ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย

The Effectiveness of Internal Communication on Organization's Good Membership Behavior: A Case study of Kasikorn Bank

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย

The Effectiveness of Internal Communication on Organization's Good Membership Behavior: A Case study of Kasikorn Bank

สมมาตร สมาคม

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2562

©2563
สมมาตร สมาคม
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์

เรื่อง ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย

ผู้วิจัย สมมาตร สมาคม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา [redacted]
(รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรหม ชมงาม)

ผู้เชี่ยวชาญ [redacted]
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.องอาจ สิงห์ลำพอง)

[redacted]
(อาจารย์ วิรัตน์ รัตตากร)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
18 กรกฎาคม 2563

สมมาตร สมาคม. ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์), กรกฎาคม 2563, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย (62 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. พรพรหม ชมงาม

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การของธนาคารกสิกรไทย 2. ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มีอายุงาน 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 119 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนมากกว่าหรือเท่ากับ 60,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 เดือน – 3 ปี โดยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ และการสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน สำหรับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการสื่อสารทั้ง 3 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน การสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบ มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

***คำสำคัญ**: การสื่อสารภายในองค์การ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ*

Samakom, S. M. Com. Arts (Strategic Communications), July 2020, Graduate School, Bangkok University.
The Effectiveness of Internal Communication on Organization's Good Membership Behavior: A Case Study of Kasikorn Bank (62 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Pornprom Chomngam, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of the study of "The effectiveness of internal communication on organization's good membership behavior: A case study of Kasikorn Bank" are 1. to study the effectiveness of the internal communication of Kasikorn bank, 2. to study organization's good membership behavior of Kasikorn bank employees, and 3. to study the relationship between internal communication and organization's good membership behavior of Kasikorn bank employees.

The sample group of this study consists of 119 Kasikorn bank employees who have been working there for at least 6 months. Questionnaire is used to collect data which are then analyzed and calculated in percentage, mean score, standard deviation, and the Pearson's correlation.

The result shows that the majority of the sample group are female employees aged between 21 - 30 years old, with a bachelor's degree education and monthly salary of 60,000 baht and over, and having been employed for 7 months to 3 years. Overall, the employees perceived the internal communication of the organization as highly effective. The three types of communication perceived as highly effective are the downward communication, the horizontal communication, and the upward communication. Regarding a set of behaviors that makes employees good members of the organization, the employees perceive a high level of the following characteristics: cooperation, consideration toward others, responsibility, offering help to others, and tolerance.

The hypothesis has been proven that all of the three forms of communication – the downward communication, the upward communication, and the horizontal

communication – have a positive effect organization's good membership behavior of Kasikorn bank employees.

***Keywords**: Internal Communication, Organization's Good Membership Behavior*

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเพราะได้รับการส่งเสริม สนับสนุน และกำลังใจเป็นอย่างดีจากครอบครัว ทั้งพ่อ แม่ น้องสาว คุณปู่ และคนรักของผู้ศึกษา และขอรำลึกถึงครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. พรพรหม ชมงาม ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งท่านได้กรุณาชี้แนะแนวทางด้านวิชาการ ตลอดจนให้คำปรึกษา และสละเวลาอันมีค่ายิ่งเพื่อตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ธนาคารกสิกรไทย ตลอดจนกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม คุณประโยชน์ใดที่ได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน และขอขอบพระคุณผู้ที่เป็นเจ้าของแนวคิด ทฤษฎี บทความ วารสาร งานวิจัยต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาได้นำมาอ้างอิงในงานวิจัยฉบับนี้ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

สมมาตร สมาคม

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 ปัญหานำการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	16
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	22
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.4 สมมติฐานการวิจัย	24
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	27
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	47
5.1 สรุผลการศึกษา	47
5.2 อภิปรายผล	49
5.3 ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	55
ประวัติผู้เขียน	63
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	64

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1:	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	24
ตารางที่ 4.1:	จำนวนและค่าร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่าง	27
ตารางที่ 4.2:	จำนวนและค่าร้อยละของอายุของกลุ่มตัวอย่าง	28
ตารางที่ 4.3:	จำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	28
ตารางที่ 4.4:	จำนวนและค่าร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	29
ตารางที่ 4.5:	จำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง	29
ตารางที่ 4.6:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ	30
ตารางที่ 4.7:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง	30
ตารางที่ 4.8:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน	32
ตารางที่ 4.9:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การแบบแนวนอนหรือแนวราบ	34
ตารางที่ 4.10:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	36
ตารางที่ 4.11:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	37
ตารางที่ 4.12:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	38
ตารางที่ 4.13:	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ 41

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ 43

ตารางที่ 4.16: ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์การจากระดับบนลงสู่ระดับล่างและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบเพียร์สัน 44

ตารางที่ 4.17: ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์การจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบนและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบเพียร์สัน 45

ตารางที่ 4.18: ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์การแบบแนวนอนหรือแนวราบและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบเพียร์สัน 45

ตารางที่ 4.19: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 46

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย 21

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันที่เป็นยุคของข้อมูลข่าวสารซึ่งผู้คนสามารถเข้าถึง รับรู้และเรียนรู้จากข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสารจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันของคนในสังคม เพราะเป็นเครื่องมือในการให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารภายในองค์การระหว่างผู้บริหารและพนักงานจึงถือเป็นหนึ่งในองค์ประกอบภายในที่องค์การต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างพนักงานในองค์การให้ปฏิบัติงานเพื่อไปสู่เป้าหมายในทิศทางเดียวกันได้ ทุกองค์การจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดการข้อมูลข่าวสารมากขึ้น เพื่อให้พนักงานขององค์การสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากที่สุด โดยการที่จะทำให้พนักงานได้มาซึ่งข่าวสารจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ ทั้งยังช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การได้อีกด้วย

วิธีการสื่อสารแบบต่าง ๆ เช่น การสั่งการ การควบคุม ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการระบุสิ่งที่สมาชิกในองค์การต้องการ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและองค์การ เพื่อส่งเสริมการยอมรับเป้าหมายและการดำเนินงานขององค์การเพื่อใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจถ้าหากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง ทั้งหมดนี้จะช่วยให้องค์การสามารถดำเนินไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ ซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การสามารถวัดได้จากคุณภาพของการสื่อสารภายในองค์การ กล่าวคือประสิทธิภาพของการทำงานจะมีสูงขึ้น ถ้าการสื่อสารภายในองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันหากการสื่อสารภายในองค์การเต็มไปด้วยอุปสรรคและปัญหาการสื่อสารประสิทธิภาพและคุณภาพผลงานขององค์การจะลดต่ำลงอย่างมาก ผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้กุศโลบายอย่างแยบยลจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน (วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์, 2557)

นอกจากนี้ องค์การขนาดใหญ่มักประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์การ เนื่องจากมีโครงสร้างองค์การที่สลับซับซ้อน และมีบุคลากรเป็นจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านการศึกษา อายุ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ฯลฯ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นรับรู้และเข้าใจทิศทางนโยบายการดำเนินงานขององค์การและปฏิบัติไปในแนวเดียวกัน ทำให้องค์การดังกล่าวจำเป็นต้องมีการสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นสิ่งเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจ ความร่วมมือของบุคลากรในองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีพฤติกรรมเป็นไป

ตามที่องค์การคาดหวัง ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) นับเป็นพฤติกรรมที่สำคัญที่องค์การต่างคาดหวังให้พนักงานของตนมีพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบไปด้วย การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เกินกว่าที่ตนรับผิดชอบ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี และส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในระยะยาวอย่างยั่งยืน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินเอกชนขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างองค์การสลับซับซ้อน โดยมีคณะกรรมการธนาคารเป็นผู้บริหารสูงสุดมีอำนาจหน้าที่และภารกิจในการบริหารจัดการ และมีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการผู้จัดการ เป็นหัวหน้าองค์การดูแลบริหารในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการธนาคาร มีรองกรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแล สายงานต่าง ๆ ภายในองค์การ และมีผู้บริหารฝ่ายงานในส่วนของการดูแลบริหารระดับปฏิบัติการต่าง ๆ ได้แก่ ระดับฝ่าย ระดับส่วน หน่วยงาน สาขาต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าโครงสร้างในการบริหารงานของธนาคารกสิกรไทยมีสายการบังคับบัญชาและรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในของบุคลากรภายในที่มีความแตกต่างกันไปตามบทบาท ตำแหน่งหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นในระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หรือในระดับเดียวกัน ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเกิดปัญหา อันเนื่องมาจากการสื่อสารในด้านการประสานงาน ความเข้าใจรายละเอียดในส่วนของการทำงาน รวมถึงความขัดแย้งจากการสั่งการของผู้บังคับบัญชา ทำให้งานบางส่วนเกิดความล่าช้าขาดประสิทธิภาพ ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นปัญหาในด้านการสื่อสารในอันที่จะส่งผลให้การดำเนินงาน รวมถึงพฤติกรรมที่ดีของพนักงานตามที่องค์การคาดหวัง

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจมากว่า 74 ปี ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 โดยมีนายโชติ ล่ำซำ และญาติมิตรชาวไทยเชื้อสายจีนเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง ในระยะแรกธนาคารกสิกรไทยมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อยที่เป็นเกษตรกร ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ สำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่ที่ถนนเสือป่า กรุงเทพมหานคร เริ่มต้นมีพนักงานเพียง 21 คน ต่อมาได้เปิดสาขาแห่งแรกที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และขยายสาขาไปยังหัวเมืองใหญ่ในภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 ธนาคารมียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท โดยธนาคารมีความมุ่งมั่นพัฒนาองค์การและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอและ

ต่อเนื่อง จนในปี 2519 ธนาคารเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปัจจุบันจากข้อมูล ณ มิถุนายน พ.ศ. 2562 ธนาคารมีสินทรัพย์รวม 3.256 ล้านล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 1.933 ล้านล้านบาท เงินฝาก 2.005 ล้านล้านบาท โดยธนาคารมีเครือข่ายการให้บริการในประเทศทั้งหมด 885 สาขา แบ่งเป็นเครือข่ายการให้บริการในกรุงเทพมหานคร 334 สาขา กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย 551 สาขา และต่างประเทศ 17 แห่งใน 9 ประเทศ คือ ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศญี่ปุ่น สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สหรัฐอเมริกา หมู่เกาะเคย์แมน และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในประเทศไทยที่กรุงเทพมหานคร 3 แห่ง คือ ราษฎร์บูรณะ พหลโยธิน และแจ้งวัฒนะ

