

การศึกษาลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจ  
ในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกสินเชื่อ  
ธุรกิจรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ

THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND SATISFACTION AT WORK  
AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF STAFF SMALL BUSINESS LOANS.  
BANGKOK BANK

สุจิตรา วัังวีระกุล<sup>1</sup>  
กิตติพงษ์ ศิริโชติ<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาประสิทธิผลในการทำงาน โดยจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ 2) ศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่างต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน 3) ศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบนต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน 4) ศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน 5) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุน ต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ ด้วยวิธีของ ครอนบาร์ค กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.908 โดยแจกกับพนักงานแผนกสินเชื่อธุรกิจรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อธุรกิจรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ และความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจิตใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อธุรกิจรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ

**คำสำคัญ :** การติดต่อสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

The objectives of this study were to study: The differences in personal characteristics such as gender, age, marital status, education level, monthly income, and work experience affect the effectiveness of small business lending division. Bangkok Bank, The impact of the organizational communication behavior such as downward communication, upward communication and horizontal communication affect the effectiveness of small business lending division. Bangkok Bank, The impact of satisfaction at work such as motivating factors and hygiene factors affect the effectiveness of small business lending division. Bangkok Bank. The close-ended questionnaire was used to collect data and the content validity and Cronbach's Alpha reliability tests were used in this study. The Cronbach's Alpha reliability test was 0.908 from 30 participants' contributions. Moreover, 400 participants, all staff small business lending division. Bangkok Bank, were asked to fill out questionnaire set. The statistic methods were categorized into the descriptive and influential statistics methods. The influential statistics method was Multiple Regression Analysis. The result found that the organizational communication behavior such as downward communication, upward communication, and horizontal communication affect the effectiveness of staff small business lending division. Bangkok Bank. Moreover, Satisfaction at work such as motivating factors and the hygiene factors affect the effectiveness of staff small business lending division. Bangkok Bank. Moreover,

**Keywords:** The behavior of organizational communication, Satisfaction at work, The effectiveness of work performance

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร  
โทรศัพท์ 090-9595806 E-mail : sujitra0963@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร

## บทนำ

ปัจจุบันโลกธุรกิจพัฒนาไปอย่างรวดเร็วอัตราการแข่งขันทั้งทางการค้าการทำงานสูงขึ้นและเปลี่ยนแปลงสู่ยุคแห่งการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเกือบทั้งสิ้นที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กรทำให้องค์กรธุรกิจต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์รวมถึงแนวทางการดำเนินงานให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆได้อย่างทันที่พร้อมทั้งต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลาในการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นจนส่งผลกระทบต่อไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามปกติหรือการทำงานที่เกิดภาวะสะดุดไม่ได้ผลงานตามเป้าหมาย ดังนั้น ระบบการสื่อสารภายในองค์กรถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นความรู้และข้อมูลต่างๆระหว่างบุคคลกับบุคคลและระหว่างองค์กรกับบุคคลหรือระหว่างองค์กรกับองค์กรภายนอก [2]

กลยุทธ์การสื่อสารเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร [5] (ทรงธรรมธีระกุล, 2548) ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรมีทั้งรูปแบบและวิธีการสื่อสารรวมถึงความแตกต่างในด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ส่งสารและผู้รับสารเช่นอายุระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานพื้นฐานทางสังคมเป็นต้นการสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์ในการนำไปสู่การรับรู้การเรียนรู้และเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรรวมถึงเป็นเครื่องมือที่ใช้ส่งเสริมและสร้างสรรค์สัมพันธภาพรวมทั้งการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน [6]

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกสินเชื่อธุรกิจรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ” ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆภายในองค์กร เพื่อนำแนวทางที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มาใช้เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ชัดเจนและปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

## วัตถุประสงค์

1. ศึกษาประสิทธิผลในการทำงาน โดยจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์
2. ศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่างต่อ ประสิทธิผลในการทำงาน
3. ศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบนต่อ ประสิทธิผลในการทำงาน
4. ศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนต่อ ประสิทธิผลในการทำงาน
5. ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ต่อ ประสิทธิผลในการทำงาน

## วิธีดำเนินงาน

**เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล :** แบบสอบถาม (Questionnaire)

**ประชากร :** พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกสินเชื่อธุรกิจทั้งหมด 38 สำนักธุรกิจในกรุงเทพ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

**ขนาดกลุ่มตัวอย่าง :** ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และ ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง เก็บจริงที่ 400 ตัวอย่าง

**วิธีการสุ่ม :** Non- Probability Sampling ด้วยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ โดยวิเคราะห์ตามรายละเอียด ดังนี้

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา : ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การทดสอบสมมุติฐาน : t-test , F-test (One-way ANOVA) และ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1. ตัวแปรอิสระแบ่งเป็น 3 ประเภทได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน

1.2 รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน

1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ บังคับใจ และปัจจัยจูงใจ

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการศึกษา รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่มและจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์การแบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรพฤติกรรมติดต่อสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วยด้านการสื่อสารแบบบนลงล่างด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 : ตารางแสดงค่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรประกอบไปด้วยด้านการ

