

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์กร” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-shot Case Study) มีการสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้น (Stratified Random Sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC+

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-35 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในช่วง 1-5 ปี และเป็นกลุ่ม Officer (บริหารชั้นต้น)

การสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่พบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน มักจะใช้อีเมลและการสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงานในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน สำหรับแหล่งข่าวสารที่พนักงานเห็นว่าให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนที่สามารถใช้อ้างอิงได้ ยังคงเป็นหนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกรายงานต่าง ๆ มากกว่าข้อมูลที่ใช้ในอินเทอร์เน็ตหรือจากการสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน สำหรับข้อบกพร่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร / หน่วยงาน ประเด็นที่ยังเป็นปัญหาในการสื่อสารก็คือการตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสาร และขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารมีมากเกินไป สำหรับลักษณะการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เป็นลักษณะของสมาชิกในกลุ่มให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ

ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ว่าวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้เพื่อการสื่อสารไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาแบบบนสู่ล่างนั้น จะเป็นลักษณะตามลำดับสายบังคับบัญชา มากกว่าใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว) หรือการใช้โทรศัพท์ ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บนก็ใช้วิธีการ

เดียวกันกับแบบบนสู่ล่างนั่นคือ ใช้ลักษณะตามลำดับสายบังคับบัญชา มากกว่าแบบอื่น ๆ ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนนั้น มักจะให้การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว) ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย จะใช้วิธีการคุยและส่งงานกันทางโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่

ด้านความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด รองลงมาคือคือแบบล่างสู่บน แบบบนสู่ล่าง และแบบข้ามสาย

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรนี้ งานที่ปฏิบัติได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีสิทธิในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับที่เหมาะสม องค์กรพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ฝึกอบรม และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบ ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความพึงพอใจกับรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งพนักงานเอง เห็นว่าองค์กรยังให้สวัสดิการและรายได้ได้น้อย เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ โดยเฉพาะองค์กรที่เป็นสถาบันการเงินเช่นเดียวกัน

การทดสอบสมมติฐานพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานพึงพอใจทั้ง 4 แบบมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเรียงลำดับระดับความสัมพันธ์ได้คือ แบบบนสู่ล่าง รองลงมาคือแบบข้ามสาย แบบล่างสู่บน และแบบแนวนอน