การสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกของประเทศไทย

INTERNAL COMMUNICATION INFLUENCING EMPLOYEES' JOB ENGAGEMENT AT A GOVERNMENT BANK IN EASTERN THAILAND

ศุกลภัทร มองเชิง*
Sukolpat Mongchoeng
รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์**
Assoc. Prof. Dr.Chonlatis Darawong
ดร.บุญเกียรติ วิสิทธิกาศ***
Dr.Boonkiat Wisittigars

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจของธนาคารของรัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาระดับการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจของธนาคารของรัฐในภาคตะวันออกของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 1 ปี ในธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งที่ในภาคตะวันออกของประเทศไทยโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

---

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการองค์การสมัยใหม่ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ปีการศึกษา 2565
** อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
*** อาจารย์ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
* Student in Master of Business Administration Program, Modern Organization Management, Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi, Academic Year 2022
** Lecturer, Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Corresponding author. e-Mail: chonlatis@gmail.com
*** Lecturer, Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Corresponding author. e-Mail: boonkiat.tac@gmail.com

ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจในภาคตะวันออกของประเทศไทยแตกต่างกันตามปัจจัย ด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ และ 2) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจของธนาคารของรัฐ ได้แก่ ด้านการถ่ายทอดข้อมูล ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า ด้านการให้ความสำคัญ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล
คำสำคัญ: การสื่อสารภายใน, ความผูกพันภายในองค์กร

ABSTRACT

The research aimed 1) to compare the differences in the bond in the organization of the credit staff of the bank of the bank, classified by personal factors, and 2) to study the level of communication within the organization that influenced the commitment in the organization of a government bank in East Thailand. The sample of this research was an experienced employee with at least 1 year in a government bank in East Thailand, using the formula of Taro Yamane. The research results showed that 1) The respondent had different commitment of the government bank in East Thailand in terms of gender, age, marriage, and income, and 2) Internal communication factors had effect on the commitment of bank credit staff of the government in areas of data transfer, support from boss, importance awareness, participation, and data integrity.
Keywords: Communication, Occupational commitment.

บทนำ

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยการพูด การเขียน หรือการใช้สัญลักษณ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรหนึ่ง ๆ ที่มาจากทุกระดับชั้นหรือตำแหน่ง ทุกหน่วยงานในองค์กร ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งการสื่อสารนี้จะเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจทั่วทั้งองค์กร จนนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ทุกคนได้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานของตนเองร่วมกับสมาชิกคนอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิผล และมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้น ๆ จนมีลักษณะเป็นเครือข่ายทางสังคมภายในองค์กร ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหาร จนเกิดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก

การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจนก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนได้ถูกต้องตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจนและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จด้วยดี

การสื่อสารในองค์กรโดยทั่วไปมีการแบ่งรูปแบบของลักษณะการสื่อสาร 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารกันระหว่างพนักงานต่อพนักงานหรือระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา 2) การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรหรือระหว่างฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ 3) การสื่อสารระหว่างองค์กร ได้แก่ การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบริษัทผู้ผลิตและซัพพลายเออร์ เป็นต้น จากการศึกษาผู้วิจัยได้เล็งเห็นปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยเฉพาะฝ่ายสินเชื่อที่มีความจำเป็นต้องการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการเงินระหว่างธนาคารสำนักงานใหญ่และสาขาเพื่อให้สามารถดำเนินการตามกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อตอบรับสภาวะเศรษฐกิจที่มีการปรับตัวจากการหยุดชะงักของธุรกิจในช่วงการระบาดไวรัสโควิด 19 ตั้งแต่ช่วงปี 2562-2564 ซึ่งเมื่อรัฐบาลได้มีการส่งเสริมให้กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อยได้ฟื้นฟูโดยมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน ดังนั้น ธนาคารทุกแห่งจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วเพื่อการอยู่รอดของธุรกิจ

