



ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารแห่งหนึ่ง

ORGANIZATION COMMUNICATION FACTORS RELATED TO JOB SATISFACTION
AMONG BANK EMPLOYEES.

ปิยะนุช พาลิตา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2561

ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง



ปิยะนุช พาลิตา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ORGANIZATION COMMUNICATION FACTORS RELATED TO JOB
SATISFACTION AMONG BANK EMPLOYEES.



A Master's Project Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ของ

ปิยะนุช พาลีตา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล)

(อาจารย์ ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริธง)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง
ผู้วิจัย	ปิยะนุช พาลีตา
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลเชษฐ มงคล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสาย และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงของงาน และความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสินเชื่อรายย่อย สาขาสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 290 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าคะแนนเฉลี่ย, ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Product Correlation Coefficient) ผลการวิจัย พบว่า ระดับคะแนนรูปแบบการสื่อสารของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารตามแนวนอน และ ด้านการสื่อสารแบบข้ามสายอยู่ในระดับมาก ระดับคะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารตามแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ : รูปแบบการสื่อสาร, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคาร

Title	ORGANIZATION COMMUNICATION FACTORS RELATED TO JOB SATISFACTION AMONG BANK EMPLOYEES.
Author	PIYANUCH PALEETA
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Assistant Professor Kulachet Mongkol

This research aims to study the factors of organization communication factors related to the job satisfaction of bank employees. The organization communication factors included downward communication, upward communication, horizontal communication and cross-channel communication, while job satisfaction included job description, compensation, benefits, job security and success and progress in the job. The sample group was based upon two hundred and ninety employees working in the Retail Operations Head Office of an unnamed bank. The questionnaire was used as the data collection instrument. The statistics for data analysis included percentage, means, standard deviation and Pearson Product Correlation Coefficient. The results were as follows: Organizational communication factors of bank employees included downward communication, upward communication, horizontal communication and cross-channel communication at a great level. The factors of job satisfaction, job description, compensation, benefits, job security and success and progress in the job was at a moderate level. There was a positive correlation at a moderate level between organizational communication, which was comprised of downward communication, upward communication, horizontal communication and cross-channel communication and job satisfaction at a statistically significant level of .001.

Keyword : Organization Communication, Job Satisfaction, Bank Employees

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่ดี ตลอดจนได้ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการจัดทำสารนิพนธ์ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชิรพันธุ์ ชาญโกศล และ อาจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานวิจัย รวมถึงเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบคำถามสำหรับการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่ท่านเห็นความสำคัญของการศึกษา และพยายามส่งเสริมให้ผู้วิจัยมีการศึกษาที่ดี ท่านให้การอบรมสั่งสอน เป็นที่ปรึกษาและคอยให้กำลังใจที่สำคัญที่สุดของผู้วิจัยเสมอ รวมทั้งทุก ๆ คนในครอบครัว เพื่อน ๆ และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำที่ดีมีคุณค่าทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี คุณประโยชน์ใดที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่านที่ให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัย และขอให้ทุกท่านประสบแต่ความสุขความเจริญสืบไป

ปิยะนุช พาลีตา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร	9
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	22
3. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์	33

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	41
ประชากร	41
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	41
2. การเลือกสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สรุปสถิติที่ใช้ และผลการทดสอบสมมติฐาน	70
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	73
ความมุ่งหมายของการวิจัย	73
ความสำคัญของการวิจัย	73
สมมติฐานในการวิจัย.....	73
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	74
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	83

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก.....	91
ประวัติผู้เขียน.....	102



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง.....	42
ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะด้านประชากรศาสตร์.....	51
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง.....	54
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	55
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารตามแนวนอน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง.....	56
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง.....	57
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง.....	58
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	59
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงของงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	60
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง.....	61
ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	62
ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	64

ตาราง 13 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตาม แนวนอนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	66
ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้าม สาย กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	68
ตาราง 15 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	70



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
--	---



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

หากได้ทบทวนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านใด ก็พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร โดยเฉพาะปัญหาด้านการจัดการ จะมีสาเหตุเชื่อมโยงกับการสื่อสาร การพัฒนาการจัดการจึงต้องพัฒนาการสื่อสารควบคู่ไปด้วย มิฉะนั้นก็จะเปิดปัญหาเดิม ๆ ซ้ำอีก เหตุที่มักก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารที่มักพบได้แก่ อุปสรรคของการสื่อสาร การสื่อสารที่เป็นปัญหาไม่จำเป็นต้องมาจากสาเหตุเรื่องอุปสรรคเสมอไป หลายครั้งพบว่าการสื่อสารไม่เป็นผล หรือไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร ทั้ง ๆ ที่ปราศจากอุปสรรค กล่าวคือ สถานการณ์ของการสื่อสาร อันประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และตัวสารเอง ไม่มีอุปสรรคสิ่งใดสกัดอยู่ หากแต่ตัวผู้ส่งสารเองก่อให้เกิดปัญหาขึ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ มีการทำให้เกิดปัญหาจากสาเหตุต่าง ๆ ในหลายกรณี ปัญหาที่มักเกิดในระดับองค์การ คือ การปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามระเบียบขององค์การ เพราะเมื่อองค์การได้กำหนดนโยบาย และถ่ายทอดถึงพนักงานบริหารในระดับต่าง ๆ เป็นข้อกำหนดเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้า ด้วยการออกเป็นระเบียบและคำสั่ง แต่พนักงานขาดความเข้าใจ หรือเข้าใจแต่ไม่ปฏิบัติตาม หรือปฏิบัติต่างไปจากนโยบาย เป็นผลให้การปฏิบัติงานโดยรวมไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ สมิต สัจฉกร (2557)

การติดต่อสื่อสาร คือ การติดต่อส่งข่าว ความคิดเห็นและท่าทีต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคลไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคล จุดประสงค์ที่สำคัญของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจ พยอ ม วงศ์สารศรี (2542)

การสื่อสารในองค์การ (Organizational Communication) เป็นกระบวนการสื่อสารเพื่อประสานงานที่เกิดขึ้นในแต่ละฝ่ายในองค์การ องค์การ (Organization) หมายถึง แหล่งกลางที่เป็นที่รวมเข้าด้วยกันของกลุ่มคนแต่ละปัจเจกทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายผลสำเร็จของกลุ่มที่ตั้งไว้ โดยที่องค์การจะเป็นระบบที่มีการวางกรอบเหตุผลหรือระเบียบสำหรับส่วนรวม ที่ซึ่งสมาชิกทุกฝ่ายต่างจะต้องยึดมั่นปฏิบัติตาม และทำงานได้อย่างมีระบบและประสานกันอย่างมีระเบียบ เพื่อที่จะให้งานบรรลุเป้าหมายได้ด้วยประสิทธิภาพ ธงชัย สันติวงษ์ and ชนาธิป สันติวงษ์ (2542)

การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การ ไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านความเข้าใจอันดีต่อกันโดยทั่วไป แต่ยังมีการใช้การสื่อสารสำหรับการสั่งการต่าง ๆ ไปให้บุคคล

ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งนโยบาย การกำหนดมอบหมายงานหรือการประสานงานต่าง ๆ และในขณะเดียวกัน การติดต่อสื่อสารเป็นวิธีที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะใช้ประโยชน์ในการรายงานหรือสอบถามตลอดจนเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ

ทั้งนี้ รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ภายในองค์การมีความสำคัญในการประกอบขึ้นมาเป็นโครงสร้างขององค์การ โดยทั่วไปได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการสั่งงานจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานและกฎระเบียบต่าง ๆ ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารในระดับเดียวกันของผู้ปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การ และการสื่อสารแบบไขว้ (Cross-channel/Diagonal Communication) เป็นการสื่อสารข้ามสายงานเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับต่างกัน รสชงพร โกมลเสวิน (2547)

รูปแบบการสื่อสารดังกล่าว นับว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญขององค์การ นอกจากนี้ทิศทางการสื่อสารยังต้องสอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารงานในองค์การ และช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารสำหรับการบริหารและการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและแนวความคิดของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบและกระบวนการสื่อสาร ข่าวสารหรือข้อความที่ผู้ส่งสารตั้งใจส่งให้ผู้รับสารอาจมีความหมายแตกต่างกัน จึงต้องพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์การ คือ ข้อมูลของผู้บังคับบัญชา และข้อมูลของผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องมีความหมายไปในทิศทางเดียวกัน จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ

การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ จึงเรียกได้ว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่ง ปัจจัยทั้งหลายที่ส่งผลให้เกิดปัญหาจากการสื่อสารนั้น หากองค์การพบประเด็นปัญหา รู้สาเหตุและสามารถบริหารจัดการ องค์การจะมีแนวทางดูแล ปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาประเด็นปัญหาต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น ลดปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์การ จึงกล่าวได้ว่าการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีช่วยสร้างประสิทธิภาพและสร้างงานที่มีคุณค่าตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559)

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อครบกำหนดระยะเวลา ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงิน ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยและหลักทรัพย์ ธุรกิจอนุพันธ์

ทางการเงิน ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) ธุรกิจการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น ธนาคารพาณิชย์แบ่งออกได้อีก 4 ประเภท ดังนี้ ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์เพื่อบริการย่อย (Retail Bank) ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary) และ สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Foreign Bank Branch / Full Branch)

ธุรกิจเช่าซื้อยานยนต์ เป็นธุรกิจที่ให้สินเชื่อเพื่อซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์แก่ผู้กู้ โดยผู้ให้กู้จะยังคงความเป็นเจ้าของรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ จนกว่าผู้เช่าซื้อได้ชำระค่างวดครบตามจำนวนและระยะเวลาที่ตกลงไว้ในสัญญาเช่าซื้อและจะให้กรรมสิทธิ์ในสินค้าแก่ผู้เช่าเมื่อครบสัญญา ซึ่งจะมีความแตกต่างจากธุรกิจลีสซิ่ง (Leasing) เนื่องจากสัญญาลีสซิ่งจะสามารถเลือกต่อสัญญาเช่าหรือส่งคืนสินค้าแก่ผู้ให้เช่าเมื่อผ่านชำระครบตามสัญญา ซึ่งส่วนใหญ่มักพบในกลุ่มลูกค้านิติบุคคลที่ต้องการเช่าสินค้าในปริมาณมาก สินเชื่อเช่าซื้อเป็นสินเชื่อที่มีหลักประกัน โดยอัตราดอกเบี้ยในสัญญาเช่าซื้อจะเป็นแบบเงินต้นคงที่ (Flat rate) ซึ่งจะคำนวณดอกเบี้ยจากเงินต้นเต็มจำนวนตลอดอายุสัญญาแม้ว่าผู้กู้จะทยอยผ่อนชำระเงินต้นบางส่วนก็ตาม ทำให้ผู้กู้ต้องมีภาระจ่ายดอกเบี้ยพร้อมเงินกู้ที่เท่ากันทุกงวด

ธุรกิจเช่าซื้อยานยนต์ มีทิศทางการเติบโตสอดคล้องกับตลาดรถยนต์และมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยอย่างต่อเนื่องในช่วงที่ผ่านมา มาสะท้อนจาก ณ สิ้นปี 2559 สินเชื่อเช่าซื้อยานยนต์มีมูลค่า 0.88 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 22.7% ของยอดคงค้างสินเชื่ออุปโภคบริโภคของระบบธนาคารพาณิชย์ โดยแนวโน้มอุตสาหกรรมธุรกิจเช่าซื้อยานยนต์จะยังอยู่ในทิศทางของการฟื้นตัวต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญจากความต้องการเปลี่ยนรถยนต์ในโครงการรถยนต์คันแรกหลังรถยนต์มีอายุครบ 5 ปี ภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มฟื้นตัว และการทำการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจเช่าซื้อ ตลอดจนดัชนี ธนดิษฐ์สุวรรณ (2560) จากแนวโน้มดังกล่าว ทำให้ธนาคารพาณิชย์ในฐานะผู้ให้บริการเช่าซื้อยานยนต์ จำเป็นต้องมีการเตรียมแผนธุรกิจ การวางกลยุทธ์ รวมทั้งปรับวิธีดำเนินธุรกิจ เพื่อให้การบริการสามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง และสามารถแข่งขันในตลาดได้

ในการดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการเช่าซื้อยานยนต์ของธนาคารพาณิชย์นั้น มีโครงสร้างการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกันหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายเช่าซื้อ ฝ่ายกำกับสินเชื่อ ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อ เป็นต้น ทำให้ต้องมีการติดต่อประสานงานกันระหว่างฝ่ายอยู่เสมอ ผ่านรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารในองค์กรโดยเฉพาะรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย จึงมีส่วนสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จ หากรูปแบบการสื่อสาร

แบบข้ามสายไม่ดี ไม่มีประสิทธิภาพ จะทำให้การติดต่อประสานงานของแต่ละฝ่ายเกิดอุปสรรค ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานไม่ดี และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