จากข้อมูล ณ วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ธนาคารกสิกรไทยมีพนักงานในประเทศไทยจำนวน 20,323 คน (ณัฐพล อินทรโชติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 23 กันยายน 2562) โดยธนาคารกสิกรไทยมีวิสัยทัศน์ (Vision) มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่สร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และมีภารกิจ (Mission) มุ่งมั่นที่จะผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างบริการทางการเงินที่มีคุณภาพมาตรฐานสากลอย่างยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย นอกจากนี้ยังมีค่านิยมหลัก (Core Values) 4 ประการ ได้แก่ การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์การ ความเป็นมืออาชีพ และการริเริ่มสิ่งใหม่ (ธนาคารกสิกรไทย, ม.ป.ป.)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การของธนาคารกสิกรไทย

1.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย” โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการศึกษาด้วยแบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 119 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563

1.4 ปัญหานำการวิจัย

1.4.1 ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การของธนาคารกสิกรไทยเป็นอย่างไร

1.4.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทยเป็นอย่างไร

1.4.3 ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การของธนาคารกสิกรไทยมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทยอย่างไร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การของธนาคารกสิกรไทยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.5.2 สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์การให้สามารถสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การสื่อสารภายในองค์การ (Organizational Communication) หมายถึงกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร นโยบาย กลยุทธ์ ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้างเป้าหมายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้เครื่องมือการสื่อสารหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์การ โดยจะมุ่งเน้นสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเฉพาะภายในองค์การ โดยมุ่งหวังในเรื่องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มพนักงานภายในองค์การ

1.6.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง การกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์การ แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี

บทที่ 2
ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย” เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การของธนาคารกสิกรไทย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ ประกอบด้วยทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารองค์การรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ

2.1.1 ความหมายของการสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารภายในองค์การ (Organizational Communication) คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร นโยบาย กลยุทธ์ ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างเป้าหมายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้เครื่องมือการสื่อสารหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์การ โดยจะมุ่งเน้นสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเฉพาะภายในองค์การ โดยมุ่งหวังในเรื่องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มพนักงานภายในองค์การ การสื่อสารภายในองค์การยังหมายถึงกระบวนการและเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปได้ตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กริช สืบสนธิ์, 2537) และการสื่อสารภายในองค์การจะมุ่งเน้นประสานความร่วมมือกันของคนทำงาน ควบคู่ไปกับการมุ่งเน้นถึงเป้าหมายของทุกคนในองค์การ ดังนั้น การติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะสัมพันธ์กับงานที่องค์การทำอยู่ โดยการติดต่อสื่อสารขององค์การจะเกิดขึ้นบนพื้นฐานขององค์การจัดไว้เป็นโครงสร้าง คือเป็นไปตามสภาพขององค์การที่มีพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างกันตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ เช่น ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา โดยโครงสร้างนี้เองทำให้เกิดความสัมพันธ์ด้านอำนาจ ที่เกิดจากโครงสร้างที่ต่างระดับกัน (จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์, 2556)

นอกจากนี้ การสื่อสารภายในองค์การเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การดำเนินกิจกรรมทุกชนิดขององค์การต้องอาศัย

การสื่อสารเป็นสื่อกลาง เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์การให้เข้าใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพราะการทำให้คนมีความคิด ความเข้าใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันย่อมทำให้การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เป็นไปด้วยดีมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้นความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับระบบการสื่อสารภายในองค์การ (กานต์มณี แสงศรีจิราภัทร, 2550)

2.1.2 ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การ

การติดต่อสื่อสารนับเป็นกุญแจสำคัญยิ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ รวมถึงการดำเนินงานขององค์การอีกด้วย และการสื่อสารเป็นการถ่ายโอนความหมายระหว่างผู้สื่อสาร ซึ่งผู้สื่อสารหมายถึงทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ว่าจะจำนวนเท่าใด ทั้งนี้เพื่อพยายามให้พวกเขาเข้าใจในความหมายเดียวกัน ทั้งนี้การถ่ายโอนความหมายต้องอาศัยกระบวนการเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุความตั้งใจได้ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2556)

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ เพราะความคิดและองค์ความรู้ทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นด้านวิทยาศาสตร์ ศิลปะ สังคมศาสตร์ หรือพฤติกรรมศาสตร์นั้น สามารถนำเอาไปปฏิบัติ ถ่ายทอด เก็บรักษาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นโดยอาศัยกระบวนการสื่อสารทั้งสิ้น ซึ่งการสื่อสารไม่เพียงแต่จะทำให้มนุษย์ได้ประโยชน์จากความรู้ที่สั่งสมมาจากอดีต แต่ยังช่วยให้เกิดความต่อเนื่องของความเจริญได้อีกด้วย นอกจากนี้ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การคือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการบริหารงานในองค์การ ซึ่งการสื่อสารจะทำหน้าที่ที่สำคัญ 3 ประการ (เสนาะ ติเยาว์, 2541) ได้แก่

1) การสื่อสารที่ใช้ในการออกคำสั่ง โดยการสื่อสารที่ใช้ในการออกคำสั่งนี้เกิดขึ้นก็เพราะว่าองค์การประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก ซึ่งแต่ละคนถูกกำหนดหน้าที่และบทบาทที่แตกต่างกัน แต่การกระทำของคนแต่ละคนจะเกี่ยวข้องและมีผลกระทบซึ่งกันและกัน องค์การจึงต้องอาศัยหน้าที่ทางการสื่อสารมากำหนดรูปแบบของการทำงาน แปลความหมายและการตัดสินใจของบุคคลทุกคนในองค์การนั้น ๆ ซึ่งในฐานะของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่จะใช้ในการสั่งการ ระบุหน้าที่และขอบเขตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์การ โดยหากผู้ปฏิบัติงานคนใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งหรือปฏิบัติไม่เหมาะสมก็แสดงว่าการสั่งการนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การสื่อสารในการออกคำสั่งอาจอยู่ในรูปแบบของการออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือการออกคำสั่งด้วยวาจาก็ได้

2) การใช้การสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การนั้นมักจะมีรูปแบบภายใต้โครงสร้างขององค์การมาเป็นตัวกำหนดและจำกัดรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การ ซึ่งจะยึดถือความสัมพันธ์ของงานเป็นหลักสำคัญ โดยที่ความสัมพันธ์ของงานก็มีลักษณะเช่นเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่จำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจซึ่งกันและกันจึงจะก่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน ในทำนองเดียวกันความสัมพันธ์

ระหว่างงานก็อาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในองค์การอาจเริ่มต้นเพราะเหตุการณ์บังคับให้บุคคลแต่ละคนมาเกี่ยวข้องกันด้วยการประสานงานกันหรืองานที่มีความเกี่ยวข้องกัน แม้ว่าในระยะแรกความสัมพันธ์อาจไม่ได้เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจแต่เพราะความจำเป็นที่ต้องอาศัยการตัดสินใจร่วมกัน ดังนั้น จึงเป็นปรากฏการณ์ธรรมดาว่าการขัดแย้งกันหรือความไม่ลงรอยกันในเรื่องที่ตัดสินใจจะต้องเกิดขึ้น แต่ด้วยผลประโยชน์ในการทำงานร่วมกันทำให้ความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การไม่กระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นก็มีผลต่อการปฏิบัติการด้วย อาจกล่าวได้ว่าเมื่อความสัมพันธ์ของบุคคลคนหนึ่งในองค์การกับบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงไป การตัดสินใจของบุคคลเหล่านั้นก็อาจเปลี่ยนแปลงไปด้วย สรุปได้ว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้นมีอิทธิพลต่อการได้รับข้อมูลเพื่อส่งเสริมให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) การใช้การสื่อสารในการแก้ไขปัญหาและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น กล่าวคือในการบริหารงานองค์การอาจจะต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ต้องตัดสินใจ โดยการตัดสินใจนั้น ๆ อาจจะยุ่งยากหรือไม่ก็ตาม ผู้ตัดสินใจอาจจะอาศัยปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ตัดสินใจโดยยึดถือตนเองเป็นสำคัญหรือยึดถือองค์การเป็นสำคัญ โดยการตัดสินใจแต่ละครั้งย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของปัญหา ซึ่งยากที่จะกำหนดได้ว่าเมื่อใดจะยึดถือตนเองหรือองค์การเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้กระบวนการตัดสินใจนั้นยุ่งยากซับซ้อนและยากที่จะระบุถึงผลที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การใช้การสื่อสารจึงเป็นหนทางหนึ่งที่สำคัญของการรวบรวมและได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่กำกวม

นอกจากนี้ การสื่อสารในองค์การยังมีความสำคัญ ดังนี้ (กริช สืบสนธิ์, 2537)

1) เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอดเป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอ ๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้ใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยรวม

3) ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็นท้วงติงและช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4) ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วน เป็นไปได้และประสานงานทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล้องจองกับการทำงานหน่วยงาน

อื่น ๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารงานองค์การและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวความต้องการของหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5) ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้ใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์การไปสู่ความเจริญ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ว่าคนนั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับเกิดความภาคภูมิใจ

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารภายในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งด้านการบริหารงานในองค์การ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของคนในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การที่มีพนักงานเป็นจำนวนมากนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีระบบการสื่อสารภายในองค์การที่ดี เพื่อสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การและพนักงาน และเชื่อมโยงไปสู่การจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี และจงรักภักดีกับองค์การ ทั้งยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บรรยากาศในองค์การมีความเหมาะสมอันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

นอกจากการติดต่อสื่อสารจะมีความสำคัญดังกล่าวมาแล้ว ยังเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการบริหารองค์การจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ก็โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารทุกคนในองค์การจะมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสองคนหรือบุคคลกับกลุ่มในองค์การหรือสัมพันธภาพระหว่างกลุ่มกับกลุ่มก็ได้ ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ทุกคนในองค์การสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น จึงเป็นที่เห็นได้ชัดว่าจุดประสงค์ประการหนึ่งของการติดต่อสื่อสารคือการให้ข่าวสาร ข้อมูล และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็น เพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีจุดประสงค์ที่จะสร้างทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจะได้จูงใจให้ทำงานมากขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยเป้าหมายหรือหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์การนี้ สามารถแยกได้เป็น 5 ประการ ได้แก่ (Thayer, 1999)

1) เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้บุคคลได้ทราบ อาจกล่าวได้ว่าการบอกข่าวสารข้อมูลแก่บุคคลภายในองค์การให้ทราบนั้นเป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุกวัน การติดต่อสื่อสารเป็นวิถีทางที่จะยืนยันให้สมาชิกในองค์การได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์การและสมาชิกขององค์การ การวินิจฉัยสั่งการหรือการตัดสินใจใด ๆ จะเป็นผลไม่ได้ถ้าสมาชิกในองค์การไม่ได้รู้สึกถึงการวินิจฉัยสั่งการนั้น ๆ