งานวิจัยที่ผ่านมา เรื่อง รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทีมของผู้บริหารและพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (ธรรศ รุ่งศรี, ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์, ไชยา ภาวะบุตร และวัฒนา สุวรรณไตรย, 2560, หน้า 21-32) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (สมาภรณ์ สุขโสม, ธนายุ ภู่วิทยาธร และอรรถพงศ์ ลิมป์กาญจนวัฒน์, 2560, หน้า 129-140) เรื่อง การจูงใจให้เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารมีพฤติกรรมเชิงรุก (สมเกียรติ ล้อมทอง และดนัย ปัตตพงศ์, 2561, หน้า 272-287) เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี (น้องนุช นิลแก้ว, 2562, หน้า 35-46) เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก (มนทกานต์ พุ่มโม, ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และประสิทธิชัย นรากรณ์, 2563, หน้า 522-537) แต่ยังไม่มีงานวิจัยที่ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกของประเทศไทย

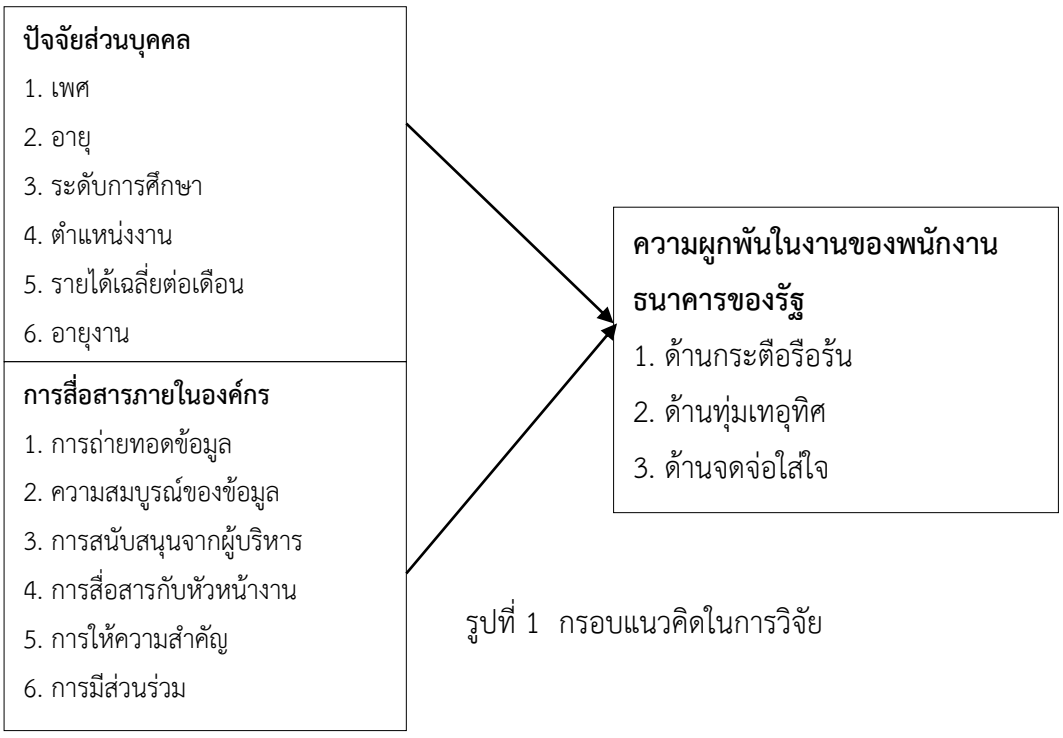
กรอบแนวคิดและทฤษฎี

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงานในองค์กรทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาติดต่อที่เกี่ยวข้องด้วยกระบวนการพูด การเขียน หรือการแสดงลักษณะท่าทาง ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารจากภายในและภายนอกองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ลักษณะของการสื่อสารในองค์กร