ด้วยแนวโน้มอุตสาหกรรมธุรกิจเข้าสู่ยานยนต์ในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารต้องมีการกำหนดนโยบาย และปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอยู่เสมอ ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากผู้บริหารกำหนดนโยบาย หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานใหม่ ๆ แต่ไม่สามารถสื่อสารไปยังผู้ปฏิบัติงานได้ ทำให้นโยบายนั้นไม่สามารถใช้ปฏิบัติได้จริง ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบกับผลการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถดำเนินตามเป้าหมายที่วางไว้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสาร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรและเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่
2. เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในส่วนงานสินเชื่อย่อยสาขาสำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสินเชื่อรายย่อย สาขาสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วยฝ่ายเช่าซื้อ จำนวน 116 คน ฝ่ายกำกับสินเชื่อ จำนวน 135 คน ฝ่ายบริหารสินเชื่อรายย่อย จำนวน 231 คน ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อ จำนวน 139 คน ฝ่ายพัฒนาหนี้และกฎหมาย จำนวน 149 คน รวมเป็นจำนวน 770 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารแห่งหนึ่งในส่วนงานสินเชื่อรายย่อย สาขาสำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Yamane Taro, 1970) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 264 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 26 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 290 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง” มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยรูปแบบการสื่อสาร

1.1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง

1.1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน

1.1.3 การสื่อสารตามแนวนอน

1.1.4 การสื่อสารแบบข้ามสาย

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

2.1 ลักษณะงานที่ทำ

2.2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2.3 ความมั่นคงของงาน

2.4 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในธนาคารแห่งหนึ่ง ในส่วนงานสินเชื่อรายย่อย สาขาสำนักงานใหญ่ ได้แก่ พนักงานฝ่ายเช่าซื้อ พนักงานฝ่ายกำกับสินเชื่อ พนักงานฝ่ายบริหารสินเชื่อรายย่อย พนักงานฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อ และพนักงานฝ่ายพัฒนาหนี้ และกฎหมาย โดยแบ่งพนักงานเป็น 3 ระดับ คือ

1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในแต่ละฝ่าย ได้แก่ พนักงานในตำแหน่ง Staff

1.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ระดับผู้บริหารที่ดูแลรับผิดชอบงานในแต่ละฝ่าย ได้แก่ พนักงานในตำแหน่ง Supervisor

1.3 พนักงานระดับหัวหน้างานอาวุโส หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าระดับหัวหน้างานหรือสูงกว่าตำแหน่ง Supervisor ได้แก่ พนักงานในตำแหน่ง Senior Supervisor ขึ้นไป

2. การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สร้างการรับรู้ ความเข้าใจในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

3. ปัจจัยรูปแบบการสื่อสาร หมายถึง ลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร เพื่อใช้แลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารขององค์กร

ปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย

- การสื่อสารแบบบนลงล่าง หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า หรือการสื่อสารจากพนักงานระดับหัวหน้างาน ไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการ

- การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า หรือการสื่อสารจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ไปยังพนักงานระดับหัวหน้างาน

- การสื่อสารแบบตามแนวนอน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน

- การสื่อสารแบบข้ามสาย หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงาน เป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้ผู้ทำงานนั้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน
- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การจ่ายค่าแรงงานและสวัสดิการที่มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน
- ความมั่นคงของงาน หมายถึง ลักษณะงานมีความมั่นคง ทำให้คนพอใจที่จะทำงานนั้นอย่างต่อเนื่อง
- ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบความสำเร็จ

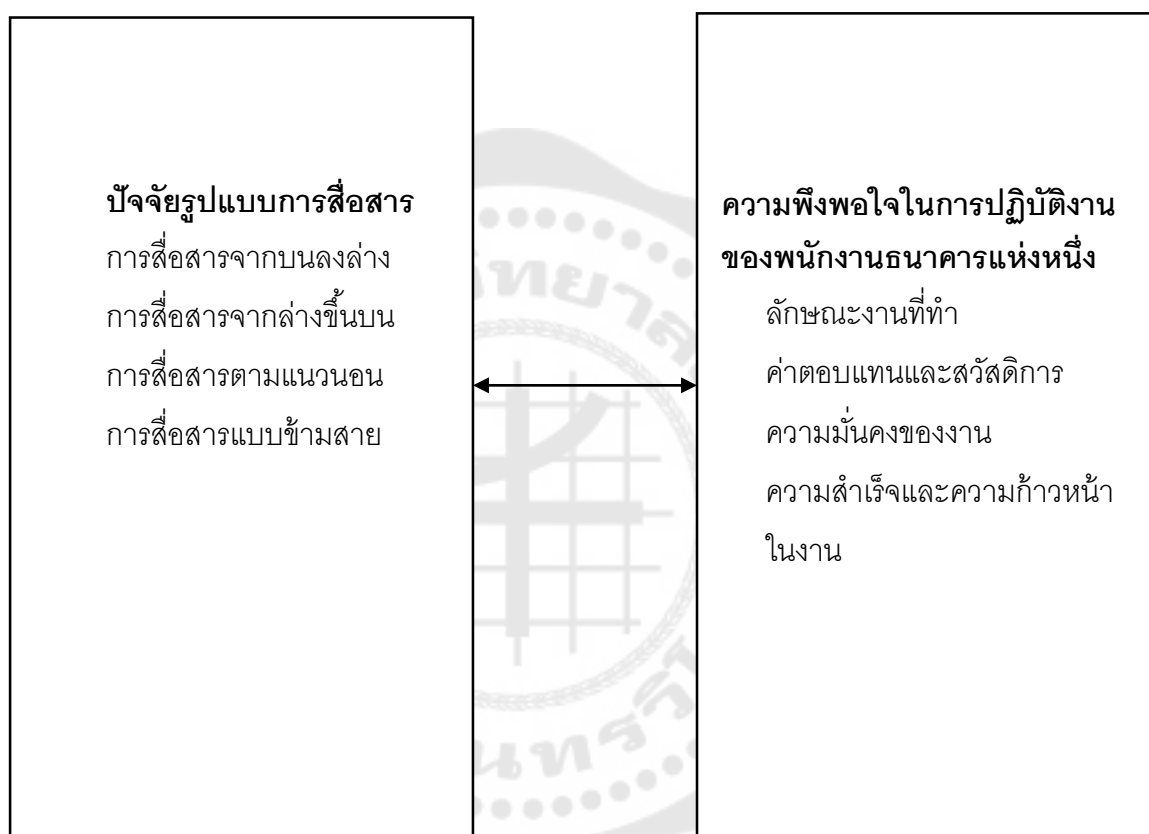


กรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีผลความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน การสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสาร เป็นกระบวนการสำคัญของการบริหารงานในองค์การทำให้เกิดประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการสร้างการรับรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นระหว่างฝ่ายต่างๆ ตลอดจนระหว่างบุคคลกับบุคคล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ตรงกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แนวคิดในการสื่อสารที่มีความจำเป็นหลัก คือ การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้กระบวนการของการสื่อสารมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

การสื่อสาร มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้

สมเดช มุงเมือง (2549) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการส่งและรับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน

เอื้อการย์ สันติศิริ (2546) กล่าวถึง การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดสด หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร จากผู้ส่งสารผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นคำพูด การเขียน การแสดงท่าทาง ไปยังผู้รับสารอย่างมีวัตถุประสงค์ ทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมาย และมีการตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543) กล่าวถึง การสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความรู้สึก ความปรารถนา และความเข้าใจระหว่างบุคคลทั้งภายใน และภายนอกองค์การ มีรูปแบบการสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูด ข้อเขียน หรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทิศทางการไหลของข่าวสารจะเป็นทั้งจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ระดับเดียวกัน หรือกับองค์การภายนอก

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน สามารถประสานงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ณรงค์ สมพงษ์ (2543) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสาร หรือการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่มีส่วนทำให้เกิด “ความร่วมมือกัน” ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้น การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด ทักษะคติ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ตามความหมายนี้ การติดต่อสื่อสารจะต้องมีคู่สารเกิดขึ้น คือ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยมีสารที่จะส่งและช่องทางการสื่อสารที่สารนั้นจะถูกส่งผ่านไปด้วย

เฉลิมพล พันธุ์บัว (2549) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านการทำความเข้าใจอันดีต่อกันโดยทั่ว ๆ ไปเท่านั้น การติดต่อสื่อสารยังเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการบริหารงาน ถ้าขาดการติดต่อสื่อสารแล้ว การดำเนินงานในองค์การจะไม่สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะการติดต่อสื่อสารมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตามแผนที่ได้กำหนดไว้ และเป็นการกระตุ้นเตือนให้มีการปฏิบัติตามแผนเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้

สรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด ทักษะคติ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร อาจเป็นคำพูด การเขียน การแสดงท่าทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย

การสื่อสารภายในองค์การ มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550) อธิบายว่า องค์การเป็นการร่วมมือประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีเหตุผลของบุคคลจำนวนหนึ่ง เพื่อให้บรรลุความประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่มีอยู่ร่วมกันอย่างชัดเจนด้วยวิธีการแบ่งแรงงานและหน้าที่ (Division of labor and function) ตามสายงานที่กำหนดลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่ (a hierarchy of authority) และความรับผิดชอบ อาจวิเคราะห์ได้ว่าองค์การจะต้องประกอบด้วยบุคคลมากกว่าหนึ่งคนมาร่วมกันอย่างจริงจังเพื่อที่จะได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความจำเป็นต้องมีโครงสร้าง (Structure) ที่จัดตั้งขึ้นตามหลักการจัดตั้งองค์การอย่างมีระเบียบ และมีการจัดแบ่งแรงงานและหน้าที่ตามสายงานที่กำหนดไว้ มีลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระบุไว้อย่างชัดเจน

กิติมา สุรสนธิ (2548) กล่าวถึง การสื่อสารภายในองค์การ ว่าเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในองค์การ ระหว่างบุคคลทุกหน่วยงานทุกระดับ โดยที่บุคคลเหล่านั้นจะมีความสัมพันธ์ภายใต้บรรยากาศ สภาพแวดล้อมการทำงานในองค์การที่

สามารถแปรเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ และบุคคล รวมถึงเกี่ยวข้องกับเนื้อหา วัตถุประสงค์ในการสื่อสารนั้น

ปรมะ สตะเวทิน (2546) ให้นิยามของการสื่อสารภายในองค์การว่า เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การ หรือหน่วยงานที่มีความเป็นทางการ มีวัตถุประสงค์ นโยบาย การแบ่งงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานขององค์การให้บรรลุตามเป้าหมาย

วิรัช ลภิตนกุล (2540) ได้อธิบายความหมายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ไว้ว่า หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายในองค์การ/สถาบัน ซึ่งก็คือ ผู้บริหารและพนักงานขององค์การ การสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ลูกจ้างและพนักงานขององค์การ รับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์การ สามารถป้องกันความขัดแย้งและภาวะข่าวลือที่กระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงานได้ดี

สมใจ ลักษณะ (2542) ได้อธิบายความหมายของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสร้างความรับรู้ความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับสมาชิกใหม่ ในเรื่องต่าง ๆ ที่ทุกคนควรรู้ เข้าใจ หรือสิ่งที่อยากรู้ อยากรับรู้ เข้าใจ เกณฑ์ของการสื่อสารที่ดี คือ รู้เข้าใจถูกต้องตรงกันระหว่างผู้ให้ข่าวสารกับผู้รับสาร รวดเร็ว ทันสมัย และชัดเจน

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542) ได้อธิบายความหมายของการติดต่อสื่อสารขององค์การ (organizational communication) หมายถึง การแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์การ เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ การติดต่อสื่อสารขององค์การมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์การ เป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างบุคคล หรือหน่วยงาน ผ่านรูปแบบวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติตาม เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในองค์การ เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สร้างการรับรู้ ความเข้าใจในนโยบายและเป้าหมายขององค์การ การสื่อสารเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ รวมถึงสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในองค์การได้ โดยเฉพาะช่วงที่เกิดการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้น เพราะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกันและเกิดการร่วมมือกันของพนักงานในองค์การ

ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นปกติของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าทำสิ่งใดล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็น

เครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น และในสภาพสังคมปัจจุบันที่คนจะต้องเกี่ยวข้องกับมากขึ้น การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคล และสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมทุกวันนี้มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคล และสังคมหลายด้าน ดังต่อไปนี้ ประมะ สตะเวทิน (2536)

1. ด้านชีวิตประจำวัน ในชีวิตประจำวันหนึ่ง ๆ แต่ละคนจะต้องสื่อสารกับตัวเอง และสื่อสารกับบุคคลอื่นตลอดเวลา นับตั้งแต่เวลาตื่นนอนก็ต้องสื่อสารกับตัวเอง และคนอื่นที่อยู่ใกล้ตัว การฟังวิทยุ อ่านหนังสือ ออกจากบ้านไปปฏิบัติภารกิจประจำวันก็ต้องพบปะบุคคล และเหตุการณ์ต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นสิ่งที่ต้องทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ไม่ในฐานะผู้ส่งสารก็ในฐานะผู้รับสาร หากคนเราขาดความรู้ หรือทักษะการสื่อสารก็อาจทำให้การปฏิบัติภารกิจประจำวันอาจบกพร่องได้

