

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นับเนื่องตั้งแต่มีธนาคารเกิดขึ้นในโลกมาจนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลาหลายพันปีมาแล้ว และการที่ธนาคารถือกำเนิดขึ้นในสังคมโลก ไม่ว่าเวลาจะผ่านมานานสักเพียงไร ไม่ว่าจะอยู่ในยุคสมัยใดก็ตาม ธนาคารได้คงความสำคัญในการช่วยขับเคลื่อน นำพาระบบเศรษฐกิจให้เจริญก้าวหน้าไปอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้ง

ธนาคาร คือ องค์กรหนึ่งในสังคม¹ ซึ่งมีหน้าที่เชื่อมโยงกิจกรรมการออมและกิจกรรมการลงทุนเข้าด้วยกัน เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพราะฉะนั้น ธนาคาร จึงเป็นสถาบันที่มีบทบาทต่อการกำหนดปริมาณเงิน มีบทบาทต่อการออม และมีบทบาทต่อการลงทุนของประเทศ เพียงแต่ว่า ธนาคารที่มีบทบาทในการควบคุมปริมาณเงิน คือ ธนาคารกลาง (Central bank) ซึ่งของประเทศไทยก็คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ส่วนธนาคารที่มีบทบาทในการออมและการลงทุน คือ ธนาคารพาณิชย์ (Commercial bank) ซึ่งเป็นธนาคารที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารกลางอีกทีหนึ่ง ธนาคาร จึงเป็นสถาบันที่มีบทบาทเป็นอย่างสูงในตลาดเงิน เพราะธนาคาร มีบทบาทต่อการกำหนดปริมาณเงิน มีบทบาทต่อการออม มีบทบาทต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยผ่านอุปทานของเงินในตลาดเงินมีบทบาทต่อการลงทุน

นับตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเป็นต้นมา² เป็นช่วงเวลาในโลกตะวันตกได้ขยายเส้นทางการค้าทางทะเลมาสู่ดินแดนสยามเป็นอย่างมาก トラバจนกระทั่งรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เศรษฐกิจและการค้าของสยามเจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดความต้องการทางการเงินตราและสถาบันการเงินของประเทศที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการค้าขาย แนวพระราชดำริเรื่องธนาคารหรือการแบงก์นั้น พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศรวราชฤทัย ได้ทรงมีหนังสือกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า

¹“ธนาคาร,” <<http://www.tangnamo.com/people/cp1.htm-105k>>, 28 กุมภาพันธ์ 2550.

²ธนาคารไทยพาณิชย์ มหาชน (จำกัด), “รายงานประจำปี 2549,”

<<http://web.scb.co.th/newintra2006/100year/profile.shtml>>, 28 กุมภาพันธ์ 2550.

เจ้าอยู่หัวด้วงความตอนหนึ่งว่า...“การแบ่งกัของบ้านเมืองไม่ต้องสงสัยว่าถ้าไทยมีอำนาจในการนี้ขึ้นได้เพียงใด ก็เท่ากับเป็นไทยแก่ตัวขึ้นเพียงนั้น พิณนซ์เป็นเครื่องป้องกันผลประโยชน์ของบ้านเมืองฝ่ายการพลเรือน ทหารเป็นเครื่องรักษาผลประโยชน์ในการอุกฉกรรจ์ กำลังทั้งสองฝ่ายนี้เมื่อพร้อมจึงนับว่าเป็นกำลัง ถ้าขาดฝ่ายหนึ่งก็ไม่เป็นองค์”...ด้วยสายพระเนตรอันยาวไกลของพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศราขฤทัย ที่ทรงเล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจการธนาคารที่มีต่อเศรษฐกิจการค้าของสยามจึงทรงปรารภณาที่จะให้มึธนาคารของคนไทยขึ้นเอง แต่ในเวลานั้นกิจการธนาคารเป็นของใหม่ที่ชาวไทยยังไม่มีประสบการณ์ พระองค์จึงได้ทรงศึกษาการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ด้วยพระองค์เอง หลังจากนั้นไม่นานจึงได้ขอพระบรมราชานุญาตจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กโดยใช้ชื่อว่า “บุคคลัภย์” ขึ้นที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ในย่านบ้านหม้อ เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม พุทธศักราช 2447 นับเป็นก้าวแรกของการธนาคารของคนไทย