2) เพื่อประเมินผลงานของบุคคล ลักษณะงานที่สำคัญอีกประการหนึ่งขององค์การก็คือการประเมินผลกิจกรรมของสมาชิกองค์การอย่างสม่ำเสมอว่าเขาได้ทำงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่ต้องการได้เพียงใด

3) เพื่อการอำนวยการหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

4) เพื่อจะได้ใช้อิทธิพลหรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่นโดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจให้ทำงานเป็น อาทิ ซึ่งนับเป็นเรื่องที่จะทำให้องค์การมีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้

5) เพื่อเป็นกิจการอื่น ๆ ภายในองค์การที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือการสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์การ เช่น การที่สมาชิกขององค์การมีการติดต่อ กันในทางสังคมในรูปขององค์การที่ไม่มีโครงสร้างดังกล่าวมาแล้ว เป็นต้น

นอกจากนี้ การสื่อสารยังมีวัตถุประสงค์อีก 4 ประการ (Torrington & Weightman, 2537 อ้างใน ปรียพรรณ วรรธนะวาสิน, 2550) ได้แก่

1) เพื่อให้พนักงานทราบและเกิดการยอมรับและนำไปปฏิบัติในทางเดียวกันในกฎต่าง ๆ ขององค์การ

2) เพื่อให้ทราบและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่องค์การต้องการ

3) เพื่อรักษาคติพจน์ในการทำงานและพัฒนาความยึดมั่นต่อองค์การและสมาชิกขององค์การ

4) เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน เช่น สิ่งที่ควรกระทำมาตรฐานคุณภาพ เป็นต้น

2.1.4 คุณลักษณะของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารในองค์การมีคุณลักษณะ 3 ประการ ดังต่อไปนี้ (ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์ อ้างใน ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี, 2553)

1) การสื่อสารในองค์การมุ่งเน้นถึงการประสานร่วมมือกันและมุ่งถึงเป้าหมายของทุกฝ่ายขององค์การเป็นหลัก เนื่องจากการสื่อสารเกิดขึ้นในขอบเขตขององค์การซึ่งเป็นแหล่งรวมทรัพยากรต่าง ๆ และคนที่มีกิจกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายภายในองค์การและทำเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นสำคัญ ดังนั้นการประสานงานระหว่างกันของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การจึงเป็นหัวใจของความสำเร็จ กิจกรรมการสื่อสารทั้งหลายที่เกิดขึ้นก็เพื่อที่จะพยายามให้เกิดการประสานงานที่ดีของฝ่ายต่าง ๆ ภายในกรอบดังกล่าวนี้ จะเห็นว่าการสื่อสารในองค์การนั้นส่วนมากจะสัมพันธ์กับฝ่ายต่าง ๆ ขององค์การที่ทำอยู่ ซึ่งงานด้านการตัดสินใจ การวัด และการประเมินผลงาน หรือการให้มีส่วนร่วมในการบริหารและการติดตามดูแลการปฏิบัติงานล้วนแล้วแต่ต้องมีการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญ

2) การสื่อสารขององค์การจะเกิดขึ้นบนพื้นฐานภายในกรอบของระบบองค์การที่จัดไว้เป็นโครงสร้าง ซึ่งการสื่อสารเป็นไปตามสภาพของสภาพองค์การที่มีลักษณะเป็นโครงสร้างที่มีลำดับสูงต่ำของอำนาจหน้าที่ มีความสำคัญระหว่างฝ่ายต่าง ๆ และยังมีโครงสร้างทางสังคมของบุคคลที่ทำงานอยู่ด้วยกันที่เป็นที่ยอมรับระหว่างกันด้วย โครงสร้างทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนี้อาจเป็นตัวเสริมหรือบั่นทอนการติดต่อสื่อสารในองค์การได้เสมอ

3) การสื่อสารขององค์การจะต่างกับการสื่อสารอื่น ๆ เพราะการสื่อสารขององค์การนอกจากจะเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในขอบเขตขององค์การแล้ว ยังเป็นการสื่อสารที่มีการข้ามไปมาในวงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์การเดียวกันหรือการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามหน้าที่ ตลอดจนเป็นการสื่อสารข้ามพรมแดนของแต่ละองค์การกับองค์การต่าง ๆ หรือเป็นการสื่อสารระหว่างองค์การด้วย

2.1.5 โครงสร้างของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

โครงสร้างการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (Organizational Communication Structure) จัดเป็นแนวคิดที่สำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ โครงสร้างการสื่อสารในที่นี้หมายถึง เส้นทางของการติดต่อสื่อสารในองค์การหรือเส้นทางของข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ในองค์การทั้งที่อยู่ในรูปของวัจนภาษาและอวัจภาษา นอกจากนี้โครงสร้างการสื่อสารยังถูกจัดว่าเป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ประกอบกันเป็นองค์การ โดยรูปแบบและกิจกรรมการสื่อสารในองค์การนั้นขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์การ รูปแบบการบริหารและบรรยากาศภายในองค์การ โดยหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บริหารคือการสร้างการสื่อสารกับพนักงาน บรรยากาศการสื่อสารที่ก่อให้เกิดการแบ่งปันข่าวสาร ความคิด และทัศนคติ กล่าวคือ ผู้บริหารต้องสร้าง “การมีส่วนร่วมหรือการร่วมกัน” กับบุคคลอื่น ดั้งนั้นเพื่อให้การสื่อสารในองค์การประสบความสำเร็จ ข้อมูลข่าวสารขององค์การจึงจำเป็นต้องไหลจากฝ่ายบริหารไปยังพนักงาน และไหลจากพนักงานขึ้นไปยังฝ่ายบริหาร โดยทั้งผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจในโครงสร้างหรือการไหลของข่าวสารภายในองค์การ เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการถ่ายทอดข้อมูลที่ชัดเจน เที่ยงตรง และสมบูรณ์ โดยโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์การนั้นสามารถแบ่งออกเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

2.1.5.1 การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication)

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่มีการไหลเวียนของสารไปตามช่องทางการที่ปรากฏในแผนภูมิหรือโครงสร้างขององค์การ (Organizational Chart) นับเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน โดยปกติการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการที่เกิดขึ้นในองค์การหรือที่พยายามจะให้เกิดขึ้นนั้น อาจแยกได้เป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงไปสู่ระดับล่าง (Downward Communication) การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน (Upward Communication) และการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ (Horizontal Communication) สำหรับการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ ทิศทางการ

ไหลของข่าวสารจะแตกต่างไปจากการสื่อสารแบบระดับบนลงไปสู่ระดับล่างและระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนซึ่งจำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างของระดับบังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสาร ขณะที่การติดต่อสื่อสารแบบระดับแนวนอนหรือแนวราบนี้จะเป็นการส่งข่าวสารไปยังผู้รับที่อยู่ในระดับชั้นการบังคับบัญชาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

1) การติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง เป็นแบบของการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ เนื่องจากทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม (Classical Theory of Communication) ได้ให้ความสนใจแก่การติดต่อสื่อสารแบบนี้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจหน้าที่ การสั่งงานหรือการควบคุม นอกจากนี้การติดต่อแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างยังเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลซึ่งอยู่ในระดับการบังคับบัญชาล่างได้ทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังที่กล่าวแล้วว่าการติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างนั้นมักอาศัยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ปรากฏตามแผนภูมิองค์การ นอกจากนี้แล้วยังสามารถใช้สื่ออื่นได้อีก เช่น การประกาศผลตามบอร์ด คู่มือการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน การประกาศนโยบาย สุนทรพจน์และจดหมายเวียน หิ้งหนังสือ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างอาจกระทำได้โดยอาศัยการประชุม อาจจะเป็นการประชุมของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุด หรือระดับกลาง หรือแม้แต่ระดับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นที่เรียกกลุ่มของตนเพื่อบอกกล่าวถึงแผนงาน นโยบาย ก็นับเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาในระดับบนจะติดต่อกับผู้บังคับบัญชาในระดับล่างๆ ได้ จะเห็นได้ว่าในการติดต่อสื่อสารแบบนี้อาจใช้สื่อแบบลายลักษณ์อักษร (Written Media) รวมถึงสื่อแบบคำพูด (Oral Media) เช่น การประชุม คำสั่งหรือคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา สุนทรพจน์ โทรศัพท์ โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างด้วยสื่อแบบคำพูดอาจปรากฏข้อบกพร่องได้ คือผู้ฟังอาจรับข่าวสารไม่ได้ทั้งหมดเพราะไม่ได้ยินทุกอย่างที่ผู้พูดสื่อสาร อีกประการหนึ่งเมื่อได้รับข้อมูลหรือเนื้อหาจำนวนมากก็อาจจะไม่สามารถนำเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้ทั้งหมด โดยหากจะให้ผู้ฟังซึ่งรับข่าวสารได้ไม่ครบถ้วนเป็นผู้ทำหน้าที่ถ่ายทอดข่าวสารต่อไป โอกาสในการสูญหายของข่าวสารก็จะมีมากขึ้น นอกจากปัญหาความบกพร่องในการฟังและการจดจำแล้ว ยังปรากฏปัจจัยที่สำคัญอื่นอีก ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์การ และปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาของสมาชิกองค์การ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2550)

2) การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน หมายถึงการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่มีระดับต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตาแหน่งที่มีระดับสูงกว่า หรือเป็นการส่งข่าวสารข้อมูลจากระดับผู้ปฏิบัติในระดับชั้นการบังคับบัญชาด้านล่างขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา โดยผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบนนี้ มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการไม่น้อยกว่าการติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่าง ซึ่งการบริหารงานแบบดั้งเดิมไม่ค่อยให้ความสนใจกับการสื่อสารในลักษณะนี้ ขณะที่การบริหารตามแนวทางมนุษย

สัมพันธ์เห็นว่าการสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนมีบทบาทที่สำคัญภายในองค์การ และเน้นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือเป็นวิธีหนึ่งในการส่งเสริมการทำงาน ดังนั้น ในระยะหลังองค์การจึงหันมาให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนมากขึ้น การติดต่อสื่อสารนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การป้อนกลับ (Feedback) และการเสนอความคิดริเริ่มใหม่ ๆ (Initiative) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นต่อผู้นำหรือหัวหน้างานได้ นอกจากนั้นยังอาจใช้เป็นวิถีทาง การติดต่อกับผู้บังคับบัญชาในการทำงาน การสำรวจทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน การร้องทุกข์ เป็นต้น (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2550)

การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบนนั้น แตกต่างจากการติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างหรือแบบแนวราบหรือแนวนอน เพราะข่าวสารข้อมูลที่ส่งขึ้นไปสู่ระดับบนนี้ก่อนจะถึงผู้บังคับบัญชาอาจจะถูกบิดเบือนเพื่อให้ถูกใจผู้บังคับบัญชา เนื่องจากบุคคลมักจะพยายามทำตัวเองให้เป็นที่ถูกใจของผู้ควบคุมบังคับบัญชา โดยการพยายามลดข้อขัดแย้งให้น้อยที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บังคับบัญชามีทัศนคติกับตนในทางที่ดี (Haire, 1970) ขณะที่ข่าวสารที่ส่งจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนนั้นมักถูกกลั่นกรองและเปลี่ยนแปลง การที่ผู้ส่งข่าวสารเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของข่าวสารนั้นก็เพื่อเลี่ยงผลกระทบทางอ้อมที่อาจมีผลต่อความมั่นคงหรือความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชาเอง ดังนั้นการติดต่อสื่อสารแบบนี้จึงมักจะเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลโดยผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกว่าที่ข่าวสารข้อมูลจะถึงผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ข่าวสารข้อมูลอาจถูกตัดทอนลง เป็นผลทำให้นักบริหารในระดับสูงมักจะไม่ได้รับข้อเท็จจริงหรือคำร้องทุกข์ หรือคำขอร้องจากผู้ปฏิบัติงานในระดับล่าง ๆ (Read, 1962)

3) การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์การ ซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการติดต่อสื่อสารสองแบบแรก การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย เช่น การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่งที่มีไปยังผู้ปฏิบัติงานอีกคนหนึ่ง จากผู้ควบคุมบังคับบัญชาชั้นต้นผู้หนึ่งไปยังผู้ควบคุมบังคับบัญชาชั้นต้นอีกผู้หนึ่ง จากหัวหน้ากองไปยังหัวหน้ากอง เป็นต้น การติดต่อสื่อสารในรูปแบบดังกล่าวนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งตามแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมองว่าการสื่อสารแนวราบเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับกระบวนการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมและการปรับตัวขององค์การ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2550)

การติดต่อสื่อสารแบบนี้อาจจะมีปัญหาอันเนื่องมาจากจำนวนสมาชิกที่อยู่ในระดับแนวนอนเดียวกันหรือใกล้เคียงกันนั้นมีมากจนผู้ควบคุมบังคับบัญชาชั้นต้นไม่อาจติดตามได้ทั้งหมดหรือติดตามได้ไม่ทั่วถึง ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบแนวราบนี้จะมีมากน้อยเพียงใดนั้นต้องขึ้นอยู่

กับสถานการณ์ของงาน โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการผลิตและใช้เทคนิควิธีมาก ๆ มักจะมีการติดต่อสื่อสารแบบแนวราบ ซึ่งมีการเสนอข้อเท็จจริงโดยศึกษาจากโรงงานอุตสาหกรรมผ้าฝ้ายว่า ร้อยละ 40 ของการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าคนงานเป็นแบบแนวราบ เขากล่าวว่าตัวแปรที่สำคัญที่จะกำหนดทิศทางของการติดต่อสื่อสารก็คือระดับของการใช้เครื่องยนต์กลไกในกระบวนการทำงาน อาทิ ถ้าการใช้เครื่องจักรเครื่องกลเป็นไปตามวิธีการทำงานที่เป็นขั้นตอนไปจนสำเร็จรูป (Assembly Line) การควบคุมบังคับบัญชาจากระดับบนลงสู่ระดับล่างจะมีน้อยลง ทั้งนี้เพราะเครื่องจักรได้กำหนดถึงจังหวะการทำงานแล้ว ดังนั้นการติดต่อสื่อสารตามแนวราบจึงเพิ่มขึ้น ตรงกันข้ามการทำงานที่ใช้เครื่องจักรเครื่องกลน้อยจะเป็นเหตุทำให้มีการติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่างมาก ทั้งนี้เพราะผู้ควบคุมบังคับบัญชาจะต้องควบคุมงานในทุกระดับ หัวหน้างานต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น (Simpson, 1959)

อย่างไรก็ตาม ก็อาจพบปัญหาบางประการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนนี้ เช่น ปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีวิชาชีพหรือมีความสนใจต่างกัน ทั้งนี้เพราะความแตกต่างในภูมิหลัง ประสบการณ์และทักษะ ตลอดจนบรรยากาศของการแข่งขันในองค์การก็อาจเป็นอุปสรรคที่จะทำให้มีการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนนี้ก็ได้

2.1.5.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

นอกเหนือจากการติดต่อสื่อสารที่อาศัยโครงสร้างองค์การในการกำหนดทิศทางของการสื่อสารดังที่ปรากฏในการสื่อสารที่เป็นทางการแล้วนั้น ยังมีการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอยู่ด้วย ซึ่งหมายความถึงการสื่อสารที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ได้ถูกจำกัดโดยช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ โดยการสื่อสารในรูปแบบดังกล่าวนี้มีอิทธิพลในการพัฒนาและส่งเสริมมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของพนักงานและค่านิยมของพนักงานในระดับกลุ่มด้วย การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลที่ถูกถ่ายทอดผ่านช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการไม่เพียงพอและมีความคลุมเครือ ซึ่งบ่อยครั้งจะเป็นเรื่อง “ลับ” เกี่ยวกับบุคคลหรือเหตุการณ์ที่ไม่ได้ถูกสื่อสารตามช่องทางที่เป็นทางการ อย่างไรก็ดี การสื่อสารในลักษณะนี้มีนักวิชาการอธิบายว่าเป็นการสื่อสารที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในองค์การ ในทุกๆ องค์การจะมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจเรียกว่าการติดต่อสื่อสารแบบเถาองุ่น (Grapevine) การติดต่อสื่อสารแบบเถาองุ่นนี้นับเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของความซับซ้อนในองค์การและเป็นการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในแง่ของการส่งข่าวสารอันรวดเร็วที่ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นสนใจ หรือข่าวสารที่มีผลกระทบโดยเฉพาะถึงหน่วยงานของตน หรือกลุ่มงานของตน หรืออาจเป็นข่าวสารส่วนตัวที่กระทบถึงตัวบุคคลก็ได้

ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการเสมือนเถาองุ่นนั้นได้รวมถึงเครือข่ายการติดต่อสัมพันธ์ของบุคคลแบบไม่เป็นทางการที่เกิดขึ้นในตลอดวันของการทำงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีการติดต่อส่วนตัวนี้ก็เพื่อที่จะเป็นทางที่จะได้ข่าวสารข้อมูลอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้อาจ

มีการพบกันแบบไม่เป็นทางการที่เป็นกันเองในระยะหยุดพักการทำงานหรือในขณะเดินทางมาที่ทำงานหรือกลับบ้าน การติดต่อเหล่านี้เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลเหล่านี้ได้แลกเปลี่ยนข่าวสารกัน ดังนั้นจึงเป็นการทำให้เครือข่ายการติดต่อสื่อสารกว้างขึ้นอย่างรวดเร็วกว่าการอาศัยการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการเพียงอย่างเดียว โดยจะเห็นได้ว่าสัมพันธภาพทางสังคมของสมาชิกในองค์การแบบเถาองุ่นนี้ไม่เกี่ยวข้องเฉพาะแต่ข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวกับงานโดยตรง แต่ยังรวมถึงข่าวสารส่วนตัวของสมาชิกองค์การด้วย

ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าวนี้รวมทั้งข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงและรวมถึงการตีความข่าวสารที่เป็นเหตุทำให้เกิดการบิดเบือนข้อเท็จจริงไปจากมูลความจริง กลายเป็นข่าวลือที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ทั้งนี้รวมถึงข่าวลือหรือความคิดอ่านส่วนตัวของบุคลากรที่ปะปนออกมากับข่าวสาร หากองค์การไม่สามารถที่จะควบคุมความเป็นไปของการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการได้ วิธีแก้ไขที่ดีที่สุด ได้แก่ การที่องค์การคอยให้ข่าวสารข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบอยู่เสมอ วิธีการนี้มิใช่จะทำให้ผลเสียของการติดต่อสื่อสารแบบเถาองุ่นหมดสิ้นไปทั้งหมดแต่จะช่วยทำให้ข่าวลือไม่ห่างจากข้อเท็จจริงจนเกินไปนัก

ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการนี้มีวิถีทางของการติดต่อสื่อสารได้ใน 3 ทิศทาง เช่นกันกับการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ นั่นคือ แบบการติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน และการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันหรือแบบแนวราบหรือแนวนอน (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2550)

งานวิจัยของ พิเชษฐ์ บุญมี (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์การ: ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์การของธนาคาร สามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพ เกิดความเข้าใจ เกิดการประสานงานและเกิดประสิทธิผลสูงในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์การได้แก่ ตำแหน่ง รูปแบบและช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร และความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่างมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งพนักงานพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาที่ได้ให้ข่าวสารอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

กุระต้อง พิกุลศรี (2548) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ พบว่าผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในเชิงบวกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในเชิงลบ และผู้ที่มีการสื่อสารภายในองค์การโดยรวมมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีการสื่อสารภายในองค์การโดยรวมน้อย ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการ

สื่อสารภายในองค์การที่มากขึ้น เช่น การจัดประชุม พบปะหารือระหว่างผู้บริหารและพนักงานขึ้นเป็นประจำ

จากการศึกษาของ จารุมน เทียนไพบูลย์ (2554) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) พบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง และการสื่อสารจากล่างขึ้นบนถ้าหากการสื่อสารดังกล่าวมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างอิสระและเปิดเผยแล้วจะทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาอย่างทันท่วงทีและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน ดังนั้นการสื่อสารแบบนี้ควรเกิดขึ้นในองค์การเป็นอย่างยิ่ง

งานวิจัยของ วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) เรื่อง การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอนและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์การด้านผู้ส่งสาร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีรูปแบบการสื่อสารที่มีการพัฒนาความสัมพันธ์ในระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยอาจจะมีทักษะในการเป็นผู้ส่งสารที่ดีด้วย จึงทำให้รูปแบบการติดต่อสื่อสารดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน

กล่าวโดยสรุปการสื่อสารภายในองค์การ (Organizational Communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร นโยบาย กลยุทธ์ ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างเป้าหมายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยใช้เครื่องมือการสื่อสารหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์การ โดยจะมุ่งเน้นสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเฉพาะภายในองค์การโดยมุ่งหวังในเรื่องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มพนักงานภายในองค์การ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดของ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550) มาใช้ในการศึกษาเนื่องจากอธิบายครอบคลุมถึงการสื่อสารภายในองค์การโดยละเอียด และเหมาะสมกับโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์การของธนาคารกสิกรไทย โดยแบ่งโครงสร้างของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่เป็นทางการ ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน และการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นักวิชาการในช่วงที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) อย่างกว้างขวาง สังเกตได้จากจำนวนเอกสารและงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ การศึกษาวิจัยถึงปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์การและปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน เป็นต้น รวมทั้งศึกษาวิจัยถึงปัจจัยผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ผลกระทบที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการตัดสินใจด้านการบริหารงาน ผลกระทบที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์การ เป็นต้น ซึ่งได้รับการตีพิมพ์ในวารสารและหนังสือต่างๆ ในระหว่างปี 1983 จนถึงปัจจุบันมีจำนวนมากขึ้นและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต (Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach, 2000) เป็นการสะท้อนภาพความสนใจในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เป็นอย่างดี จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่านักวิชาการได้ระบุชื่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ในการปฏิบัติงานซึ่งมีรูปแบบคล้ายกันไว้หลายชื่อ เช่น พฤติกรรมบทบาทพิเศษ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ, 1988) พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์การ พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Motowidlo, Borman & Schmit, 1997) เป็นต้น แต่ชื่อที่ใช้กันแพร่หลายมากที่สุดคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Van Dyne, Graham & Dienesch, 1994)

Organ (1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การ และการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้น หมายความว่า เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน หรือสัญญาว่าจ้างระหว่างบุคคลกับองค์การ จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง และแม้จะไม่ได้ปฏิบัติ ก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์การ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การโดยรวม ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดแรกเป็นแนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แนวคิดนี้จึงนิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยจำแนก

จากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะที่เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Bateman & Organ, 1983) ดังนั้น ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในแนวคิดนี้จึงเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษเพียงอย่างเดียว และพิจารณาว่าพฤติกรรมใดที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจ

นอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์การกำหนดโดยมิได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์การ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคลและส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ พฤติกรรมเหล่านี้จะถือว่าเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ แต่แนวคิดนี้ได้ถูกโต้แย้งจากนักวิชาการบางท่านว่า การจำแนกโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อาจทำให้เกิดความสับสนในการระบุว่า พฤติกรรมใดคือพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้มีความหลากหลายไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ลักษณะงาน องค์การ เวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมของบุคคลแต่ละคน (Van, et al., 1994)

แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History) แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์การ ดังนั้น การศึกษาของนักวิชาการในกลุ่มแนวคิดนี้จึงศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ และ 3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง แนวคิดนี้พิจารณาว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ (Van, et al., 1994)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่านักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยจำแนกพฤติกรรมนี้แตกต่างกันไป ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดในการจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถจำแนกออกเป็น 2 องค์ประกอบ (Smith, Organ & Near, 1983) ได้แก่

1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยตรงในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป เป็นต้น

2) การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ซึ่งไม่เพียงเป็นการช่วยเหลือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็นการช่วยเหลือบุคคล และการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมขององค์การ พฤติกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์การได้วางไว้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีในองค์การพึงปฏิบัติ

งานศึกษาวิจัยที่พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทและได้กำหนดเป็น “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” (Organ, 1997 อ้างใน อรนิษฐ์ แสงทองสุข, 2559) แบ่งเป็น 7 รูปแบบ ดังนี้

1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงความช่วยเหลือเรื่องงานของบุคคลอื่นโดยสมัครใจ

2) พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นลักษณะของพฤติกรรมคนที่ยอมทนต่อสิ่งที่รบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยไม่มีการคับข้องใจและยังมีความคิดทางบวก ในการทำงานและไม่ปฏิเสธความเห็นของผู้อื่น

3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่มีความจงรักภักดีต่อองค์การและผู้นำองค์การ ซึ่งทำให้เกิดการส่งเสริมองค์การและการปกป้ององค์การ ต่อภัยคุกคามต่าง ๆ

4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ (Organizational Compliance) เป็นพฤติกรรมการยอมรับอย่างมีเหตุผลต่อโครงสร้างองค์การ ข้อบังคับ ตลอดถึงกฎระเบียบขององค์การ

5) ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual Initiative) เป็นพฤติกรรมพิเศษเฉพาะบุคคลที่ต้องคิดวิธีการทำงานใหม่ ๆ มีความกระตือรือร้นเพื่อให้งานสำเร็จโดยเร็วและนำไปสู่ความก้าวหน้าในการทำงาน

6) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจและความตั้งใจในการทำงานและมีส่วนร่วมในองค์การ ร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนร่วมรับผิดชอบบนนโยบายองค์การ

7) การพัฒนาตนเอง (Self-Development) เป็นพฤติกรรมโดยความสมัครใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้การทำงานได้ดีขึ้น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังสามารถแบ่งเป็น 4 รูปแบบ (Jahangir Akber & Haq, 2004 อ้างใน อรนิษฐ์ แสงทองสุข, 2559) ดังนี้

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Helping) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงานและต้องการความช่วยเหลือ

2) พฤติกรรมความภักดี (Loyalty Boosterism) เป็นพฤติกรรมการสนับสนุนองค์การ โดยให้ภาพที่ดีปรากฏต่อบุคคลภายนอก

3) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Personal Industry) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติในสิ่งที่เป็นบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน

4) พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการติดต่อสื่อสารในสถานที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของกลุ่มหรือฝ่ายต่าง ๆ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังจำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบ (Organ, 1990) ได้แก่

1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการกระทำในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์การ (Peacemaking) ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือ ป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ ในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

2) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการกระทำที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์การ

3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์การด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ

การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ขององค์การอย่างมีคุณค่า และการกระทำใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในองค์การ

5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การ ไม่เพียงแค่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การการเข้าร่วมประชุม การคุ้มครององค์การจากผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ภายในองค์การ

โดยงานวิจัยของ สิริลักษณ์ ตามวงษ์วาน (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ กรณีศึกษา โรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็กในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่องค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการปฏิบัติ

วิวัสวี ทองสันตติ์ (2557) ได้ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษากรณี: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผลจากการทดสอบพบว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสื่อสารภายในองค์การ ด้านรูปแบบการนำเสนอข่าวสารภายใน นอกจากนี้การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความร่วมมือกับองค์การมีความสัมพันธ์กับด้านรูปแบบการนำเสนอข่าวสารภายใน ดังนั้น หากองค์การต้องการสร้างความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสร้างให้บุคลากรเกิดความร่วมมือระหว่างกันองค์การควรมุ่งเน้นด้านรูปแบบการนำเสนอข่าวสารภายใน

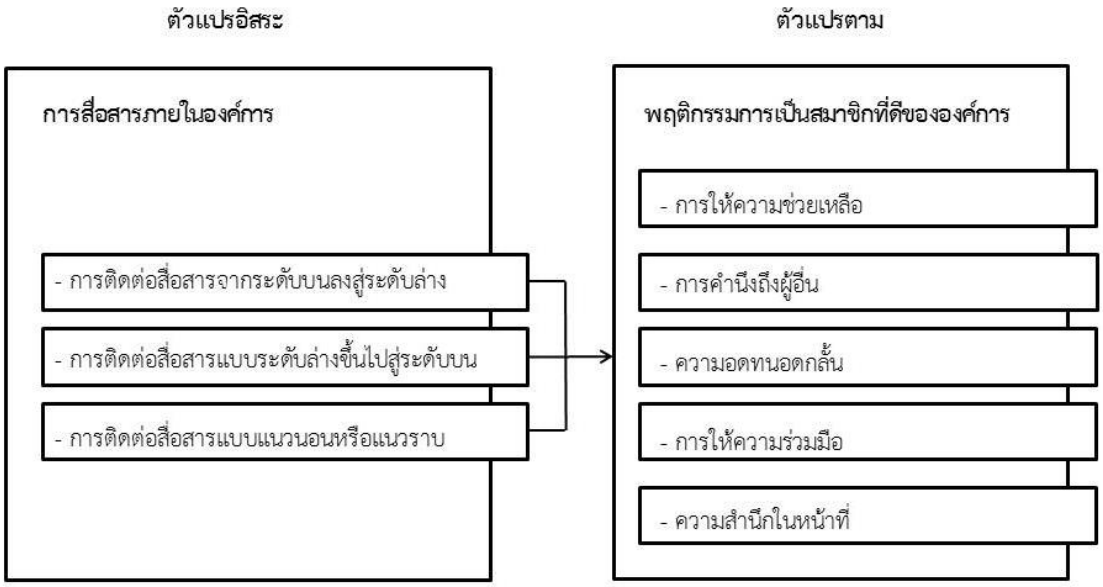
เมษา เจริญโชควิทยา (2557) ศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์การของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก ผลปรากฏว่าการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์การด้านโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กล่าวโดยสรุปพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง การกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์การ แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดของ Organ (1990) มาใช้ในการศึกษา เนื่องจากอธิบายครอบคลุมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่องค์การโดยละเอียด และถือว่า Organ เป็นต้นแบบของแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่องค์การ โดยจำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย” ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



FOUNDED 1964

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การของธนาคารกสิกรไทย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ประกอบด้วยข้อมูลด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลด้านระดับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ ข้อมูลด้านระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สมมติฐานการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานใหญ่ และที่ทำการสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มประชากรจากจำนวนพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2562 มีจำนวน 20,323 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้โปรแกรม G*POWER ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ โคเฮน (Cohen, 1977) ที่ผ่านการตรวจสอบและได้รับการยอมรับจากนักวิจัยจำนวนมาก สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างให้ถูกต้องและทันสมัย (Howell, 2010 และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) จากการประมาณค่าตัวอย่าง โดยมีค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.15 คำนวณจากค่าตัวอย่าง 30 ชุด ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง (α) เท่ากับ 0.05 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 3 อำนาจการทดสอบ (1–β) เท่ากับ 0.95 จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 119 ตัวอย่าง

F tests – Linear multiple regression: Fixed model, R^2 deviation from zero

Analysis: A priori: Compute required sample size

Input:	Effect size f^2	= 0.15
	α err prob	= 0.05
	power (1-β err prob)	= 0.95
	Number of predictors	= 3
Output:	Noncentrality parameter λ	= 17.8500000
	Critical F	= 2.6834991
	Numerator df	= 3
	Denominator df	= 115
	Total sample size	= 119
	Actual power	= 0.9509602