2. ด้านสังคม การรวมกลุ่มในสังคมทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ จะต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่าง ๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคมมีการถ่ายทอดความรู้ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3. ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์การ การบริหารติดต่อประสานงาน การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร ฯลฯ กิจกรรมด้านอุตสาหกรรมจะต้องมีการสื่อสารที่ดีจึงจะประสบผลสำเร็จได้

4. ด้านการเมืองการปกครอง กิจกรรมด้านการเมืองการปกครองจะต้องใช้การสื่อสารทุกขั้นตอน เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่าง ๆ การบังคับบัญชาสั่งการ การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ซึ่งล้วนจะต้องใช้เทคนิควิธีการของการสื่อสารทั้งสิ้น

5. ด้านการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ เช่น การค้า การทหาร การทำสนธิสัญญา ฯลฯ การมีนักการทูตประจำในประเทศต่าง ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้มีความจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ หากผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ และทักษะในการสื่อสารเพียงพอจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

ซึ่งสอดคล้องกับ มัลลิกา คณานุรักษ์ (2548) ที่ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการสื่อสารมีความสำคัญมาก ดังนี้

1. พฤติกรรมการสื่อสารทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข มีความเข้าใจต่อกัน มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขได้ด้วยพฤติกรรมการสื่อสาร การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม จำแนกเป็น 2 ลักษณะ ขวัญเรือน กิติวัฒน์ and ภัสวลี นิติเกษตรสุนทร (2540) คือ

1.1 พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมการสื่อสารที่ไม่สามารถมองเห็น ได้แก่ พฤติกรรมที่เกี่ยวกับระดับสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกซึ่งจะมีผลต่อการเรียนรู้ การคิด การตัดสินใจ การจดจำ ฯลฯ เช่น เวลาที่ผู้ส่งสารสื่อสารกับผู้รับสารหลายคน ดูจากภายนอกทุกคนสนใจฟังสาร แต่ก็ไม่สามารถจะรู้ได้ว่า แต่ละคนคิดอะไรอยู่ คิดตรงกับผู้ส่งสารหรือไม่ ไม่มีใครรู้ได้ ถ้าผู้รับสารไม่แสดงปฏิกิริยา หรือไม่พูดออกมา เพราะเป็นพฤติกรรมภายในของผู้รับสารที่ผู้รับสารรู้เอง แต่คนอื่นไม่สามารถรู้ได้

1.2 พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมการสื่อสารที่มองเห็นได้ชัดเจน เห็นได้จากการที่มีคนปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์กับบุคคลอื่นในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ กัน เช่น พฤติกรรมการแต่งกาย แต่งเครื่องประดับ การใช้เสียง การแสดงสีหน้า หรือการพูด ฯลฯ เมื่อใดที่คนแสดงพฤติกรรมการสื่อสารแบบนี้ออกมาคนทั่วไปจะมองเห็นทันที

เมื่อมนุษย์สามารถสื่อสารกับคนอื่นด้วยวัจนภาษา และอวัจนภาษาในสังคมแล้ว ก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารกันในกลุ่มสังคม ดำเนินการไปด้วยดีจากพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ที่พยายามปรับความเข้าใจที่ดีต่อกัน มนุษย์ก็จะอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2. พฤติกรรมการสื่อสาร ทำให้มนุษย์ได้พัฒนาการสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันให้เจริญมาเป็นลำดับ แม้ว่ามนุษย์จะเริ่มต้นด้วยการพยายามคิดประดิษฐ์ภาษา ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนเพื่อเผยแพร่กระจายและถ่ายทอดข่าวสาร ความคิดเห็น ความรู้ ฯลฯ ไปยังสมาชิกในสังคม ตลอดจนอนุชนรุ่นหลังจะเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยาก โดยการบอกเล่าจากปากต่อปาก และการจดบันทึกเป็นหลักฐานซึ่งเป็นการสื่อสารในรูปแบบที่ใช้ถ้อยคำหรือการสื่อสารแบบวัจนภาษาก็ตามและจากจุดนั้นเองเป็นต้นแบบของพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ที่แตกต่างไปจากพฤติกรรมการสื่อสารของมวลสัตว์โลกอย่างที่เราเห็นปัจจุบัน

ความสำคัญของการสื่อสารองค์การ

เสนาะ ตีเยาว์ (2541) กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารองค์การ ดังนี้

1. จัดหาข้อมูลเพื่อสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น การดำเนินงานขององค์กรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งอยู่ที่ความสามารถที่จะแข่งขันกับองค์กรอื่น โดยเฉพาะทางธุรกิจนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน การแข่งขันเป็นเรื่องต้องอาศัยข้อมูลต่าง ๆ หลากอย่าง เพื่อนำมาใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ เป้าหมายการดำเนินธุรกิจคือ พยายามทำให้ธุรกิจนั้น ประสบผลสำเร็จ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหาร นักบริหารที่รอบคอบต้องแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเขาอยู่ตลอดเวลา

3. สร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร ยิ่งองค์กรบริหารขนาดใหญ่ขึ้นเท่าใดช่องว่างระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร และระหว่างบริษัทกับลูกค้าหรือสังคมจะขยายกว้างขึ้นเท่านั้น ผู้บริหารอยู่ในฐานะที่จะต้องจัดหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างทั้งสองฝ่าย ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความพอใจแล้ว ยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอีกด้วย

4. ช่วยให้เกิดการพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรสามารถที่จะสื่อสารกันได้อย่างไม่มีข้อจำกัด และมีความไว้วางใจกัน ย่อมนำไปสู่การทำงานแบบสร้างสรรค์ ทำให้เกิดผลงานที่ดีและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวถึง กระบวนการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

1. ผู้ส่ง (Sender) หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน ผู้แสดง มีข่าวสาร ความคิดเห็นหรือความจริงที่ต้องการส่งไป เรียกว่า ความคิด (Ideation) ความคิดนี้สำคัญที่สุดและเป็นพื้นฐานของข่าวสาร ความคิดเกิดขึ้นตามเหตุผล ความคิดจะลึกซึ้งเพียงไรขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้คิดจะส่งสาร ผู้ส่งควรคิดเป็นลำดับขั้น คิดให้แจ่มแจ้งและมีความหมายก่อนส่งข่าวสารไป

2. ส่งรหัส (Encoding) คือ ผู้ส่ง พยายามเรียบเรียงความคิดนั้นออกมาเป็นคำพูด สัญลักษณ์ การแสดง การส่งรหัส เป็นสิ่งจำเป็นเพราะข่าวสารจะส่งผ่านไปยังผู้อื่นได้ก็ด้วยการมีสื่อด้วยเหตุนี้ ถ้าผู้ส่งสามารถใช้สื่อได้ถูกต้องและง่ายก็สะดวกแก่ผู้รับ

3. ข่าวสาร (Message) ข่าวสารที่แบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ ข่าวสารที่ใช้วาจา ได้แก่ การใช้คำพูด การเขียน ส่วนข่าวสารที่ไม่ใช้วาจา ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อ ในการส่งข่าวสาร การส่งข่าวสารที่สำคัญ คือ ประสิทธิภาพของสื่อที่ส่งไปยังผู้รับ จะต้องมีความเหมาะสมกับหลายประการ เพื่อที่ว่าข่าวที่เผยแพร่ออกไปมีผลกับผู้รับแน่นอน ประสิทธิภาพของสื่อสารมีดังนี้

3.1 ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ข้อมูลที่ได้มา ถ้ามาจากแหล่งที่ผู้รับเชื่อถือได้ก็จะเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการให้ข่าวสาร ความคิดเห็นจะเปลี่ยนรูปไปตามเป้าหมายเดิมของการสื่อสารหรือไม่เพียงใด ขึ้นอยู่กับการไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือในตัวผู้ส่งหรือแหล่งข่าวสาร

3.2 ความกลมกลืน คำพูด และท่าทาง ซึ่งประกอบขึ้นเป็นข่าวของการติดต่อสื่อสารต้องให้เหมาะสม กลมกลืนเข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมควรเปิดโอกาสให้ผู้รับ ผู้ส่งมีส่วนร่วมด้วย

3.3 เนื้อหา เนื้อหาของข่าวที่เผยแพร่ออกไปต้องมีความหมาย มีหลักฐานอ้างอิง ไม่ใช่คำพูดลอยๆ

3.4 ความต่อเนื่อง ข่าวสารเผยแพร่ไปต้องติดต่อเป็นเรื่องเดียวกัน นอกจากนี้ต้องทำบ่อย ๆ เพื่อให้เกิดผลที่แน่นอน

3.5 ช่องทางที่ส่งข่าวสาร การที่จะเผยแพร่ข่าวสารไปยังคนหมู่มาก ที่มีคุณสมบัติแตกต่างกัน ควรอาศัยเครื่องมือหลายอย่างประกอบ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ แผ่นปลิว เป็นต้น

3.6 ความชัดเจน ข่าวสารที่ส่งไป ต้องมีความชัดเจนไม่กำกวม ไม่คลุมเครือง่ายต่อการตีความหมาย ใช้ภาษาง่าย ๆ สั้น ๆ ได้ความชัดเจน

3.7 ความสามารถของผู้รับ ควรคำนึงถึงผู้รับว่าเป็นใคร มีความสามารถเพียงใดในการรับ มิฉะนั้นข่าวสารที่ส่งไปก็ไม่มีประโยชน์

4. ช่องรับข่าวสาร (Channel) ช่องรับข่าวสารเป็นการถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเช่น กระดาษใช้สำหรับการเขียนจดหมาย โทรศัพท์สำหรับการกระจายข่าวสาร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องมีช่องทางข่าวสารที่เหมาะสมกับข่าวสารที่ส่งไป การพูดจากันทางโทรศัพท์ไม่เหมาะกับงานวิชาการด้านเทคนิค มีแผนผังไดอะแกรม ความต้องการของผู้รับก็เช่นกัน ทำให้ต้องเลือกช่องรับข่าวสารที่เหมาะสม ผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออก การส่งข่าวสารทางหนังสือก็จะมีประโยชน์

5. ผู้รับ (Receiver) ผู้รับข่าวสารได้ดีต้องสอดคล้องกับสื่อ เช่น ถ้าสื่อด้วยคำพูด ผู้รับต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังแล้วจับใจความได้ ถ้าสื่อด้วยการเขียน ผู้รับต้องอ่านแล้วจับใจความได้ เข้าใจ โดยพิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้รับ ดังนี้

5.1 วัยของผู้รับ วัยแต่ละวัยมีความสนใจต่างกัน แม้แต่คำพูดที่ใช้ก็แตกต่างกัน

5.2 เพศ ชายและหญิงมีความสนใจแตกต่างกัน วิทย์ที่ส่งในภาคกลางวัน มักจะคำนึงถึงผู้ฟังที่เป็นกลุ่มแม่บ้าน

5.3 การศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความเข้าใจในเรื่องที่พูดต่างกัน รวมทั้งลักษณะทางวิชาชีพที่ศึกษา

5.4 ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ จะมีความต้องการและรสนิยมต่างกัน

5.5 บริเวณที่อยู่อาศัย หากบ้านอยู่ห่างไกล การส่งข่าวสารจะเป็นอีกลักษณะหนึ่งรวมทั้งการคำนึงถึงผู้รับด้วยว่ามีสื่อที่จะรับได้หรือไม่

5.6 ศาสนา ศาสนาต่างกัน ความคิดเห็น ความเชื่อ ความศรัทธาจะต่างกัน ผู้ส่งต้องคำนึงถึงผู้รับว่านับถือศาสนาใด

5.7 เชื้อชาติและภาษาที่ต่างกัน ทำให้การใช้ภาษา สัญลักษณ์รวมทั้งการแปลผลข้อมูลแตกต่างกันไปด้วย

6. การถอดรหัส (Decoding) การถอดรหัส เป็นกระบวนการตีความหมายของผู้รับ การแปลความหมายเป็นข่าวสารเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอน ขั้นตอนแรกผู้รับต้องเป็นผู้รู้ข่าวสารก่อนแล้วจึงตีความ การถอดรหัสมีผลขึ้นกับประสบการณ์ของผู้รับ การประเมินผลของผู้รับ ภาษา ท่าทางและความคาดหวังของผู้รับ เช่น การถอดรหัสจะเกิดปัญหาขึ้น เมื่อฝ่ายบริหารถามพนักงานว่า เขาต้องการทำงานนอกเวลาในวันสุดสัปดาห์หรือไม่ อาจเกิดความเข้าใจไปคนละทาง ผู้ถามเข้าใจว่าการให้มาทำงานนอกเวลาเป็นการแบ่งปันผลประโยชน์ให้เพิ่มขึ้นเป็นความปรารถนาดี แต่ผู้ฟังกลับเข้าใจว่าถูกขอให้มาทำงานเพิ่มเติมทั้ง ๆ ที่เป็นวันหยุดควรจะได้พักผ่อน