ประวัติศาสตร์หน้าแรกของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งนับเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยนั้น เริ่มต้นขึ้นเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2447 ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ตำบลบ้านหม้อ ในนาม “บุคคลัภย์” (BOOK CLUB) ด้วยพระเจ้าอน่งยาเธอกรมหมื่นมหิศราขฤทัย ซึ่งขณะนั้นทรงดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงตั้งพระทัยอย่างแน่วแนในอันที่จะให้มีสถาบันการเงินของไทยเป็นฐานรองรับความเติบโต ด้านเศรษฐกิจการเงินของประเทศ ในขั้นแรกจึงทรงริเริ่มดำเนินการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคลัภย์” (BOOK CLUB) เมื่อกิจการทดลองประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี พระองค์จึงทรงให้การสนับสนุนการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์อย่างเป็นทางการขึ้น โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม จาก พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระราชทานอำนาจพิเศษให้จัดตั้ง “บริษัท แแบกส์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด” เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 ดำเนินธุรกิจธนาคารโดยมีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 3,000,000 บาท ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่ตลาดน้อย และนับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยได้รับพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ใช้ “ตราอาร์มแผ่นดิน” เป็นตราประจำธนาคาร จึงนับเป็นธนาคารแห่งแรกที่ได้มีข้อความจารึกพิเศษว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” อยู่บริเวณด้านล่างเป็นกรณีพิเศษ ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงยกเลิกตราอาร์มแผ่นดิน และเปลี่ยนเป็นตราครุฑ ธนาคารจึงได้ใช้ “ตราครุฑ” แทนตราอาร์มแผ่นดินตั้งแต่นั้นมา ในปี พ.ศ. 2451 บริษัท แแบกส์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด ได้ย้ายที่ทำการจากตำบลบ้านหม้อ มาอยู่อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ที่ตำบลตลาดน้อย ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา และได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” นับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2482 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และยุคสมัย โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ดำเนินกิจการรุดหน้าไปด้วยดี และเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารอื่นๆ เกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ. 2514 จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโต โดยย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ ไปที่ถนนเพชรบุรี ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ในขณะนั้นส่วนอาคารเดิมเปลี่ยนเป็นสาขาทลาดน้อย

เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536 ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้เข้าร่วมจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จึงได้เปลี่ยนชื่อมาใช้ให้สอดคล้องกับสถานะภาพของบริษัทมหาชน จำกัด และธนาคารได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน และใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “THE SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจ และนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากลธนาคารจึงสร้างสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ บริเวณถนนรัชดาภิเษก และเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2539 โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีเปิด ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน อีกหนึ่งอาคารอัจฉริยะสมบูรณ์แบบที่เพียบพร้อมด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย ควบคุมด้วยระบบ BAS (Building Automation System) ทั้งในด้านเครื่องปรับอากาศ ไฟฟ้า น้ำประปา ที่สนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการประหยัดพลังงาน อีกทั้งมีความงดงามด้านสถาปัตยกรรมที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น ผสมผสานความทันสมัย และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเข้าด้วยกัน

จวบจนถึงปีที่ 100 ของการก่อตั้งธนาคารไทยพาณิชย์ หรือ บริษัท สยามกัมมาจลทุนจำกัด ในปี พ.ศ. 2550 ธนาคารแห่งนี้มิได้มุ่งเพียงการดำเนินธุรกิจในฐานะที่เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกเท่านั้น หากแต่ยังอุทิศตนเต็มความสามารถเพื่อสร้างความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าแก่ระบบการเงินการธนาคาร และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ถือเป็นแบบอย่างของธนาคารไทย และเป็นรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจที่สำคัญของชาติ

ณ วันนี้ ภายใต้วิสัยทัศน์ “เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมเลือก”³ ซึ่งในส่วนของลูกค้านั้น ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเข้าใจในความต้องการของลูกค้า สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ และให้บริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ ธนาคารไทยพาณิชย์ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง และให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ปัจจุบัน ธนาคารจึงปรับปรุง

³ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), รายงานประจำปี 2548 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สยาม เพรส จำกัด, 2548), น. 36.