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แนวคิดทฤษฎี และจากผลงานวิจัยที่มีอยู่เดิม โดยมีรายละเอียดขั้นตอนในการใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร เพื่อทำความเข้าใจความหมายให้ตรงตามทฤษฎีและกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรให้มีความชัดเจน

ขั้นตอนที่ 2 สร้างข้อคำถามในแต่ละตัวแปรตามนิยามเชิงปฏิบัติการ ทั้งนี้ หากตัวแปรที่มีเครื่องมือมาตรฐานและสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือนั้นมาปรับให้เหมาะสมกับบริบทที่ศึกษา และนำข้อคำถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับความถูกต้อง ความชัดเจน ความครอบคลุมในเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา และความเหมาะสมของข้อคำถาม แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาเป็นเครื่องมือฉบับร่าง โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยนำแบบวัดไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานกับธนาคารกสิกรไทย จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliablity) โดยการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (α) มีค่าอยู่ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าความเชื่อมั่นสำหรับงานวิจัยประเภทต่าง ๆ โดย Nunnally (1978) เสนอว่า ค่า α ควรมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มทดลอง 30 ชุด ปรากฏผลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของกลุ่มทดลอง	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ	.966
ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	.969
รวม	.976

จากตารางที่ 3.1 พบว่าด้านประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .966 ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .969 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ .976

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล โดยให้พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุการทำงาน 6 เดือนขึ้นไปตอบแบบสอบถาม

3.3.2 ทำการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานธนาคารกสิกรไทยตามที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถามและมีความต้องการที่จะตอบแบบสอบถาม

3.3.3 หลังจากนั้นรอรับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ

3.3.4 จัดทำข้อมูลโดยกำหนดรหัสการแปรข้อมูลและเตรียมการวิเคราะห์

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การสื่อสารภายในองค์การของธนาคารกสิกรไทยมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

3.4.1 การสื่อสารจากบนลงล่างมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

3.4.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

3.4.3 การสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้จัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้ คือ

3.5.1.1 ตัวแปรด้านคุณสมบัติของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ และมาตราวัดแบบจัดอันดับ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ

3.5.1.2 ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**ระดับความคิดเห็น**
4.50 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 - 4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 - 3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 - 2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยใช้สถิติการวิจัยทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ทั้งนี้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันเป็นสถิติที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป โดยค่าที่ใช้บอกความสัมพันธ์คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะใช้เกณฑ์ความสัมพันธ์ ดังนี้ (Cohen, 1977)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
.50 – 1.0	มาก
.30 – 0.49	ปานกลาง
.10 – 0.29	น้อย

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย” มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปพนักงาน ซึ่งประกอบในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1 – 4.5

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	55	46.2
หญิง	64	53.8
รวม	119	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2

ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 – 30 ปี	45	37.8
31 – 40 ปี	32	26.9
41 – 50 ปี	16	13.4
51 – 60 ปี	26	21.8
รวม	119	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 อันดับสองคือ 31 – 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 อันดับสามคือ 51 – 60 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และอันดับสุดท้าย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4

ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	85	71.4
ปริญญาโท	33	27.7
ปริญญาเอก	1	0.8
รวม	119	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 อันดับสองคือ ปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และอันดับสุดท้ายคือ ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ต่อเดือน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 20,000 บาท	26	21.8
20,001 – 40,000 บาท	35	29.4
40,001 – 60,000 บาท	14	11.8
มากกว่า 60,000 บาท	44	37.0
รวม	119	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่าหรือเท่ากับ 60,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 อันดับสองคือ 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 อันดับสามคือ ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และอันดับสุดท้ายคือ รายได้ 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
7 เดือน – 3 ปี	44	37.0
4 – 5 ปี	17	14.3
6 – 9 ปี	15	12.6
มากกว่า 10 ปี	43	36.1
รวม	119	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 เดือน – 3 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 อันดับสองคือ มากกว่า 10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 อันดับสามคือ 4 – 5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอันดับสุดท้ายคือ 6 – 9 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6

ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. การสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง	4.16	0.80	มาก
2. การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน	3.99	0.80	มาก
3. การสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ	4.08	0.70	มาก
การสื่อสารภายในองค์การ	4.08	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นว่าการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่างส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 อันดับสองคือ การสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ จากระดับบนลงสู่ระดับล่าง	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. ในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาของท่านมักรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	4.24	0.89	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานอย่างครบถ้วน	4.22	0.91	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
3. ท่านและผู้บังคับบัญชามักจะโต้ตอบหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการสื่อสารหรือเข้าใจผิด	4.17	0.89	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนที่จะดำเนินการใดๆ	4.04	1.00	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การให้ท่านทราบอยู่เสมอ	4.31	0.91	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้รวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.17	0.93	มาก
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์การให้ท่านทราบอยู่เสมอ	4.23	0.90	มาก
8. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีการบังคับบัญชาสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน และรัดกุมดี	4.10	0.99	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานในหน่วยงาน	4.09	0.96	มาก
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติ ชม การทำงานอย่างเหมาะสม	4.03	0.90	มาก
การสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง	4.16	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การให้ทราบอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อันดับสองคือ ในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชามักรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 อันดับสามคือ ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์การให้ทราบอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 อันดับสี่คือผู้บังคับบัญชามักให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 อันดับห้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือ ท่านและผู้บังคับบัญชามักจะโต้ตอบหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการสื่อสารหรือเข้าใจผิด มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 และผู้บังคับบัญชาสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้รวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 อันดับเจ็ดคือ ในหน่วยงานมีการบังคับบัญชาสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน และรัดกุมดี มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99 อันดับแปดคือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 อันดับเก้าคือ ผู้บังคับบัญชามักให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 และอันดับสุดท้ายคือ ผู้บังคับบัญชามีการ ติชม การทำงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. ท่านสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาเรื่องงานนอกเวลาได้	4.17	0.88	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านสามารถเริ่มต้นสื่อสารโดยไม่จำเป็นต้องเริ่มจากผู้บังคับบัญชาเสมอไป	4.05	0.86	มาก
3. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา	3.99	0.91	มาก
4. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา	4.21	0.84	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ จากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
5. ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของผู้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชาได้	4.03	1.04	มาก
6. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานต่อผู้บังคับบัญชาได้	4.18	0.92	มาก
7. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.87	0.98	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่เข้ามาแทรกแซง	3.99	0.93	มาก
9. ท่านสามารถเปิดเผยความรู้สึกเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานให้ผู้บังคับบัญชาได้รับรู้ได้	3.76	1.10	มาก
10. ท่านปรึกษาหารือเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้	3.65	1.19	มาก
การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน	3.99	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หากมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 อันดับสองคือ สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 อันดับสามคือ สามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาเรื่องงานนอกเวลาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 อันดับสี่คือ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานสามารถเริ่มต้นสื่อสารโดยไม่จำเป็นต้องเริ่มจากผู้บังคับบัญชาเสมอไป มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 อันดับห้าคือ สามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของผู้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 อันดับหกมีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

เกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 และผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่เข้ามาแทรกแซง มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 อันดับแปดคือ สามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ ถ้าเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 อันดับเก้าคือ สามารถเปิดเผยความรู้สึกเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานให้ผู้บังคับบัญชาได้รับรู้ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 และอันดับสุดท้ายคือ ปรึกษาหารือเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.19

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การแบบแนวนอนหรือแนวราบ

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การแบบแนวนอนหรือแนวราบ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองได้	4.38	0.75	มาก
2. เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	4.34	0.73	มาก
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานในสายงานของท่านสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ	4.36	0.75	มาก
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานมักมีการสื่อสารที่ตรงกัน จนไม่เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน	4.03	0.81	มาก
5. โดยส่วนใหญ่แล้ว ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ที่อยู่ต่างสายงานกับท่าน	3.98	0.85	มาก
6. ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานได้	3.92	0.94	มาก
7. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานอย่างเป็นกันเองได้	4.00	0.92	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การแบบแนวนอนหรือแนวราบ

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การแบบแนวนอนหรือแนวราบ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
8. เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน ท่านและเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	3.94	0.90	มาก
9. ท่านและเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ	3.99	0.92	มาก
10. ท่านและเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานมักมีการสื่อสารที่ตรงกันจนไม่เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน	3.88	0.90	มาก
การสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ	4.08	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การแบบแนวนอนหรือแนวราบ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองได้ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อันดับสองคือท่านและเพื่อนร่วมงานในสายงานสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อันดับสามคือเมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 อันดับสี่คือท่านและเพื่อนร่วมงานมักมีการสื่อสารที่ตรงกัน จนไม่เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 อันดับห้าคือท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานอย่างเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 อันดับหกคือท่านและเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 อันดับเจ็ดคือส่วนใหญ่แล้วท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ที่อยู่ต่างสายงาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 อันดับแปดคือเมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 อันดับเก้าคือท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับ

เพื่อนที่อยู่ต่างสายงานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 และอันดับสุดท้ายคือท่านและเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานมักมีการสื่อสารที่ตรงกัน จนไม่เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	4.28	0.60	มาก
2. ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.38	0.54	มาก
3. ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	4.20	0.56	มาก
4. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.42	0.55	มาก
5. ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.33	0.60	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	4.32	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.20 - 4.42 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้	4.32	0.70	มาก
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก	4.21	0.71	มาก
3. ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ	4.34	0.74	มาก
4. ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน	4.45	0.70	มาก
5. ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ	4.33	0.77	มาก
6. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน	4.21	0.72	มาก
7. ท่านมักอาสาทำงานบางอย่างโดยไม่ต้องร้องขอ	4.13	0.68	มาก
8. ท่านยินดีให้คำปรึกษาแก่เพื่อนต่างสายงานแม้ไม่เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง	4.30	0.75	มาก
9. ท่านยินดีช่วยเหลือแก่เพื่อนต่างสายงานแม้ไม่เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง	4.36	0.72	มาก
10. ท่านช่วยเหลือเพื่อนต่างสายงานในการสร้างสรรค์ผลงาน	4.12	0.74	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	4.28	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ให้แก่เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อันดับสองคือ ท่านยินดีช่วยเหลือแก่เพื่อนต่างสายงานแม้ไม่เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อันดับสามคือท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้อง