7. สิ่งรบกวน (Noise) สิ่งรบกวนที่ทำให้การส่งสารเกิดความเข้าใจผิด และการตีความ หมายผิดไป เสียงอาจหมายถึงความไม่ตั้งใจฟัง สื่อที่ขาดประสิทธิภาพ เสียงไม่ชัดเจน เสียงค่อย สามารถเกิดได้ทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสาร เช่น เสียงวิทยุถูกรบกวนด้วยอากาศที่ไม่ดี สิ่งรบกวนจะเกิดขึ้นในช่วงของการส่งรหัสและการถอดรหัส

8. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการตีกลับของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ถึงความรู้สึกของผู้รับสารและผู้รับสารก็กลายเป็นผู้ส่งสาร ซึ่งมีรูปแบบของการย้อนกลับแตกต่างกันไป บางทีก็เป็นการย้อนกลับจากผู้รับ บางทีผู้รับไม่กล้าแสดงออก แต่มีการย้อนกลับทางอ้อมจากบุคคลอื่น ๆ ถ้าไม่มีข้อมูลย้อนกลับ ฝ่ายจัดการก็จะไม่รู้หรือรู้สายเกินไปที่จะแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ

สรุปได้ว่า กระบวนการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่ง รหัส ข่าวสาร ช่องรับข่าวสาร ผู้รับ การถอดรหัส สิ่งรบกวน และข้อมูลย้อนกลับ โดยผู้ส่งสารควรมีการคิดแบบเป็นลำดับขั้น ทำ

การเรียบเรียงความคิดเป็นคำพูด สัญลักษณ์ เพื่อส่งข่าวสารผ่านช่องรับข่าวสารต่าง ๆ ไปยังผู้รับข่าวสาร และควรพิจารณาคุณสมบัติของผู้รับข่าวสาร เพื่อให้สอดคล้องกับการสื่อสารนั้น ๆ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารแล้ว จะมีกระบวนการตีความหมาย แปลความหมายข่าวสารที่ได้รับ โดยข่าวสารอาจเกิดความผิดพลาด ไม่มีประสิทธิภาพ หากมีสิ่งรบกวน ซึ่งผู้ส่งสารจะทราบได้ว่าการสื่อสารนั้น ๆ ผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผ่านข้อมูลย้อนกลับในรูปแบบต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์การ

รศชงพร โกมลเสวิน (2547) กล่าวถึง วัตถุประสงค์การสื่อสารภายในองค์การ ว่าการสื่อสารภายในองค์การ ช่วยให้บุคคลในองค์การรับทราบข้อมูลข่าวสาร การเปลี่ยนแปลง หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เนื่องจากการสื่อสารช่วยกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ผ่านทางกิจกรรมในองค์การที่บุคคลปฏิบัติร่วมกัน เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ประสพการณ์ต่าง ๆ ร่วมกัน ทำให้สมาชิกในองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การ นำมาซึ่งความเข้าใจในกิจกรรม และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การได้ ดังนั้น วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสารภายใน เป็นสิ่งสำคัญในทุกองค์การโดยแต่ละองค์การต่างก็มีวิธีจัดการสื่อสารภายในองค์การแตกต่างกัน ซึ่งรูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารภายในจะช่วยทำให้การจัดการสื่อสารภายในประสบความสำเร็จ

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

สมยศ นาวิการ (2527) ได้กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การยังมีลักษณะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication)

หมายถึง การที่สารถูกส่งต่อไปในองค์การตามลำดับ หรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจ สารนั้นจะไหลผ่านไปตามสายความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ อาจถูกส่งขึ้นบนหรือล่าง ที่เป็นไปตามกรอบกฎหมาย อำนาจหน้าที่ และการตัดสินใจ สารจะถูกส่งข้ามหน่วยงานก็ต่อเมื่อกำหนดไว้โดยหน้าที่การปฏิบัติ จะสังเกตได้ว่าความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการภายในองค์การจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการไหลของสาร นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการมักเน้นการติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าการพูด เช่น ประกาศ แจ้งนโยบาย หรือผลความก้าวหน้าขององค์การ หรือเป็นการอาศัยการพูด เช่น การสั่งงานโดยตรง เป็นต้น การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการมักพบในระบบราชการ ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นแบบแผนและเป็นลายลักษณ์อักษร

การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ในองค์การ กล่าวคือ เป็นการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งของพวกเขา ทำให้เกิดสายใยของการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนตัวขึ้นมา ซึ่งเกิดขึ้นมากมายในองค์การไม่น้อยไปกว่าแบบเป็นทางการ มีทั้งจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอน และข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและเป็นส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคลทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจจะคาดคะเนได้

ลักษณะเด่นของการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ คือ ส่วนใหญ่มักใช้โดยทางวาจา มีความเป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์การและตำแหน่ง สามารถส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว มีสายใยของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการเป็นลักษณะลูกโซ่ เนื่องจากผู้ถ่ายทอดแต่ละคนมีความโน้มเอียงที่จะบอกเล่าแก่กลุ่มบุคคลมากกว่าบุคคลเพียงคนเดียว มีความน่าเชื่อถือของข่าวสารที่อาจมีความถูกต้องน้อยกว่าการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และมีอิทธิพลบางอย่างในองค์การทั้งดีและไม่ดี ดังนั้นการทำความเข้าใจ และการใช้การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจึงมีส่วนช่วยขององค์การในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวและสองทาง

ทิชาพร เลิศสมบุญ (2532) กล่าวถึงทิศทางการสื่อสารภายในองค์การ สามารถแบ่งออกได้ 2 ทาง คือ

การสื่อสารทางเดียว (one-way communication)

หมายถึง การสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปของนโยบาย คำสั่งของผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อาจจะผ่านสื่อในประกาศต่าง ๆ หรือสื่อมวลชนเสนอข่าวสารสู่ประชาชนหรือรายงานข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การ

การสื่อสารสองทาง (two-way communication)

หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (feedback) ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการบริหาร เปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันนั่นเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่าง นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดีความหมายไปคนละ

ทิศคนละทาง ประการสำคัญ การสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน จะออกมาในลักษณะของการประชุมหรือปรึกษาหารือกัน

Harold J. Leavitt. (1964) ได้ทำการทดลองและเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง พบว่า

การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง

การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการสื่อสารทางเดียว

การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับข่าวสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

การสื่อสารทางเดียวมีความถูกต้องแม่นยำน้อยกว่า แต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทางที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า

กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวและสองทางว่า

1. การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปยังผู้รับสาร โดยทั่วไปการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะอยู่ในรูปของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา และอาจจะผ่านสื่อมวลชนในการเสนอข่าวสาร หรือรายงานต่าง ๆ ขององค์การ

ข้อดีของการสื่อสารแบบทางเดียว คือ มีความรวดเร็ว เพราะเมื่อมีคนหลายคนร่วมกันคิดว่าจะได้ข้อสรุปต้องใช้ระยะเวลาเวลานาน การสื่อสารแบบทางเดียวจึงเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ผู้สื่อสารมีความรู้และความเชี่ยวชาญเรื่องนั้น ๆ สูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง แต่การสื่อสารแบบนี้จะทำให้ขวัญและกำลังใจอีกฝ่ายหนึ่งถูกกระทบกระเทือน เสมือนว่าผู้สื่อสารนั้นควบคุม บงการส่วนที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่มีความรู้ ความสามารถ การที่อีกฝ่ายหนึ่งจะเกิดการยอมรับก็ต่อเมื่อพิจารณาแล้วว่าผู้สื่อสารนั้นมีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์และมีข้อมูลมากกว่า

2. การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง (Response) และมีการย้อนกลับ (Feedback) มายังผู้ส่งสารหรืออีกฝ่ายหนึ่งการสื่อสารสองทาง คือ กระบวนการสื่อสารที่ดำเนินถึงปฏิริยาโต้กลับ คือ ข่าวสารทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารใช้ติดต่อระหว่างกัน บุคคลที่กำลังส่งสารกันนั้นต่างก็แสดงปฏิริยาโต้ตอบกับสารแทนที่จะเป็นผู้รับอย่างเดียว โดยมีผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับสามารถแสดงความคิดเห็นได้ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมและนิยม

ชมชอบจากหัวหน้างาน มีขวัญและส่วนร่วมในการปฏิบัติงานต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นการลดช่องว่างทางการสื่อสารและป้องกันการตีความหมายผิด ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานจะออกมาในลักษณะของการประชุม หรือปรึกษาหารือกัน

รูปแบบของการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารในองค์การสามารถจำแนกตามลักษณะของการสื่อสารได้หลายรูปแบบ เช่น จำแนกตามลักษณะการใช้ จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ จำแนกตามทิศทาง ในที่นี้จะกล่าวถึงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา 4 รูปแบบ คือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า เป็นลักษณะการสื่อสารที่มีลักษณะเคลื่อนที่ตามสายการบังคับบัญชา จากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้มักจะเป็นไปในรูปแบบการแจ้งนโยบายระเบียบ ขอบังคับ คำเตือน การชักจูงความเข้าใจ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ คือ เพื่อให้แนวปฏิบัติงานที่จำเพาะเจาะจงในการสั่งงาน เพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุผลที่สำคัญ เพื่อบอกผู้ใต้บังคับบัญชาทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขา และ เพื่อให้ข่าวสารแบบอุดมการณ์ที่จะช่วยให้เกิดการซาบซึ้งในเป้าหมาย และโดยทั่วไปช่องทางในการสื่อสารมีดังต่อไปนี้

- การสั่งงานตามลำดับชั้น
- โปสเตอร์และกระดานปิดประกาศ
- จดหมายถึงพนักงานโดยตรง
- รายงานประจำปี
- ระบบสื่อสารทางเครื่องกระจายเสียง
- การประชุมกลุ่ม

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หรือ การสื่อสารในแนวตั้ง หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่าไปยังระดับสูงกว่า คือ ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งข่าวสารย้อนกลับไปหาผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้รับการสื่อสารแบบนี้มักเป็นไปในรูปการรายงานผลการปฏิบัติงานอุปสรรคขัดข้องในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ ซึ่งการสื่อสารประเภทนี้จะมีส่วนในการสร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติของบุคลากรในการทำงาน ช่องทางการสื่อสารจะมีลักษณะดังนี้ คือ

- การประชุมกลุ่ม

- การร้องทุกข์
- การเรียกร้อง การปรึกษาหารือ
- การสัมภาษณ์พนักงานที่ออก
- สหภาพแรงงาน

การสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญแก่ผู้บริหาร เพราะเป็นเสมือนกระจกสะท้อนถึงความเป็นไปขององค์การ และยังช่วยชี้ให้เห็นถึงผลการตอบรับจากบุคลากรว่ามีความเข้าใจเพียงใดในสารที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจในการทำงานขององค์การ

การสื่อสารจากล่างขึ้นบนอาจรวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ตัวอย่างกิจกรรมสื่อสารหลายประเภทที่นำมาเสริมการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การประชุมในระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นการประชุมระดับพนักงานด้วยกัน แล้วจึงนำข้อสรุปจากผลการประชุมไปนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อให้ผู้บริหารได้พิจารณาต่อไป

3. การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) การสื่อสารตามแนวนอนเป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์การ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างพนักงานที่อยู่หน่วยงานเดียวกัน มีผู้บังคับบัญชาเดียวกันและมีหน้าที่การงานในลักษณะเดียวกัน เป็นการสื่อสารเพื่อขอคำแนะนำและข้อมูลเป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อที่ไม่ขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็นกัน เพื่อแก้ปัญหา เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงงาน เพื่อลดความขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่าง และเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

วิธีการสื่อสารในแนวนอนมีดังนี้ คือ

- การประชุมกรรมการ
- แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างหยุดพักงาน
- การคุยกันทางโทรศัพท์
- บันทึกข้อความ
- กิจกรรมทางสังคม
- หนังสือเวียนและบันทึกได้ตอบ
- การร่วมมือและการประสานงาน

4. การสื่อสารแบบข้ามสาย (Cross – Channel Communication) การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงานกัน หรือระหว่างหน่วยงานซึ่งเป็นการติดต่อข้ามแผนกของหน่วยงาน บุคคลที่ติดต่อกันอาจจะอยู่ในตำแหน่งที่เท่ากัน หรือระดับตำแหน่งต่างกันได้ สำหรับกรณีศึกษานี้มีการติดต่อแบบข้ามสายอยู่เป็นประจำ เช่น พนักงานที่ทำงานในฝ่ายเช่าซื้อ จะติดต่อสื่อสารกับพนักงานที่ทำงานในฝ่ายกำกับสินเชื่อ หรือ พนักงานที่ทำงานในฝ่ายกำกับสินเชื่อ จะติดต่อสื่อสารกับพนักงานในฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อ เป็นต้น