สื่อสารแบบบนลงล่างด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอนกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย ของธนาคารกรุงเทพ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)	อันดับ
1. ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง	0.436	9.897	0.000*	3
2. ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	0.233	5.304	0.000*	2
3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	0.147	3.542	0.000*	1

R2 = 0.432, F-Value = 99.966, n = 399, P-Value ≤ 0.05\*

จากตารางที่ 2.1 พบว่ารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารแบบบนลงล่างด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย ของธนาคารกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วยด้านการสื่อสารแบบบนลงล่างด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 : ตารางแสดงค่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย ของธนาคารกรุงเทพด้วยวิธีการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ความพึงพอใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)	อันดับ
1. ด้านปัจจัยจูงใจ	0.475	12.674	0.000*	2
2. ด้านปัจจัยค้ำจุน	0.417	11.148	0.000*	1

R2 = .627, F-Value = 334.017, n = 400, P-Value ≤ .05\*

จากตารางที่ 3.1 พบว่าความพึงพอใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย ของธนาคารกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1:** ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน

พนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกัน

## ตารางที่ 4.1 ตารางสรุปการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ประสิทธิผลในการทำงาน	รวม
เพศ	☒	☒
อายุ	☒	☒
สถานภาพ	☒	☒
ระดับการศึกษา	✓	✓
รายได้ต่อเดือน	✓	✓
อายุการทำงาน	☒	☒

สรุป : ผลการศึกษาที่สรุปว่าลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส และด้านอายุงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ. ธนาคารกรุงเทพที่ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้าน ระดับการศึกษาและด้านรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2:** อิทธิพลของลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอนส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน

ของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ

## ตารางที่ 4.2 : ตารางสรุปการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	ประสิทธิผลในการทำงาน	รวม
1. ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง	✓	✓
2. ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	✓	✓
3. ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน	✓	✓

สรุป : อิทธิพลของลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 3:** อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริการรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ

**ตารางที่ 4.3 : ตารางสรุปการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน**

ความพึงพอใจในการทำงาน	ประสิทธิผลในการทำงาน	รวม
1. ด้านปัจจัยจูงใจ	✓	✓
2. ด้านปัจจัยค้ำจุน	✓	✓

สรุป :สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานแผนกสินค้าเชื้อธุรกิจรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญและพัฒนาลักษณะการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ ถ้าเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายการบริหารงานนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติงานเป็นผู้ที่จรรู้ปัญหาในการทำงานและความต้องการของลูกค้ามากที่สุด
2. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสารโดยให้ทางองค์กรมีการถามตอบการสร้างทางการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญในการสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจในด้านข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน และจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเป็นที่น่าพอใจ
3. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยให้พนักงานสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานมีการรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกัน
4. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร โดยให้พนักงานผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไป เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความตรงไปตรงมาตามเป้าหมายขององค์กรและสามารถวัดผลการทำงานของพนักงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
5. องค์กรและผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยให้ทางองค์กร โดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่ง แจงข่าวสารข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และกำหนดนโยบายแผนงานต่างๆ ขององค์กรทั้งหมด

เสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานแผนกสินค้าเชื้อธุรกิจรายย่อย (นครหลวง) ของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ ซึ่งผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นต่างๆ และระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานหากแต่สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันพนักงานระดับบริหารก็มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอข้อเสนอนี้เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ โดยศึกษาเปรียบเทียบพนักงานในระดับสูงหรือระดับผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจพนักงานซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กรและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานซึ่งเป็นไปได้ว่าอาจเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากตัวแปรหนึ่ง
3. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามอาจทำให้ผลการศึกษาลดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงได้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างตอบคำถามไม่ตรงกับความเป็นจริงในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีใช้วิธีการอื่นประกอบการศึกษาผสมผสานด้วย เช่น การเก็บข้อมูลพนักงานระดับผู้บริหารแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและละเอียดมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- [1] กรรณิการ์เจิมเทียมชัย. (2538). การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิภาพของบุคลากรสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] กรองแก้วอยู่สุข. (2542). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] ชันนดาโตใหญ่ดี. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการทำงานของครูกลุ่มโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [4] ชูชาติสิทธิสาร. (2556). รูปแบบแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานครูสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 10. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- [5] ทรวงธรรมธีระกุล. (2548). การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. วารสารปริทัศน์, 18, 51-61.
- [6] เทพนมเมืองแมนและสวิงสุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- [7] ธงชัยสันติวงษ์. (2533). กลยุทธ์การจัดการ. กรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์.
- [8] เบญจพรยธิธรรม. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมติดต่อสื่อสารและการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [9] พงศ์หรรดา. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [10] พรรณรายทรัพย์ะประภา. (2548). จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและการทำงาน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [11] พิบูลทีปะปาล. (2550). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: อมรรการพิมพ์.
- [12] ไพลินผ่องใส. (2531). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [13] ภัทรภรณ์นิมิตต์. (2552). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรีเขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [14] มัลลิกาตันสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- [15] รัตนรพีพรรณ. (2554). การศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี: กรณีศึกษาบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.