น ดังนั้น การสร้างความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผลและความสำคัญของงานที่พนักงานปฏิบัติเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะจะเป็นแรงกระตุ้นและแรงจูงใจให้พนักงานเกิดพลังที่จะพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่อไป ตามที่นักวิชาการ เช่น Mowday Porter and Steers และอนันต์ชัย คงจันทร์ กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลหรือความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร ว่า “ เกิดจากการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิกและความรู้สึกเชื่อถือ ไว้วางใจที่สมาชิกมีต่อองค์กร การกระจายอำนาจในองค์กร ความท้าทายของงาน ความพอใจในการทำงานของสมาชิก และระบบการพิจารณาความดีความชอบ ”

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับศึกษา รายได้ อายุการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน ที่กล่าวในเรื่องของลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ ว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่มีวัยต่างกันมักมีความต้องการต่าง ๆ แตกต่างกัน พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในธนาคารฯ ประกอบด้วยคนหลายช่วงอายุ

และจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18-25 ปี มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ (อายุ 26 -60 ปี) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ความต้องการทางข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน คนที่มีอายุน้อยอาจมีความต้องการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้ส่งเสริมความรู้ ความสามารถ และพัฒนาการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ในด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จะมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน ที่ว่า

คนที่มีการศึกษาสูงหรือความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้ เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางหลายเรื่อง มีความเข้าใจสารได้ดี แต่มักไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักถูกโต้แย้งจากคนเหล่านี้

ด้านรายได้ ผลการศึกษาที่ได้รับ สอดคล้องกับแนวคิดของวีโอ ดาร์วิน เฮเซน และเบ็ค สเตอร์ม ที่ว่า “ ความพึงพอใจงานของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเงินเดือน สวัสดิการ จะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ” ด้านอายุการทำงาน ทั้งนี้ เพราะการดำเนินธุรกิจของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นเวลา 68 ปี พนักงานที่ทำงานในองค์การนาน จะมีแนวโน้มในการยอมรับเป้าหมายขององค์การมากขึ้น เกิดการสะสมประสบการณ์และผลประโยชน์ตอบแทนมากขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ ตำแหน่งงาน กลุ่มงาน จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกิตติมาภรณ์ นิลนิยม (2547, น. บทคัดย่อ) ที่ว่า พนักงานธนาคาร ที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน และให้ความเห็นว่า อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานในธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ให้ความทัดเทียมกันในเรื่องเพศ ไม่ว่าจะเป็นในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน รวมไปถึงระดับผู้บริหารก็จะให้ความสำคัญแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจทำให้พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน และจากเหตุผลเดียวกันนี้จึงทำให้ตัวแปรด้านตำแหน่งงานและกลุ่มงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์และสถานะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.3

แสดงผลสรุปความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความผูกพันต่อองค์กร
เพศ	ไม่แตกต่าง
อายุ	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	ไม่แตกต่าง
รายได้	ไม่แตกต่าง
อายุการทำงาน	แตกต่าง
ตำแหน่งงาน	ไม่แตกต่าง
กลุ่มงาน	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 5.3 การวิเคราะห์ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน มีเพียงสองตัวแปรที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ อายุและอายุการทำงาน แสดงว่าผู้ที่มีอายุและอายุการทำงานนานมาก ๆ ย่อมมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Buchanan (1974, p. 340) ที่กล่าวว่า “สมาชิกที่ปฏิบัติงานมานานมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และผูกพันกับงานมากกว่าผู้ที่มีอายุนาน้อย” และทฤษฎี Side-bet ของ Becker (1960, p. 35) ที่ว่า “บุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์กรมาไม่นาน เพราะหากตัดสินใจลาออกก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ย่อมสูญเสียดังนั้นไปด้วย” และเนื่องจากคนที่มีอายุ 46 – 60 ปี ย่อมเป็นผู้ที่มีอายุงานพอสมควร และได้รับความก้าวหน้าในงานมาในระดับหนึ่งแล้ว ประกอบกับเป็นคนวัยใกล้เกษียณย่อมต้องการความก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้นอีก ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่น ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน (2546, น. 112-118) ที่กล่าวว่า “เพศหญิงกับเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ” ในด้านระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน ที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน นั้น อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารฯ

ส่วนใหญ่มองว่า ลักษณะงานขององค์การเป็นงานที่มีเกียรติ มีความมั่นคง จึงเกิดความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ อีกทั้งธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมุ่งเน้นที่ความสามารถและความตั้งใจในการทำงาน ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจทำให้พนักงานธนาคารฯ ในสำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารฯ

ตารางที่ 5.4

แสดงผลรูปความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ
กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารฯ

ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร	ค่าความสัมพันธ์	ความผูกพันต่อองค์การ
ด้านรูปแบบการสื่อสาร	0.39	ระดับปานกลาง
- การสื่อสารจากผู้บริหารไปสู่พนักงาน	0.35	ระดับปานกลาง
- การสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้บริหาร	0.36	ระดับปานกลาง
- การสื่อสารระหว่างกลุ่มงาน / เพื่อนร่วมงาน	0.28	ระดับน้อย
ด้านบรรยากาศในการสื่อสาร	0.48	ระดับปานกลาง
สรุป	0.46	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 5.4 ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสารของพนักงานธนาคารฯ ในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง และในการศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารระหว่างกลุ่มงาน/ เพื่อนร่วมงาน นั้นอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ค่าความสัมพันธ์ที่ได้อยู่ในระดับน้อย เมื่อเทียบกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการสื่อสารของพนักงานในด้านรูปแบบการสื่อสารจากผู้บริหารไปสู่พนักงาน การสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้บริหาร บรรยากาศในการสื่อสาร และความผูกพันต่อองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง หากมีการพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ อาจพิจารณาให้ความสำคัญกับการสื่อสารจากผู้บริหารไปสู่พนักงาน การสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้บริหาร หรือบรรยากาศในการสื่อสาร เนื่องจากจะมีผลทำให้พนักงานเห็น

ความสัมพันธ์ว่างานที่ปฏิบัติมีความสำคัญ และส่งผลต่อองค์การอย่างไร จากการที่ผู้บริหารและพนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ซึ่งจะทำให้งานบรรลุเป้าหมาย พนักงานได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น สอดคล้องกับที่วิรัช สงวนวงษ์วาน (2536, น. 26) กล่าวไว้ว่า “ ความผูกพันระหว่างสมาชิกกับผู้บังคับบัญชา จะส่งผลให้หากสมาชิกมีความเคารพ ขอบอภัยภัยภัยหัวหน้าหรือผู้จัดการ แม้งานที่ทำจะลำบากยากเย็น เขาก็เพียรพยายามทำจนสำเร็จ ”

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ 3 ส่วนประกอบด้วย ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการสื่อสารในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การสื่อสารภายในของธนาคารฯ

1. การศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การอย่างสม่ำเสมอ นั้น จะทำให้ธนาคารฯ ทราบถึงข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงเนื้อหาสาระ และช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมกับพนักงานแต่ละระดับ อีกทั้ง จากผลการศึกษาที่ได้รับ จะช่วยให้การพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ให้มีความน่าสนใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การเพิ่มบอร์ดประชาสัมพันธ์บริเวณหน้าลิฟต์โดยสารทุกชั้น การปรับปรุงระบบเสียงตามสายให้สามารถรับฟังได้อย่างทั่วถึง จะทำให้การสื่อสารภายในธนาคารฯ สามารถกระจายเข้าถึงพนักงานทุกกลุ่มได้มากขึ้น

2. การสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เป็นการสร้างโอกาสในการซักถาม ได้ตอบระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ทำให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดช่องว่างระหว่างตำแหน่งการบังคับบัญชา พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น โดยรูปแบบการสื่อสารอาจเพิ่มวิธีการ เช่น การจัดประชุมภายในฝ่ายงานเป็นประจำ การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ให้พนักงานรับทราบ

3. จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างฝ่ายงานนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างฝ่ายงาน

มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อันจะช่วยในการประสานงานให้ดีขึ้น การส่งเสริมให้มีค่านิยมในการรับบริการให้เกิดขึ้นต่อพนักงานทุกระดับ จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยอาจจัดให้มีกิจกรรมสนทนากันเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่างฝ่ายงาน

4. การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือการให้รางวัลในรูปแบบของคำชมเชย หรือของรางวัล เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารฯ กำหนด จะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานเพื่อส่งเสริมการทำงานให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เพื่อสร้างความรวดเร็วในการสื่อสารข้อมูล อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เนื่องจากสามารถลดข้อติดขัดของสายการบังคับบัญชาและการสื่อสารระหว่างแผนกต่าง ๆ ช่วยให้การทั้งระหว่างผู้บริหารไปสู่พนักงาน พนักงานไปสู่ผู้บริหาร และการสื่อสารระหว่างฝ่ายงานเชื่อมโยงถึงกันได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ความผูกพันต่อธนาคารฯ

1. จัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องให้แก่พนักงานในหัวข้อที่เกี่ยวกับทักษะการทำงานเป็นทีม การบังคับบัญชา การพัฒนาภาวะผู้นำ รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการทำงาน เพื่อสอนให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในงานและมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดีขึ้น ส่วนพนักงานระดับบริหาร การได้รับการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างแนวคิด ความรู้ และทักษะการบริหารงานที่ทันสมัย ซึ่งเป็นการเปิดโลกทัศน์หรือมุมมองใหม่ ๆ ในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเอาใจใส่ต่อพนักงานขององค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรสูงมากยิ่งขึ้น

2. เน้นการทำงานแบบเป็นทีมโดยทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายด้วยตัวของเขาเอง นับเป็นการมีส่วนร่วมที่สำคัญมากที่สุด ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าขององค์กร นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในภารกิจต่าง ๆ ของธนาคารฯ เพื่อให้ทุกคนรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อีกทั้งควรสร้างแรงจูงใจในเรื่องของการให้รางวัล คำชมเชยในการนำเสนอความคิดเห็นของพนักงาน

3. ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสตอบสนองความต้องการทางสังคมมากขึ้น ด้วยการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา โดยจัดกิจกรรมร่วมกัน

นอกเหนือจากหน้าที่การงาน เช่น กิจกรรมสันทนาการ หรือกิจกรรมเพื่อสังคม (ซีเอสเออาร์) เพื่อให้พนักงานได้มีการพบปะสังสรรค์ในทุกระดับ ทำให้เกิดความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ อันเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการทางสังคม ซึ่งเกิดจากการยอมรับภายในกลุ่ม ซึ่งประสบการณ์ที่ได้ จะทำให้พนักงานสามารถปรับตัว ปรับอารมณ์ ให้เผชิญกับความเครียดที่มีอยู่ในงานได้ สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สร้างความภูมิใจในองค์กรที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้รับว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

4. การมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถมากขึ้นให้แก่พนักงาน เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้า หากพนักงานได้รับงานที่ชอบ ก็จะเป็นสิ่งจูงใจทำให้พนักงานรู้สึกสนุกกับงานมากขึ้น โดยจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเปลี่ยนแปลงกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานตามสาขาทั่วประเทศ เพื่อศึกษาความรู้สึเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์กรได้หลากหลายยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งพนักงานใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามค่อนข้างรวดเร็ว และข้อคำถามมีจำกัด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งจะทำให้ได้แนวคิดที่หลากหลาย และได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น