ดังนั้น จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในองค์การ โดยมีรูปแบบการสื่อสาร 4 รูปแบบ คือ 1.การสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่ามายังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เพื่อให้แนวทางในการปฏิบัติงาน 2.การสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า ไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เพื่อบอกผลการปฏิบัติงาน การปรึกษาหารือ 3.การสื่อสารตามแนวนอน เป็นการสื่อสารของบุคคลที่มีตำแหน่งในระดับเดียวกัน เพื่อขอคำแนะนำ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แก้ปัญหา และ 4.การสื่อสารแบบข้ามสาย เป็นการสื่อสารของบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงาน เพื่อประสานงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แก้ปัญหา

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตามธรรมชาติโดยทั่วไปของมนุษย์นั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น อาหารเพื่อรับประทาน ที่อยู่เพื่อพักอาศัย หรือความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น ต้องการความรัก เพื่อความรู้สึกอบอุ่นใจที่มีคนรัก และรู้สึกว่ามีเพื่อน การต้องการความเคารพนับถือ เพื่อจะได้รู้สึกว่ามีเกียรติ ศักดิ์ศรี และมีชื่อเสียง เป็นต้น ดังนั้น มนุษย์จึงต้องแสวงหาแนวทางที่จะได้รับในสิ่งที่ต้องการดังกล่าว เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของตนเองอยู่เสมอ

สำหรับความต้องการหรือความพึงพอใจของบุคคลในการปฏิบัติงานในองค์การ มักเป็นเรื่องความต้องการความรักจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความต้องการความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพ ความต้องการเคารพนับถือ ชื่อเสียง และเกียรติยศ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมาจากผลของการปฏิบัติงาน ที่มีการสื่อสารเป็นตัวกลางประสานการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายและความเห็นต่าง ๆ กันดังนี้

George Strauss and Leonard R. Say (1976) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงาน ว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้าน จิตใจซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้

จำนงค์ สมประสงค์ (2518) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในงานที่จะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการ ทำงานมากขึ้น และเพื่อผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น ส่วนความไม่พึงพอใจในงานที่จะนำไปสู่ความ ลดความสนใจในงานให้น้อยลง สร้างความท้อถอยในการทำงานมากขึ้นทำให้ผลงานในการผลิต ตกต่ำลงและเพิ่มจำนวนการออกจากการงานให้สูงขึ้น

ชนินทร์ ชุนทพันธ์ (2544) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจต่องาน หมายถึง ทศนคติที่มี ต่องานซึ่งเกี่ยวข้องกับรางวัลที่ได้รับจริงกับรางวัลที่พนักงานคาดว่าจะได้รับ

Newcomer (1995) ได้กล่าวถึง คนจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่อ งานในตำแหน่งมีความท้าทายต่อสติปัญญาของตน ตลอดจนมีรายได้เพียงพอ มีความมั่นคงใน ตำแหน่งหน้าที่ และมีสิทธิพิเศษบางประการต่อตำแหน่งนั้น

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับ ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น ที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Feldman D.C. and Arnold H.J. (1983) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติอยู่

เสนาะ ตีเยาว์ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือลบต่องาน ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานก็คือ

1. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะงานที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ความ รับผิดชอบในงาน
2. ค่าจ้างหรือระบบค่าตอบแทน ทั้งนี้ค่าตอบแทนสะท้อนให้เห็นถึงควมมีคุณค่า ของผู้ปฏิบัติงานและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันของผู้บริหาร
3. สถานภาพการทำงาน มีความสำคัญเพราะเหตุว่ากระทบต่อความต้องการทาง ร่างกายและส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

4. นโยบายและฝ่ายบริหารขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ และบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะสะท้อนถึงความสำเร็จในการทำงานและความพอใจในทางสังคม

6. ความก้าวหน้าในงานทั้งในตำแหน่งงาน และการพัฒนาทางด้านความรู้ ความชำนาญในการทำงาน

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538) กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากการมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเชื่อมั่นและศรัทธาแล้ว จะต้องมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย จะต้องสร้างความรู้สึกพอใจในผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างความรู้สึกพอใจในการทำงาน จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ดี และจะช่วยลดอุปสรรคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันด้วย

Good C.V. (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

Vroom W.H. (1984) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ คำว่า ความพึงพอใจในการทำงานและเจตคติต่องาน เป็นคำที่สามารถใช้ความหมายแทนกันได้ เจตคติทางบวกต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงานและเจตคติทางลบต่องานเทียบได้กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน

อรุณ รักรธรรม (2527) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คำนึงกับงานที่ได้ปฏิบัติ และความคิดที่ให้แก่นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน งานบางอย่างใช้แรงงานมาก สถานที่ทำงานไม่น่าทำงาน แม้จะมีค่าตอบแทนสูงคนก็จะไม่พึงพอใจ

3. เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจ แม้องค์ประกอบอื่น ๆ จะไม่ค่อยดี เขาก็ยังมีความพึงพอใจที่จะทำงาน เพราะมีเพื่อนร่วมงานที่ดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำ

4. หัวหน้าและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง ย่อมมีอิทธิพลต่อลูกจ้าง เพราะเป็นผู้มีอำนาจกำหนดนโยบาย มีอำนาจในการให้รางวัล ถ้าหัวหน้างานมีความยุติธรรมเป็นกันเอง ผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมเกิดความสบายใจ

5. ความมั่นคงในการทำงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนก็จะตั้งใจทำงานเพื่อที่จะได้มีความก้าวหน้า แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวคนงานก็จะไม่พอใจที่จะทำงานนั้นอย่างต่อเนื่อง

6. โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะคนในวัยหนุ่มสาว หรือคนที่มีการศึกษา

7. ประชาธิปไตยในงาน คนย่อมไม่ชอบการกดขี่บังคับ แต่ชอบที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน

8. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง แสง การถ่ายเทของอากาศ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ หรือไม่พอใจได้

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์การที่ระเบียบชัดเจน มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

เอกศิษฐ์ เจริญธัญญ์ (2559) อ้างอิงจาก Glimer Von Haller B (1971) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้า หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงานเพราะองค์ประกอบนี้มาก

2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญและมีผลโดยตรงที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และผู้บริหารหรือหัวหน้าที่มีการบังคับบัญชาที่ไม่ดี บริหารงานไม่เป็น อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่จะทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่อายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์การ ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห่วงอาหาร ห่วงน้ำ ห่วงสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่า ชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังคงให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

ทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์

รังสิมา ศฤงคารนฤมิตร (2556) อ้างอิงจาก อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) (เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของมาสโลว์ โดยเขาเชื่อว่ามีมนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาส

โลว์ เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ มาสโลว์ กล่าวว่า ความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need-Hierarchy Conception of Human Motivation) มาสโลว์ เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้เป็นลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับขั้นตอนความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำที่สุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน บุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน มาสโลว์ อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องหาสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขาแล้วได้ว่าเป็นเรื่องของหารรับประทาน สิ่งอื่น ๆ นอกจากนี้จะ

ไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็น เสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และ ปรารถนาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) มาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็ก ๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็ก ๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัว เมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อได้ยินเสียงดัง

การเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุหาก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือบุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจแล้วพลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือ มนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับ

ถือตนเอง (Self-Respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่าง ๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสำเร็จ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ชื่นชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทฤษฎีของมาสโลว์ ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็ต่อเมื่อ ภายหลังจากความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และมาสโลว์กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปทันทีทันใด

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) ลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น มาสโลว์ อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุป การเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีก็ต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง”

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factors Theory of Motivation)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors of Motivators) และ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงานดังนี้

1. ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงานและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 6 ด้านดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

2. การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงานที่ทำ

3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมและจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

4. ลักษณะของงานที่ทำ (Work Content) หมายถึง ลักษณะงานที่เป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลอยากทำงาน

5. โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนขั้น

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอยากทำงาน

2. ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ เป็นปัจจัยที่จะคงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง เนื่องจากหากไม่มีให้ หรือมีให้ไม่เพียงพอ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 10 ด้าน ดังนี้

1. นโยบายการบริหาร (Policy and Administration) เช่น นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงานการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น ความสามารถและลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างานในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Superior) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinate) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับการช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา
6. ค่าตอบแทน (Compensation) เช่น ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน (Salary) ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ (Fringe Benefits) เป็นต้น
7. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร ภาพพจน์ชื่อเสียงหรือขนาดขององค์กร
8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Individual Information) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

9. สถานภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงทำงาน เพิ่มขึ้น เป็นต้น

10. ตำแหน่งงาน (Status) ความสำคัญของงานต่อบริษัท อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดคนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้บุคลากรทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้บุคลากรทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควรใช้ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่นการออกแบบงานให้น่าทำ โดยที่เมื่อบุคลากรทำงานแล้วรู้สึกว่าตนเองมีความหมาย ทำทนายความสามารถ ทำแล้วได้พัฒนาตนเอง บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กข้างต้น เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่อง การชมเชยจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโต และความรับผิดชอบในงาน โดยปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการโน้มน้าวบุคคลให้เข้าทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา ได้แก่ นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพการทำงาน และตำแหน่งงาน โดยปัจจัยเหล่านี้จะเป็นปัจจัยบำรุงรักษา หรือเป็นปัจจัยเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ หากปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ต่ำกว่าระดับที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาว่าเป็นระดับที่ยอมรับจะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่อย่างไรก็ตามเมื่ออยู่ในระดับที่ยอมรับหรือสูงกว่า ความไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้น การไม่มีความพอใจจะนำไปสู่สภาวะที่เป็นกลางเท่านั้น ไม่ใช่ระดับของความพอใจใด ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ตามแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก มัณฑนา เสนาธรรม (2545)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น

1. ลักษณะงานที่ทำ เป็นงานที่บุคคลนั้นชอบ ทำให้มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำ ปริมาณงานพอดีกับความสามารถและเวลา งานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การจ่ายค่าแรงงานและสวัสดิการที่ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน
3. ความมั่นคงของงาน ถ้าลักษณะงานมีความมั่นคง คนจะพอใจที่จะทำงานนั้นอย่างต่อเนื่อง
4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบความสำเร็จ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์

ความหมายของธนาคารพาณิชย์ ชนิษฐ์ พิทยาวิธิ (2551) ได้กล่าวว่า การธนาคารพาณิชย์ไทย ตามคำจำกัดความในพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง และมีกฎเกณฑ์ต่างที่ตราไว้โดยกฎหมาย เช่น

1. การให้สินเชื่อ ได้แก่ ให้กู้ยืมเงิน ชื้อ ชื้อสด รับช่วงซื้อลดตั๋วเงิน เป็นเจ้าหนี้เนื่องจากได้จ่ายหรือส่งจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้เคยค้า หรือเป็นเจ้าหนี้เนื่องจากได้จ่ายเงินตามภาระผูกพันตามเลตเตอร์ออฟเครดิต

2. ซื้อขายตัวแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมือได้

3. ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ และ

4. จะจัดตั้งขึ้นได้ก็แต่เฉพาะในรูปแบบบริษัทมหาชนตามกฎหมายเท่านั้น และจะต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

นอกจากนั้นยังต้องมีเงินกองทุนตามที่กฎหมายกำหนดไว้ด้วย ได้แก่

1. ทุนชำระแล้วซึ่งรวมทั้งส่วนล้มมูลค่าหุ้นที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับ และเงินที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับจากการออกไปสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นของธนาคารพาณิชย์นั้น

2. ทุนสำรอง

3. เงินสำรองที่ได้จัดสรรจากกำไรสุทธิเมื่อสิ้นงวดการบัญชีตามมติที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นหรือตามข้อบังคับของธนาคารพาณิชย์ แต่ไม่รวมถึงเงินสำรองสำหรับการลดค่าของสินทรัพย์และเงินสำรองเพื่อการชำระหนี้

4. กำไรสุทธิคงเหลือหลังจากการจัดสรรแล้ว
 5. เงินสำรองจากการตีราคาสินทรัพย์ เงินสำรองอื่น และ
 6. เงินที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับเนื่องจากการออกตราสารแสดงสิทธิในหนี้ระยะยาว
- เกินห้าปีที่มีสิทธิด้อยกว่าเจ้าหนี้สามัญ

ระบบธนาคารพาณิชย์

ชนินทร์ พิทยาวิวิช (2551) ได้กล่าวถึงระบบธนาคารพาณิชย์ว่า ในทางทฤษฎีสามารถแบ่งธนาคารพาณิชย์ออกได้เป็น 3 ระบบ ดังนี้

ระบบที่หนึ่ง ธนาคารอิสระหรือธนาคารเดี่ยว (Independent of Unit Banking System) ระบบธนาคารอิสระหรือธนาคารเดี่ยวนี้ เป็นโครงสร้างระบบธนาคารที่ดำเนินการโดยเอกเทศธนาคารตามระบบนี้จะมีสำนักงานเพียงแห่งเดียว เป็นรูปแบบที่มีลักษณะเป็นธนาคารท้องถิ่น ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง ที่มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจพอที่จะจัดตั้งธนาคารขึ้นมารองรับกิจกรรมทางธุรกิจของท้องถิ่นนั้น ธนาคารในระบบนี้จะมีอยู่มากในสหรัฐอเมริกา ควบคู่ไปกับระบบธนาคารสาขาและระบบธนาคารแบบลูกโซ่และกลุ่มธนาคาร โดยการที่มีระบบธนาคารอิสระหรือธนาคารเดี่ยวแพร่หลายในสหรัฐอเมริกานั้น เป็นเพราะสภาพภูมิศาสตร์มลรัฐแต่ละมลรัฐของสหรัฐอเมริกานั้นกว้างใหญ่ไพศาลมาก แต่ละมลรัฐมีอำนาจในการปกครองตนเองตามรัฐธรรมนูญการปกครองของสหรัฐอเมริกาประกอบกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจขยายตัวอย่างรวดเร็ว และธนาคารพาณิชย์มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจมาก ดังนั้น แต่ละมลรัฐจึงได้มีการตรากฎหมายออกมาใช้บังคับ เช่น ห้ามมิให้ธนาคารในมลรัฐอื่นมาเปิดสาขาในเขตมลรัฐของตน ทั้งนี้เพื่อสงวนอาชีพและเปิดโอกาสให้คนของมลรัฐดำเนินธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์เองตามหลักเศรษฐศาสตร์ ด้วยเหตุนี้ธนาคารพาณิชย์ในสหรัฐอเมริกาจึงมีลักษณะเป็นธนาคารอิสระหรือธนาคารเดี่ยวเป็นจำนวนมาก โดยมีเจ้าของ เจ้าหน้าทีธนาคาร และลูกค้าเป็นคนในท้องถิ่นของแต่ละมลรัฐ

ระบบที่สอง ธนาคารสาขา (Branch Banking System) ระบบธนาคารสาขา เป็นระบบธนาคารซึ่งมีสำนักงานใหญ่เป็นศูนย์กลางการบริหารและดำเนินงาน โดยมีสาขาเปิดทำการหลายแห่งกระจายไปในท้องถิ่นต่าง ๆ ในประเทศ และอาจมีสาขาในต่างประเทศด้วย เจ้าหน้าที่ระดับสูงของสาขาได้รับการแต่งตั้งจากสำนักงานใหญ่ในยุโรป เช่น ประเทศอังกฤษ และประเทศในกลุ่มอาเซียนจะมีระบบธนาคารสาขาเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งประเทศไทยด้วย

ระบบที่สาม ธนาคารแบบลูกโซ่และกลุ่มธนาคาร (Chain and Group Banking System) ระบบธนาคารแบบลูกโซ่และกลุ่มธนาคารนี้เกิดขึ้นจากกรณีที่บางประเทศ อาจจะมี

กฎหมายห้ามการมีระบบธนาคารสาขา จึงใช้ระบบธนาคารแบบลูกโซ่มาใช้เพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมาย หรือเกิดจากการรวมตัวของธนาคารเดียว เพื่อให้เกิดความแข็งแกร่ง โดยการรวมตัวกันของธนาคาร ตั้งแต่สองธนาคารขึ้นไปมาอยู่ภายใต้การควบคุมเดียวกัน โดยการควบคุมอาจจะเป็นลักษณะ จัดตั้งองค์กรในรูปของทรัสต์ หรือจะเป็นวิธีใดก็ได้ที่ไม่ใช่การควบคุมจากสำนักงานใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นใหญ่ หรือกรรมการการบริหารในธนาคารเหล่านั้น นอกจากนี้อาจจะมีบริษัทต่าง ๆ เข้าร่วมกลุ่ม ด้วย การสั่งงานและการบริหารจะมีการประสานงานกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกันแต่ต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ซึ่งในสหรัฐอเมริกาเรียกธนาคารระบบนี้ว่า “Bank Holding Company” กลุ่มธุรกิจเหล่านี้จะมีขนาดใหญ่มาก มีสายใยการดำเนินงานร่วมกันเป็น แขนงต่าง ๆ มากมาย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณีการ พิจารณน (2559) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ใน ระดับสูง ระดับความคิดเห็นการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ระดับความคิดเห็น ความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประกอบด้วย อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน จะมีความคิดเห็นความผูกพันใน องค์กรไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กับรูปแบบความ ผูกพันในองค์กรในเชิงบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการสื่อสาร ภายในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับรูปแบบความผูกพันในองค์กรเชิงบวกในระดับต่ำ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ กับการเปิดรับข่าวสารและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน และ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และอายุที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมี ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ด้านความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารใน

องค์การโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด รองลงมา คือ การสื่อสารจากล่างสู่บน การสื่อสารจากบนสู่ล่าง และการสื่อสารแบบไขว้

ณัฐพงษ์ ล้อมชวกร (2554) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ด้านรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้านรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บน และรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย สำหรับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรไม่แตกต่างกัน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(ภาณุพงศ์ ชินสุภลักษณ์, 2556) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสื่อสารภายในองค์กร ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร และผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท โอเร็กซ์ เทรตติ้ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการสื่อสารในระดับปานกลาง โดยมีการสื่อสารด้วยวาจามากที่สุด รองลงมาคือการใช้ลายลักษณ์อักษรและการใช้เทคโนโลยีตามลำดับ ระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารองค์กรอยู่ในระดับสูง ระดับของผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดี ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน วิธีการสื่อสารพบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรในทางบวก ระดับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรพบว่ามีสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในทางบวก

นภาพร ไทยเหนือ (2552) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นการสื่อสารแบบแนวนอน รองลงมา คือ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และต่ำสุดคือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ในส่วนของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านองค์การและการจัดการ รองลงมา คือ ด้านงานที่ปฏิบัติ และต่ำสุด คือด้านผลประโยชน์/สวัสดิการ

มานิดา คำจิ้น (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน: กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแนวนอน แบบล่างสู่บน และแบบบนสู่ล่าง อยู่ในระดับมาก ส่วนแบบข้ามสายงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พนักงานยังมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีสิทธิในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับที่เหมาะสมมากที่สุด และยังพบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปริญพรณ วรธนะวาสิน (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์กร ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานพึงพอใจทั้ง 4 แบบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีระดับความสัมพันธ์ที่มากที่สุด คือ แบบบนสู่ล่าง รองลงมาคือ แบบข้ามสายแบบล่างสู่บน และแบบแนวนอน ตามลำดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า วิธีที่ผู้บังคับบัญชาใช้เพื่อการสื่อสารไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาแบบบนสู่ล่างนั้น จะเป็นลักษณะตามลำดับสายบังคับบัญชามากกว่าใช้วิธีการติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง หรือการใช้โทรศัพท์ ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บนก็ใช้วิธีการเดียวกันกับแบบบนสู่ล่าง คือ ใช้ลักษณะตามลำดับสายบังคับบัญชามากกว่าแบบอื่น ๆ ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนนั้น มักใช้การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย จะใช้วิธีการคุยและสั่งงานกับทางโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ ด้านความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด รองลงมา คือแบบล่างสู่บน แบบบนสู่ล่าง และแบบข้ามสาย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความมั่นคงในการทำงาน งานที่ปฏิบัติได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีสิทธิในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับที่เหมาะสม ด้านรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรพบว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ กับ การเปิดรับข่าวสารของพนักงาน และศึกษาอิทธิพลระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ กับ การเปิดรับข่าวสารของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การทุกรูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ ในส่วนของอิทธิพลระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การพบว่า ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้มีอิทธิพลโดยตรง ต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน รองลงมา คือการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ตามลำดับ โดย การสื่อสารแบบแนวไขว้จะส่งผลให้การสื่อสารความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

วัลย์ลิกา ปัญจมะวัต (2550) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์การ ผลการศึกษาพบว่า

ด้านการสื่อสารภายในองค์การในปัจจุบัน พนักงานรับทราบแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การในระดับมาก สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับพนักงาน และการติดต่อสื่อสารที่พนักงานใช้กับผู้บังคับบัญชา มีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้การสื่อสารตามลำดับสายการบังคับบัญชามากที่สุด สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับหน่วยงานอื่น พบว่ามีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารในองค์การ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การในภาพรวมในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การในรูปแบบการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน (แบบแนวนอน) มากที่สุด รองลงมา พึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การในรูปแบบการสื่อสารจากหัวหน้าสั่งลงมาถึงลูกน้อง (แบบบนลงล่าง) รูปแบบการสื่อสารจากลูกน้องสู่หัวหน้า (แบบล่างขึ้นบน) และรูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด

รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน และความมั่นคงในงาน ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายขององค์กรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน โดยการศึกษา อายุ การทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศและอายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพบว่าอายุและอายุการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ การศึกษา และตำแหน่งงาน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด

สุภา นานาพลสิน (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร กับ ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ด้านทิศทางการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารทางเดียว มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านประเภทของการใช้ในการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับน้อยกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร

อรรถน์ สว่างแสง (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระดับปานกลาง รองลงมา คือการสื่อสารแบบเป็นทางการตามลำดับ ส่วนด้านทิศ

ทางการสื่อสารในภาพรวมของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในระดับปานกลางกับการสื่อสารสองทาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารทางเดียวกันอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นคงในงานและสภาพการทำงาน ตามลำดับ

บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน เมื่อจำแนกตามประเภทของรูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารในภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารในภาพรวมของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำของธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสินเชื่อรายย่อย สาขาสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ฝ่ายเช่าซื้อ ฝ่ายกำกับสินเชื่อ ฝ่ายบริหารสินเชื่อรายย่อย ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อ และ ฝ่ายพัฒนาหนี้และกฎหมาย จำนวน 770 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำของธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนงานสินเชื่อรายย่อย สาขาสำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane Yamane Taro (1970) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 264 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 26 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 290 คน

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 770 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{770}{1+770(0.05)^2} = 264 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 264 คน เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 10% ของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 26 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 290 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามฝ่ายงาน คือ ฝ่ายเช่าซื้อ ฝ่ายกำกับสินเชื่อ ฝ่ายบริหารสินเชื่อรายย่อย ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อ ฝ่ายพัฒนาหนี้และกฎหมาย เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน โดยกำหนดสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional)

สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มที่สนใจ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ฝ่าย	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายเช่าซื้อ	116	44
ฝ่ายกำกับสินเชื่อ	135	51
ฝ่ายบริหารสินเชื่อรายย่อย	231	87
ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อ	139	52
ฝ่ายพัฒนาหนี้และกฎหมาย	149	56
รวม	770	290

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ นำไปเก็บข้อมูลกับจากพนักงานตามจำนวนสัดส่วนของพนักงานในแต่ละชั้นภูมิตามจำนวนที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 โดยจะแจกแบบสอบถามที่ฝ่ายนั้นๆ ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

2. การเลือกสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended Response Question) จำนวน 6 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อ 1 เพศ ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.1 เพศชาย

1.2 เพศหญิง

ข้อ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีอายุตั้งแต่ 20 ปี ถึงอายุ 55 ปี โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 5 ช่วง คำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{55 - 20}{5} \\ &= 7\end{aligned}$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้กำหนดช่วงอายุดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 20-26 ปี

2.2 27-33 ปี

2.3 34-40 ปี

2.4 41-47 ปี

2.5 48 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 สถานภาพสมรส ใช้วัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- 3.1 โสด
- 3.2 สมรส
- 3.3 หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อ 4 ระดับการศึกษา ใช้วัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

- 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
- 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 5 ตำแหน่งงาน ใช้วัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- 5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ
- 5.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน
- 5.3 พนักงานระดับหัวหน้างานอาวุโส

ข้อ 6 อายุงาน ใช้วัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

- 6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
- 6.2 6-10 ปี
- 6.3 11-15 ปี
- 6.4 16-20 ปี
- 6.5 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ด้านปัจจัยรูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสาย ลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 20 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกลักษณะของประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความแตกต่างดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็นของพนักงาน
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	เฉย ๆ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	เฉย ๆ
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 16 ข้อ โดยข้อคำถามแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกลักษณะของประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความแตกต่างดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจของพนักงาน
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม

2. สัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach กัลลยา วาณิชย์ปัญญา (2549) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ปัจจัยรูปแบบการสื่อสาร ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.920

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมด 290 ฉบับ แล้วรวบรวมแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage)
5. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ สถิติ Person Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารในองค์การต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) กัลยา วาณิชย์ปัญญา (2545)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ

P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ของคะแนน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) กัลยา วานิชย์บัญชา (2545)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) กัลยา วานิชย์บัญชา (2546)

$$\text{Cronbach's alpha : } \alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนคำถาม
 covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ประกอบด้วย

3.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) กัลยา วานิชย์บัญชา (2545)

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
	n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ต่ำ

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	สูงมาก (Very strong)
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41 – 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01 – 0.20	ต่ำมาก (Very weak)
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง” โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
r	แทน	ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยรูปแบบการสื่อสารของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของ จำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	108	37.2
หญิง	182	62.8
รวม	290	100.0
2.อายุ		
20 - 26 ปี	47	16.2
27 - 33 ปี	84	29.0
34 - 40 ปี	107	36.9
41 - 47 ปี	38	13.1
48 ปีขึ้นไป	14	4.8
รวม	290	100.0
3.สถานภาพสมรส		
โสด	185	63.8
สมรส	103	35.5
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	0.7
รวม	290	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	3.1
ปริญญาตรี	229	79.0
สูงกว่าปริญญาตรี	52	17.9
รวม	290	100.0
5.ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	142	49.0
พนักงานระดับหัวหน้างาน	103	35.5
พนักงานระดับหัวหน้างานอาวุโส	45	15.5
รวม	290	100.0
6.อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	82	28.3
6 - 10 ปี	95	32.8
11 - 15 ปี	64	22.1
16 - 20 ปี	26	9.0
21 ปีขึ้นไป	23	7.9
รวม	290	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ตามตาราง สามารถ
จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8
รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2

อายุ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 34-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ
36.9รองลงมาก็คือ พนักงานที่มีอายุ 27-33 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 อายุ 20-26 ปี
จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 อายุ 41-47 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ อายุ
48 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ ตำแหน่งพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และตำแหน่งพนักงานระดับหัวหน้างานอาวุโส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

อายุงาน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 มีอายุงาน 16-20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และมีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการสื่อสารของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยแบ่งรูปแบบการสื่อสารออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสาย โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

รูปแบบการสื่อสารของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การสื่อสารจากบนลงล่าง			
1. หัวหน้างานเป็นผู้สื่อสาร นโยบาย ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การให้ท่านรับทราบ	4.22	.651	มากที่สุด
2. หัวหน้างานมีการประชุมภายในกับท่านอย่าง สม่ำเสมอ	4.00	.678	มาก
3. หัวหน้างานเป็นผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานให้กับท่าน	4.13	.622	มาก
4. หัวหน้างานมักออกคำสั่งงานโดยมีการรับฟังความ คิดเห็นของท่าน	4.07	.729	มาก
5. หัวหน้างานเป็นผู้ให้คำปรึกษา และช่วยท่านแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	4.26	.617	มากที่สุด
รวม	4.14	.512	มาก

จากตาราง 3 พบว่าระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด คือ หัวหน้างานเป็นผู้ให้คำปรึกษา และช่วยท่านแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ หัวหน้างานเป็นผู้สื่อสาร นโยบาย ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การให้ท่านรับทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 หัวหน้างานเป็นผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้กับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 หัวหน้างานมักออกคำสั่งงานโดยมีการรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ หัวหน้างานมีการประชุมภายในกับท่านอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

รูปแบบการสื่อสารของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน			
1. ท่านสามารถพูดคุย ปรีกษาเรื่องงานกับหัวหน้างานได้	4.26	.626	มากที่สุด
2. ท่านสามารถร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางแก้ปัญหาในระหว่างการประชุมกับหัวหน้างานได้	4.18	.630	มาก
3. ท่านสามารถโต้แย้งต่อหัวหน้างานได้ เมื่อเห็นว่าคำสั่งในการปฏิบัติงานนั้นไม่ถูกต้อง	4.07	.702	มาก
4. เมื่อไม่เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน	4.30	.568	มากที่สุด
5. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานของท่านได้ตลอดเวลา	4.19	.681	มาก
รวม	4.20	.518	มาก

จากตาราง 4 พบว่าระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อไม่เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ท่านสามารถพูดคุย ปรีกษาเรื่องงานกับหัวหน้างานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานของท่านได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ท่านสามารถร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางแก้ปัญหาในระหว่างการประชุมกับหัวหน้างานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ ท่านสามารถโต้แย้งต่อหัวหน้างานได้ เมื่อเห็นว่าคำสั่งในการปฏิบัติงานนั้นไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารตามแนวนอน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

รูปแบบการสื่อสารของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การสื่อสารตามแนวนอน			
1. ท่านมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ	4.36	.572	มากที่สุด
2. ท่านสามารถพูดคุยปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อน ร่วมงานได้	4.31	.577	มากที่สุด
3. เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะปรึกษากับ เพื่อนร่วมงานในการหาแนวทางแก้ไขปัญหา	4.26	.637	มากที่สุด
4. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับ ท่าน	4.26	.610	มากที่สุด
5. หน่วยงานของท่านมีการทำงานกันเป็นทีม	4.38	.618	มากที่สุด
รวม	4.31	.483	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่าระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ หน่วยงานของท่านมีการทำงานกันเป็นทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ท่านมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ท่านสามารถพูดคุยปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะปรึกษากับเพื่อนร่วมงานในการหาแนวทางแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลรูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

รูปแบบการสื่อสารของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การสื่อสารแบบข้ามสาย			
1. เมื่อต้องติดต่อกับหน่วยงานอื่น ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี	3.91	.667	มาก
2. ท่านสามารถขอคำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานอื่นได้	3.90	.664	มาก
3. ท่านมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อปรึกษาการทำงานร่วมกัน	3.69	.758	มาก
4. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นของท่าน ส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จ	3.83	.688	มาก
5. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานของท่านกับหน่วยงานอื่น	3.79	.726	มาก
รวม	3.82	.593	มาก

จากตาราง 6 พบว่าระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ เมื่อต้องติดต่อกับหน่วยงานอื่น ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ ท่านสามารถขอคำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานอื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นของท่าน ส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานของท่านกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ ท่านมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อปรึกษาการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยแบ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความมั่นคงของงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูลดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ลักษณะงานที่ทำ			
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.93	.677	มาก
2. ท่านมีความพอใจในลักษณะงานที่ทำ	3.97	.757	มาก
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ	3.89	.779	มาก
4. ท่านได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการ ปฏิบัติงาน	4.04	.731	มาก
รวม	3.96	.648	มาก

จากตาราง 7 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน คือ ท่านได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ ท่านมีความพอใจในลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน
คำตอบแทนและสวัสดิการ ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
คำตอบแทนและสวัสดิการ			
1. คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ความสามารถของท่าน	3.75	.693	มาก
2. ท่านพอใจในคำตอบแทนที่ได้รับ	3.72	.744	มาก
3. ท่านพอใจในสวัสดิการที่ท่านได้รับ	4.05	.687	มาก
4. คำตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อ การดำรงชีพ	3.72	.790	มาก
รวม	3.81	.633	มาก

จากตาราง 8 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านคำตอบแทนและสวัสดิการของ
พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านคำตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก
เช่นเดียวกัน คือ ท่านพอใจในสวัสดิการที่ท่านได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาคือ งานที่
ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ท่าน
พอใจในคำตอบแทนที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และ คำตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับ
เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงของงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความมั่นคงของงาน			
1. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง	4.29	.659	มากที่สุด
2. ท่านภูมิใจในงานของท่าน	4.09	.795	มาก
3. ท่านพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน	4.03	.748	มาก
4. เมื่อท่านทำงานที่องค์กรนี้ ท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างงาน	4.19	.709	มาก
รวม	4.15	.614	มาก

จากตาราง 9 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ เมื่อท่านทำงานที่องค์กรนี้ ท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ท่านภูมิใจในงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ ท่านพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน			
1. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.67	.773	มาก
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จเป็น ที่น่าพอใจ	3.84	.696	มาก
3. ท่านมีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือ ได้รับการฝึกอบรม	3.76	.787	มาก
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านมีโอกาส พัฒนาความสามารถมากขึ้น	3.83	.750	มาก
รวม	3.78	.654	มาก

จากตาราง 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จเป็นที่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความสามารถมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ท่านมีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน 3.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 1.1 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	รูปแบบการสื่อสาร			
	ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.517***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.454***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ด้านความมั่นคงของงาน	0.491***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	0.554***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ทำมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.517 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.454 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านความมั่นคงของงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.491 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.554 กล่าวคือ

เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	รูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.505***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.413***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ด้านความมั่นคงของงาน	0.474***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	0.531***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ทำมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.505 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.413 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านความมั่นคงของงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.474 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.531 กล่าวคือ

เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 13 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	รูปแบบการสื่อสาร			
	ด้านการสื่อสารตามแนวนอน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.408***	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.409***	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านความมั่นคงของงาน	0.481***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	0.432***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแผนงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ทำมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแผนงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.408 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแผนงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำดีขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแผนงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.409 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแผนงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการดีขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านความมั่นคงของงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแผนงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.481 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแผนงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแผนงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.432 กล่าวคือ

เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแผนงานพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	รูปแบบการสื่อสาร			
	ด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.410***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.413***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ด้านความมั่นคงของงาน	0.412***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	0.516***	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ทำมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.410 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.413 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านความมั่นคงของงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.412 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.516 กล่าวคือ

เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปสถิติที่ใช้ และผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 15 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1. รูปแบบการสื่อสารการของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง		
1.1 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
1.1.1 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ	Pearson Correlation	✓
1.1.2 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Pearson Correlation	✓
1.1.3 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงาน	Pearson Correlation	✓
1.1.4 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	Pearson Correlation	✓

ตาราง 15 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1.2 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
1.2.1 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ	Pearson Correlation	✓
1.2.2 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Pearson Correlation	✓
1.2.3 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงาน	Pearson Correlation	✓
1.2.4 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน	Pearson Correlation	✓
1.3 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
1.3.1 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ	Pearson Correlation	✓
1.3.2 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Pearson Correlation	✓

ตาราง 15 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1.3.3 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตาม แนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงาน	Pearson Correlation	✓
1.3.4 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตาม แนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในงาน	Pearson Correlation	✓
1.4 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบ ข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน		
1.4.1 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสาร แบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ	Pearson Correlation	✓
1.4.2 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสาร แบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Pearson Correlation	✓
1.4.3 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสาร แบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงาน	Pearson Correlation	✓
1.4.4 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสาร แบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าว หน้าในงาน	Pearson Correlation	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่
2. เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน การสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 มีอายุ 34-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 มีสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 และมีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการสื่อสารของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง

พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง อยู่ในระดับมากที่สุด คือ หัวหน้างานเป็นผู้ให้คำปรึกษา และช่วยท่านแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ หัวหน้างานเป็นผู้สื่อสาร นโยบาย ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การให้ท่านรับทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 หัวหน้างานเป็นผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้กับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 หัวหน้างานมักออกคำสั่งงานโดยมีการรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ หัวหน้างานมีการประชุมภายในกับท่านอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อไม่เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ท่านสามารถพูดคุย ปรึกษาเรื่องงานกับหัวหน้างานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานของท่านได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ท่านสามารถร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางแก้ปัญหาในระหว่างการประชุมกับหัวหน้างานได้ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ ท่านสามารถโต้แย้งต่อหัวหน้างานได้ เมื่อเห็นว่คำสั่งในการปฏิบัติงานนั้นไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน คือ หน่วยงานของท่านมีการทำงานกันเป็นทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา คือ ท่านมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ท่านสามารถพูดคุยปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะปรึกษากับเพื่อนร่วมงานในการหาแนวทางแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย

พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ เมื่อต้องติดต่อกับหน่วยงานอื่น ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ ท่านสามารถขอคำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานอื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นของท่าน ส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานของท่านกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ ท่านมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อปรึกษาการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ

พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ ท่านได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ ท่านมีความพอใจในลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้

ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ ท่านพอใจในสวัสดิการที่ท่านได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ท่านพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงาน

พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ เมื่อท่านทำงานที่องค์กรนี้ ท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ท่านภูมิใจในงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ ท่านพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน

พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านมีโอกาพัฒนาความสามารถมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ท่านมีโอกาในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือ ได้รับการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ ท่านมีโอกาก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน 3.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 1.1 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำดีขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการดีขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านความมั่นคงของงาน รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานดีขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมี

สมมติฐานที่ 1.2 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจาก

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้น

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสาร

3. ด้านความมั่นคงของงาน รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่าง

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า รูปแบบการสื่อสารด้านการ

สื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมี

ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าดีขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำดีขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการดีขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านความมั่นคงของงาน รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานดีขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมี

ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าดีขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง สามารถสรุปประเด็นเพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมดีขึ้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร ไทยเหนือ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีค่าเท่ากับ .469 ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิดา คำจีน (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน : กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งมีความคิดเห็นว่า หัวหน้างานเป็นผู้สื่อสาร นโยบาย ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การให้ท่านรับทราบ และหัวหน้างานเป็นผู้ให้คำปรึกษาและช่วยท่านแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จึงทำให้รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมดีขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร ไทยเหนือ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีค่าเท่ากับ .691 ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิดา คำจิ้น (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน : กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งมีความคิดเห็นว่า ท่านสามารถพูดคุย ปรีกษาเรื่องงานกับหัวหน้างานได้ และ เมื่อไม่เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน จึงทำให้รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมดีขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร ไทยเหนือ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีค่าเท่ากับ .688 ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิดา คำจิ้น (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน : กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารตามแนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งมีความคิดเห็นว่า หน่วยงาน

ของท่านมีการทำงานกันเป็นทีม และท่านมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ จึงทำให้รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กล่าวคือ เมื่อรูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอนของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดีขึ้น พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมดีขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิดา คำจิ้น (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน : กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งมีความคิดเห็นว่า เมื่อต้องติดต่อกับหน่วยงานอื่น ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และ ท่านสามารถขอคำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานอื่นได้ จึงทำให้รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลจากการศึกษา บัณฑิตวิจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งบางส่วนได้จากแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง หัวหน้าหน่วยงานมีการประชุมภายในกับท่านอย่างสม่ำเสมอ พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น หัวหน้างานควรเพิ่มการประชุมภายในให้มากขึ้น เช่น เพื่อสื่อสารข่าวสาร นโยบายใหม่ ๆ หรือทบทวนวิธีการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2. รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน หัวหน้าท่านสามารถโต้แย้งต่อหัวหน้างานได้ เมื่อเห็นว่าคำสั่งในการปฏิบัติงานนั้นไม่ถูกต้อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น หัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็นหรือความคิดใหม่ ๆ ได้ หรือสร้างค่านิยมให้พนักงานรู้จักกล้าทำ กล้าคิดในสิ่งที่ถูกต้องมากขึ้น

3. รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารตามแนวนอน หัวหน้า เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงานท่านจะปรึกษากับเพื่อนร่วมงานในการหาแนวทางแก้ไขปัญหา มีค่าน้อยที่สุด อาจเป็น

เพราะปัญหานั้น เพื่อนร่วมงานไม่สามารถตัดสินใจ หรือช่วยแก้ไขปัญหาได้ อาจจะต้องให้ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจร่วมแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่หากปัญหานั้นเป็นปัญหาเล็ก ๆ ที่สามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาได้ การสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีมจะช่วยทำให้การสื่อสารในด้านนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. รูปแบบการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสาย หัวหน้างานมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อปรึกษาการทำงานร่วมกัน มีค่าน้อยที่สุด อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ปัญหาระหว่างหน่วยงานเกิดขึ้นได้ เพราะมีการปรึกษาการทำงานร่วมกันน้อย เมื่อหน่วยงานหนึ่งพบปัญหาที่กระทบกับหน่วยงานอื่นแต่ไม่มีการปรึกษากัน จะทำให้ผลกระทบนั้นเพิ่มขึ้น ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลงด้วย

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน พบว่ารูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง ดังนั้น การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานมายังพนักงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ธนาคารควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านการสื่อสารให้กับหัวหน้างาน เพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพในการสื่อสารให้มากขึ้น ดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ทำ หัวหน้างาน ควรมีการสั่งการที่ชัดเจน ถูกต้อง สามารถอธิบายงานให้พนักงานเข้าใจงานที่ต้องทำ และทำการมอบหมายที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เนื่องจากค่าตอบแทนเป็นความลับขององค์กร มีเพียงหัวหน้างานที่จะทราบข้อมูลค่าตอบแทนของพนักงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา ดังนั้น หัวหน้างานควรพิจารณาการให้ค่าตอบแทนของพนักงานแต่ละท่านตามความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความยุติธรรม

ด้านความมั่นคงในงาน หัวหน้างานควรมีการสื่อสารให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในภาพลักษณ์ของธนาคาร รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานถึงความมั่นคงในงานที่ทำ แจ้งหลักเกณฑ์ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ชัดเจนให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และสามารถปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ได้ในระยะยาว

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน หัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถเพิ่มเติม เช่น หาหัวข้อการฝึกอบรมที่เหมาะสม มอบหมายงานที่มีโอกาสฝึกทักษะ พัฒนาขีดความสามารถให้กับพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยที่น่าสนใจและสามารถทำการศึกษาต่อเนื่องได้

1. ควรศึกษาประเภทของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร เพื่อให้ทราบว่าสื่อประเภทต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และควรใช้สื่อใดในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการวิจัยอยู่ในสำนักงานใหญ่ ดังนั้น ควรทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสาขาอื่นเพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไร

3. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น รูปแบบวัฒนธรรมองค์กร หรือ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ที่มีความแตกต่างเพื่อเปรียบเทียบและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- Feldman D.C., & Arnold H.J. (1983). *Managing individual and group behavior in organization*. New York: McGraw-Hill.
- George Strauss, & Leonard R. Say. (1976). *Personal : The Human Problem of Management* : Englewood Cliff. New Jersey: Prentice-Hall.
- Glimmer Von Haller B. (1971). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Good C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Harold J. Leavitt. (1964). *Managerial Psychology*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Newcomer. (1995). *The big business executive*. New York: Columbia University Press.
- Vroom W.H. (1984). *Working and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Yamane Taro. (1970). *Statistics and Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.
- กรณิการ์ พีรานนท์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.
- กัลยิมา โตกะคุณะ. (2541). รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- กิติมา สุรสนธิ. (2548). ความรู้ทางการสื่อสาร = *Introduction communication* (พิมพ์ครั้งที่ 4 ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญเรือน กิติวัฒน์, & ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร. (2540). พฤติกรรมการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ed.). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จำนงค์ สมประสงค์. (2518). หลักการปกครองของหัวหน้างาน. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

- เฉลิมพล พันธุ์บัว. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านแรงจูงใจและการติดต่อสื่อสารกับ
 บทบาทของผู้บริหารในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัด
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม. ปรินทิฟ (กศ.ม. (การบริหาร
 การศึกษา)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- ชนินทร์ ชูณหพันธ์รักษ์. (2544). องค์การและการจัดการ หน่วยที่ 11 (ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี:
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนินทร์ พิตยาวิวิธ. (2551). ประวัติและวิวัฒนาการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ:
 ธนาคารไทยพาณิชย์ในประเทศไทย.
- ชาติชาย ทองสวัสดิ์. (2553). การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
 ของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน). (รายงานโครงการ
 เฉพาะบุคคล), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ณรงค์ สมพงษ์. (2543). สื่อสารมวลชนเพื่องานส่งเสริม. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพงษ์ ล้อมขจร. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการ
 สื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไอเอ็นจีประกัน
 ชีวิต จำกัด. (การศึกษาเฉพาะบุคคล), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ตลบลักษณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ. (2560). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-2563. Retrieved from
<https://www.krungsri.com/bank/getmedia>
- ทิชาพร เลิศสมบูรณ์. (2532). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความ
 พึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณี กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.
 (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน), มหาวิทยาลัย
 ธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธงชัย สันติวงษ์, & ชนาธิป สันติวงษ์. (2542). องค์การกับการสื่อสาร = *Corporate
 communication*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภาพร ไทยเหนือ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึง
 พอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (การศึกษาอิสระ),
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ :
 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ปรเมะ สตะเวทิน. (2536). หลักนิเทศศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 6 ed.). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด รุ่งเรืองการพิมพ์.
- ปรเมะ สตะเวทิน. (2546). การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 3.. ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียพรรณ วรธนะวาสิน. (2550). ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์กร. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคล), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล = *Personnel management psychology* ([ฉบับปรับปรุง]. ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์กรและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- แพมลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์อาร์ต เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภาณุพงศ์ ชินสุภลักษณ์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสื่อสารภายในองค์กร ความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กร และผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท โอเร็กซ์ เทรตติ้ง จำกัด. (วิทยานิพนธ์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- มณฑนา เสนาธรรม. (2545). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง. (การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- มัลลิกา คณานุรักษ์. (2548). จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 1. ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- มานิดา คำจัน. (2547). การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน: กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รชชพร โกมลเสวิน. (2547). พฤติกรรมการสื่อสารองค์กร. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รังสิมา ศฤงคารนฤมิตร. (2556). การเปิดรับข่าวสาร ความพร้อมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อเข้าสู่โทรศัพท์ระบบดิจิตอลของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์

- ปอเรนซ์ จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระ.วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า. (วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). การติดต่อสื่อสารในองค์การ : กรณีศึกษา บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์)), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วัลย์ลิกา ปัญจมะวัต. (2550). ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์การ. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคล), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วิรัช ภิรัตน์กุล. (2540). การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). องค์การและการจัดการ = *Organization and management* (ฉบับสมบูรณ์ ปรับปรุงใหม่ล่าสุด.. ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย ผู้จัดจำหน่าย.
- สมใจ ลักษณะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมเดช มุงเมือง. (2549). พฤติกรรมองค์การ. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมยศ นาวิการ. (2527). การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2557). แนวทางแก้ไขปัญหาการสื่อสาร. Retrieved from <http://www.tpa.or.th>
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ:ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภา นานาพูลสิน. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- เสนาะ ตียาวี. (2541). การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถนันท์ สว่างแสง. (2548). ของบุคคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- อรุณ รักธรรม. (2527). การบริหารความขัดแย้งในองค์การ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร

ศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหาร : ทักษะและการปฏิบัติ = *Management skills and practices* (พิมพ์ครั้งที่ 3, ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม.. ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.

เอกศิษฐ์ เจริญธัญญ์. (2559). บุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท (บธ.ม. (การจัดการ)) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2559.

เอื้อการย์ สันติศิริ. (2546). การสื่อสารกับการรับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ : กรณีศึกษา บริษัท โรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด. (ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป)), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารแห่งหนึ่ง

แบบสอบถาม
ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัย คำตอบของท่านจะเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามตามความจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 20 - 26 ปี () 27 - 33 ปี
 () 34 - 40 ปี () 41 - 47 ปี () 48 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส
 () หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

() พนักงานระดับปฏิบัติการ () พนักงานระดับหัวหน้างาน
 () สูงกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป

6. อายุงาน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี () 6 - 10 ปี
 () 11 - 15 ปี () 16 - 20 ปี () 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การสื่อสารจากบนลงล่าง						
1.	หัวหน้างานเป็นผู้สื่อสาร นโยบาย ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การให้ ท่านรับทราบ					
2.	หัวหน้างานมีการประชุมภายในกับ ท่านอย่างสม่ำเสมอ					
3.	หัวหน้างานเป็นผู้ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้กับท่าน					
4.	หัวหน้างานมักออกคำสั่งงานโดยมี การรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
5.	หัวหน้างานเป็นผู้ให้คำปรึกษา และ ช่วยท่านแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงาน					
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน						
6.	ท่านสามารถพูดคุย ปรึกษาเรื่องงาน กับหัวหน้างานได้					
7.	ท่านสามารถร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางแก้ปัญหาในระหว่าง การประชุมกับหัวหน้างานได้					

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8.	ท่านสามารถโต้แย้งต่อหัวหน้างานได้ เมื่อเห็นว่าคำสั่งในการปฏิบัติงานนั้นไม่ถูกต้อง					
9.	เมื่อไม่เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน					
10.	ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานของท่านได้ตลอดเวลา					
การสื่อสารตามแนวนอน						
11.	ท่านมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ					
12.	ท่านสามารถพูดคุยปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานได้					
13.	เมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะปรึกษากับเพื่อนร่วมงานในการหาแนวทางแก้ไขปัญหา					
14.	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่าน					
15.	หน่วยงานของท่านมีการทำงานกันเป็นทีม					
การสื่อสารแบบข้ามสาย						
16.	เมื่อต้องติดต่อกับหน่วยงานอื่น ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี					
17.	ท่านสามารถขอคำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหากจากหน่วยงานอื่นได้					

ข้อ	คำถาม	ระดับความเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18.	ท่านมีการประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น เพื่อปรึกษาการทำงานร่วมกัน					
19.	การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นของท่าน ส่วนใหญ่จะประสบความสำเร็จ					
20.	ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานของท่านกับหน่วยงานอื่น					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ลักษณะงานที่ทำ						
1.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
2.	ท่านมีความพอใจในลักษณะงานที่ทำ					
3.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ					
4.	ท่านได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
คำตอบแทนและสวัสดิการ						
5.	คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
6.	ท่านพอใจในคำตอบแทนที่ได้รับ					
7.	ท่านพอใจในสวัสดิการที่ท่านได้รับ					
8.	คำตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ					
ความมั่นคงของงาน						
9.	ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง					
10.	ท่านภูมิใจในงานของท่าน					
11.	ท่านพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน					
12.	เมื่อท่านทำงานที่องค์กรนี้ ท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างงาน					
ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน						
13.	ท่านมีโอกาask้าวหน้าในตำแหน่งการงาน					
14.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ					
15.	ท่านมีโอกาasในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม					
16.	งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านมีโอกาasพัฒนาความสามารถมากขึ้น					



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชิรพันธุ์ ชาญโกศล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ค
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 12414

ที่ ศธ 6918/ ๖๖54

วันที่ 31 สิงหาคม 2561

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวปิยะนุช พาลีตา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดาพันธุ์ ชาญโกศล และ อาจารย์ ดร.วสันต์ สุกุลกิจกาญจน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087 517 2510

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยะนุช พาลีตา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาว อ.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล ปิยะนุช พาสีตา
วัน เดือน ปี เกิด 2 สิงหาคม 2524
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา พ.ศ. 2547
 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
 โปรแกรมวิชา การบริหารธุรกิจ (การบริหารทรัพยากรมนุษย์)
 จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
 พ.ศ. 2561
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