เพื่อให้ระบบการทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัวและก้าวเข้าสู่ความเป็นสากล การสร้างสรรค์และเพิ่มศักยภาพการบริการลูกค้าแต่ละกลุ่มให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด ด้วยฐานะการเงินที่แข็งแกร่งโดยมีหลักทรัพย์กว่า 760,000 ล้านบาท ทำให้ธนาคารมีความพร้อมที่จะเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ และเป็นผู้นำการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการให้บริการเพื่อก้าวสู่การเป็น “ธนาคารที่คุณเลือก” (Your Bank of Choice)

ธนาคารไทยพาณิชย์ ถือเป็นองค์กรใหญ่องค์กรหนึ่งที่อยู่ในหน่วยของสังคม ซึ่งองค์กรต้องประกอบด้วยบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไปมาอยู่ร่วมกัน มีการสื่อสารกัน มีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันตามหน้าที่และความรับผิดชอบ องค์กรจึงมีความเคลื่อนไหว มีพฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์โต้ตอบไปมาระหว่างกันภายในและภายนอกองค์กร และองค์กรจะต้องมีการทำงานอย่างเป็นระบบมีเป้าหมายมีการจัดสายงานการบังคับบัญชา

การที่องค์กรจะสามารถพัฒนาขีดความสามารถในด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มผลผลิตและการส่งออกให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั้น ปัจจัยสำคัญที่ต้องมีควบคู่กันไปและเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและนโยบายการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร นั้นคือ “การสื่อสาร”

การสื่อสาร⁴ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ คือ ข่าวสาร ผู้รับ ผู้ส่ง การเข้ารหัส ช่องทางการสื่อสาร การแปลรหัสข่าวสาร และพฤติกรรมหรือผลที่เกิดจากการสื่อสาร การสื่อสารที่ประสบความสำเร็จสูงต้องอาศัยคุณสมบัติของผู้รับและผู้ส่งหลายด้านประกอบกัน คือ ความรู้ความสามารถทั่วไป การมีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติที่ดี และความเข้าใจพื้นฐานทางสังคม นอกจากนี้ยังต้องอาศัยปัจจัยด้านสื่อและเทคนิคในการสื่อสารด้วย

การสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร ไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านการทำความเข้าใจอันดีต่อกันโดยทั่ว ๆ ไป แต่ยังมีการใช้การสื่อสารสำหรับสิ่งการต่าง ๆ ไปให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลไม่ว่าจะเป็นการแจ้งนโยบาย การกำหนดมอบหมายงานหรือการประสานงานต่าง ๆ และในขณะเดียวกันการติดต่อสื่อสารก็เป็นวิธีที่ผู้บังคับบัญชาจะใช้ในการรายงานหรือสอบถาม ตลอดจนเสนอความคิดเห็นไปยังผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้การสื่อสารที่ดียังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย

ในทางตรงกันข้าม หากการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานและองค์กรไม่ดี ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความชะงักงันในการปฏิบัติงานในองค์กรแล้วยังส่งผล

⁴“การสื่อสาร,” <http://www.public.asu.edu/dmuthua/pareto's_principle.html>, 5 มีนาคม 2550.

กระทบต่อภาพพจน์ขององค์กรอีกด้วย สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีมากมาย อาทิ การตีความหรือแปลความหมายของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจไม่สอดคล้องหรือไม่ตรงกัน เนื่องจากความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง บทบาทหน้าที่ การได้รับข่าวสารไม่เพียงพอเกี่ยวกับงานในหน้าที่และหน่วยงาน ข่าวสารถูกส่งไปยังพนักงานสายเกินกว่าที่จะปฏิบัติได้ เป็นต้น

นอกจากสาเหตุของปัญหาที่เห็นได้ชัดจนข้างต้นแล้ว ความพึงพอใจของบุคคลยังเป็นอีกสาเหตุหนึ่งซึ่งอาจเห็นได้ไม่ชัดเจน แต่กลับมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก โดยเฉพาะในองค์กรใหญ่ ๆ ที่มีหลายหน่วยงานและบุคลากรจำนวนมาก การใช้รูปแบบการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของพนักงานมีส่วนทำให้พนักงานทำความเข้าใจในข่าวสารได้ถูกต้องมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวหรือกลุ่มเล็ก ๆ ไปยังพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน เพื่อให้เข้าใจถูกต้องในแนวทางเดียวกันหรือให้เกิดความเข้าใจผิดน้อยที่สุดนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง อันจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความกระตือรือร้นและมีประสิทธิภาพ แม้แต่การสื่อสารในระดับเดียวกัน หากมีอุปสรรคทำให้ไม่สามารถพูดคุยปรึกษาหารือกันได้ หรือใช้วิธีการที่ไม่ถูกต้องก็จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง การทำงานซ้ำซ้อน บรรยากาศของความไม่เป็นมิตร การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น

ขาดการประสานงาน

องค์กรจึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาข้อมูลข่าวสารและรูปแบบของการติดต่อสื่อสารที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ จอห์น ดับเบิลยู อีแวนส์ (John W. Evans)⁵ ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จไปได้

นอกจากนี้ อนันต์ เกตุวงศ์⁶ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารและการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้น การติดต่อสื่อสารธรรมดาโดยใช้คำสั่งอาจไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีหลักจิตวิทยา มานุษยวิทยา และสังคมวิทยาเข้ามามีบทบาทด้วย ทั้งนี้เพราะการสื่อสารเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่าง

⁵ John W. Evans, "Alienation and Learning in a Hospital Setting," American Sociology Review 6 (December 1962):27.

⁶ อนันต์ เกตุวงศ์, ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของรัฐเพื่อการพัฒนา (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2519), น. 44.

มนุษย์ การจะให้มนุษย์ด้วยกันทำงานร่วมกันได้ผลนั้น จะต้องอาศัยหลักวิชาการด้านต่าง ๆ เข้ามาใช้ด้วย เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงาน

จากความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และความสำคัญของพนักงานในองค์กร ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานภายในธนาคาร เพื่อนำความรู้ที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง รวมทั้งแก้ไขการดำเนินงานภายในธนาคารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
2. ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3. ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
4. ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาค้างนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจาก พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี ศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่เท่านั้น โดยแบ่งเป็น 4 ระดับชั้น คือ

1. ระดับ Staff (ระดับพนักงาน)
2. ระดับ Association (ระดับช่วยบริหาร)
3. ระดับ Officer (ระดับบริหารชั้นต้น)
4. ระดับ AVP (ระดับ Assistant Vice President)⁷

การวิจัยครั้งนี ไม่รวมถึงคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูง ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญ

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

องค์กร หมายถึง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่มอบหมายงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา ตรวจสอบงานของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ที่ดำรงตำแหน่ง AVP (ระดับ Assistant Vice President) และระดับ Officer (ระดับบริหารชั้นต้น)

ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่อยู่ภายใต้การควบคุม ดูแล ช่วยเหลือ ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาการศึกษาค้างนี้ คือ ระดับ Staff (ระดับพนักงาน) และระดับ Association (ระดับช่วยบริหาร)

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง การศึกษาในด้านทิศทางการสื่อสาร คือ การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง แบบล่างสู่บน แบบแนวนอน และแบบข้ามสาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

⁷ เนื่องจากระดับ AVP (Assistant Vice President) ไม่มีการระบุคำภาษาไทยในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

การสื่อสารแบบล่างสู่บน หมายถึง การส่งข้อมูลจากบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน

การสื่อสารแบบข้ามสาย หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงาน ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก

แหล่งข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน การสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานและต่างหน่วยงาน การประชุม บอร์ด / จุฬสาร / วารสาร / นิตรรศการ เสียงตามสาย หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกร่างต่าง ๆ รวมทั้งอีเมลล์ และ อินทราเน็ต

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร และอธิบายงานด้วยตนเอง บอกผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น โทรศัพท์ การประชุม เขียนบันทึกสั่งงาน และอีเมลล์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี และความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กร ที่มีต่อหน้าที่การงานและองค์กร ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดี รวมทั้งความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กร ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน ได้แก่ รูปแบบของการสื่อสาร ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และเรื่องย่อยต่าง ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างวิธีการและรูปแบบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานต่อไป