พัชนีย์ ธระเสนา (2550) ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรว่า เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนาความต้องการปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจแนวคิด ท่าทีความเห็นด้วยไม่เห็นด้วย การอธิบายในด้านภาพรวมรายละเอียด วัตถุประสงค์ เหตุผลเป้าหมายและผลงาน การนัดหมายต่อรองทางธุรกิจและเรื่องอื่น ๆ ทุกเรื่อง จึงไม่เป็นที่ต้องสงสัยว่าผู้บริหารจัดการและผู้นำนั้นจะต้องตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็นดัชนีชี้บ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ความตระหนักและความเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทและกลไกในการสื่อสารนั้นช่วยทำให้ผู้บริหารจัดการสามารถบริหารจัดการและนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจของธนาคารของรัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. เพื่อศึกษาระดับการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจของธนาคารของรัฐในภาคตะวันออกของประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจในภาคตะวันออกของประเทศไทยที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจที่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 1 ปี ในธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกของประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนรวมประมาณ 1,000 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กันยายน 2565) โดยกำหนด ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ตามสูตรของ (Yamane, 1973) คำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 345 คน

เครื่องมือวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกของประเทศไทย เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ได้รับข่าวสารภายในองค์กรจากช่องทาง และใช้การสื่อสารช่องใดบ่อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกของประเทศไทย เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการถ่ายทอดข้อมูล ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านการให้ความสำคัญและด้านการมีส่วนร่วม โดยดัดแปลงจาก Walden et al. (2017, pp. 73-89) และ Anderson (2019, pp. 60-75)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระตือรือร้น ด้านทุ่มเทอุทิศ ด้านจดจ่อใส่ใจโดยดัดแปลงจาก Dunlop & Scheepers (2022, pp. 437-466)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย และผลคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเกี่ยวกับเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเกี่ยวกับเนื้อหาของเครื่องมือ โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) เท่ากับ 0.80

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	**ร้อยละ**
เพศชาย	50.5
25-30 ปี	46.5
สถานภาพสมรส	59.3
ระดับการศึกษาปวช./ ปวส.	48.5
พนักงานธนาคาร	37.3
อายุการทำงาน 1-3 ปี	32.3
รายได้ 10,000-20,000 บาท	3.33

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กร

ช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กร	**ร้อยละ**
ได้รับข่าวสารภายในองค์กรผ่าน E-mail	26.7
ได้รับข่าวสารภายในองค์กรบ่อยที่สุดผ่าน ตัวบุคคล	26.7

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร	**ค่าเฉลี่ย**	**ระดับ**
ด้านการถ่ายทอดข้อมูล	3.44	มาก
ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล	3.43	มาก
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.42	มาก
ด้านการมีส่วนร่วม	3.42	มาก
ด้านการให้ความสำคัญ	3.01	ปานกลาง

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารของรัฐวิสาหกิจ

ความผูกพันในงานของพนักงาน	**ค่าเฉลี่ย**	**ระดับ**
ด้านจดจ่อใส่ใจ	3.40	ปานกลาง
ด้านทุ่มเทอุทิศ	3.26	ปานกลาง
ด้านกระตือรือร้น	2.98	ปานกลาง

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ

ความผูกพันของพนักงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล						
	เพศ	**อายุ**	**สถานภาพ**	**การศึกษา**	**ตำแหน่ง**	**อายุการทำงาน**	**รายได้**
ด้านกระตือรือร้น	0.00* ชาย ($\overline{X}$ = 2.76) หญิง ($\overline{X}$ = 3.21)	0.00* 36-40 ปี ($\overline{X}$ = 2.67) 31-35 ปี ($\overline{X}$ = 3.31)	0.00* โสด ($\overline{X}$ = 3.28) สมรส ($\overline{X}$ = 2.81)	0.10	0.25	0.16	0.00* 40,001-50,000 ($\overline{X}$ = 2.62) 50,000 ขึ้นไป ($\overline{X}$ = 3.72)
ด้านทุ่มเทอุทิศ	0.01* ชาย ($\overline{X}$ = 3.11) หญิง ($\overline{X}$ = 3.40)	0.00* 36-40 ปี ($\overline{X}$ = 2.98) 31-35 ปี ($\overline{X}$ = 3.34)	0.04* โสด ($\overline{X}$ = 3.44) สมรส ($\overline{X}$ = 3.20)	0.80	0.10	0.12	0.00* 40,001-50,000 ($\overline{X}$ = 3.07) 50,000 ขึ้นไป ($\overline{X}$ = 3.81)
ด้านจดจ่อใส่ใจ	0.25	0.00* 36-40 ปี ($\overline{X}$ = 3.16) 31-35 ปี ($\overline{X}$ = 3.38)	0.31	0.82	0.22	0.58	0.06

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ด้านกระตือรือร้น และด้านทุ่มเทอุทิศ โดยที่เพศหญิงมีความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ด้านกระตือรือร้นและด้านทุ่มเทอุทิศ ที่มากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ด้านกระตือรือร้น ด้านทุ่มเทอุทิศ และด้านจดจ่อใส่ใจ โดยที่ผู้ที่มีอายุ 31-35 ปี มีความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ด้านกระตือรือร้น ด้านทุ่มเทอุทิศ และด้านจดจ่อ

ใส่ใจ ที่มากกว่าผู้ที่มีอายุ 36-40 ปี

ด้านสถานภาพ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ด้านกระตือรือร้น และด้านทุ่มเทอุทิศ โดยที่สถานภาพโสดมีความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ด้านกระตือรือร้น และด้านทุ่มเทอุทิศ ที่มากกว่าสถานภาพสมรส

ด้านรายได้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ด้านกระตือรือร้น และด้านทุ่มเทอุทิศ โดยที่ผู้ที่มีรายได้ 50,000 บาท ขึ้นไป มีระดับความผูกพัน มากกว่าผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร	ความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ					
	กระตือรือร้น		ทุ่มเทอุทิศ		จดจ่อใส่ใจ	
	β	*p*	β	*p*	β	*p*
1. ด้านการถ่ายทอดข้อมูล	0.25	0.00*	0.22	0.00*	-0.11	0.45
2. ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล	0.05	0.30	0.03	0.49	0.28	0.03*
3. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า	0.19	0.00*	0.12	0.00*	0.24	0.07
4. ด้านการให้ความสำคัญ	0.20	0.00*	0.39	0.00*	0.33	0.00*
5. ด้านการมีส่วนร่วม	0.25	0.00*	0.20	0.00*	0.62	0.00*

จากตารางที่ 6 พบว่า จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจ ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ด้านกระตือรือร้น ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจด้านนี้ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับ 1 ด้านการถ่ายทอดข้อมูล (β = 0.25) อันดับ 2 ด้านการมีส่วนร่วม (β = 0.25) อันดับ 3 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า (β = 0.19) อันดับ 4 ด้าน การให้ความสำคัญ (β = 0.20) และอันดับ 5 ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล (β = 0.05) ตามลำดับ

2. ด้านทุ่มเทอุทิศ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจด้านนี้ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับ 1 ด้านการให้ความสำคัญ (β = 0.39) อันดับ 2 ด้านการถ่ายทอดข้อมูล (β = 0.22) อันดับ 3 ด้านการมีส่วนร่วม (β = 0.20) อันดับ 4 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า (β = 0.12) และอันดับ 5 ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล (β = 0.03) ตามลำดับ

3. ด้านจดจ่อใส่ใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจด้านนี้ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อันดับ 1 ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล (β = 0.28) อันดับ 2 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า (β = 0.24) อันดับ 3 ด้านการให้ความสำคัญ (β = 0.33) อันดับ 4 ด้านการถ่ายทอดข้อมูล (β = -0.11) และอันดับ 5 ด้านการมีส่วนร่วม (β = -0.62) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกของประเทศไทย สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนาได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจของธนาคารของรัฐในภาคตะวันออกของประเทศไทย ด้านกระตือรือร้น ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านการถ่ายทอดข้อมูล ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า ด้านการให้ความสำคัญ ด้านการมีส่วนร่วม โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนทกานต์ พุ่มโม, ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และประสิทธิชัย นรากรณ์ (2563, หน้า 522-537) ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

2. ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจของธนาคารของรัฐในภาคตะวันออกของประเทศไทย ด้านทุ่มเทอุทิศ ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านการถ่ายทอดข้อมูล ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า ด้านการให้ความสำคัญ ด้านการมีส่วนร่วม โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้องนุช นิลแก้ว (2562, หน้า 35-46) ทำการวิจัย เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

3. ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานของธนาคารรัฐวิสาหกิจของธนาคารของรัฐในภาคตะวันออกของประเทศไทย ด้านจดจ่อใส่ใจ ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านการให้ความสำคัญ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ ล้อมทอง และดนัย ปัตตพงศ์ (2561, หน้า 272-287) ทำการวิจัยเรื่องการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารมีพฤติกรรมเชิงรุก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. ด้านการถ่ายทอดข้อมูล ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการถ่ายทอดข้อมูลควรปรับปรุงการถ่ายทอดข้อมูลหรือการสื่อสารให้ดีมากยิ่งขึ้น ควรมีการสื่อสารข้อมูลจากระดับปฏิบัติการสู่ระดับผู้บริหาร เพื่อที่จะให้ระดับผู้บริหารได้รับทราบเรื่องที่ต้องการให้ช่วยหรือเรื่องที่ต้องรีบจัดการอย่างรวดเร็ว

2. ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลควรปรับปรุงเรื่องข้อมูลในการสื่อสารที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าของงานต่าง ๆ ของทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง และข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานของพนักงานทุกคนที่ทำงานในธนาคารของรัฐ

3. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานควรปรับปรุงหัวหน้างานควรรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงาน และหัวหน้างานต้องชี้แจงงานได้อย่างละเอียด ครบถ้วน อย่างชัดเจน หัวหน้างานต้องตรวจสอบความถูกต้องของงานอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการให้ความสำคัญ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้ความสำคัญควรปรับปรุงเรื่องการให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมาก เพราะว่าถ้าผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญของการสื่อสารองค์กรจะไม่ประสบความสำเร็จถ้าปราศจากการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี

5. ด้านการมีส่วนร่วม ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการมีส่วนร่วมควรปรับปรุงในด้านการแสดงความคิดเห็นในกลุ่มเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ผลงานออกมาดีมากยิ่งขึ้น เป็นการมีส่วนร่วมภายในองค์กรระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานและผู้บริหาร และการให้ feedback ที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นสิ่งที่เหมาะสมมากเพื่อให้ทางธนาคารปรับปรุงจาก feedback ของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยนำตัวแปรต่าง ๆ ในการสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้มาทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งต่อไป

2. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ประเด็นที่ยังไม่ถูกค้นพบเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ของงานวิจัยและการทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อไป

บรรณานุกรม

ธรรศ รุ่งศรี, ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์, ไชยา ภาวะบุตร และวัฒนา สุวรรณไตรย. (2560). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทีมของผู้บริหารและพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). ***วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น***, ***13***(1), หน้า 21-32.

น้องนุช นิลแก้ว. (2562). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี. ***วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ***, ***7***(2), หน้า 35-46.

พัชนีย์ ธระเสนา. (2550). ***สูตรสำเร็จของการประชุมทีมประสบความสำเร็จ***. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มนทกานต์ พุ่มโม, ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และประสิทธิชัย นรากรณ์. (2563). ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. ***วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม***, ***14***(2), หน้า 522-537.

วันชัย มีชาติ. (2558). ***พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมเกียรติ ล้อมทอง และดนัย ปัตตพงศ์. (2561). การจูงใจให้เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารมีพฤติกรรมเชิงรุก. ***วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย***, ***8***(1), หน้า 272-287.

สมาภรณ์ สุขโสม, ธนายุ ภู่วิทยาธร และอรรถพงศ์ ลิมป์กาญจนวัฒน์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. ***วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์***, ***11***(2), หน้า 129-140.

Anderson, R. (2019). Employee communication responsibility: its antecedents and implications for strategic communication management. ***International Journal of Strategic Communication***, ***13***(1), pp. 60-75.

Dunlop, R., & Scheepers, C. B. (2022). The influence of female agentic and communal leadership on work engagement: Vigour, dedication, and absorption. ***Management Research Review***, ***46***(3), pp. 437-466.

Walden, J., Jung E. H. & Westerman, C. Y. K. (2017). Employee communication, job engagement, and organizational commitment: A study of members of the millennial generation. ***Journal of Public Relations Research***, ***29***(2-3), pp. 73-89.

Yamane, Taro. (1973). ***Statistics: An introductory analysis*** (3rd ed.). New York: Harper & Row.