ให้ทำ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อันดับสี่คือท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อันดับห้าคือท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 อันดับหกคือท่านยินดีให้คำปรึกษาแก่เพื่อนต่างสายงานแม้ไม่เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อันดับเจ็ดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อันดับเก้าคือท่านมักอาสาทำงานบางอย่างโดยไม่ต้องร้องขอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และอันดับสุดท้ายคือท่านช่วยเหลือเพื่อนต่างสายงานในการสร้างสรรค์ผลงาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์การ	4.05	0.77	มาก
2. ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน	4.17	0.75	มาก
3. ท่านอธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนจะกระทำการสำคัญใด ๆ	4.33	0.76	มาก
4. ท่านปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำ/การตัดสินใจของท่าน	4.34	0.78	มาก
5. ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	4.59	0.59	มากที่สุด
6. ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน	4.54	0.66	มากที่สุด
7. ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน	4.45	0.71	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
8. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน	4.62	0.61	มากที่สุด
9. ท่านไม่แสดงความไม่พอใจต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ผู้บริหารมีคำแนะนำให้ปฏิบัติ	4.20	0.78	มาก
10. ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม	4.50	0.62	มากที่สุด
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.38	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อันดับสองคือ ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อันดับสามคือ ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อันดับสี่คือ ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 อันดับห้าคือ ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 อันดับหกคือ ท่านปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำ/การตัดสินใจของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อันดับเจ็ดคือ ท่านอธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนจะกระทำการสำคัญใด ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อันดับแปดคือ ท่านไม่แสดงความไม่พอใจต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ผู้บริหารมีคำแนะนำให้ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 อันดับเก้าคือท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และอันดับสุดท้ายคือท่านมีส่วน

ช่วยในการป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์การ ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้	4.34	0.68	มาก
2. ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้	4.21	0.72	มาก
3. เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแล้ว ท่านมักจะนำกลับมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้	4.21	0.65	มาก
4. ท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าการวิจารณ์	4.41	0.66	มาก
5. ท่านสามารถอดทนต่อปริมาณงานที่มากได้	4.37	0.65	มาก
6. ท่านไม่เคยคิดอยากลาออกจากงาน	3.81	1.04	มาก
7. ท่านเป็นคนที่มีอารมณ์มั่นคง	3.92	0.83	มาก
8. หากมีปัญหาในการทำงานเพียงเล็กน้อย ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ	4.00	0.90	มาก
9. ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานแม้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน	4.34	0.67	มาก
10. ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาแม้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน	4.41	0.63	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	4.20	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีเท่ากันสองข้อ คือท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าการวิจารณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาแม้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อันดับสามคือท่านสามารถอดทนต่อปริมาณงานที่มากได้ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อันดับสี่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานแม้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อันดับหกค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และเมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านมักจะนำกลับมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อันดับแปดคือหากมีปัญหาในการทำงานเพียงเล็กน้อย ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 อันดับเก้าคือท่านเป็นคนที่มีอารมณ์มั่นคง มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 และอันดับสุดท้ายคือท่านไม่เคยคิดอยากลาออกจากงาน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน	4.50	0.69	มากที่สุด
2. ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ	4.20	0.75	มาก
3. ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน	4.49	0.71	มาก
4. ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ	4.26	0.72	มาก
5. ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ	4.19	0.86	มาก
6. ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเมื่อไม่สามารถมาทำงานได้	4.55	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
7. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคารเสมอ	4.59	0.67	มากที่สุด
8. ท่านแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามที่องค์การคาดหวัง	4.49	0.68	มาก
9. ท่านใช้ทรัพย์สินของธนาคารด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ	4.53	0.67	มากที่สุด
10. ท่านให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การเป็นอย่างดี	4.42	0.72	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.42	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคารเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อันดับสองคือท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเมื่อไม่สามารถมาทำงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อันดับสามคือท่านใช้ทรัพย์สินของธนาคารด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อันดับสี่คือท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อันดับห้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และท่านแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามที่องค์การคาดหวัง มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อันดับเจ็ดคือท่านให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อันดับแปดคือท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อันดับเก้าคือท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และอันดับสุดท้ายคือท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยงาน	4.20	0.78	มาก
2. ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารเป็นหลัก	4.34	0.76	มาก
3. ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร	4.30	0.75	มาก
4. ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เกี่ยวกับธนาคาร	4.34	0.75	มาก
5. ท่านมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม	4.22	0.80	มาก
6. หากงานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่เสร็จ ท่านมักจะทำเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน	4.26	0.84	มาก
7. ท่านพร้อมที่จะรับผิดชอบงานที่มากขึ้นกว่าที่ทำในปัจจุบันเพื่อให้ธนาคารประสบความสำเร็จ	4.35	0.72	มาก
8. ท่านรักษาความลับของธนาคารได้เป็นอย่างดี	4.62	0.65	มากที่สุด
9. ท่านเข้ารับการอบรมที่ธนาคารจัดให้ เพื่อพัฒนาความรู้หรือทักษะให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อคุณภาพของงาน	4.45	0.75	มาก
10. ท่านไม่ทำธุระส่วนตัวในเวลางาน	4.24	0.77	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.33	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือท่านรักษาความลับของธนาคารได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อันดับสองคือท่านเข้ารับการอบรมที่ธนาคารจัดให้เพื่อพัฒนาความรู้หรือทักษะให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อันดับสามคือท่านพร้อมที่จะรับผิดชอบงานที่มากขึ้นกว่าที่ทำในปัจจุบันเพื่อให้ธนาคารประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อันดับสี่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองข้อคือท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เกี่ยวกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อันดับหกคือท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 อันดับเจ็ดคือหากงานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่เสร็จ ท่านมักจะทำเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงานหรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 อันดับแปดคือท่านไม่ทำธุระส่วนตัวในเวลางาน มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 อันดับเก้าคือท่านมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และอันดับสุดท้ายคือท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ตารางที่ 4.16: ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์การจากระดับบนลงสู่ระดับล่างและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบเพียร์สัน

ตัวแปร		การสื่อสารบนลงล่าง	การสื่อสารล่างขึ้นบน	การสื่อสารแนวนอน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	แปลค่า
การสื่อสารบนลงล่าง	Pearson Correlation	1	.852**	.596**	.637**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	มาก
	N	119	119	119	119	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.16 ใช้วิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 การสื่อสารจากบนลงล่างมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทยพบว่าการสื่อสารจากบนลงล่างมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (R = .637, P ≤ 0.001)

ตารางที่ 4.17: ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์การจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบนและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบเพียร์สัน

ตัวแปร		การสื่อสารบนลงล่าง	การสื่อสารล่างขึ้นบน	การสื่อสารแนวนอน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	แปลค่า
การสื่อสารล่างขึ้นบน	Pearson Correlation	.852**	1	.697**	.611**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	มาก
	N	119	119	119	119	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.17 ใช้วิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทยพบว่าการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (R = .611, P ≤ 0.001)

ตารางที่ 4.18: ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารภายในองค์การแบบแนวนอนหรือแนวราบและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบเพียร์สัน

ตัวแปร		การสื่อสารบนลงล่าง	การสื่อสารล่างขึ้นบน	การสื่อสารแนวนอน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	แปลค่า
การสื่อสารแนวนอน	Pearson Correlation	.596**	.697**	1	.725**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	มาก
	N	119	119	119	119	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.18 ใช้วิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 การสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่าการสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R = .725$, $P \leq 0.001$)

ตารางที่ 4.19: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	**ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย**
การสื่อสารจากบนลงล่างมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	ยอมรับสมมติฐาน
การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	ยอมรับสมมติฐาน
การสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย” มุ่งศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลผ่านการแจกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความคิดเห็นต่อสื่อสารภายในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 – พฤษภาคม พ.ศ. 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณาด้วยจำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิศึกษาพบว่า

5.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

1) เพศ กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

2) อายุของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทยมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด ส่วนอายุที่น้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี

3) ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนที่น้อยที่สุดคือระดับปริญญาเอก

4) รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาทมากที่สุด ส่วนที่น้อยที่สุดคือ 40,001 – 60,000 บาท

5) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 เดือน – 3 ปี ส่วนที่น้อยที่สุดคือ 6 – 9 ปี

5.1.1.2 ข้อมูลด้านประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การในภาพรวมนั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ และการสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน

5.1.1.3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวมนั้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

5.1.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย มีสมมติฐานที่กำหนดไว้จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การสื่อสารจากบนลงล่างมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสื่อสารจากบนลงล่างมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 การสื่อสารจากบนลงล่างมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่าการสื่อสารจากบนลงล่างมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทยแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรจากบนลงล่างหรือจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ กริช สืบสนธิ์ (2537) ที่กล่าวถึงการสื่อสารในองค์การว่ามีความสำคัญทั้งการบริหารงานในองค์การ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของคนในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การที่มีพนักงานเป็นจำนวนมากนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีระบบการสื่อสารภายในองค์การที่ดี เพื่อสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การและพนักงาน และเชื่อมโยงไปสู่การจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี และจงรักภักดีกับองค์การ ทั้งยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บรรยากาศในองค์การมีความเหมาะสมอันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชษฐ์ บุญมี (2544) ที่พบว่าความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่างมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพนักงานพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาที่ได้ให้ข่าวสารอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัสวี ทองสันตติ์ (2557) ที่กล่าวว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสื่อสารภายในองค์การด้านรูปแบบการนำเสนอข่าวสารภายใน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือกับองค์การมีความสัมพันธ์กับด้านรูปแบบการนำเสนอข่าวสารภายใน

5.2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่าการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารภายในองค์การจากล่างขึ้นบนหรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ จารุมน เทียนไพบูลย์ศิริ (2554) พบว่าการสื่อสารจากล่างขึ้นบนถ้าหากการสื่อสารดังกล่าวมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างอิสระและเปิดเผยแล้ว จะทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาอย่างทันท่วงทีและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน ดังนั้นการสื่อสารแบบนี้ควรเกิดขึ้นในองค์การเป็นอย่างยิ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุระต้อง พิกุลศรี (2548) ที่

กล่าวว่าผู้ที่มีการสื่อสารภายในองค์การโดยรวมมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีการสื่อสารภายในองค์การโดยรวมน้อย ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการสื่อสารภายในองค์การที่มากขึ้น เช่น การจัดประชุม พบปะ หารือ ระหว่างผู้บริหารและพนักงานขึ้นเป็นประจำ

5.2.3 การสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบมีผลทางบวก (หรือทางลบ) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่าการสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบ หรือการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) ที่พบว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์การด้านผู้ส่งสาร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีรูปแบบการสื่อสารที่มีการพัฒนาความสัมพันธ์ในระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยอาจจะมีทักษะในการเป็นผู้ส่งสารที่ดีด้วย จึงทำให้รูปแบบการติดต่อสื่อสารดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน

ทั้งนี้ การสื่อสารภายในองค์การทั้ง 3 รูปแบบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน และการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ซึ่งในท้ายที่สุดแล้วองค์การต่าง ๆ ก็ล้วนแล้วแต่มุ่งหวังให้การสื่อสารภายในองค์การนั้นส่งผลถึงผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน อันจะทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์การทั้งในแบบของการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน และการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) เป็นอย่างมาก ซึ่งนับเป็นพฤติกรรมที่สำคัญที่องค์การต่างคาดหวังให้พนักงานของตนมีพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เกินกว่าที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงานทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี และส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในระยะยาวอย่างยั่งยืน ดังนั้น ผู้บริหารองค์การต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการสื่อสาร

ภายในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการสั่งการ ควบคุม สื่อสารนโยบาย เป้าหมายต่าง ๆ ขององค์การจากผู้บริหารถึงพนักงาน และควรเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารจากพนักงานกลับมาถึงผู้บริหาร (Feedback) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) และการเสนอความคิดริเริ่มใหม่ ๆ (Initiative) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้ นอกจากนี้ องค์การยังควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบ เพราะการสื่อสารลักษณะนี้เป็นการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน หากองค์การส่งเสริมจะช่วยให้มีความมั่นคง พนักงานสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไว้ใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) ผู้สนใจควรมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น สถาบันการเงินอื่น ๆ บริษัทต่าง ๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลการศึกษาที่จะสามารถขยายเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การของบริษัทและองค์การอื่น ๆ ต่อไป

2) ผู้สนใจควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการวิจัยกับกลุ่มเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

3) ผู้สนใจควรมีการศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อปัจจัยอื่นๆ เช่น พฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความผูกพัน บรรยากาศองค์การ เป็นต้น

บรรณานุกรม

กริช สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ.* กรุงเทพ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กานต์มณี แสงศรีจิราภัทร. (2550). *การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุระต้อง พิกุลศรี (2548). *การสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

จารุมน เทียนไพบูลย์ศิริ (2554) *การศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูลย์ จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี. (2553). *การสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ. ในการ *นำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2555* (หน้า 11). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ธนาคารกสิกรไทย. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก https://www.kasikornbank.com/th/about/Information/Pages/company-background.aspx

ปรียพรรณ วรรธนะวาสิน. (2550). *ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์กร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิเชษฐ์ บุญมี. (2544). *การสื่อสารภายในองค์การ: ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เมษา เจริญโชควิทยา. (2557). *ศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์. (2557). *การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิวัสวี ทองสันตติ์. (2557). *การรับรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษากรณี: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริลักษณ์ ตามวงษ์วาน. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร กรณีศึกษาโรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็ก ในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2556) *ทฤษฎีการสื่อสาร.* กรุงเทพฯ: ระเบียงทอง.

เสนาะ ติเยาว์. (2541). *การสื่อสารในองค์การ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรนิษฐ์ แสงทองสุข. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between alect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.

Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences.* NY: Academic.

Haire, M. (1970). *Psychology in management.* NY: McGraw-Hill.

Howell, D. C. (2010). *Statistical methods for psychology (7th ed.).* CA: Wadsworth, Cengage Learning.

Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2nd ed.).* NY: McGraw–Hill.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The goods soldier syndrome.* MA: Lexington.

Organ, D. W. (1990). *The motivational basis of organizational citizenship behavior: In B. M. Staw., & L. L. Cummings (Eds.). Organizational citizenship Behavior (pp.*43–72). CT: JAI Press.

Read, W. H. (1962). Upward Communication in Industry Hierarchies. *Human Relations*, 15(1), 3-16.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G., (2000). Organizational citizenship behaviour: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future reserch. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.

Simpson, R. L. (1959). Vertical and horizontal communication in formal organizations. *Administrative Science Quarterly*, 4(2), 188-196.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 655-663.

Thayer, L. (1999), *Communication and communication system*. IL: Richard, D. Irwin.

Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal,* 37(4), 765-802.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ

ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย”

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระระดับมหาบัณฑิต ภาควิชานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เรื่อง “ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย” ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยให้ได้ผลที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับและจะนำเสนอผลของการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

นายสมมาตร สมาคม
นักศึกษานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ( ) และเติมข้อความลงในที่จัดไว้ให้

1. เพศ

1. ( ) ชาย
2. ( ) หญิง

2. อายุ

1. ( ) 21-30 ปี
2. ( ) 31-40 ปี
3. ( ) 41-50 ปี
4. ( ) 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ( ) ปริญญาตรี
3. ( ) ปริญญาโท
4. ( ) ปริญญาเอก

4. รายได้

1. ( ) ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน
2. ( ) 20,001-40,000 บาท/เดือน
3. ( ) 40,001-60,000 บาท/เดือน
4. ( ) มากกว่า 60,001 บาท/เดือน

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. ( ) ต่ำกว่า 6 เดือน
2. ( ) 7 เดือน – 3 ปี
3. ( ) 4-5 ปี
4. ( ) 6-9 ปี
5. ( ) มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับ “ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ” โปรดทำเครื่องหมาย √ เพื่อระบุระดับคะแนนที่ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานภายในหน่วยงานของท่านจริง โดยกำหนดให้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การสื่อสารจากบนลงล่าง (จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา)					
1. ในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาของท่านมักรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานอย่างครบถ้วน					
3. ท่านและผู้บังคับบัญชามักจะโต้ตอบหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการสื่อสารหรือเข้าใจผิด					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ					
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การให้ท่านทราบอยู่เสมอ					
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้รวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์การให้ท่านทราบอยู่เสมอ					
8. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีการบังคับบัญชาสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน และรัดกุมดี					
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานในหน่วยงาน					
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติ ชม การทำงานอย่างเหมาะสม					
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (จากผู้ใต้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา)					
1. ท่านสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาเรื่องงานนอกเวลาได้					
2. ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านสามารถเริ่มต้นสื่อสารโดยไม่จำเป็นต้องเริ่มจากผู้บังคับบัญชาเสมอไป					
3. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา					
4. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา					
5. ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของผู้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชาได้					

ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานต่อผู้บังคับบัญชาได้					
7. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
8. ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่เข้ามาแทรกแซง					
9. ท่านสามารถเปิดเผยความรู้สึกเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานให้ผู้บังคับบัญชาได้รับรู้ได้					
10. ท่านปรึกษาหารือเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้					
การสื่อสารในแนวนอน (การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน)					
1. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองได้					
2. เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานในสายงานของท่านสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ					
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานมักมีการสื่อสารที่ตรงกัน จนไม่เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน					
5. โดยส่วนใหญ่แล้ว ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ที่อยู่ต่างสายงานกับท่าน					
6. ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานได้					
7. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานอย่างเป็นกันเองได้					
8. เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน ท่านและเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
9. ท่านและเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ					
10. ท่านและเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานมักมีการสื่อสารที่ตรงกัน จนไม่เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” โปรดทำเครื่องหมาย √ เพื่อระบุระดับคะแนนที่ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานภายในหน่วยงานของท่านจริง โดยกำหนดให้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น					
1. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้					
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก					
3. ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัว แม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ					
4. ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน					
5. ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ					
6. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน					
7. ท่านมักอาสาทำงานบางอย่างโดยไม่ต้องร้องขอ					
8. ท่านยินดีให้คำปรึกษาแก่เพื่อนต่างสายงานแม้ไม่เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง					
9. ท่านยินดีช่วยเหลือแก่เพื่อนต่างสายงานแม้ไม่เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง					
10. ท่านช่วยเหลือเพื่อนต่างสายงานในการสร้างสรรค์ผลงาน					
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น					
1. ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์การ					
2. ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน					

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ท่านอธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนจะกระทำการสำคัญใด ๆ					
4. ท่านปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำ/การตัดสินใจของท่าน					
5. ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน					
6. ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน					
7. ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน					
8. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน					
9. ท่านไม่แสดงความไม่พอใจต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ผู้บริหารมีคำแนะนำให้ปฏิบัติ					
10. ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม					
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น					
1. ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้					
2. ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้					
3. เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแล้ว ท่านมักจะนำกลับมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
4. ท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าการวิจารณ์					
5. ท่านสามารถอดทนต่อปริมาณงานที่มากได้					
6. ท่านไม่เคยคิดอยากลาออกจากงาน					
7. ท่านเป็นคนที่มีอารมณ์มั่นคง					
8. หากมีปัญหาในการทำงานเพียงเล็กน้อย ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ					
9. ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานแม้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน					
10. ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาแม้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน					

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ					
1. ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน					
2. ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ					
3. ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน					
4. ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ					
5. ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ					
6. ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเมื่อไม่สามารถมาทำงานได้					
7. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคารเสมอ					
8. ท่านแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามที่องค์การคาดหวัง					
9. ท่านใช้ทรัพย์สินของธนาคารด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ					
10. ท่านให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การเป็นอย่างดี					
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่					
1. ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยงาน					
2. ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารเป็นหลัก					
3. ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของธนาคาร					
4. ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เกี่ยวกับธนาคาร					
5. ท่านมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม					
6. หากงานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่เสร็จ ท่านมักจะทำเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน					
7. ท่านพร้อมที่จะรับผิดชอบงานที่มากขึ้นกว่าที่ทำในปัจจุบันเพื่อให้ธนาคารประสบความสำเร็จ					
8. ท่านรักษาความลับของธนาคารได้เป็นอย่างดี					
9. ท่านเข้ารับการอบรมที่ธนาคารจัดให้ เพื่อพัฒนาความรู้หรือทักษะให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อคุณภาพของงาน					
10. ท่านไม่ทำธุระส่วนตัวในเวลางาน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายสมมาตร สมาคม
อีเมล	madman_united@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2553 สำเร็จการศึกษาปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาวารสารศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2553 - 2563 พนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 28 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2563

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) สุมมาตร สมาคม อยู่บ้านเลขที่ 2
ซอย เพชรเกษม 79 แยก 3 ถนน เพชรเกษม ตำบล/แขวง หนองค้างพลู
อำเภอ/เขต หนองแขม จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10160
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7620301163

ระดับปริญญา ☐ ตรี ☑ โท ☐ เอก
หลักสูตร นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คณะ นิเทศศาสตร์
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ"** ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 9/1 หมู่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ"** อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์
หัวข้อ ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การที่ส่งต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การ : กรณีศึกษาธนาคารสิกรไทย

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า **"สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์"**)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลา ในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางาน ให้ประโยชน์ในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตลอดไป โดยข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทำการจัดเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวของข้าพเจ้าได้

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ [redacted] ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(สมมาตร สมาคม)

ลงชื่อ [redacted] ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ดร.อัฏฐิภา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ [redacted] พยาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนสุดา ปุณณะหิตานนท์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลงชื่อ [redacted] พยาน

(อาจารย์วิรัตน์ รัตตากร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย