

การแสวงหาข่าวสารในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและระดับความรู้สึกมั่นคงใน
อาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย



นางสาวจิราภรณ์ ธิรปัญญาเลิศ

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์


คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-334-888-3

ลิขสิทธิ์ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

INFORMATION SEEKING DURING THE ECONOMIC CRISIS AND
JOB SECURITY OF EMPLOYEES IN THE THAI
AND THE FOREIGN COMMERCIAL BANKS



Miss Jiraporn Thirapanyalert

สถาบันวิทยบริการ

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 1999

ISBN 974-334-888-3

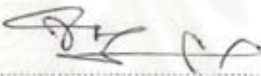
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การแสวงหาข่าวสารในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและระดับความ
รู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคาร
พาณิชย์ต่างชาติในไทย

โดย นางสาวจิราภรณ์ ติรปัญญาเลิศ

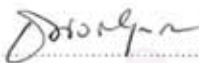
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์


อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. อัญชลี ลีสุวรรณค์


คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต


..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ จumphol วอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร. อัญชลี ลีสุวรรณค์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ)




..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)

จิราภรณ์ ธิรปัญญาเลิศ : การแสวงหาข่าวสารในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย (INFORMATION SEEKING DURING THE ECONOMIC CRISIS AND JOB SECURITY OF EMPLOYEES IN THE THAI AND THE FOREIGN COMMERCIAL BANKS) อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. อัญชลี ลิขวรรณศรี, 148 หน้า. ISBN 974-334-888-3

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย 2) ศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารที่สังกัดประเภทธนาคาร (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน 3) ศึกษาการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารที่สังกัดประเภทธนาคาร (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน 4) ศึกษาระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารที่สังกัดประเภทธนาคาร (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน 5) เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท 6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 409 คน ประกอบไปด้วยพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย 204 คน และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ 205 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ t-test และ One Way ANOVA และหาค่าสหสัมพันธ์โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation และทำการประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยโดยภาพรวมแตกต่างกันโดยที่ธนาคารพาณิชย์ไทยมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรดีกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย 2) ประเภทธนาคารที่สังกัด เพศ ตำแหน่งและรายได้ของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกัน แต่อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารต่างกัน 3) เพศ อายุ การศึกษา รายได้และตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้เกิดการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตแตกต่างกัน แต่ประเภทธนาคารที่สังกัดและระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันไม่ทำให้เกิดการแสวงหาข่าวสารทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน สำหรับเพศ อายุ การศึกษา รายได้และตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้พนักงานมีการเลือกใช้สื่อแตกต่างกัน ประเภทธนาคารที่สังกัดและระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้พนักงานมีการเลือกใช้สื่อแตกต่างกัน 4) การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้ของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันทำให้พนักงานธนาคารมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกัน แต่ประเภทธนาคารที่สังกัด เพศ และอายุของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกัน 5) รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท 6) การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร 7) การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....
สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
ปีการศึกษา..... 2542.....

ลายมือชื่อนิสิต..... 
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม (ถ้ามี).....

JIRAPORN THIRAPANYALERT : INFORMATION SEEKING DURING THE ECONOMIC CRISIS AND JOB SECURITY OF EMPLOYEES IN THE THAI AND THE FOREIGN COMMERCIAL BANKS. THESIS ADVISOR : ANCHALEE LEESAVAN, Ed.D. 148 pp. ISBN 974-334-888-3.

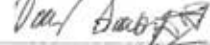
The purposes of this research were 1) a comparison of organizational communication patterns of the Thai and the foreign commercial banks. 2) an investigation of communication satisfaction of bank employees by bank types (the Thai and the foreign commercial banks), demographic characteristics and socioeconomic status. 3) an investigation of information seeking during the economic crisis of bank employees by bank types (the Thai and the foreign commercial banks), demographic characteristics and socioeconomic status. 4) an investigation of job security of bank employees by bank types (the Thai and the foreign commercial banks), demographic characteristics and socioeconomic status. 5) an investigation of the correlation between the organizational communication patterns and communication satisfaction of employees in the Thai and the foreign commercial banks. 6) an investigation of the correlation between information seeking during the economic crisis and communication satisfaction of employees in the Thai and the foreign commercial banks. 7) an investigation of the correlation between information seeking during the economic crisis and job security of employees in the Thai and the foreign commercial banks.

This study utilized a survey research. A sample size of 409 bank employees was employed : 204 were from the Thai and 205 from the foreign commercial banks. The percentage, mean, t-test, one way ANOVA and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient were used to analyze the data. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Programme was undertaken for data processing.

The results of the research found :

- 1) There was a significant difference between the Thai and the foreign commercial banks' organizational communication patterns : those of the Thai commercial banks were more effective than the foreign commercial banks.
- 2) The differences of bank types, gender, work position and income of banks employees except age, education and work experience affected their communication satisfaction.
- 3) The differences of gender, age, education, income and work position except bank types and work experience affected their information seeking . The differences of gender, age, education, income and work position except bank types and work experience affected their media exposure.
- 4) The differences of education, work experience, work position and income except bank types, gender and age affected their job security.
- 5) There was a positively correlation between the organizational communication patterns and communication satisfaction of the employees in both bank types.
- 6) Information seeking during the economics crisis was positively correlated with communication satisfaction of employees in the Thai and the foreign commercial banks.
- 7) Information seeking during the economics crisis was positively correlated with job security of employees in the Thai and the foreign commercial banks.

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2542

ลายมือชื่อนิติ 
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา Anchalee
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม (ถ้ามี) _____



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งของคณาจารย์หลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. อัญชลี ลิขสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไข จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ หัวหน้าภาควิชาการประชาสัมพันธ์ ประธานกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะและอาจารย์ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ กรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณแรงใจที่ครอบครัวมีให้ตลอดเวลา คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้ชีวิต โอกาส และอนาคตอันดีงาม ขอใจน้องสาวทั้ง 2 คนที่ช่วยเหลือในการพิมพ์วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดี

ขอบคุณเพื่อนๆนิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาคนอกเวลาราชการ รุ่นที่ 4 และเพื่อนๆธนาคารชาภูระจำกัดที่ให้กำลังใจมาโดยตลอด และที่ไม่อาจลืมได้ ขอขอบคุณพนักงานธนาคารทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยฉบับนี้เป็นอย่างมาก

พระคุณ ความกรุณา กำลังใจ และสิ่งดีงามต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้รับจากทุกท่าน ผู้วิจัยจะเก็บบันทึกไว้ในความทรงจำตลอดไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จิราภรณ์ ธิรปัญญาเลิศ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหาในการวิจัย.....	11
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	11
1.4 สมมุติฐานในการวิจัย.....	12
1.5 ขอบเขตในการวิจัย.....	13
1.6 นิยามศัพท์.....	13
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	16
2. ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ.....	19
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	28
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร.....	33
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผู้รับสาร.....	38
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ.....	42
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับวิกฤตการณ์.....	47
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับลดขนาดองค์การ.....	49
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	57
3.1 ประชากร.....	57
3.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	59
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.5 วิธีการวัดตัวแปร.....	62
3.6 การทดสอบเครื่องมือ.....	65
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	66
3.9 การนำเสนอข้อมูล.....	68
4. ผลการวิจัย.....	69
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	70
4.2 การทดสอบสมมติฐาน.....	85
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	108
5.2 อภิปรายผล.....	118
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	129
รายการอ้างอิง.....	133
ภาคผนวก.....	138
ประวัติผู้วิจัย.....	147

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงประเด็นปัญหาหลักที่เกิดขึ้นกับระบบสถาบันการเงินและเศรษฐกิจไทยและ แนวทางในการแก้ไข.....	4
ตารางที่ 2 สรุปสถานะการเปลี่ยนแปลงธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน.....	6
ตารางที่ 3 แสดงแผนการปรับลดพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทย.....	8
ตารางที่ 4 แสดงการรวมกิจการของธนาคารพาณิชย์ต่างชาติที่มีสาขาในประเทศไทย.....	9
ตารางที่ 5 แสดงรายชื่อธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง.....	59
ตารางที่ 6 แสดงการสรุปการสุ่มตัวอย่างที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้.....	60
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท ธนาคารที่สังกัด.....	70
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	70
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	71
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาสูงสุด.....	71
ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการ ทำงานที่ธนาคารแห่งนี้.....	72
ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปฏิบัติ งาน.....	72
ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้.....	73
ตารางที่ 14 แสดงแหล่งข้อมูลข่าวสารในองค์การที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับการทำงานประจำวัน.....	74
ตารางที่ 15 แสดงการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจจากแหล่งข่าวสารภายใน องค์การ.....	75
ตารางที่ 16 แสดงความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวัน.....	76
ตารางที่ 17 แสดงวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้สั่งงาน.....	77
ตารางที่ 18 แสดงวิธีการสื่อสารในกรณีที่พนักงานไม่เข้าใจหรือเกิดปัญหาในงาน.....	78
ตารางที่ 19 แสดงความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและ ธนาคาร พาณิชย์ต่างชาติในไทย.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 20 แสดงการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย.....	80
ตารางที่ 21 แสดงเหตุผลในการเลือกใช้สื่อของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคาร พาณิชย์ต่างชาติในไทย.....	81
ตารางที่ 22 แสดงความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท.....	82
ตารางที่ 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การของ ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย.....	85
ตารางที่ 24 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	87
ตารางที่ 25 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤต ทางเศรษฐกิจ.....	89
ตารางที่ 26 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้-ประเภทธนาคารที่สังกัด.....	91
ตารางที่ 27 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้-เพศ.....	92
ตารางที่ 28 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้-อายุ.....	93
ตารางที่ 29 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้-การศึกษา.....	95
ตารางที่ 30 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้-ระยะเวลาในการทำงาน.....	96
ตารางที่ 31 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้-ระดับตำแหน่งในการทำงาน.....	97
ตารางที่ 32 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้-รายได้.....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 33 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับระดับความรู้สีกมั่นคงในอาชีพ.....	100
ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	102
ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอ ใจในการสื่อสาร.....	105
ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับระดับความ รู้สีกมั่นคงในอาชีพ.....	106



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ



ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปี 2540 สถานการณ์ทางเศรษฐกิจโลกได้ส่งสัญญาณของความไม่สมดุลอย่างเด่นชัด โดยในขณะนั้นประเทศสหรัฐอเมริกาและกลุ่มสหภาพยุโรปมีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมั่นคง รวมทั้งการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศในกลุ่มยุโรปตะวันออกภายใต้ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ดี อันได้แก่ อัตราเงินเฟ้อต่ำ การขาดดุลงบประมาณน้อย และค่าเงินสกุลหลักสอดคล้องกับ ความมั่นคงของปัจจัยพื้นฐาน แต่กลุ่มประเทศในเอเชียกลับต้องเผชิญกับผลของการเติบโตทางเศรษฐกิจที่เร็วเกินไป โดยเฉพาะในภาคที่ไม่ก่อให้เกิดผลิตผล (Non - Productive) จนต้องใช้นโยบายชะลอการเติบโต เช่น จีนและญี่ปุ่น ส่วนประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ต่างประสบปัญหาการส่งออกที่ตกต่ำลงอย่างมาก ปัญหาความไร้เสถียรภาพของอัตราแลกเปลี่ยน ปัญหาการขาดแคลนเงินทุนจากต่างประเทศ และปัญหาปริมาณเงินสำรองระหว่างประเทศที่ลดลงเหลือต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ ทำให้การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ในกลุ่มนี้ชะลอตัวลง (ธนาคารกรุงไทย, รายงานประจำปี 2540: 5)

สำหรับประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่รุนแรงขึ้น อันเป็นผลจากปัญหาด้านภาคการเงินและการขาดดุลบัญชีเดินสะพัดติดต่อกันมาหลายปีและมีสัดส่วนสูงขึ้น เมื่อเทียบกับผลผลิตรวมในประเทศ โดยระหว่างปี 2533-2539 การขาดดุลบัญชีเดินสะพัดมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 6-8 ของ GDP เพิ่มขึ้นจากช่วงระหว่างปี 2523-2532 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.3 ของ GDP (สำราญ รอดเพชร, ชรินทร์ แซ่มสาคร, 2541 : 19) การลงทุนภาคเอกชนที่มีลักษณะเกินตัว และก่อภาระผูกพันกับต่างประเทศไว้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของภาระหนี้ระยะสั้น การลงทุนในกิจการที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการเก็งกำไร รวมทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการส่งออกของไทยประสบปัญหาความสามารถในการแข่งขันลดลง ทำให้การส่งออกโดยรวมของประเทศขยายตัวในอัตราต่ำกว่าในอดีต ประกอบกับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ซบเซาลง ในระหว่างปี 2536-2538 ตัวเลขการขาดดุลบัญชีเดินสะพัดมีค่าประมาณ 7 แสนล้านบาท แต่มีเงินทุนนำเข้า 1.1 ล้านบาท ส่วนต่าง 4 ล้านบาทนั้นเป็นสภาพคล่องส่วนเกินที่อยู่ในสถาบันการเงิน ซึ่งนำไปลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ซึ่งกำลังเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงเวลานั้น ราคาสินทรัพย์เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว นักลงทุนได้ระดมทุนมากขึ้นทั้งจากสถาบันทางการเงินในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำมาลงทุนในธุรกิจดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง (ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์, 2541 : 70-71) นอกจากนั้นแล้วยังมีการเก็งกำไรจากค่าเงินบาทในตลาดเงินสำคัญ ๆ ในต่างประเทศบ่อยครั้งมากขึ้น ค่าเงินบาทแข็งเกินความเป็นจริง ยิ่งไปกว่านั้นประเทศไทยได้ถูกลดอันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือต่างประเทศหลายครั้งในปี 2540 (สํารายณ์ รอดเพชร, ชรินทร์ แซ่มสาคร, 2541 : 20) ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจและตลาดเงินต้องเผชิญกับการขาดแคลนสภาพคล่องอย่างรุนแรง

ภาวะเหล่านี้ได้ส่งผลต่อระบบสถาบันการเงินโดยรวม เพราะคุณภาพของสินทรัพย์ตกต่ำลงตามความสามารถในการชำระหนี้ของธุรกิจที่ลดลงโดยเฉพาะบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ถูกกระทบมากจนต้องขอความช่วยเหลือเป็นเงินกู้จำนวนมากจากกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ในที่สุด สถาบันการเงินในประเทศซึ่งได้แก่ บริษัทเงินทุน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และธนาคารพาณิชย์เริ่มประสบปัญหา หนี้ที่ตีเริ่มกลายเป็นหนี้ที่มีปัญหาเนื่องจากบริษัทที่กู้เงินไปขาดสภาพคล่องที่จะนำเงินมาจ่ายคืนตามสัญญา ซึ่งเป็นต้นเหตุของสถาบันการเงินในเวลาต่อมา

สิงหาคม 2539 กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินได้ให้ความช่วยเหลือทางด้านสภาพคล่องแก่ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ไทยฟูจิ และหลังจากนั้นสถาบันการเงินเริ่มเข้ารับความช่วยเหลือจากกองทุนมากขึ้น

3 มีนาคม 2540 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศให้ 10 บริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ทำการเพิ่มทุนภายใน 45 วัน ประชาชนแตกตื่นถอนเงินออกจากสถาบันการเงินดังกล่าว จนส่งผลให้บริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ทั้งระบบต้องเข้าขอความช่วยเหลือจากกองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ

27 มิถุนายน 2540 ธนาคารแห่งประเทศไทยสั่งระงับกิจการ 16 บริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เป็นการชั่วคราว

จนในที่สุดเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2540 เป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของประวัติศาสตร์การเงินไทย เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยนจากระบบตะกร้าเงิน (Basket of Currencies) มาเป็นระบบอัตราแลกเปลี่ยนลอยตัวแบบเข้าแทรกแซง (Managed

Float) หลังจากนั้นค่าเงินบาทได้โน้มต่ำลงเป็นลำดับส่งผลต่อเนื้อให้ภาระหนี้ต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นตามค่าเงินบาทที่ลดลง และผลจากการเข้าไปปกป้องค่าเงินบาทจากการเก็งกำไรของกองทุนต่างชาติ ได้ทำให้เงินสำรองระหว่างประเทศเหลือน้อยลงมาก จนประเทศไทยต้องขอรับความช่วยเหลือทางการเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ

5 สิงหาคม 2540 ทางกรมได้ประกาศระงับกิจการธุรกิจเงินทุนเป็นการชั่วคราวเพิ่มอีก 42 แห่ง รวมเป็น 58 แห่ง

11 สิงหาคม 2540 มีการลงนามในหนังสือแสดงเจตจำนงขอรับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (INTERNATIONAL MONETARY FUND : IMF) เพื่อเข้าโปรแกรมการฟื้นฟูเศรษฐกิจด้วยมูลค่า 17 พันล้านเหรียญสหรัฐ (สำราญ รอดเพชร, ชรินทร์ แซ่มสาคร, 2541 : 89) ทำให้สถาบันการเงินไทยได้รับผลกระทบรุนแรงที่สุดในประวัติศาสตร์ โดยทางการจะคั่งดำเนินนโยบายการเงินและการคลังอย่างเข้มงวดตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับกองทุน และภายหลังจากได้มีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลตอนปลายปี 2540 ได้มีการประกาศปิดกิจการบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ถูกระงับกิจการชั่วคราว 56 แห่ง จาก 58 แห่ง โดยมีเพียงบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 2 แห่งเท่านั้นที่ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการองค์การเพื่อการปฏิรูประบบสถาบันการเงิน (ปรส.) ซึ่งจะต้องดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการให้ได้ภายใน 90 วัน

ทางด้านผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์โดยรวมปรากฏว่า ในปี 2540 ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวทำให้ธุรกรรมต่าง ๆ ชะงักลง และความสามารถในการชำระหนี้ของธุรกิจเอกชนลดลง สัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มสูงขึ้น กำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบจึงลดลงอย่างมากอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน โดยมีผลขาดทุนสุทธิ 8.33 พันล้านบาท จากเดิมที่มีผลกำไรสุทธิ 38.55 พันล้านบาทในปี 2539

จากเหตุการณ์ที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปประเด็นปัญหาและแนวทางในการแก้ไขที่เกิดขึ้นกับระบบสถาบันการเงินและเศรษฐกิจไทยได้ 5 ประการ (ศุภชัย ไทยพาณิชย์, 2541 : 43)

ตารางที่ 1 แสดงประเด็นปัญหาหลักที่เกิดขึ้นกับระบบสถาบันการเงินและเศรษฐกิจไทย
และแนวทางในการแก้ไข

ปัญหาหลัก	แนวทางแก้ไข
1. ความตกต่ำของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	-มาตรการฟื้นฟูอสังหาริมทรัพย์
2. ความอ่อนแอของระบบสถาบันการเงิน	-มาตรการเสริมสร้างความมั่นคงให้กับระบบสถาบันการเงิน
3. การลดลงของเงินสำรองระหว่างประเทศ	- การเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยน
4. การขาดความเชื่อมั่นของนักลงทุน เศรษฐกิจของประเทศหดตัวอย่างรุนแรง และเงินบาทอ่อนค่าลงอย่างต่อเนื่อง	-การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ
5. การดำเนินนโยบายการเงินแบบตั้งตัวของธนาคารแห่งประเทศไทย	- มาตรการแก้ไขปัญหาการขาดสภาพคล่อง

ในส่วนของการแก้ไขปัญหาาระบบสถาบันการเงินรัฐบาลมีกรอบในการแก้ปัญหา
ดังต่อไปนี้ (สำราญ รอดเพชร, ชรินทร์ แซ่มสาคร, 2541 : 93)

1. สนับสนุนด้านเงินทุนเพื่อช่วยในการปรับโครงสร้างของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่ยังเปิดดำเนินการอยู่
2. การให้แรงจูงใจเพื่อการเร่งรัดการระดมหนี้ของธุรกิจและการเพิ่มทุนของธนาคารพาณิชย์ดำเนินไปพร้อมๆกัน
3. การบริหารสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต้องมีประสิทธิภาพ
4. การเลิกกิจการ การควบกิจการ และการขายกิจการของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทเงินทุนที่ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้
5. การจัดให้มีการแบ่งปันผลขาดทุนที่เสมอภาคกัน การจำกัดภาระของรัฐบาล และการป้องกันมิให้เกิดการเอาประโยชน์จากโครงการประกันผู้ฝากเงินและเจ้าหนี้
6. การสร้างเสริมการกำกับดูแลความมั่นคงของสถาบันการเงินให้แข็งแกร่งขึ้น และเร่งรัดให้มีการนำมาตรฐานสากลที่ดีที่สุดมาปฏิบัติ
7. การปรับโครงสร้างการบริหารของธนาคารของรัฐ และการเตรียมการสำหรับการขายหุ้นให้เอกชนในที่สุด

กรอบดังกล่าวได้นำมาสู่มาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงินที่เรียกว่า “มาตรการ 14 สิงหาคม 2541” มีสาระสำคัญดังนี้ (ประวัติศาสตร์ธนาคารไทย, 2541 : 94)

1. มาตรการช่วยเหลือเพิ่มทุนแก่สถาบันการเงินทั่วไป

- 1.1 โครงการช่วยเหลือเพิ่มเงินกองทุนชั้นที่ 1 (Tier-1 Capital)
- 1.2 โครงการช่วยเหลือเพิ่มเงินกองทุนชั้นที่ 2 (Tier-2 Capital)

2. มาตรการแทรกแซงสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่

2.1 เพิ่มทุนให้ธนาคารศรีนครและธนาคารนครหลวงไทย เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การจัดชั้นสินทรัพย์และการกันสำรองปี 2543 เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งทางการเงินและสร้างความมั่นใจ และจะนำไปเสนอขายต่อภาคเอกชนที่สนใจ

2.2 ธนาคารกรุงไทยควมรวมกิจการกับธนาคารมหานคร และรับโอนสินทรัพย์ที่ดีจากธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การเข้ามา

2.3 ธนาคารสหธนาคารเทคโนโลยีบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์กรุงเทพธนกิจ (KTT) และเปลี่ยนชื่อเป็นไทยธนาคาร และธนาคารแหลมทองรวมกิจการเข้ากับธนาคารรัตนสิน ซึ่งเป็นธนาคารที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้นใหม่เพื่อร่วมประมวลสินทรัพย์ที่ดีจากองค์การปฏิรูปสถาบันการเงิน หรือ ปรส.

มาตรการดังกล่าวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานของธนาคารพาณิชย์ต่างๆเป็นอย่างมากเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกควบคุมจากรัฐ โดยธนาคารที่ยังพอมีความสามารถก็เพิ่มทุนด้วยตนเอง หรือหาพันธมิตรมาร่วมกิจการด้วยตนเองดีกว่าที่ยอมปล่อยให้เป็นที่ของรัฐบาล ซึ่งอาจทำให้สูญเสียอำนาจการบริหารให้กับสถาบันการเงินจากต่างประเทศ แต่ธนาคารที่ไม่มีกำลังเพียงพอก็ต้องยอมอยู่ภายใต้กิจการจากรัฐบาลโดยไม่มีทางเลือก (20ปี กรุงเทพธุรกิจ, 2540: 13) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 สรุปสถานะการเปลี่ยนแปลงธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน

ธนาคาร	สถานะ-การเปลี่ยนแปลง
ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)	เพิ่มทุนเอง
ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)	ควบรวมกิจการของธนาคารมหานคร และรับโอนทรัพย์สินส่วนที่ดีจากธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ
ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)	เพิ่มทุนเอง
ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)	เพิ่มทุนเอง
ธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน)	กำลังอยู่ระหว่างการพิจารณาขายหุ้นให้กับต่างชาติ
ธนาคารไทยทุนจำกัด (มหาชน)	ธนาคารดี บี เอส ของสิงคโปร์ถือหุ้นใหญ่อยู่ 75% และใช้ชื่อใหม่ว่า ธนาคารดีบีเอสไทยทุนจำกัดมหาชน (กรุงเทพฯธุรกิจ, 10 ธันวาคม 2542 : 1)
ธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน)	เดิมคือธนาคารสหธนาคาร รวมกิจการของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์กรุงไทยธนกิจ และอีก 12 ไฟแนนซ์
ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	เพิ่มทุนเอง
ธนาคารนครธนจำกัด (มหาชน)	ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดถือหุ้นใหญ่อยู่ และเปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธนจำกัด (มหาชน)
ธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน)	กำลังอยู่ระหว่างการพิจารณาขายหุ้นให้กับต่างชาติ
ธนาคารรัตนสินจำกัด (มหาชน)	เป็นธนาคารที่รัฐจัดตั้งขึ้นใหม่ และควบกับกิจการของธนาคารแหลมทอง และต่อมายายหุ้น 75.02% ให้กับธนาคารยูไนเต็ดโอเวอร์ซี (UOB) ของสิงคโปร์ และเปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารยูโอบีรัตนสินจำกัด (มหาชน) (กรุงเทพฯธุรกิจ, 10 ธันวาคม 2542 : 1)
ธนาคารศรีนครจำกัด (มหาชน)	ขายหุ้นให้กับธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น 75% (กรุงเทพฯธุรกิจ, 26 กุมภาพันธ์ 2543 : 13)
ธนาคารเอเชียจำกัด (มหาชน)	ธนาคารเอ บี เอ็น แอมโร ถือหุ้นใหญ่อยู่ 75%

ผลที่ตามมาของมาตรการ 14 สิงหาคม 2541 คือการควบรวมกิจการ การขายหุ้นให้กับ สถาบันการเงินจากต่างประเทศ ทำให้เกิดแบ่งแยกประเภทธนาคารพาณิชย์ไทยออกเป็น 3 กลุ่ม

กลุ่มแรกคือกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน)

กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของเอกชนโดยคนไทย ประกอบไปด้วย ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่ขายให้กับต่างชาติ ได้แก่ ธนาคารเอบีเอ็น แอมโรเอเชียจำกัด (มหาชน) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธนจำกัด (มหาชน) ธนาคาร ดีบีเอสไทยทุนจำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบีรัตนสินจำกัด (มหาชน) ธนาคารศรีนครจำกัด (มหาชน)

ผลที่ตามมาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานของธนาคาร เช่น การปรับเปลี่ยนหน่วยงานที่ทำซ้ำซ้อนกัน การปรับลดจำนวนสาขาที่มีปริมาณการให้บริการน้อย หรือการลดสาขาที่ซ้ำซ้อนกันภายในพื้นที่ การนำเทคโนโลยีมาใช้แทนคนเพื่อให้เกิดการคล่องตัว ในการดำเนินงานมากขึ้น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่นและลดต้นทุนการดำเนินงาน ทำให้นำไปสู่ปัญหาที่ตามมาอีกคือ การปรับลดพนักงานธนาคาร ทำให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งเริ่มใช้นโยบายเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) ขึ้นตั้งแต่ต้นปี 2542 (ไทยรัฐ, 25 ตุลาคม 2542 : 9) ซึ่งข่าวคราวในเรื่องเกี่ยวกับการปรับลดพนักงานธนาคาร ดังกล่าว ปรากฏเป็นข่าวทางสื่อมวลชนเป็นระยะๆ ดังเช่น

“พนักงานกรุงไทย เข้าโครงการร่วมใจจาก 2 พันคน เตรียมเปิดโครงการต่อไปอีก เพื่อลด พนักงานอีก 4 พันคน ตามเป้าที่เหลือ 1.2 หมื่นคน จะเหมาะสมกับขนาดขององค์กร” (กรุงเทพธุรกิจ, 1 ธันวาคม 2542 : 19)

“ นาย สกุล สือทรงธรรม เลขาธิการสหพันธ์แรงงานธนาคารและการเงินแห่งประเทศไทย และกรรมการสหภาพแรงงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด กล่าวถึง สถานการณ์ของพนักงานธนาคารว่า หลายแห่งมีแนวโน้มลดกำลังคนลง เนื่องจากผลประกอบการขาดทุน ซึ่งคาดว่าจะในอีก 2-3 ปีข้างหน้า สถานการณ์ยังคงไม่ดีขึ้นอย่างแน่นอน” (กรุงเทพธุรกิจ, 8 พฤศจิกายน 2542 : 2)

"พรสนอง ยอมรับเจ็บปวดกับนโยบายโละพนักงานเพื่อหยุดการขาดทุน แจงไม่มีทางเลือกอื่น จำเป็นต้องลดต้นทุนและปรับขนาดองค์กรเพื่อให้ดีบีเอสไทยทนุ้าวไปข้างหน้า และมีกำไรในปีนี้ รวมทั้งแข่งกับเบงก์อื่นที่มีศักยภาพการแข่งขันสูง" (กรุงเทพธุรกิจ, 29 กุมภาพันธ์ 2543 : 17)

"ข่าวร้ายของปีนี้ นักวิเคราะห์ได้ประเมินสถานการณ์และชี้ตรงกันว่าพนักงานเบงก์จะตกงานเพิ่มถึงกว่าเท่าตัว" (ประชาชาติธุรกิจ, 6-8 มีนาคม 2543 : 5)

"พนักงานยูโอบี รัตนสิน รวมตัวประท้วงหลังเบงก์ดอดปลดพนักงานกว่า 60 คน โดยไม่ได้เปิดโครงการเกษียณอายุตามความสมัครใจ สร้างความระส่ำระสายอย่างหนัก เหตุมีข่าวลือธนาคารเตรียมแผนโละพนักงานลง 30%" (กรุงเทพธุรกิจ, 23 มีนาคม 2543 : 25)

แผนการปรับลดพนักงานของธนาคารต่างๆ สามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงแผนการปรับลดพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคาร	จำนวนพนักงานที่ปรับลดแล้ว	จำนวนพนักงานที่ต้องการปรับลด
ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)		6,000 คน
ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)		6,000 คน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)		1,400 คน
ธนาคารสีกกรไทยจำกัด (มหาชน)		5,000 คน
ธนาคารดีบีเอสไทยทนุ้าวจำกัด (มหาชน)	700 คน	1,200 คน
ธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน)		1,200 คน
ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)		1,500 - 3,000 คน
ธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน)		1,000 คน
ธนาคารยูโอบีรัตนสินจำกัด (มหาชน)	70 คน	300 คน
ธนาคารศรีนครจำกัด (มหาชน)		700 คน
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธนจำกัด (มหาชน)	500 คน	700 คน

ที่มา : ประชาชาติธุรกิจ (6-8 มีนาคม 2543 : 5)

ธนาคารที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การจำกัด (มหาชน) ซึ่งจำต้องหยุดทำธุรกรรม และพนักงานต้องถูกเลิกจ้างทั้งหมด

นอกจากธนาคารพาณิชย์ไทยที่ได้รับผลพวงจากมาตรการ 14 สิงหาคม 2541 ที่จำเป็น ต้องปรับโครงสร้างและขนาดขององค์กรเพื่อความคล่องตัวในการทำธุรกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันกับธนาคารอื่นๆแล้ว สถานการณ์ทางเศรษฐกิจก็ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติมีการปรับโครงสร้างองค์กรด้วยเช่นกัน เช่น การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ การผนวกกิจการกัน เพื่อความได้เปรียบและประสิทธิภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ ทำให้สาขาของธนาคารเหล่านั้นในประเทศต่างๆได้รับผลพวงในเรื่องการปรับโครงสร้างองค์กรไปด้วย เช่น การปิดสาขาบางสาขา หรือการปรับลดจำนวนพนักงานเมื่อรวมกิจการกันแล้ว การลดตำแหน่งงานที่ซ้ำซ้อนกัน ในที่นี้จะขอกล่าวถึงเฉพาะธนาคารพาณิชย์ต่างชาติที่มีสาขาอยู่ในประเทศไทยเท่านั้น

ตารางที่ 4 แสดงการรวมกิจการของธนาคารพาณิชย์ต่างชาติที่มีสาขาในประเทศไทย

ธนาคาร	สาขาที่คาดว่าจะปิด	พนักงานที่ต้องการลด
การประกาศรวมกิจการของธนาคารอินดรัสเทรียล แบงก์ ออฟ เจแปน (Industrial Bank of Japan - IBJ) กับธนาคารฟูจิ (Fuji Bank) และธนาคารไดอิชิ-คังเงียว (Dai-ichi Kangyo Bank)	150 สาขาภายใน 5 ปี	6,000 คน (การเงินธนาคาร , กันยายน 2542 : 57)
การประกาศรวมกิจการของธนาคารซุมิตโตโม (Sumitomo Bank) กับธนาคารซากุระ (Sakura Bank)	ปิดสาขาของ 2 ธนาคาร รวมกันประมาณ 100 - 200 สาขา	10,000 คนภายใน 5 ปี (กรุงเทพฯธุรกิจ, 15 ตุลาคม 2542 : 27)
ธนาคารดอยซ์เอจี (Deutsche Bank AG.) เป็นแกนนำในการผนวกกิจการกับธนาคาร เดรสเนอร์ เอจี และบริษัทประกันอัลลายแอนซ์		3 แห่ง รวมกัน ออก ประมาณ 12,000 คน (กรุงเทพฯธุรกิจ, 9 มีนาคม 2543 : 17)

ผลของการควบกิจการดังกล่าว ทำให้สาขาต่างๆทั่วโลกของธนาคารดังกล่าวได้รับผล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กระทบไปด้วยเช่นกัน เนื่องจากจะนำไปสู่การปรับโครงสร้างขององค์กร การลดจำนวนสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ การลดจำนวนพนักงานลง ดังนั้นธนาคารสาขาในประเทศไทยย่อมได้รับผลกระทบไปด้วยเช่นกัน

เมื่อเกิดสถานการณ์เช่นนี้ ทำให้พนักงานธนาคารเกิดความตึงเครียดและกังวลในอาชีพ เนื่องจากเกรงว่าตนเองจะเป็นหนึ่งในจำนวนผู้ที่ต้องออกจากการทำงานภายใต้ภาวะระดับชั้นทางเศรษฐกิจ จึงเกิดความกดดันขึ้นกับพนักงานธนาคารในหลายด้านทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ การทำงานระบบใหม่ การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย วัฒนธรรมองค์กรใหม่ที่เกิดจากการเข้าซื้อหุ้นธนาคารจากนายทุนต่างชาติ และยังคงต้องมากังวลว่าจะตกงานอีก แม้ว่าตามชื่อและนโยบายของโครงการปรับลดพนักงานจะบ่งบอกว่าเป็นการให้ออกโดยสมัครใจไม่มีการบังคับ แต่อย่างไรก็ตาม หากจำนวนพนักงานที่สมัครใจออกไม่เพียงพอกับจำนวนที่ได้ตั้งเป้าไว้ ก็อาจเกิดเหตุการณ์ถูกชี้ตัวให้ออกด้วยความไม่สมัครใจและจ่ายผลตอบแทนตามกฎหมายเท่านั้น (กรุงเทพธุรกิจ , 14 ตุลาคม 2542)

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้อาชีพพนักงานธนาคารซึ่งเดิมเชื่อว่าเป็นอาชีพที่มั่นคงที่สุดอาชีพหนึ่งกลายเป็นอาชีพที่เริ่มไม่มั่นคง เนื่องจากพนักงานไม่แน่ใจในสถานะการดำเนินงานของธนาคารว่ามีความมั่นคงแค่ไหน หรือพนักงานอาจถูกบีบบังคับให้ออกจากงานโดยไม่เต็มใจวันใดวันหนึ่ง สถานการณ์เช่นนี้ทำให้พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยล้วนแล้วแต่กระหายใคร่รู้ข้อมูลข้อเท็จจริง ตลอดจนสภาพความรุนแรงของปัญหา จึงทำให้เกิดการแสวงหาข่าวสารทั้งทางด้านเศรษฐกิจทั่วไปและข่าวสารที่เกี่ยวกับองค์กรเองเพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตนและเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหารของธนาคารเอง

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาลักษณะและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยว่ามีรูปแบบอย่างไร และพนักงานของธนาคารทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับใด มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างไร มีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพเหมือนหรือต่างกันอย่างไร

ปัญหานำการวิจัย

1. ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีรูปแบบการสื่อสารในองค์การแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
4. ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
5. รูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภทหรือไม่ อย่างไร
6. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภทหรือไม่ อย่างไร
7. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภทหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารที่สังกัดประเภทธนาคาร (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน

3. เพื่อศึกษาการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารที่สังกัดประเภทธนาคาร (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน

4. เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารที่สังกัดประเภทธนาคาร (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน

5. เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

สมมติฐานการวิจัย

1. ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีรูปแบบการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

2. ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกัน

3. ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจแตกต่างกัน

4. ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกัน

5. รูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

6. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

7. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การแสวงหาข่าวสารในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ และระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย” ในครั้งนี้ จะเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย เฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

รูปแบบการสื่อสารในองค์การ หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โดยจำแนกเป็น 3 ลักษณะ คือ

- ทิศทางของการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอนหรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน

- แบบของการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ

- ช่องทางการสื่อสารในองค์การ ได้แก่ การสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง

ความพึงพอใจในการสื่อสาร หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีต่อตัวแปรทางการสื่อสารในองค์การต่างๆในแง่บวก เช่น ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่างๆ ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารต่อพนักงาน ปริมาณข้อมูลที่ได้รับ วิธีการและขั้นตอนในการสื่อสารในองค์การ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ หมายถึง ความบ่อยครั้งเนื้อหา สื่อที่พนักงานธนาคารเลือกใช้ เพื่อรับรู้ข่าวเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้

ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน หรือความยั่งยืนของอาชีพ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะถูกปลดออกอันเนื่องมาจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่บีบบังคับ

ข่าวสารที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ หมายถึง ข่าวเศรษฐกิจต่างๆ โดยเฉพาะข่าวเกี่ยวกับสถาบันการเงิน

ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ หมายถึง ภาวะตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2540 ที่ทางรัฐบาลประกาศให้อัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทเป็นแบบลอยตัวแบบเข้าแทรกแซง การแก้ไขปัญหาลูกสถาบันการเงินอันนำไปสู่มาตรการ 14 สิงหาคม 2541 ทำให้เกิดการควมรวมกิจการของธนาคารพาณิชย์ไทย การที่ต่างชาติเข้าซื้อหุ้นของธนาคารพาณิชย์ไทย และผลพวงตามมา คือ การปรับลดสาขาของธนาคารและลดพนักงานจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

ธนาคารพาณิชย์ไทย หมายถึง ธนาคารที่ก่อตั้งโดยคนไทย มีคนไทยเป็นผู้บริหารระดับสูงและเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และรวมทั้งธนาคารไทยที่ต่างชาติเข้ามาซื้อหุ้นหลังจากการประกาศใช้มาตรการ 14 สิงหาคม 2541 มีทั้งสิ้น 13 ธนาคาร ได้แก่

- กลุ่มธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ได้แก่ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)
ธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน)

ธนาคารศรีนครจำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน)

- กลุ่มธนาคารพาณิชย์ของเอกชนโดยคนไทย ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)

ธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)

- กลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยที่ได้ขายหุ้นส่วนใหญ่ให้กับต่างชาติ ได้แก่

ธนาคารยูโอบีรัตนสินจำกัด (มหาชน)

ธนาคารดีบีเอสไทยทุนจำกัด (มหาชน)

ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธนจำกัด (มหาชน)

ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร เอเชีย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในประเทศไทย หมายถึง ธนาคารที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ในต่างประเทศ มีผู้บริหารระดับสูงเป็นชาวต่างประเทศ และเข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทย มี 21 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารเครดิตอกริกอลอินโดซูเอซ (Credit Agricole Indosuez)

ธนาคารฟูจิ (Fuji Bank)

ธนาคารเชสแมนฮัตตัน (Chase Manhattan Bank)

ธนาคารซากุระ (Sakura Bank)

ธนาคารซิตีแบงก์ (Citibank N.A.)

ธนาคารซุมิตโอมิ (Sumitomo Bank)

ธนาคารไซม์แบงก์ (Sime Bank)

ธนาคารดอยช์แบงก์ เอจี (Deutsche Bank AG)

ธนาคารเดรสเนอร์เอจี (Dresdner Bank AG)

ธนาคารไดอิชิ-คังเงียว (Dai-ichi Kangyo Bank)

ธนาคารภารตะโอเวอร์ซี (Bharada Overseas Bank)

ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (Standard Chartered Bank)

ธนาคารสากลพาณิชย์แห่งประเทศจีน (International Commercial Bank of China)

ธนาคารแห่งชาติของปารีส (Banque Nationale de Paris)

ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ (Bank of Tokyo-Mitsubishi)

ธนาคารแห่งโนวาสโกเชีย (Bank of Novascotia)

ธนาคารแห่งประเทศจีน (Bank of China)

ธนาคารแห่งอเมริกา (Bank of America N.A.)

ธนาคารเอบีเอ็นแอมโร เอ็นวี (ABN AMRO NV)

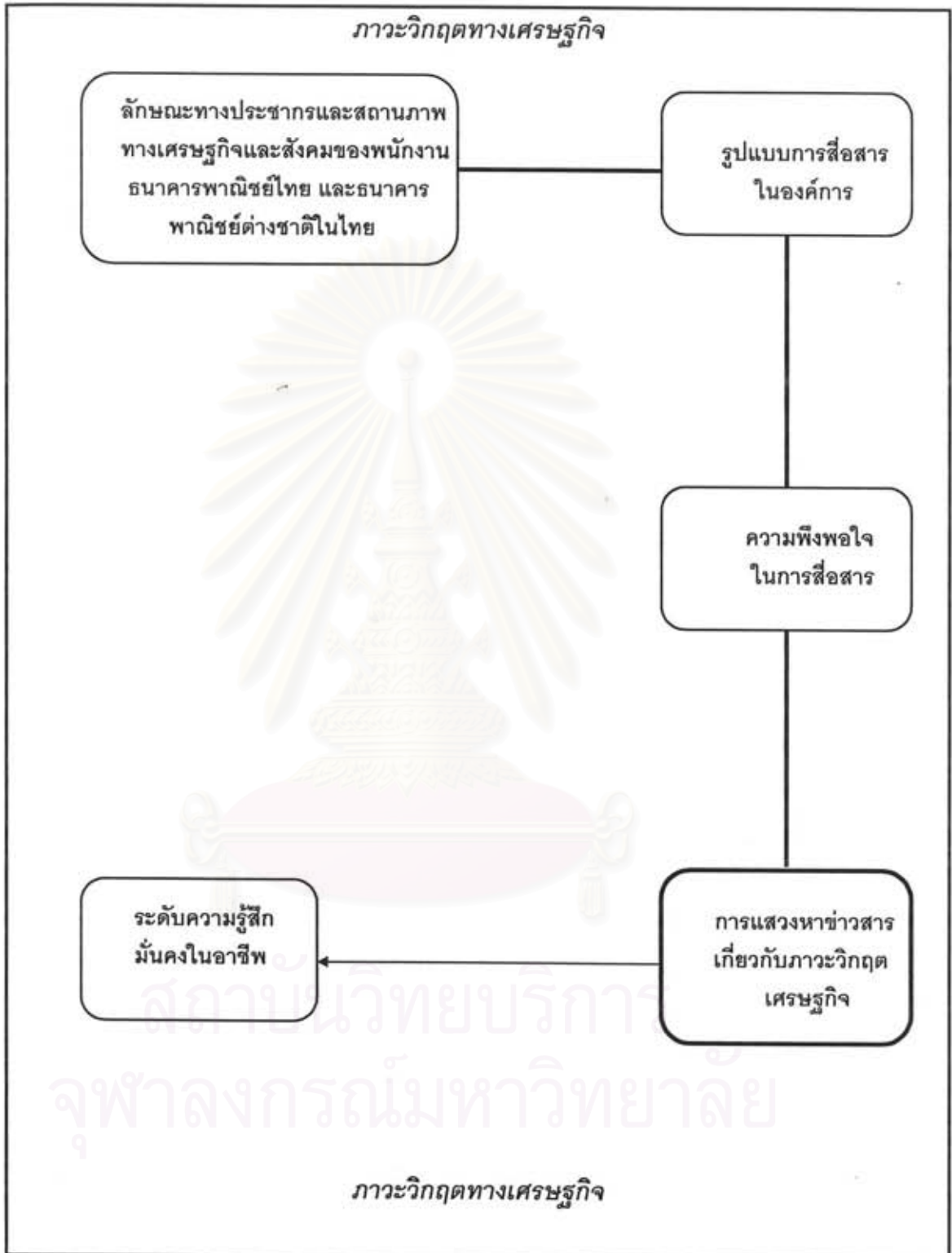
ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ (HSBC)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้รับทราบแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารในองค์การ การสร้างสรรคัับรรยากาศการสื่อสารที่ดีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร เพื่อสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานในธนาคารทั้ง 2 ประเภทให้มีประสิทธิภาพ
2. ได้แนวคิดเพื่อนำไปสู่การสื่อสารเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทั้ง 2 ประเภท
3. เป็นแนวทางในการศึกษาการสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและความร่วมมือกันระหว่างพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาวะวิกฤตการณ์เศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 จนกระทั่งปัจจุบัน เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจหลายแขนงได้รับผลกระทบ ผู้ประกอบการหลายแห่งจำเป็นต้องปรับโครงสร้างองค์การเป็นการใหญ่โดยมีเป้าหมายเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินกิจการให้เหลือน้อยที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้นทุนทางด้านบุคลากร หรือบางแห่งอาจต้องถึงกับปิดกิจการของตนเอง ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดภาวะประชาชนว่างงานเป็นจำนวนมาก ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ก็เช่นเดียวกัน มีการประกาศลดจำนวนพนักงานของหลายๆ ธนาคารไม่ว่าจะเป็นธนาคารขนาดใหญ่หรือธนาคารขนาดเล็ก ทำให้พนักงานธนาคารเริ่มมีความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ มีความวิตกกังวลเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานธนาคารมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและมีการสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการความรู้ข่าวสารในสถานการณ์ดังกล่าว ส่งผลต่อการพิจารณาระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของตน

ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ยกแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษา ประกอบไปด้วย

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผู้รับสาร
5. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ
6. แนวคิดเกี่ยวกับวิกฤตการณ์
7. แนวคิดเกี่ยวกับการปรับลดขนาดองค์กร
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การสื่อสารในองค์การ (Organizational Communication)

การสื่อสาร เป็นกระบวนการส่งหรือถ่ายทอดข่าวสาร (Message) จากผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อหรือช่องทาง (Channel) ในรูปแบบต่างๆ ก่อให้เกิดผลของการสื่อสารนั้นๆ (Effect) และผู้รับสารจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบ (Feedback) กลับไปยังผู้ส่งสาร ซึ่งจะทำให้ผู้ส่งสารทราบว่าข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นได้ผลตามเป้าหมายหรือไม่เพียงใด เปรียบเสมือนกลไกควบคุมกระบวนการสื่อสาร (Control or cybernetic mechanism) และผู้ส่งสารก็จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบกลับไปยังผู้รับสารอีกเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง อุปสรรคที่สำคัญของการสื่อสารแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ องค์ประกอบภายนอกของผู้ทำการสื่อสารหรือสิ่งรบกวนในช่องทางการสื่อสาร (Noise) เช่น เสียงดัง ความไม่ชัดเจนของสัญญาณ และองค์ประกอบภายในของผู้ทำการสื่อสารซึ่งอาจเกิดขึ้นจากองค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจ (Understanding) การรับรู้ (Perception) และทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสาร (Communication Skills of Transmitters and Receivers)

องค์การ (Organization) หมายถึง หน่วยทางสังคม (Social Entity) ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการให้บรรลุผล (Goal Directed) โดยได้ออกแบบของระบบโครงสร้าง (Structured Systems) และระบบของการประสานกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกัน (Coordinated Activity Systems) ตลอดจนการเชื่อมสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) (Daft, 1998 :46)

การสื่อสารในองค์การ (Organizational Communication) เป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงานภายในองค์การ โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การ และสังคม ซึ่งสามารถที่จะปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กรีซ สิบสนธิ, 2537)

ผู้เริ่มต้นให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่ามีความสัมพันธ์กับองค์การ คือ Chester I. Barnard (1968 : 142-150) โดยเขาเสนอว่าองค์การประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญประการใหญ่ๆ 3 ประการ คือ มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ความเต็มใจในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร เขาเสนอว่าการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์การให้เข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ

องค์การได้ และยังได้เพิ่มเติมอีกว่าองค์การคือระบบความร่วมมือกัน (Cooperative System) และการสื่อสารทำให้ระบบความร่วมมือนี้มีการเคลื่อนไหว (Dynamic) และประสานจุดมุ่งหมายขององค์การเข้ากับสมาชิก

Redding and Sanborn ได้เสนอว่าการสื่อสารในองค์การเป็นการส่งและการรับข่าวสารที่สลับซับซ้อนครอบคลุมถึงการสื่อสารจากบนลงล่าง (Top-down communication) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Bottom-up Communication) หรือการสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอน (Horizontal Communication) ความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน รวมทั้งทักษะทางการสื่อสาร ทั้งทางด้านการพูด การฟัง การเขียน (Redding and Sanborn, 1973)

Dave Francis ได้ให้ทัศนะว่า การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยการสื่อสารเปรียบเสมือนสายเลือดในองค์การ หรืออาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารทำให้องค์การมีชีวิตชีวา (Dave Francis, 1987)

การสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์การ และในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน และทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (เสนาะ ดิยาวี, 2538)

ความสำคัญของการสื่อสารต่อองค์การ

จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านทำให้เห็นว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1.การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงานขององค์การ ช่วยทำให้การทำงานลุล่วงไปโดยตลอด ช่วยตรวจสอบความเข้าใจในการทำงาน ตรวจสอบผลงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรฝึกฝนทักษะในการสื่อสารให้มีมากพอๆกับทักษะในการบริหารงาน
- 2.การสื่อสารเป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงานขององค์การ ช่วยสร้างให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ก่อให้เกิดความสนิทสนม และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3. การสื่อสารมีส่วนช่วยเป็นอย่างมากในการติดต่อประสานงานทั้งภายในองค์กรเองหรือระหว่างองค์กรกับองค์กรอื่น ทำให้ทุกๆหน่วยงานทำหน้าที่ของตนไปโดยสอดคล้องกับการทำงานของแผนกอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

4. การสื่อสารในองค์กรอย่างเสรี นำไปสู่การเสนอแนวคิด การระดมสมองเพื่อให้เกิดการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การสื่อสารทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างเพียงพอ นำไปสู่การวางแผนองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

6. การสื่อสารอย่างเพียงพอ จะช่วยนำแผนที่วางไว้ดีแล้วไปสู่สมาชิกเพื่อนำไปปฏิบัติก่อให้เกิดพฤติกรรมแห่งความร่วมมือกันของผู้ร่วมงาน

7. เมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลง การสื่อสารมีความสำคัญในการนำข่าวสารที่เหมาะสมไปยังจุดที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร

ตามแนวความคิดของ Dave Francis (1987) ได้สรุปวัตถุประสงค์พื้นฐานของการสื่อสารในองค์กรไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องหาปัจจัยที่กระทบต่อความอยู่รอดขององค์กรแล้วพยายามสื่อสารไปยังพนักงานให้ได้ รับรู้ วัตถุประสงค์ข้อนี้ประกอบไปด้วยองค์ประกอบย่อยๆ อีก 3 ประการ ได้แก่

1.1 ความเอาใจใส่และสนใจต่อสภาพแวดล้อมภายนอก ทุกองค์กรต้องติดต่อสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่อยู่รอบๆองค์กรนั้นๆ ซึ่งการสื่อสารในที่นี้หมายถึง การแสวงหาโอกาส การระงับอุปสรรคต่างๆ และการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กรต่อสังคม ข้อมูลข่าวสารจากภายนอกจึงมีความสำคัญต่อองค์กรในการช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และพนักงานขององค์กรเองก็ควรที่จะติดตามเหตุการณ์ภายนอกขององค์กรอย่างใกล้ชิดด้วยเช่นกัน

1.2 เป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายถึงผู้บริหารควรมีการชี้แจงทิศทางในการทำงานให้แก่พนักงานทุกคนได้รับทราบ และชี้ให้เห็นเป้าหมายขององค์กร สร้างและกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

1.3 การบริหารแบบจูงใจ ผู้บริหารที่มีทักษะในการสื่อสารดีจะสามารถจูงใจให้พนักงานทำตามแผนที่วางไว้เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการจูงใจสร้างทัศนคติ เปลี่ยนพฤติกรรม ยกกระดับมาตรฐานและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

2. การติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ประการ ได้แก่

2.1 กลไกในการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน ทักษะในการสื่อสารของผู้บริหารและรูปแบบในการสื่อสารมีส่วนในการทำให้เกิดการรวมความพยายามของพนักงานเข้าด้วยกัน คือถ้าผู้บริหารมีทักษะในการสื่อสาร สามารถโน้มน้าวใจให้พนักงานเห็นคุณค่าของงาน และพยายามทำงานเต็มที่ และรูปแบบการสื่อสาร เช่น การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทาง หรือการบริหารงานแบบซับซ้อนมีผลต่อความพยายามในการทำงานของพนักงาน

2.2 โครงสร้างผังสำนักงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ การวางผังสำนักงานส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารขององค์กร องค์กรประกอบนี้อาจจะก่อให้เกิดทั้งความราบรื่นและไม่ราบรื่นในการสื่อสารก็ได้ ต้องระมัดระวังในการใช้

2.3 การสั่งการจากเบื้องบน พนักงานควรได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายบริหารเพื่อช่วยให้การทำงานดีขึ้น การสื่อสารจากเบื้องบนจะช่วยให้องค์การถูกควบคุมโดยแผนปฏิบัติงาน ข้อบังคับของนโยบายบริษัท การไหลของข้อมูลข่าวสารอาจเกิดขึ้นโดยผ่านสายการบังคับบัญชา การแจ้งผ่านตัวแทนพนักงาน การอบรม เป็นต้น

3. การติดต่อสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์กร ประกอบไปด้วย

3.1 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารสามารถทำให้เกิดความสนิทสนม จะทำให้เกิดความไว้วางใจกันและกัน ทั้งระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน หรือระหว่างพนักงานกับพนักงาน

3.2 การปฏิบัติต่อเพื่อนต่างกลุ่มเป็นไปด้วยดี หมายถึงพนักงานไม่ควรมือคติดต่อกัน เนื่องจากจะทำให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร

3.3 ความร่วมมือร่วมใจ การสื่อสารทำให้พนักงานทำงานประสานกันได้ด้วยดี การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นมากในทุกหน่วยงานขององค์การ เพราะจะกระตุ้นให้เห็นคุณค่า ของกันและกัน มีการร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ ร่วมกันพัฒนาแผนงาน และสร้างจุดเด่นให้องค์การร่วมกันอีกด้วย

4. การติดต่อสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง เป็นการใช้ความพยายามรวบรวม การจัดโครงสร้างและแปลข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ มี 3 องค์ประกอบ ย่อย ได้แก่

4.1 การส่งข้อมูลข่าวสารขั้นสูงเบื้องต้น การที่พนักงานรายงานความเคลื่อนไหว ต่างๆ เกี่ยวกับองค์การและงานผู้บริหารได้รับทราบ ข้อมูลต้องถูกรวบรวมและเสนอต่อผู้บริหารได้ รับทราบเพื่อพิจารณาหาหนทางในการแก้ปัญหา นอกจากนั้นแล้ว สาเหตุที่ทำให้ผู้บริหารต้องได้ รับข้อมูลจากพนักงาน ได้แก่

- 1) เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับจุดดี จุดด้อย โอกาส และอุปสรรคขององค์การ
- 2) เพื่อหาประโยชน์จากแนวคิดใหม่ๆ ของพนักงาน
- 3) เพื่อให้รู้ถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในองค์การ
- 4) เพื่อให้องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่ทำหายจากภายนอก
- 5) เพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารสนใจต่อข้อมูลสะท้อนกลับจากสิ่งต่างๆ รอบตัว

4.2 การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพยายามลดต้นทุนและความยุ่งยากซับซ้อนของการติดต่อสื่อสาร วิธีการในการตัดสินใจและการติดต่อสื่อสารจะถูกทำให้ล่าช้าและลด ความมีประสิทธิภาพลงได้หากมีการสื่อสารเกินความจำเป็น ซึ่งก่อให้เกิดความวุ่นวายและสูญเสีย เวลาและสร้างความอึดอัดให้แก่พนักงาน

4.3 ทักษะทางการติดต่อสื่อสาร พนักงานขององค์การทุกคนควรมี ทักษะในการสื่อสารที่ดี เพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะเหล่านี้ได้แก่ การรับรู้ที่ถูกต้อง การแสดงกิริยาตอบรับ การรู้จักฟังผู้อื่น การมีความเป็นผู้นำ การมีเหตุผล การรู้ จักแก้ปัญหา และทำการตัดสินใจ การรู้จักให้คำปรึกษา การรู้จักวิธีติดต่อกับพนักงานที่เฉื่อยชา การมีความสามารถในการฝึกอบรม การมีความคิดสร้างสรรค์ การมีทักษะในการเขียนและการ สื่อสารด้วยวาจา

ประเภทของการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารในองค์การสามารถแบ่งออกตามระดับของการสื่อสารและแบบของการสื่อสารได้ดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2524 : 102)

1. แบ่งตามระดับของการสื่อสาร (Hierarchy of Communication) ได้แก่ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชา และการสื่อสารในระดับเดียวกัน

1.1 การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่ามาตำแหน่งที่ต่ำกว่า เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ไปตามสายการบังคับบัญชา จากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารประเภทนี้มักจะเป็นการแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง คำยืนยัน การชักชวนความเข้าใจ การให้ข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะใช้ช่องทางในการส่งสารดังต่อไปนี้

- การสั่งงานตามลำดับชั้น
- โปสเตอร์ และกระดานปิดประกาศ
- วารสารของบริษัท
- จดหมายถึงพนักงานโดยตรง
- คู่มือพนักงาน
- ที่เสียบข่าวสาร
- รายงานประจำปี
- ระบบสื่อสารผ่านทางเครื่องกระจายเสียง
- ข่าวสารที่ใสในซองเงินเดือน
- สหภาพแรงงาน
- การประชุมกลุ่ม

1.2 การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารกลับขึ้นไปตามสายการบังคับบัญชา จากระดับต่ำกว่าไปยังระดับที่สูงกว่า คือการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ข้อมูลข่าวสารในลักษณะนี้มักเป็นรูปการรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรค ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์เป็นต้น ช่องทางในการติดต่อสื่อสารจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

- การประชุมกลุ่ม
- การร้องทุกข์
- การเรียกร้อง
- การปรึกษาหารือ
- การสัมภาษณ์พนักงานที่ออก
- สหภาพแรงงาน

ระดับของการสื่อสารแบบนี้มีตัวแปรที่กำหนดบทบาทระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร คือ ตำแหน่ง (Status) และอำนาจ (Power) กล่าวคือ ตำแหน่ง หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดจากตำแหน่ง หน้าที่การงาน รวมทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ ส่วนอำนาจหมายถึงความสัมพันธ์ที่เกิดจากความสามารถ บุคลิก ลักษณะส่วนตัวในการควบคุม หรือมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นและเหตุการณ์นั้น

ข้อมูลที่ได้จากพนักงานมีความสำคัญ ผู้บริหารควรนำไปเป็นส่วนประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์การ เพราะจะเป็นส่วนที่บ่งบอกถึงแนวคิดทัศนคติและความรู้สึกของพนักงาน การสื่อสารในลักษณะนี้อาจพบอุปสรรคในเรื่องของโครงสร้างสายการบังคับบัญชาในองค์การ เช่น มีหลายระดับจนเกินไป ความเข้มงวดในการสื่อสารขององค์การ หรือผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงาน

1.3 การสื่อสารในระดับเดียวกันหรือการสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) ได้แก่ การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกันทั้งภายในแผนกเดียวกัน และต่างแผนกกันโดยอาศัยความสัมพันธ์แบบส่วนตัว ไม่ขึ้นอยู่กับสายการบังคับบัญชา เป็นรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มักจะเป็นการขอคำแนะนำและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และความคิดเห็นระหว่างผู้ร่วมงานหรือระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในองค์การเดียวกัน การสื่อสารในลักษณะนี้จะช่วยให้การประสานงานกันเป็นไปด้วยดี และเสริมสร้างความรู้สึกทางจิตใจและสังคมแก่พนักงาน

2. แบ่งตามแบบของการสื่อสาร (Form of Communication) ได้แก่ การสื่อสารแบบทางการ และแบบไม่เป็นทางการ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวที่เป็นทางการขององค์กรผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา มีระเบียบแบบแผน ต้องคำนึงถึงบทบาทและหน้าที่ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร อาจมีลักษณะเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การประกาศเจตนายโยบาย หรือผลความก้าวหน้าขององค์กร หนังสือเวียนต่าง ๆ หรืออาจเป็นการสื่อสารโดยคำพูด เช่น การสั่งงานด้วยวาจาโดยตรง การโทรศัพท์สั่งงาน รวมทั้งการเสนอผลการปฏิบัติงานในรูปรายงาน เป็นต้น

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal or Personal Communication) คือการที่พนักงานติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาตำแหน่งในองค์กร รูปแบบของการสื่อสารจึงมีทั้งการสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอน มักเป็นการสื่อสารทางวาจา การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เกิดขึ้นจากเกี่ยวพันส่วนบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่สามารถคาดคะเนได้ (สมยศ นาวิกาน, 2527) การไหลของข่าวสารโดยวาจาตามช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการจะไปได้รวดเร็วกว่าช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ ดังนั้น อันตรายที่อาจเกิดขึ้นอย่างหนึ่ง คือ การเกิดข่าวลือ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงขององค์กรและพนักงานผู้บริหารจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจและแก้ไขข่าวสารที่บิดเบือน โดยให้คำชี้แจงที่กระจ่างและถูกต้องให้พนักงานเข้าใจได้ อย่างไรก็ตาม Peter Blau (1963 : 256) ได้ทำการวิจัยและพบว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีส่วนช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดของสมาชิกในองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

นอกจากนั้นแล้ว ยังสามารถแบ่งการสื่อสารในองค์กรออกตามช่องทางของการติดต่อสื่อสารได้ 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One Way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปสู่ผู้รับสาร มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิบัติการของผู้รับสาร โดยทั่วไปการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นไปในรูปของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรสู่ผู้บังคับบัญชา เช่นในการเสนอข่าวสาร หรือรายงานขององค์กรต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

2. การสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง (Response) และมีการย้อนกลับ (Feedback) มายังผู้ส่งสาร หรืออีกนัยหนึ่งการสื่อสารสองทาง คือ กระบวนการสื่อสารที่คำนึงถึงปฏิบัติการได้ตอบ (Feedback) ซึ่ง

ก็คือ ข่าวสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารใช้ติดต่อระหว่างกัน บุคคลที่กำลังส่งสารกันนั้น ต่างก็แสดงปฏิกริยาโต้ตอบ (Interact) กับสาร แทนที่จะเป็นเพียงผู้รับอย่างเดียว

หากพิจารณารูปแบบการสื่อสารในองค์การ การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสโต้ถาม แสดงความคิดเห็น เป็นการโต้ตอบและแสดงการยอมรับในคำสั่ง เป็นการลดช่องว่างในการสื่อสารได้ดี ซึ่งในขั้นแรก จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้ โดยไม่ต้องกังวลว่าตนเองจะถูกลงโทษ การทำเช่นนี้ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรม และนิยมชมชอบหัวหน้างานประเภทนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารด้วย อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีโอกาสในการมีความพึงพอใจและขวัญในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่อยู่ในหน่วยงาน ซึ่งไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเลย

การสื่อสารสองทางในองค์การนั้น ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรเป็นบุคคลที่กระตือรือร้น (Active) ในการแสวงหาและรับฟัง รวมทั้งกระจายข่าวสารไปยังตรงข้าม ไม่ควรนิ่งเฉย (Passive) รอให้ข่าวสารมาถึงตัวเองตลอดเวลา

Harold J. Leavitt (1964 : 143) ได้กล่าวถึงการทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทางเดียวกับสองทาง ปรากฏผลการทดสอบว่า

- การสื่อสารทางเดียวเหมาะกับสถานการณ์ที่ผู้ส่งสารคนใดคนหนึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่จะทำการสื่อสารนั้นมากกว่า
- การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
- การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
- การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการสื่อสารทางเดียว
- การสื่อสารทางเดียวมีความถูกต้องน้อย แต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทางที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า

นอกจากนี้ Leavitt ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่า หากองค์การมีความต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการติดต่อสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดียวจะมีความเหมาะสมมากกว่า

การจำแนกประเภทการสื่อสารในองค์การออกเป็นในลักษณะต่างๆดังกล่าวนั้น หากจะพิจารณาอย่างต่อ่งแท้แล้วนั้นสามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้สองประเภท คือการสื่อสาร

ทางเดียว และการสื่อสารสองทาง นอกนั้นเป็นการแบ่งรายละเอียดย่อยที่มีเกณฑ์การพิจารณา จากตำแหน่ง รูปแบบ และวิธีการ หมายความว่า การสื่อสารทางเดียวได้แก่การสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารสองทางได้แก่การสื่อสารทั้งจากบนลงล่างและการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารทั้งจากบนลงล่างและการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอาจเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา และในทางปฏิบัติ บุคคลอาจใช้การสื่อสารในลักษณะผสมผสานทุกๆประเภท เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานอันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดหมายขององค์การร่วมกัน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและความพึงพอใจในการสื่อสารของสมาชิกองค์การ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมาก และไม่สามารถแยกการสื่อสารออกจากองค์การได้ เนื่องจากองค์การเป็นระบบที่มีกิจกรรมต่างๆ กัน มีคน มีสถานการณ์ มีเป้าหมาย และมีการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมสิ่งเหล่านี้เข้าด้วยกัน ทำให้สิ่งเหล่านี้ทำงานด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าการสื่อสารล้มเหลว องค์การก็จะล้มเหลวด้วย (ชาญชัย อาจิมสมาจาร, ม.ป.ป.) และยิ่งในช่วงเวลาที่องค์การต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การสื่อสารยิ่งมีความจำเป็นมากขึ้น ผู้บริหารทุกระดับในองค์การต้องทำหน้าที่ประสานงานให้ข่าวสารระหว่างฝ่ายจัดการและพนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสถานะและทิศทางขององค์การอย่างถูกต้องและเหมาะสม ในกรณีของธนาคารพาณิชย์ ผู้บริหารควรชี้แจงสถานะและนโยบายของธนาคารให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน เช่น แนวทางในการดำเนินงาน นโยบายปรับลดพนักงาน หรือปรับลดสาขา หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา ผลตอบแทนที่จะได้รับ และไม่ควรละเลยที่จะรับฟังพนักงานเกี่ยวกับความต้องการ ความคิดเห็น ความรู้สึกต่อธนาคารด้วย เพื่อเพิ่มความเข้าใจในพนักงานและเพื่อประโยชน์การวางแผนดำเนินการได้มากขึ้น

2. ความพึงพอใจในการสื่อสาร

(Communication Satisfaction)

ตามแนวความคิดของ Redding (1973) คำว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารถูกใช้อ้างถึง "ระดับของความพึงพอใจที่พนักงานรับรู้ภายใต้สภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมของเขา" สภาพความพึงพอใจจะขยายแนวความคิดของบรรยากาศการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารประกอบด้วยความพึงพอใจของสมาชิกองค์การที่มีต่อข่าวสารที่มีอยู่ในองค์การนั้น ดังนั้น ความพึงพอใจในการสื่อสาร หมายถึงการที่ข่าวสารที่มีอยู่ในองค์การ

สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้มากน้อยเพียงใด ข่าวสารมาจากใคร วิธีการเผยแพร่ข่าวสาร การรับรู้ต่อข่าวสาร

John W. Evan (1962 : 772-782) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่างๆที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการวางแผนงานการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป

สมยศ นาวิการ (2527 : 103) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณคได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ และความพึงพอใจในการสื่อสารไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใดๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจ เราอาจรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่างหรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา และเมื่อเป็นไปตามนั้น เราก็จะเกิดความพึงพอใจในการสื่อสารขึ้น

Thayer L. (1968) เสนอว่าข่าวสารต่างๆที่มีอยู่ในองค์การจะต้องกระจายหรือหมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การในรูปแบบของการบอกกล่าว การสั่งการ และการชี้แนะ โดยความพึงพอใจในเรื่องของข่าวสารที่ภายในบุคลากรภายในได้รับจะเป็นข่าวสารเกี่ยวกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลง กฎระเบียบ ข้อบังคับ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของตัวบุคคลเอง

ข่าวสารที่มีอยู่ในองค์การนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ

(Goldhaber 1979 : 110) ได้แก่

1. ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันเพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ
2. ข่าวสารทะนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับระบบ ข้อบังคับต่างๆ การควบคุมการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์
3. ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม ข่าวสารสัมภาษณ์ บุคคลดีเด่น ข่าวสารแข่งขันกีฬา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น อุปกรณ์ เทคโนโลยี แผนงาน นโยบาย ซึ่งพนักงานควรจะรับรู้เช่นกัน

Marston (1949) ได้เสนอว่า โดยทั่วไปพนักงานมีความต้องการข้อมูลต่างๆดังต่อไปนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
2. การมีส่วนร่วมในองค์การ เช่น ทราบว่างานที่ทำขณะนี้มีความสำคัญอย่างไรในองค์การ
3. การมีส่วนร่วมในการได้รับแจ้งความเป็นไปภายในองค์การ ก่อนคนภายนอกองค์การ
4. โอกาสความก้าวหน้าของพนักงาน

Down and Hazen ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey-CSS) เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์การ มีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป (General Organization Perspective) เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่างๆทั้งหมดในองค์การ
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว (Personal Feedback) องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัวงานและวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์การ
3. การประสานหล่อมลอมทางองค์การ (Organization Integration) เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่เขาได้รับเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมด้านงานปัจจุบัน
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisor) หมายถึง การติดต่อสองทางกับผู้บังคับบัญชา
5. บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร (Communication Climate) เป็นการสะท้อนถึงการติดต่อสื่อสารระดับองค์การและส่วนตัวหรือขีดขั้นที่การติดต่อสื่อสารจูงใจและกระตุ้นพนักงานให้ประสบเป้าหมาย
6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Informal Communication) เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน
7. คุณภาพของสื่อ (Media Quality) องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงขีดขั้นที่ว่า พนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร (บันทึกข้อความ, สิ่งตีพิมพ์)ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinate) เป็นการเน้นการติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้ใต้บังคับบัญชา

Wii(1978) Downs and Beckstrom(1980) เสนอบัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการสื่อสารมีลักษณะแตกต่างกันไป 6 ประการดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล ประกอบด้วยเงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ประกอบด้วยระดับความพึงพอใจ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคตและผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล

3. ความพึงพอใจในความสามารถในการเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ประกอบด้วยเรื่องต่างๆ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น การบอกกล่าว การเปลี่ยนแปลงเพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวว่ามีเปลี่ยนแปลง มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารขององค์การ

4. ความพึงพอใจในควมมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ บันทึกรวบรวม แดงการณ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่นๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์การถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง บัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันท่วงที บัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ

6. ความพึงพอใจในวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน บัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

บรรยากาศการสื่อสารในองค์การเป็นผลมาจากการที่สมาชิกขององค์การรับรู้ มีทัศนคติ มีความคาดหวัง หรือมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะขององค์การ อาจพิจารณาจากความรอบรู้

ของบุคลากรแต่ละคนที่เกี่ยวกับเรื่องของข้อมูลข่าวสารต่างๆที่ไหลเวียนอยู่ในองค์การ ซึ่งอาจแยกประเด็นในการพิจารณาได้ดังนี้ (กริช สืบสนธิ, 2526)

1. การรับรู้เกี่ยวกับต้นตอการสื่อสาร หรือแหล่งสาร ผู้ส่งสาร และความสัมพันธ์กับผู้รับสาร ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อผู้รับสาร ความสำคัญของผู้ส่งสาร ความน่าไว้วางใจของผู้ส่งสาร ฯลฯ จะสามารถช่วยให้องค์การเข้าใจพฤติกรรมของระบบการสื่อสารในองค์การตามความเป็นจริง และนำความรู้ที่ได้ไปใช้และปรับปรุงการสื่อสารในองค์การได้

2. การรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารที่ให้แก่บุคลากรขององค์การ ได้แก่ ความเพียงพอของข่าวสารที่ได้รับ ประโยชน์ของข่าวสาร ปฏิกริยาตอบสนองต่อสาร ความถูกต้องหรือบิดเบือนของข่าวสาร การเปิดเผยข้อมูล

3. การรับรู้เกี่ยวกับตัวองค์การเอง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ความเข้าใจเกี่ยวกับจุดประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ การให้รางวัล หรือการเปิดโอกาสให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับว่า สอดคล้องกับบุคลากรภายในองค์การหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่บุคลากรได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร ข่าวสารที่มีอยู่ในองค์การจึงนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะนอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรแล้ว ยังเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถนำไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ถ้าบุคลากรขององค์การขาดข้อมูลข่าวสาร จะทำให้ขาดแนวความคิดในการปฏิบัติงานและในการวางแผนเพื่อความก้าวหน้าของตนเองในองค์การ ด้วยเหตุนี้ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาข่าวสารที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การ เพื่อให้บุคลากรขององค์การมีการรับและส่งข่าวสารระหว่างกันและเพื่อให้องค์การอยู่ได้

พนักงานธนาคารเช่นกัน ย่อมมีความต้องการความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ ข่าวสารที่พนักงานต้องการมากที่สุดในขณะนี้คงจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับทิศทาง นโยบายในการดำเนินกิจการของธนาคารโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรง เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ค่าตอบแทน ที่สำคัญพนักงานต้องการที่จะได้รับข่าวจากผู้บริหารขององค์การมากกว่าที่จะได้รับจากภายนอกองค์การ ดังเช่น กรณีของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯพาณิชย์การ

ซึ่งรู้ข่าวว่าตนเองจะต้องตงงานจากสื่อมวลชนโดยไม่ได้รับทราบจากฝ่ายบริหารของธนาคารมาก่อน ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจเป็นอย่างมาก เป็นต้น

3. การแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking)

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่า การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นและจะขาดเสียมิได้ในองค์การ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ นอกจากจะเป็นข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานและการสื่อสารเพื่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่มีอยู่ภายในองค์การแล้ว บุคลากรยังมีความต้องการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์การและตนเองอีก พนักงานธนาคารก็เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ พนักงานยังมีความต้องการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารของตนเอง ความเคลื่อนไหวของธนาคารที่ตนเองทำงานอยู่ อนาคตการทำงานของตนเอง และอนาคตของธนาคาร ทำให้พนักงานมีการแสวงหาข่าวสารจากสื่อมวลชนเพิ่มขึ้น เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เป็นต้น

Donohew and Tipton (1973) ได้เสนอแบบจำลองการแสวงหาข่าวสาร การหลีกเลี่ยง และการจัดการข่าวสาร (Model of seeking, avoiding and processing) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดทางจิตวิทยาสังคมเรื่องความลงรอยของทัศนคติ (Attitude Congruence) บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่ตรงกับภาพที่เขามีต่อความเป็นจริง (his image of reality) หรือความรู้สึกที่เขามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพราะรู้ว่าเป็นอันตราย

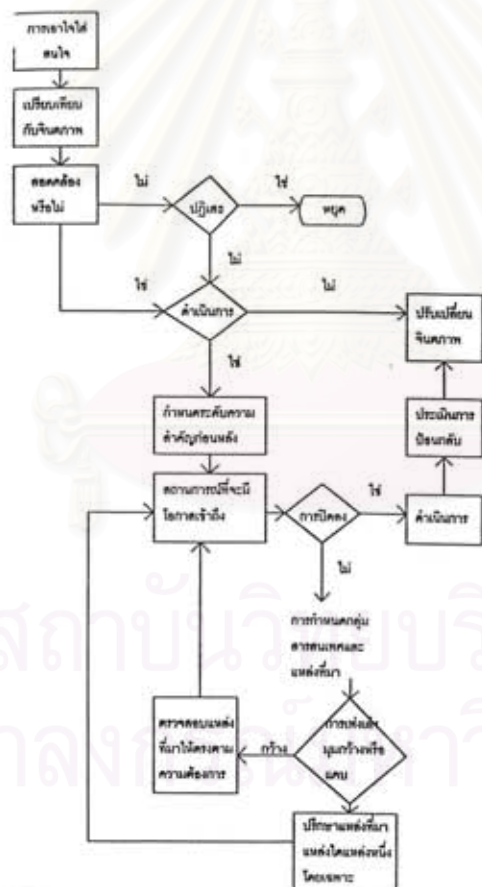
ภาพ (image) หรือ ภาพของความจริง (image of reality) ที่คนมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ เป้าหมาย (goal) ความเชื่อ (belief) และความรู้ (knowledge) ที่บุคคลมีอยู่

ส่วนที่สองของภาพประกอบไปด้วยแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) ของบุคคลซึ่งมีหลายสถานะ รวมทั้งการประเมินความสามารถของตนเองในการควบคุมสถานการณ์ต่างๆ

ส่วนที่สามของภาพประกอบไปด้วยรูปแบบของการใช้ข่าวสาร (information-using set) ซึ่งควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในการแสวงหาข่าวสาร และการจัดการข่าวสาร (seeking and precessing information)

ในการแสวงหาข่าวสารนั้น บุคคลจะมีวิธีการหรือกลยุทธ์ที่แตกต่างกันซึ่งในแบบจำลองได้แสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างวิธีการหรือกลยุทธ์ที่ใช้ทั้งมุมกว้างและมุมแคบ ในมุมกว้าง บุคคลจะแสวงหาข่าวสารจากแหล่งต่างๆ เท่าที่เป็นไปได้ ทบทวนแหล่งที่มาที่ได้และตัดสินใจเลือกใช้ข่าวสารจากแหล่งใด สำหรับในมุมแคบนั้น บุคคลจะเลือกแหล่งสารเพียงแหล่งเดียวและใช้เป็นฐานสำหรับการแสวงหาข่าวสาร

แบบจำลองที่ 1
แบบภูมิในทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร



จากแบบจำลอง กระบวนการเริ่มต้นที่การที่บุคคลเปิดรับสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจจะให้ความสนใจหรือไม่ก็ได้ ต่อมาเปรียบเทียบระหว่างสิ่งเร้ากับภาพหรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ข่าวสารที่คุกคามหรือไม่มีความสำคัญจะถูกทิ้งไปเช่นเดียวกับข่าวสารที่ซ้ำซาก เมื่อข่าวสารถูกทิ้งจะหยุด

หากข่าวสารมีความเกี่ยวข้องและตรงกับภาพที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ก็จะถูกนำมาพิจารณาว่าจะจัดการต่อไปหรือไม่ ถ้าไม่ข่าวสารนั้นจะถูกทิ้งไป ถ้าใช่-ข่าวสารจะถูกนำมาจัดลำดับความสำคัญ

จากนั้นมีการประเมินสถานการณ์และตัดสินใจที่จะหยุดแสวงหาข่าวสารอีกต่อไปหรือไม่ หากคิดว่าข่าวสารมีเพียงพอแล้วก็จะหยุด และนำข่าวสารนั้นไปใช้เลย แต่ถ้าข่าวสารที่ได้รับยังไม่เพียงพอ ก็จะทำการแสวงหาข่าวสารต่อไป

ต่อมากำหนดลำดับและแหล่งของข่าวสารโดยแบ่งเป็นเรื่องกว้างหรือเรื่องเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องกว้างก็แสวงหาข่าวสารจากแหล่งต่างๆที่เกี่ยวข้อง ถ้าเป็นเรื่องเฉพาะก็ต้องหาข่าวสารจากแหล่งเฉพาะ และนำไปประเมินสถานการณ์อีกครั้งหนึ่งว่าจะหยุดแสวงหาข่าวสารหรือไม่

เมื่อนำข่าวสารไปใช้ บุคคลก็จะประเมินการสื่อสารกลับ (feedback) ซึ่งเกิดจากการนำข่าวสารไปใช้ และพิจารณาว่ามีประโยชน์เหมาะสมหรือไม่ และในที่สุดทบทวนภาพที่เขามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (revise image) อันเป็นผลจากการประเมินการสื่อสารกลับของบุคคล

Charles Atkin (1978: 254) กล่าวว่าบุคคลจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชนนั้น ขึ้นกับการคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน กับการลงทุนลงแรง และพันธะผูกพันที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทน สูงกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลก็จะแสวงหาข่าวสารนั้น (Information Seeking) แต่หากผลการตอบแทนน้อยกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลก็อาจเฉยเมยต่อข่าวสารนั้น (Information Ignoring) นอกจากนั้นแล้ว Atkin ยังชี้ให้เห็นว่า การแสวงหาข่าวสารหรือความต้องการการสื่อสารมวลชนปัจเจกบุคคลนั้น คือ ความต้องการได้รับข่าวสาร (Information) และความต้องการความบันเทิง (Entertainment)

Wibur Schramm (1973 : 107) ได้กล่าวถึงหลักที่ใช้ในการเลือกข่าวสารของบุคคลว่า ขึ้นอยู่กับหลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุดและผลที่จะได้ ดังนี้

$$\text{การเลือกข่าวสาร} = \frac{\text{ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expectation of Reward)}}{\text{ความพยายามที่ต้องใช้ (Effort Required)}} \\ \text{(Fraction of Selection)}$$

สูตรดังกล่าวนี้ เป็นเพียงหลักการเบื้องต้น หรืออาจเกิดขึ้นเฉพาะการเลือกรับสารบาง ครั้งเท่านั้น ยังมีสาเหตุอื่น ๆ อีกหลายประการ เช่น การมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ความสามารถในการประเมินสารนั้น ภูมิหลัง สถานภาพ ตลอดจนสภาวะทางสังคมและจิตใจของผู้รับสารแต่ละคนด้วย อย่างไรก็ตาม จากสูตรนี้แสดงถึงแนวโน้มที่บุคคลจะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายาม เช่น ข่าวสารใกล้ตัวแสวงหาได้ง่ายและเป็นข่าวสารที่มีประโยชน์กับตนเอง (อัญชณี วิทยากัย บุณนาค, 2540 : 40)

ความต้องการข่าวสารเกิดจากความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจ (Uncertainty) ของปัจเจกบุคคลที่เกิดจาก

1. ความไม่สอดคล้องกันระหว่าง ระดับความรู้ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นกับความต้องการที่อยากจะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (extrinsic uncertainty) ยิ่งเป็นเรื่องสำคัญ ยิ่งต้องการความแน่ใจในระดับสูง
2. ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความรู้ที่มีอยู่ในขณะนั้นของปัจเจกบุคคลกับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลนั้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (intrinsic uncertainty)

ข่าวสารที่จะลดความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับความสนใจภายในส่วนบุคคล (Intrinsic desire) นั้น เรียกว่า "ข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงการบริโภค" (immediate consummatory gratifications) ส่วนข่าวสารที่ลดความไม่รู้ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (extrinsic uncertainty) นั้น เรียกว่า "ข่าวสารที่ใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความคิด และแก้ปัญหาต่างๆ" (instrumental utilities)

Katz และคณะ (1974) ได้สร้างแบบจำลองเพื่ออธิบายกระบวนการการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ว่าปัจเจกบุคคล สภาวะทางจิตใจและสังคม ซึ่งก่อให้เกิดความจำเป็น ความต้องการในด้านต่างๆ เช่น ต้องการเป็นคนรอบรู้ ทันสมัย เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของ

เราได้ จึงเลือกช่องทางในการรับสาร เช่น ดู โทรทัศน์ ฟังวิทยุ อ่านหนังสือพิมพ์ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจตามที่เขาต้องการ และขณะเดียวกัน การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนทุกวัน ก็อาจจะมีผลอื่นตามมาเหนือความต้องการของปัจเจกบุคคลในขั้นตอนแรก เรียกว่า เป็นผลที่ไม่ได้คาดหวังไว้ เช่น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือเปลี่ยนลักษณะนิสัยและพฤติกรรมบางอย่าง อธิบายได้ดังรูปนี้



McCombs and Becker (1979 : 51-52) ได้วิจัยโดยเน้นถึงเหตุผลของบุคคลในการติดตามข่าวสารจากสื่อเป็น 6 ข้อ

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยสังเกตการณ์ และติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ จากสื่อมวลชนเพื่อให้รู้เท่าทันเหตุการณ์ให้ทันสมัย และรู้ว่าอะไรมีความสำคัญที่จะเรียนรู้
2. เพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน โดยการรับสื่อมวลชนทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะหรือเหตุการณ์รอบ ๆ ตัว
3. เพื่อต้องการข้อมูลประกอบการสนทนาพูดคุยในชีวิตประจำวัน (Discussions) โดยการรับสื่อมวลชนทำให้บุคคลมีข้อมูลที่น่าไปใช้ในการพูดคุยกับบุคคลอื่น
4. เพื่อต้องการมีส่วนร่วม (Participation) ในเหตุการณ์และความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว
5. เพื่อเสริมความคิดเห็นหรือการสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว (Reinforcement)

6. เพื่อความบันเทิง (Relaxing and Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์

Mcquail and Gurevitch (1983 : 162) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ของมนุษย์ไม่ได้เป็นกระบวนการบีบบังคับ แต่เป็นกระบวนการที่ผู้ใช้สื่อเป็นผู้สร้างขึ้น สื่อมวลชนจึงจำเป็นต้องยอมรับว่า

1. ผู้รับสารตั้งใจแสวงหาข่าวสาร ไม่ได้ถูกยัดเยียดจากสื่อ ผู้รับสารสามารถหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่ต้องการได้
2. ผู้รับสารใช้สื่ออย่างมีจุดมุ่งหมาย
3. สื่อต่างๆ รวมทั้งสื่อมวลชน จำเป็นต้องแข่งกับสิ่งเร้าอื่นๆ ที่เข้ามากระทบผู้รับสาร
4. ผู้รับสารเป็นผู้กำหนดความต้องการในการรับสารเอง

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการแสวงหาข่าวสาร นอกจากจะเป็นการสนับสนุนทัศนคติ ความคิด และความเข้าใจเดิมแล้ว ยังเป็นการแสวงหาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นอีก เช่น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อตอบสนองความสนใจส่วนบุคคล เพื่อเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อความสนุกสนานบันเทิง เป็นต้น จะเห็นได้ว่าผู้รับสารมีบทบาทในการกระทำการสื่อสารในการแสวงหาข่าวสารซึ่งสอดคล้องกับกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ ซึ่งเน้นบทบาทของผู้รับสารในฐานะผู้ทำการสื่อสาร เช่น เมื่อต้องการข้อมูลข่าวสารก็จะแสวงหาข่าวสารนั้นด้วยตนเอง และชี้ให้เห็นความต้องการต่างๆของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมทางการสื่อสารเพื่ออธิบายให้เห็นว่า ความต้องการ บุคลิกภาพ และองค์ประกอบทางด้านสังคมอื่นๆ มีส่วนในการที่จะทำให้ผู้รับสารทำการแสวงหาข่าวสารและนำข้อมูลข่าวสารที่ได้ไปใช้ประโยชน์ และตอบสนองความต้องการ

4. แนวคิดการวิเคราะห์ผู้รับสาร

(Analysis of Audience)

เป็นแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ ตั้งอยู่บนหลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น มนุษย์ดำเนินชีวิตตามแบบฉบับที่สังคมได้วางเป็นแม่บทไว้ให้ คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันได้ด้วย ในการพิจารณาพฤติกรรมการสื่อสาร นอกจากจะพิจารณาการ

เลือกใช้ด้วยคำในภาษา หรือการใช้อวัจนภาษา ตลอดจนกลยุทธ์ในการสื่อสารแล้วยังพิจารณาการเลือกใช้สื่อหรือการเปิดรับข่าวสารข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ตามที่ผู้รับสารต้องการ

ตามทฤษฎีการแบ่งกลุ่มทางสังคม ได้แบ่งประเภทของผู้รับสารออกเป็น 2 ลักษณะที่สำคัญ (พัชนี เขยจรรยา, เมตตา วิวัฒน์านุกูล และถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์, 2538 : 187) คือ

1. แบ่งตามลักษณะทางประชากร ได้แก่ การแบ่งผู้รับสารออกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม ฯลฯ

2. แบ่งตามลักษณะความสนใจของผู้รับสาร ได้แก่

2.1 ผู้รับข่าวสารทั่วไป (General Publics) คือ ผู้รับสารทั่วไปในสังคม มีขนาดใหญ่ และหลากหลาย

2.2 ผู้รับข่าวสารเฉพาะกลุ่ม (Specialized Audiences) ประกอบด้วยบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรและจิตวิทยา (Demographic and Psychographic Characteristics) เหมือน ๆ กัน มีความสนใจร่วมกัน เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันในบางเรื่อง กลุ่มนี้จึงมีขนาดเล็กกว่าผู้รับสารประเภทแรก

John R. Bittner (1983) ได้แบ่งประเภทผู้รับสารออกตามลักษณะดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychographic Characteristics) ได้แก่ ลักษณะทางจิตใจของมวลชนผู้รับสาร เช่น ทศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยม ความนับถือตนเอง รสนิยม ความต้องการ เป็นต้น

2. ลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา ภูมิฐานะ

อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ผู้รับสารตามลักษณะทางประชากร โดยจะพิจารณาจากลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. อายุ

อายุ ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความรู้ ความชำนาญ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ความสามารถในการแก้ปัญหา ความจำ บุคลิกภาพ ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อม เนื่องจากอายุเป็นเกณฑ์ (สุภัททา ปิ่นทะแพทย์, 2532 : 112)

คนที่มีความแตกต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย เช่น คนวัยกลางคนและคนสูงอายุมักจะคิดเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาพยาบาล การมีบ้านและที่ดินเป็นของตนเอง ในขณะที่คนหนุ่มสาวอาจจะสนใจในเรื่องการศึกษา ความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคม (ปรมะ สตะเวทิน, 2538 : 113)

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน มองโลกในแง่ดีว่าคนที่มีอายุมาก ซึ่งมักจะยึดถือการปฏิบัติมากกว่าระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย ประสบการณ์ของคนที่มีอายุต่างกัน ทำให้ทัศนคติและความนึกคิดของคนต่างรุ่นต่างวัยไม่เหมือนกัน นอกจากความแตกต่างในเรื่องความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย โดยพบว่า คนที่มีอายุมากขึ้นโอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจน้อย ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็แตกต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อมวลชนแสวงหาข่าวสารที่มีสาระ มากกว่าเพื่อความบันเทิง

2. เพศ

ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียว แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น จากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (ICA Data 1978, Quoted in Wio, Goldhabers and Yates 1980 : 87)

นอกจากนั้น ผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของผู้ชายไว้ต่างกัน ผู้หญิงจึงมักเป็นคนที่จิตใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์ โอนอ่อนผ่อนตามและเป็นแม่บ้านแม่เรือน และมักจะถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย แต่หยิ่งจิตใจของคนได้ดึกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และจดจำข่าวสารได้มากกว่า ความแตกต่างอีกอันหนึ่งก็คือ ผู้หญิงมักโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักโทษคนอื่น หรืออุปสรรคอื่น ๆ แต่ไม่โทษตัวเอง (ปรมะ สตะเวทิน, 2538 : 114)

3. การศึกษา

การศึกษา เป็นตัวแปรที่สำคัญมากต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของผู้รับสาร ซึ่งอาจพบได้ตั้งแต่การอ่านออกเขียนได้ก็จะต้องมีการศึกษาระดับหนึ่ง การมีความรู้ความเข้าใจคำศัพท์หรือคำพูดบางประโยคก็อาจต้องการความรู้อีกระดับหนึ่ง สาขาวิชาที่จบมาก็มีอิทธิพลที่ทำ

ให้บุคคลนั้นมีความรู้ความเข้าใจหรือความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่างกัน มีการศึกษาหลายเรื่องที่ได้ชี้ว่า การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม ระดับการศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันออกไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในข่าวสารกว้างขวาง แต่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ นอกจากนี้ยังพบว่าคนที่มีการศึกษาสูงจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ และคนที่มีการศึกษาสูงมักใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำมักใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของ Comstock ที่พบว่า การเลือกเปิดรับสื่อมวลชน และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กัน โดยระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเปิดรับข่าวสาร และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาธารณชน และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางลบการเปิดรับข่าวสารทางด้านบันเทิง

4. ระดับตำแหน่งในการทำงาน

Wofford, Gerloff and Commins (1977) กล่าวว่าบุคคลที่มีตำแหน่งในองค์การสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์การต่ำ ดังนั้น บุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์การต่ำจึงมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ

ในองค์การที่มีพนักงานหลายระดับ และแต่ละกลุ่มมีลักษณะทางประชากรย่อยเฉพาะตัวออกไปอีก จะทำให้เกิดความสนใจในข่าวสารร่วมกันน้อย และการตีความข่าวสารของพนักงานต่างระดับกันก็จะต่างกันด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดกันมากกว่าจะเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจกัน

5. ระยะเวลาของการทำงาน

เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในองค์การหนึ่งเป็นระยะเวลานาน ๆ บุคคลนั้นจะเกิดความผูกพันกับหน่วยงาน และยอมรับในสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนที่ใช้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานเป็นระยะเวลาสั้นกว่า ที่มักจะไม่มีความรู้สึผูกพันกับหน่วยงาน ตลอดจนไม่ยอมรับสภาพและกฎเกณฑ์ต่างๆ ภายในองค์การ (ชินินาด เจริญผล, 2538 : 33)

6. รายได้

รายได้เป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

(Socioeconomic Status) งานวิจัยของSchramm และ White(1949) พบว่า ผู้ที่มีรายได้สูงมักเป็นผู้ที่นิยมเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ และนิยมเนื้อหาค่อนข้างหนัก ไม่ค่อยสนใจเนื้อหาทางด้านความบันเทิง

Mcnelly และคณะ (1968) พบว่าผู้ที่มีฐานะดีและมีการศึกษาสูงเป็นพวกที่ได้รับข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระจากสื่อมวลชนมากที่สุด

Rosenblath , Cheatham and Watt (1977) ได้กล่าวว่า ความแตกต่างของบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงานของผู้รับสารมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้วย

Berelson and Steiner (1964 : 592-530) กล่าวว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงทางความคิดของเขา ซึ่งกรอบอ้างอิงทางความคิดหมายถึง เพศ การศึกษา ความสนใจ ความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ สถานภาพทางสังคม และอื่น ๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล

ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้นำแนวคิดการวิเคราะห์ผู้รับสารตามลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม มาศึกษาว่า พนักงานธนาคารที่สังกัดประเภทธนาคารต่างกัน และมีลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกัน มีการแสวงหาข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

5. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพ

(Job Security)

อาชีพพนักงานธนาคารเคยเป็นอาชีพที่ถูกรับรองว่าเป็นอาชีพที่มั่นคงอาชีพหนึ่ง เป็นอาชีพที่สบาย งานไม่หนัก มีรายได้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการจ่ายโบนัสอย่างงดงามเป็นจำนวนมาก แต่หลังจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำจันรัฐบาลต้องขอความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศแล้ว ธุรกิจธนาคารได้รับผลกระทบอย่างมากจนทำให้ต้องใช้นโยบายปรับลดจำนวนพนักงานลงเป็นจำนวนมาก ทำให้อาชีพพนักงานธนาคารกลายเป็นอาชีพที่ไม่มั่นคง

(ไทยรัฐ, 18 มกราคม 2543 : 5) ดังจะเห็นได้จากข่าวการลดพนักงานของหลายๆ ธนาคาร พนักงานธนาคารต่างๆก็เริ่มไม่แน่ใจว่าธนาคารของตนจะปลดพนักงานออกบ้างหรือเปล่า หรือตนเองจะถูกเลือกให้ออกหรือไม่ และเริ่มตระหนักถึงความมั่นคงในอาชีพ

ความมั่นคงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของการเลือกอาชีพ เพราะอาชีพที่ไม่มีความมั่นคงทำให้เกิดความไม่แน่นอน เกิดความไม่แน่ใจว่าจะทำงานได้นานเท่าไรและไม่มีความมั่นใจว่ารายได้จากอาชีพนั้นเพียงพอสำหรับการครองชีพหรือไม่ คนโดยทั่วไปเมื่อยึดอาชีพอย่างหนึ่งแล้วมักจะไม่เปลี่ยนอาชีพ นอกจากจะเกิดความจำเป็นอย่างยิ่งหรือโอกาสจากอาชีพใหม่มีมากกว่าอาชีพเดิมจนเป็นสิ่งจูงใจอย่างมาก ดังนั้นการตัดสินใจยึดถืออาชีพอย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องพิจารณาในเบื้องต้นว่า อาชีพนั้นมีความมั่นคงอย่างแท้จริง (เสนาะ ตีเยาว์ , 2531 : 96)

ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพหน้าที่การงานเป็นส่วนประกอบหนึ่งในเรื่องขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ขวัญ (Morale) มีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย เช่น

Chruden and Sherman (1961 : 98) กล่าวว่า ขวัญในการทำงานเป็นสภาพเกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นสภาพทางจิตใจ สภาพการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวัง ความเชื่อมั่น และอื่นๆ

Felix A. Negro (1963 : 583) ได้ให้นิยามของคำว่า "ขวัญ" ว่า หมายถึง ความรู้สึก ท่าที หรือพฤติกรรมของกลุ่มคนที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่ย่อท้อ ไม่หยุดยั้งเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน

Edwin B. Flippo (1961 : 416) ได้ให้ความหมายของ "ขวัญ" ว่า สภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลหรือกลุ่ม ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกัน

Dale S. Beach (1966 : 379) กล่าวว่า "ขวัญ" หมายถึง ความพึงพอใจร่วมกันของคนทำงานแต่ละคนที่ได้รับจากผลงานของเขา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา จากหน่วยงาน และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ จะมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะของความปลอดภัย ความพึงพอใจ และความสุขสบายใจของผู้ปฏิบัติงาน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) ให้ทัศนะว่า ขวัญเป็นการแสดงออกทางภาวะจิตใจ หรือความรู้สึก ทัศนคติของคนในหน่วยงานที่มีต่องาน บุคคล หรือเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์การที่ตนปฏิบัติอยู่ ต่อวัตถุประสงค์ และความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้นำ ต่อสมาชิกด้วยกัน ความเชื่อมั่นที่มีต่อเป้าหมายของกลุ่ม และความสามัคคีกลมเกลียวที่จะทำให้งานของกลุ่มบรรลุเป้าหมายด้วยดี

ถ้าบุคคลรู้สึกว่่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง ก็จะทำให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตรงข้ามกับบุคคลที่กังวลในความมั่นคงในอาชีพของตน ก็จะทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

Brech (1966) ได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

1. ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ การงาน
2. ค่าจ้างที่สมเหตุสมผล
3. โอกาสในการก้าวหน้า
4. ได้รับความยุติธรรม
5. สถานภาพในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ
6. การได้รับข่าวสารจากองค์การ
7. การมีภาวะการเป็นผู้นำที่ดี
8. การหาหนทางในการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว คล่องตัว
9. ความภาคภูมิใจในงาน ผลผลิต และองค์กร
10. การมีโครงการให้คำแนะนำที่ดี
11. การปรึกษาหารือร่วมกัน

ขวัญเป็นเรื่องของนามธรรมในจิตใจของแต่ละบุคคล ไม่สามารถจะสัมผัสจับต้องหรือมองเห็นได้ แต่เราสามารถสังเกตระดับขวัญของบุคคลได้ ว่ามีขวัญดีหรือไม่ดีเพียงใดจากการแสดงออกของบุคคล ไม่ว่าจะโดยเฉพาะตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ตาม ดังเช่น ถ้าหน่วยงานใดผู้ปฏิบัติงานมีขวัญดี พฤติกรรมที่แสดงออกก็คือการมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาก และผลิตผลของงานออกมาดีและสม่ำเสมอ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหน่วยงานใดผู้ปฏิบัติงานมีขวัญต่ำหรือขวัญเสีย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว มีแต่ความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน ผลผลิตที่ออกมาก็มีคุณภาพไม่ดีและมีปริมาณลดลง

เรื่องของความมั่นคงในอาชีพยังมีความสำคัญต่อมนุษย์โดยเป็นความต้องการลำดับที่สองตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ 5 ชั้นของ Abraham Maslow ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น และความมั่นคงทางจิตใจ ได้แก่ การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงานอาชีพ และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นเป็นที่ยกย่องในสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดใฝ่ฝัน (Self-realization) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในลำดับขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมา เพราะถ้าบุคคลได้รับความสำเร็จในลำดับขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมา ก็จะทำให้ความมานะและมองเห็นว่าความต้องการในลำดับถัด ๆ ไป เป็นสิ่งท้าทายที่จะต้องเอาชนะให้ได้

นอกจากนั้นแล้ว ความมั่นคงในอาชีพยังเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Federick Herzberg

(1959 : 60) มีสาระสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานว่า ประกอบไปด้วยปัจจัย 2 อย่าง คือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีอยู่ตลอดเวลา หากไม่มีปัจจัยตัวนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- 1.1 เงินเดือน รวมถึงการขึ้นเงินเดือน
- 1.2 โอกาสความก้าวหน้า การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง
- 1.3 ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ทั้งกับระดับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
- 1.4 สถานะทางอาชีพ
- 1.5 นโยบายและการบริหาร
- 1.6 สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี
- 1.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- 1.8 ความมั่นคงในงาน ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ ความมั่นคงขององค์กร
- 1.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยจูงใจซึ่งถ้าจัดให้มีแล้วจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความก้าวหน้า

6. แนวความคิดเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ (Crisis)

การพลิกผันอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปี 2540 จนถึงขั้นที่ประเทศไทยต้องขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ได้ก่อให้เกิดวิกฤติเศรษฐกิจที่คล้ายคลึงกันในประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

คำว่าวิกฤตการณ์ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ว่า

Laurence Barton (อ้างในนันทวัน กิจธนาเจริญ ,2542) ได้นิยามว่าวิกฤตการณ์ เป็นเหตุสำคัญที่ไม่มีใครคาดว่าจะเป็น และจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านต่างๆ เช่น พนักงาน ผลผลิต การบริการ สถานะทางการเงิน ชื่อเสียง และภาพรวมขององค์กร

Robinson (1968) ได้สรุปลักษณะของวิกฤตการณ์ จากการค้นคว้าวิจัยของ Wienes และ Kahn ว่ามีลักษณะ 12 มิติดังนี้

1. วิกฤตการณ์ คือหัวเลี้ยวหัวต่อของเหตุการณ์หรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง
2. วิกฤตการณ์ คือสถานการณ์ที่บุคคลเกี่ยวข้องต้องการที่จะร่วมกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหาในระดับสูง
3. วิกฤตการณ์คุกคามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้เกี่ยวข้อง
4. วิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่จะเกิดผลตามมา เป็นการกำหนดอนาคตของผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. วิกฤตการณ์ประกอบไปด้วยจุดบรรจบของเหตุการณ์ มีผลต่อการกำหนดสถานการณ์ใหม่
6. วิกฤตการณ์สร้างความไม่แน่ใจในการควบคุมสถานการณ์ และกำหนดทางเลือกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
7. วิกฤตการณ์ทำให้ความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์และผลที่เกิดขึ้นลดลง
8. วิกฤตการณ์ทำให้เกิดภาวะฉุกเฉิน และจะสร้างความฉุกเฉิน และความวิตกกังวลให้แก่ผู้ที่มีส่วนร่วม
9. วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์รู้สึกขาดข่าวสารอย่างผิดปกติ
10. วิกฤตการณ์เพิ่มความกดดันด้านเวลาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง
11. วิกฤตการณ์ถูกกำหนดโดยความเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีส่วนร่วม
12. วิกฤตการณ์เพิ่มความตึงเครียดระหว่างผู้ที่มีส่วนร่วม

ผลของวิกฤตการณ์ ก่อให้เกิดความตื่นตระหนกในระดับต่างๆ ดังนี้

1. ความตื่นตระหนกในระดับรุนแรง คือ สภาพความตื่นตกใจ หรือความตื่นเครียดอย่างรุนแรง เกิดจากสภาพสังคมประสบความหายนะ หรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือจากการกระทำของคนในสังคม ทำให้ประชาชนเกิดความเครียด และมีความต้องการข่าวสารมาก ทั้งข่าวสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เมื่อมีความต้องการข่าวสารมาก ความสามารถในการกลั่นกรองข่าวสารย่อมมีน้อย เนื่องจากความเร็วของการกระจายข่าวสารมีมาก ส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางอารมณ์ต่อเหตุการณ์ที่ประสบร่วมกัน

2. ความตื่นตระหนกในระดับปานกลาง คือ สภาพความตื่นตระหนกที่เกิดขึ้นจากเงื่อนไขบางอย่างที่เกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหา เช่น ปัญหาทางเศรษฐกิจ การเมือง หรือ สังคม การตัดสินใจของรัฐบาลที่มีผลต่อประชาชน หรือการประสพภัยทางธรรมชาติ การจลาจล ความวุ่นวายทางสังคม ที่เกิดขึ้นวุ่นวายน้อยกว่าระดับแรก สภาพความตื่นตระหนกที่เกิดขึ้นมีผลต่อการรับรู้ข่าวสาร ความต้องการข่าวสาร และการกลั่นกรองข่าวสารในระดับปานกลาง

3. ความตื่นตระหนกในระดับต่ำ คือ สภาพความตื่นตระหนกเล็กน้อย เป็นความตื่นเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติของการดำรงชีวิตในสังคม เช่น การทำงาน หรือความวุ่นวายเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน สภาพเช่นนี้ส่งผลต่อการรับข่าวสาร ความต้องการข่าวสาร และการแพร่กระจายข่าวสารในระดับต่ำ โดยเฉพาะข่าวลือมีการแพร่กระจายน้อย เป็นเพียงแค่การเสริมข่าวสารที่เป็นทางการบางเรื่องเท่านั้น

ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจไทยที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยนั้น อาจสรุปว่าเกิดจากการดำเนินนโยบายการคลังที่ผิดพลาดในอดีต และมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการหาแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดวิกฤตเช่นนั้นซ้ำขึ้นอีกในอนาคต รัฐบาลจำเป็นต้องปฏิรูปอะไรบ้างเพื่อให้เศรษฐกิจสามารถกลับฟื้นคืนสู่ขของ การเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนยิ่งขึ้น ภาวะที่เกิดขึ้นดังกล่าวเกี่ยวข้องกับทุกส่วนของสังคม ทุกคนได้รับผลกระทบกระเทือนจากวิกฤตเศรษฐกิจ และทุกคนต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการร่วมแก้ไขไม่ว่าจะเป็นในระดับปัจเจกชน นิติบุคคล รัฐบาล หรือระดับชาติ และสิ่งที่กำลังทำลายประเทศไทยอยู่ในขณะนี้ มิใช่เฉพาะแต่ด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงด้านการเมืองและสังคมอีกด้วย ดังนั้นวิกฤตเศรษฐกิจซึ่งเรากำลังเผชิญอยู่ขณะนี้จึงไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยการตัดสินใจทางนโยบายเศรษฐกิจแต่เพียงลำพัง แต่ยังเกี่ยวข้องถึงปัญหา

พื้นฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการจัดระเบียบสังคมของเรา การจัดรูปแบบพื้นฐาน หรือการปรับเปลี่ยน (Re-engineering) ระบบสังคม องค์กร ซึ่งหมายความว่าองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น แนวทางหนึ่งคือ การปรับลดขนาดขององค์กร (Organization Downsizing) เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มความคล่องตัวในการแข่งขัน

7. แนวคิดการปรับลดขนาดองค์กร

(Organization Downsizing)

จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมาจนปัจจุบัน องค์กรทุกแขนงได้รับผลกระทบ และจำเป็นต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงเป็นการใหญ่ตามแนวองค์กรในระบบเปิด ธนาคารพาณิชย์ก็เช่นเดียวกันจำเป็นอย่างมากที่จะต้องหากกลยุทธ์ในการปรับตัวเพื่อให้รอดในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจเช่นนี้ แนวทางที่องค์กรต่างๆ และธนาคารพาณิชย์ได้ดำเนินการเพื่อการปรับตัวในปัจจุบัน แนวทางหนึ่งคือ การปรับลดขนาดองค์กร

การปรับลดขนาดองค์กร ไม่ใช่การถดถอย แต่เป็นวิธีหนึ่งของการบริหารงานขององค์กรตามปกติ การปรับลดขนาดขององค์กร อาจทำได้โดยการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง เช่น ปิดโรงงานบางแห่ง การรวมแผนก การขายกิจการบางส่วน การยุบสาขา หรือทำการเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคลากร เช่น การตัดตำแหน่งงานบางตำแหน่งออก การลดบุคลากรฝ่ายอำนาจการ การให้บุคลากรเกษียณเร็วขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหาร เช่น ชะลอการจ้างพนักงานใหม่ เปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากรจากพนักงานประจำเป็นพนักงานชั่วคราว (part-time) เป็นต้น (Mitchell L.Marks, 1982)

ความจำเป็นที่ทำให้้องค์กรต้องปรับลดขนาดขององค์กร คือ ควบคุมต้นทุนไม่ให้มากขึ้น หรือความต้องการที่จะลดต้นทุนขององค์กร ดังนั้น การมุ่งใจให้มีการลดขนาดขององค์กร จะเน้นที่แรงจูงใจทางการเงินมากกว่าที่จะใช้กลยุทธ์ในทางการบริหาร

การปรับลดขนาดขององค์กรที่ทำให้เกิดการปรับลดจำนวนพนักงานเป็นเรื่องที่เปราะบาง มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน การเลือกใช้วิธีนี้ควรระมัดระวังเป็นพิเศษ

และจะต้องสามารถทำให้องค์กรดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานที่เหลืออยู่มีขวัญ และกำลังใจที่จะทำงานต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการสื่อสาร

สุวรรณณี เตชะวิรัชชน (2541) ในงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย พบว่ารูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่พนักงานชอบมากที่สุด คือ การเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว การเดินเข้ามาสั่งงานด้วยตนเอง และการเรียกประชุมตามลำดับสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานที่ต้องการการสื่อสารโดยตรง ช่องทางการสื่อสารที่พนักงานรับรู้ข่าวสารขององค์กรมากที่สุด คือ จากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจัดเป็นการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หรือที่เรียกว่า Grapevine แต่อาจเกิดการบิดเบือนจากความเป็นจริง ส่วนช่องทางการสื่อสารที่พนักงานคิดว่าสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องมากที่สุด คือ หนังสือเวียน รองลงมา คือ หัวหน้างาน และการประชุม

กัลยิมา โดกะคุณะ (2541) ในงานวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย พบว่ารูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส โดยที่ถ้ารูปแบบการสื่อสารเป็นแบบทางเดียว และแบบเป็นทางการจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการสื่อสารน้อย และรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางไม่เป็นทางการ และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการสื่อสารมาก นอกจากนั้นช่องทางที่พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารมาก ได้แก่ ทางผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ชาลิน นานา (2540) ในงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ เปรียบเทียบระหว่างบริษัทญี่ปุ่น และอเมริกัน พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการมีความสัมพันธ์ทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยใน

บริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน ทิศทางการสื่อสาร โดยรวมแล้วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งสองบริษัท บรรยากาศการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งสองบริษัท

ทิมพันธ์ ศรีพิพิธ (2540) ในงานวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น พบว่าพนักงานได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัทจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด แหล่งข่าวสารที่ให้ข้อมูลถูกต้อง คือหนังสือเวียน วิธีการที่หัวหน้างานใช้สั่งการมากที่สุด คือการเรียกประชุม แต่พนักงานจะชอบให้หัวหน้าสั่งงานโดยการเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัวมากที่สุด การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการสื่อสารโดยตรง และเป็นการสื่อสารแบบสองทาง

วิญลี สุทธิวิเศษ (2540) ในงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ชั่วญู กำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า เพศ อายุ และเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับชั่วญูและกำลังใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับชั่วญูและกำลังใจในการทำงาน

ณัฐรุฒิ นิตระยู (2540) ในงานวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานในองค์กรด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พบว่ารูปแบบการสื่อสารของ กฟผ. และ กฟภ. ในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน แต่บรรยากาศในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

อศวฤทธิ อุทัยรัตน์ (2537) ในงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่พอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด พนักงานส่วนใหญ่พอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรและพอใจในการทำงานปานกลาง นอกจากนั้นยังพบว่า องค์ประกอบทางด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กร

พีรบุษ ทรวงจักรแก้ว (2537) ในงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) พบว่าช่องทางในการรับข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ ถูกต้องและดีที่สุด คือ หนังสือเวียน/คำสั่ง/บันทึก/จดหมาย ให้ความเชื่อถือแก่เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร อ้างอิงได้ รูปแบบการติดต่อภายในธนาคารค่อนข้างมีลักษณะแบบเป็นทางการ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารจากบนลงล่าง อย่างไรก็ตาม ช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนได้แก่การเรียกร้องผ่านสหภาพของธนาคาร พนักงานขอการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาแบบเรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัว ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง

ระวิทย์ บุญสินสุข (2534 : 133) ในงานวิจัยเรื่องการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้เสนอแนะว่าทิศทางการสื่อสารในองค์การที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การสื่อสารสองทาง คือ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูด ได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและทัศนคติต่างๆอย่างเปิดเผยเสรี ส่งเสริมการสื่อสารจากล่างขึ้นบน สำหรับวิธีการสื่อสารหน่วยงานควรมีเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์ ส่วนกลางสั่งงานควรใช้ทั้งวาจาและลายลักษณ์อักษรควบคู่กันไป

สมศรี ศานติเกษม (2529) ในงานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามารธิบตี พบว่า ระดับตำแหน่งของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน เพศและอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน ระยะเวลาทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน

Robert, Karlene H. and O'Rielly, Charles A. June (1974) พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์การเกี่ยวข้องกับ ปริมาณของการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการติดต่อสื่อสารด้วย คือ บุคคลที่จะมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งสารไปยังบุคคลอื่น

มากาเร็ต เค เดวิด (Margaret K. Davis) (1978) ทำการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่างๆที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆที่ได้รับนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนปฏิบัติงานต่างๆให้สำเร็จลุล่วงไปได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาข่าวสารและลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร

Wilbur Schramm (1964) พบว่า การศึกษามีอิทธิพลต่อความสนใจข่าวด้านการเมือง ส่วนอาชีพและรายได้จะมีอิทธิพลต่อเมื่อคนมีการศึกษาดำเท่านั้น หมายความว่า ถ้าคนที่มีการศึกษาสูงแล้วไม่ว่าจะอยู่ในอาชีพใด มีฐานะทางเศรษฐกิจอย่างไร ความสนใจข่าวสารการเมืองก็จะไม่แตกต่างกัน แต่ถ้ามีการศึกษาดำแล้วการมีฐานะดีขึ้น มีอาชีพที่มีค่านิยมสูงในสังคม จะช่วยเพิ่มความสนใจข่าวสารด้านการเมืองให้กับประชาชนด้วย

McNally and Fondecia (1964) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการเมืองของนักศึกษามหาวิทยาลัยคอโลราโด และพบว่าฐานะทางเศรษฐกิจไม่มีผลต่อการสนใจข่าวสารทางการเมืองของนักศึกษา

McComb and Mullins (1973) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา การใช้สื่อมวลชน และความสนใจทางการเมือง พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการใช้สื่อมวลชน และการใช้สื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับความสนใจทางการเมือง แต่การศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความสนใจทางการเมืองโดยทางอ้อมเท่านั้น คือ การศึกษามีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อมวลชน และเพราะการใช้สื่อมวลชนมีมากขึ้นในผู้ที่มีการศึกษา จึงทำให้เขาสนใจข่าวสารทางการเมืองไปด้วย แต่ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการศึกษากับความสนใจทางการเมืองโดยไม่ผ่านการใช้สื่อมวลชน แสดงให้เห็นว่า แม้การศึกษาเป็นตัวกำหนดการใช้สื่อมวลชน แต่ไม่ได้เป็นตัวกำหนดความสนใจทางการเมืองด้วย

Robinson พบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ และระดับความรู้ทางด้านข้อมูลข่าวสารของบุคคล โดยกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการใช้สื่อและการมีระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างกันไปด้วย กล่าวคือ กลุ่มคนที่มีความรู้สูง เป็น

กลุ่มคนที่มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารคดี และจะเพิ่มพูนความรู้ทางด้านนี้ของตนให้มากขึ้นโดยการใช้สื่อมวลชน

Sears และ Freedman ศึกษาเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล และพบว่ากลุ่มตัวแปรทางด้านบุคคลที่เป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนที่ดีที่สุดคือ ระดับการศึกษาและระดับชั้นทางสังคม ซึ่งตัวแปรตัวหลังนี้ใช้อาชีพเป็นเครื่องชี้ได้

Choi และ Becker กล่าวไว้ในรายงานผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อของเขาว่า งานศึกษาหลายชิ้นซึ่งแสดงให้เห็นว่า การศึกษามีผลในทางบวกต่อการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ และมีผลทางลบต่อการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า คนยิ่งมีการศึกษาสูงจะยิ่งอ่านหนังสือมาก และยิ่งมีการศึกษาดำ ก็จะมีดูโทรทัศน์หรือฟังวิทยุมาก

ศุภยวีร์ บุญยมนี (2540) ในงานวิจัยเรื่องการประเมินคุณค่าและการใช้ประโยชน์ข่าวสารทางการเงินในหนังสือพิมพ์ของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยเปิดรับข่าวสารทางการเงินจากสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือโทรทัศน์ วิทยุ เคเบิลทีวี และระบบออนไลน์ของสำนักข่าวต่างๆ และเปิดรับในระดับสูงคือทุกวัน

พรนภา แก้วฉาย (2539) ได้ศึกษาความต้องการข่าวสารและความพึงพอใจในการรับฟังข่าวต้นชั่วโมงของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือกองทัพบก : การศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศชายมีแนวโน้มที่จะฟังมากกว่าเพศหญิง

สิริพร จิตรักษ์ธรรม (2537) ทำการศึกษาการเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์และนิตยสารทางด้านธุรกิจของผู้ประกอบการส่งออก พบว่า ระดับอายุ การศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันทำให้ปริมาณการเปิดรับหนังสือพิมพ์ด้านธุรกิจแตกต่างกัน ระดับการศึกษา รายได้ การเป็นเจ้าของธุรกิจที่แตกต่างกันทำให้ปริมาณการเปิดรับนิตยสาร / วารสารแตกต่างกัน

สุภาพงษ์ ระรอยทรง (2535) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติต่อการเสนอข่าวต่างประเทศทางสื่อมวลชนของกรุงเทพในเขตกรุงเทพฯ พบว่า รายได้ เพศ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารต่างประเทศทางหนังสือพิมพ์ อายุมีความสัมพันธ์

กับการเปิดรับข่าวต่างประเทศจากวิทยุ การศึกษามีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวต่างประเทศทางสื่อมวลชน

สุวรรณี โพธิศรี (2535) ศึกษาเรื่องการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมการป้องกันโรคเอดส์ของผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยทางด้านอายุ รายได้ และการศึกษามีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลจากนิตยสาร รายได้และการศึกษามีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลจากหนังสือพิมพ์และโปสเตอร์

พจมาลย์ ลีลาญวะ (2532) ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของผู้อ่านหนังสือพิมพ์ข่าวเกษตร พบว่า เพศชายมีแนวโน้มที่จะเปิดรับหนังสือพิมพ์รายวันมากกว่าเพศหญิง และผู้ที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จะเปิดรับหนังสือพิมพ์รายวันในระดับที่สูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่าหรือสูงกว่า ผู้ที่จบการศึกษาสูงจะเปิดรับวิทยุกระจายเสียงและนิตยสารในระดับสูงกว่าผู้มีการศึกษาในระดับต่ำ ผู้ที่มีรายได้สูงจะเปิดรับหนังสือพิมพ์รายวันในระดับสูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ

ทศโนย สุนทรวิภาค (2531) ทำการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารกับการมาท่องเที่ยวเมืองไทย พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อหนังสือพิมพ์ อายุมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากนิตยสาร ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิดีโอ โปสเตอร์ แผ่นพับ การจัดนิทรรศการ และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว

ศิริชัย ศิริกายะ (2525) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสื่อมวลชนเพื่อพัฒนามนเขตเมืองปทุมธานี : ศึกษาอำเภอคลองหลวงและอำเภอธัญบุรี ปทุมธานี พบว่าการเปิดรับสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับค่านิยมสมัยใหม่ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมือง และระดับสถานภาพทางเศรษฐกิจของประชาชน ขณะเดียวกันยังพบว่าสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์รายวันเป็นสื่อที่มีผู้นิยมใช้มากเรียงตามลำดับ โดยที่โทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนที่มีแนวโน้มของการได้รับความนิยมนสูงขึ้นอย่างมาก

จากความสำคัญของปัญหา ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่ได้นำเสนอไว้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาว่าในภาวะวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ สถาบันการเงินได้รับผลกระทบในการประกอบธุรกิจ ซึ่งทำให้ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การปรับลดสาขา การปรับลดพนักงาน พนักงานธนาคารจึงมีความต้องการในข่าวสารเพื่อเป็นแนวทางใน

การปฏิบัติงานและการตระหนักถึงความมั่นคงในอาชีพของตน จึงได้ทำการศึกษาว่าพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยที่มีลักษณะทางประชากรและสถาน
ภาพทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกัน มีการแสวงหาข่าวสาร และความพึงพอใจในการสื่อสาร
และระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพเป็นอย่างไร แตกต่างกันหรือไม่ รวมทั้งศึกษารูปแบบการสื่อ
สารในองค์การและบรรยากาศการสื่อสารในองค์การของธนาคารทั้ง 2 ประเภท



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การแสวงหาข่าวสารในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ และระดับความรู้สีกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กร การแสวงหาข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับความรู้สีกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย เพื่อศึกษาเชิงเปรียบเทียบตัวแปรดังกล่าวของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study)

ประชากร

ประชากรในที่นี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกได้ดังนี้

1. จำนวนธนาคารพาณิชย์ไทยที่อยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานครมีทั้งหมด 13 ธนาคาร

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2542 จาก www.rakh.bot.co.th) ได้แก่

ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	128	สาขา
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	152	สาขา
ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	134	สาขา
ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	158	สาขา
ธนาคารดีบีเอสไทยท努 จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	43	สาขา
ธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	111	สาขา
ธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	45	สาขา
ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	148	สาขา
ธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	64	สาขา
ธนาคารยูโอบีรัตนสินจำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	30	สาขา

ธนาคารศรีนครจำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	65	สาขา
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธนจำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	38	สาขา
ธนาคารเอเชียจำกัด (มหาชน)	มีจำนวน	62	สาขา

2. จำนวนธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย มีทั้งหมด 21 ธนาคาร ได้แก่

ธนาคารเครดิตอกรีกอลอินโดสุเอซ

ธนาคารเซสแมนฮัตตัน

ธนาคารซากรุง

ธนาคารซีทีแบงก์

ธนาคารซูมิโตโม

ธนาคารไซม์แบงก์

ธนาคารดอยช์แบงก์

ธนาคารเดรสเนอร์

ธนาคารไดอิชิ-คังเงียว

ธนาคารโตเกียว-มิตซูบิชิ

ธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศจีน

ธนาคารเพื่อการอุตสาหกรรมแห่งประเทศญี่ปุ่น

ธนาคารฟูจิ

ธนาคารภารตะโอเวอร์ซี

ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์

ธนาคารแห่งชาติของปารีส

ธนาคารแห่งโนวาสโกเทีย

ธนาคารแห่งประเทศจีน

ธนาคารแห่งอเมริกา

ธนาคารเอบีเอ็น แอมโร เอ็นวี

ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเปิดตารางสำเร็จของ Taro Yamane (1965:886) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความผิดพลาดได้ไม่เกิน 5% ดังนั้น ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. การสุ่มตัวอย่างแบบระดับชั้น (Stratified Random Sampling) คือ การแบ่งประเภทธนาคารพาณิชย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ ธนาคารพาณิชย์ไทย และ ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย และกำหนดกลุ่มตัวอย่างธนาคารในแต่ละประเภทมีจำนวนเท่ากัน คือ 10 ธนาคาร ธนาคารละ 20 คน รวมเป็นประเภทละ 200 คน ดังนั้นได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. การสุ่มแบบธรรมดา (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเลือกชื่อธนาคารในแต่ละประเภท สำหรับธนาคารพาณิชย์ไทยได้มีการสุ่มเลือกสาขาของธนาคารโดยวิธีการจับฉลากเป็นคู่ๆ คือจับฉลากชื่อเขต เมื่อได้แล้วก็จับฉลากชื่อธนาคารว่าเขตนั้นจะได้ธนาคารอะไร ผลลัพธ์ที่ได้ เป็นดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงรายชื่อธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

เขต	ธนาคารพาณิชย์ไทย	ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย
ราชบุรีบูรณะ	ธนาคารกสิกรไทย	ธนาคารชากรุง
ทองหล่อ	ธนาคารนครหลวงไทย	ธนาคารซีทีแบงก์
รัชดาภิเษก	ธนาคารไทยพาณิชย์	ธนาคารดอยซ์แบงก์
สีลม	ธนาคารทีบีเอสไทยท努	ธนาคารเดรสเนอร์
วงเวียนใหญ่	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	ธนาคารไดอิจิ-คังเงียว
สาทร	ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน	ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด
สุรวงศ์	ธนาคารทหารไทย	ธนาคารแห่งชาติของปารีส
บางพลัด	ธนาคารเอเซีย	ธนาคารแห่งชาติของอเมริกา
พระรามที่ 4	ธนาคารกรุงไทย	ธนาคารแห่งประเทศไทย
คลองสาน	ธนาคารกรุงเทพ	ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้

ตารางที่ 6 แสดงการสรุปกลุ่มตัวอย่างที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้

ธนาคาร	จำนวน ธนาคาร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แต่ละธนาคาร	รวมจำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
ธนาคารพาณิชย์ไทย	10	20	200
ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย	10	20	200
			400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรูปแบบเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Question) มีทั้งแบบปรนัย (Multiple Choices) และแบบประเมินค่าเพื่อวัดความคิดเห็น (Rating Scale)

เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมของกลุ่มตัวอย่าง และประเภทของธนาคารที่สังกัด
- ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ชุดของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ
- ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ชุดของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ
- ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ชุดของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ
- ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ ชุดของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

แยกตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : อนาคตพาณิชย์ไทยและอนาคตพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีรูปแบบการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : ประเภทของธนาคาร

ตัวแปรตาม : รูปแบบการสื่อสารในองค์การ

สมมติฐานที่ 2 : ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : ประเภทของธนาคาร เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการสื่อสาร

สมมติฐานที่ 3 : ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีการแสวงหาข่าวสารที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : ประเภทของธนาคาร เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้

ตัวแปรตาม : การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

สมมติฐานที่ 4 : ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : ประเภทของธนาคาร เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้

ตัวแปรตาม : ระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

สมมติฐานที่ 5 : รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

ตัวแปรอิสระ : รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการสื่อสาร

สมมติฐานที่ 6 : การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

ตัวแปรอิสระ : การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการสื่อสาร

สมมติฐานที่ 7 : การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

ตัวแปรอิสระ : การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ตัวแปรตาม : ระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

วิธีการวัดตัวแปร

แบบสอบถามตอนที่ 1

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| 1. ประเภทของธนาคาร แบ่งเป็น | 1.1 ธนาคารพาณิชย์ไทย |
| | 1.2 ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในประเทศไทย |

2. เพศ	แบ่งเป็น	2.1 เพศหญิง 2.2 เพศชาย
1.3 อายุ	แบ่งเป็น	3.1 20-30 ปี 3.2 31-40 ปี 3.3 41-50 ปี 3.4 มากกว่า 50 ปี
4. ระดับการศึกษา	แบ่งเป็น	4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 4.2 ปริญญาตรี 4.3 ปริญญาโท
5. ระยะเวลาในการทำงาน	แบ่งเป็น	5.1 น้อยกว่า 1 ปี 5.2 1-5 ปี 5.3 6-10 ปี 5.4 มากกว่า 10 ปี
6. ตำแหน่งในการทำงาน	แบ่งเป็น	6.1 ระดับผู้บริหาร 6.2 ระดับปฏิบัติการ
7. รายได้	แบ่งเป็น	7.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท 7.2 10,000 - 20,000 บาท 7.3 20,001 - 30,000 บาท 7.4 30,001 - 40,000 บาท 7.5 40,001 - 50,000 บาท 7.6 50,001 บาทขึ้นไป

2. รูปแบบการสื่อสารในองค์กร มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบมาตราส่วนประเมินค่า ดังนี้

	เชิงบวก	เชิงลบ
มากที่สุด	5	1 คะแนน

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

3. ความพึงพอใจในการสื่อสาร มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบมาตราส่วนประเมินค่า ดังนี้

	เชิงบวก	เชิงลบ	
มากที่สุด	5	1	คะแนน
มาก	4	2	คะแนน
ปานกลาง/ เฉยๆ	3	2	คะแนน
น้อย	2	3	คะแนน
น้อยที่สุด	1	5	คะแนน

4. การแสวงหาข่าวสาร มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบมาตราส่วนประเมินค่า ดังนี้

ทุกวัน / มากที่สุด	5	คะแนน
วันเว้นวัน / มาก	4	คะแนน
อาทิตย์ละครั้ง / ปานกลาง	3	คะแนน
2 อาทิตย์ครั้ง / น้อย	2	คะแนน
เดือนละครั้ง / น้อยที่สุด	1	คะแนน

5. ระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบมาตราส่วนประเมินค่า ดังนี้

	เชิงบวก	เชิงลบ	
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1	คะแนน
เห็นด้วย	4	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5	คะแนน

โดยแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมด ได้แบ่งเกณฑ์การแปลความหมายไว้ ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	น้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ นักวิชาการ จำนวน 3 ท่าน ช่วยพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา

2. นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Pre-Test) กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มละ 20 คน เพื่อทดสอบความชัดเจน กระชับ และได้ใจความของคำถาม และปรับให้เหมาะสม

3. นำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ในส่วนของรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร การแสวงหาข่าวสาร ระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ซึ่งชุดของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach 's Alpha Coefficient) โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

เมื่อ α = ความเชื่อถือได้

k = จำนวนข้อ

V_i = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลที่ได้ ปรากฏดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 2 เรื่อง รูปแบบการสื่อสารในองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น = 0.93

แบบสอบถามตอนที่ 3 เรื่อง ความพึงพอใจในการสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่น = 0.86

แบบสอบถามตอนที่ 4 เรื่อง การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ มีค่าความเชื่อมั่น = 0.82

แบบสอบถามตอนที่ 5 เรื่อง ระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ มีค่าความเชื่อมั่น = 0.66 ซึ่งค่อนข้างน้อยกว่าข้ออื่นๆ โดยคาดว่าอาจจะเกิดจากสาเหตุของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นอีกครั้งหนึ่ง และได้ค่าความเชื่อมั่น 0.78 ซึ่งถือว่ายอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยขอให้ทางคณะนิเทศศาสตร์ทำจดหมายขออนุญาตเข้าไปแจกแบบสอบถามภายในอาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริงมีทั้งหมด 510 ชุด ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 อาทิตย์ หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบแล้ว จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทธนาคาร ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การ

ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ตอนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ

ตอนที่ 5 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistical) คือการทดสอบสมมติฐานที่ละข้อโดยใช้วิธีการทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1 : ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีรูปแบบการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

สมมติฐานที่ 2 : ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่ต่างกันจะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test และ One Way ANOVA

สมมติฐานที่ 3 : ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่ต่างกันจะทำให้มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test และ One Way ANOVA

สมมติฐานที่ 4 : ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่ต่างกันจะทำให้มีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test และ One Way ANOVA

สมมติฐานที่ 5 : รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

สถิติที่ใช้ : Pearson's Product Moment Correlation

สมมติฐานที่ 6 : การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

สถิติที่ใช้ : Pearson's Product Moment Correlation

สมมติฐานที่ 7 : การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

สถิติที่ใช้ : Pearson's Product Moment Correlation

การนำเสนอข้อมูล

ภายหลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำเสนอข้อมูลโดยแสดงเป็นตารางประกอบความเรียง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การแสวงหาข่าวสารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ และระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย" ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

1. ประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การสื่อสารในองค์กร
3. ความพึงพอใจในการสื่อสาร
4. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ
5. ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

1.ประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

1.1 ประเภทธนาคารที่สังกัด

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธนาคารที่สังกัด

ประเภทธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์ไทย	204	49.9
ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย	205	50.1
รวม	409	100.0

จากตารางที่ 7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 49.9 และจำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1

1.2 เพศ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	251	61.4
ชาย	153	37.4
ไม่ตอบ	5	1.2
รวม	409	100

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.4 และ 37.4 ตามลำดับ และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ระบุเพศจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

1.3 อายุ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	193	47.2
31-40 ปี	163	39.9
41-50 ปี	42	10.3
มากกว่า 50 ปี	8	2.0
ไม่ตอบ	3	0.7
รวม	409	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี รองลงมาคือมีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี , 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไปตามลำดับ และมีผู้ไม่ตอบ 3 คน

1.4 การศึกษาสูงสุด

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	9.3
ปริญญาตรี	289	70.7
ปริญญาโท	82	20.0
ปริญญาเอก	0	0
รวม	409	100.0

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 289 คน รองลงมาคือจบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท มีจำนวน 82 คน อันดับที่สามผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 38 คน และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาเอกเลย

1.5 ระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารแห่งนี้

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	32	7.8
1-5 ปี	188	46.0
5-10 ปี	101	24.7
มากกว่า 10 ปี	88	21.5
รวม	409	100.0

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 188 คน รองลงมาคือทำงานมาเป็นเวลา 5-10 ปี มีจำนวน 101 คน อันดับที่สามทำงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 88 คน อันดับสุดท้ายคือทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 32 คน

1.6 ระดับปฏิบัติงาน

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปฏิบัติงาน

ระดับปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับบริหาร	69	16.8
ระดับปฏิบัติการ	340	83.1
รวม	409	100

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีมากกว่าพนักงานระดับบริหาร โดยมีจำนวน 340 คน และ 69 คนตามลำดับ

1.7 รายได้

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	47	11.4
10,000 - 20,000 บาท	177	43.3
20,001 - 30,000 บาท	101	24.7
30,001 - 40,000 บาท	49	12.0
40,001 - 50,000 บาท	19	4.6
มากกว่า 50,000 บาท	16	3.9
รวม	409	100

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท อันดับที่สองคิดเป็นร้อยละ 24.7 มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท อันดับที่สามหรือร้อยละ 12 มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท อันดับที่สี่คิดเป็นร้อยละ 4.6 มีรายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 3.9 มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. วิธีการสื่อสารในองค์การ

2.1 แหล่งข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับการทำงานประจำวัน

ตารางที่ 14 แสดงแหล่งข้อมูลข่าวสารในองค์การที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับการทำงานประจำวัน

แหล่งข้อมูล ข่าวสาร	พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย			พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชา	* 3.78	.959	มาก	3.58	1.184	มาก
2. เพื่อนร่วมงาน	3.70	.766	มาก	3.63	.907	มาก
3. จดหมายเวียน	3.46	.969	ปานกลาง	2.96	1.077	ปานกลาง
4. การประชุมงาน	3.19	1.038	ปานกลาง	2.96	1.130	ปานกลาง
5. บอร์ด/ป้ายประกาศ	2.75	.917	ปานกลาง	2.34	.940	น้อย
6. เสียงตามสาย	1.93	1.002	น้อย	1.99	.993	น้อย
7. วารสารขององค์การ	2.66	.983	ปานกลาง	1.91	.986	น้อย

จากตารางที่ 14 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานประจำวันจากผู้บังคับบัญชามากเป็นอันดับหนึ่ง ในขณะที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงานประจำวันจากเพื่อนร่วมงานมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก

อย่างไรก็ตาม พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงานประจำวันจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมาก ได้รับจากการใช้จดหมายเวียนและการประชุมงานปานกลาง และได้รับจากเสียงตามสายน้อย ยกเว้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันจากบอร์ด / ป้ายประกาศ และวารสารขององค์การซึ่งพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยได้รับในระดับปานกลาง ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยได้รับระดับน้อย

2.2 แหล่งข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ตารางที่ 15 แสดงการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจจากแหล่งข่าวสารภายในองค์กร

แหล่งข้อมูล ข่าวสาร	พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย			พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชา	3.27	1.019	ปานกลาง	3.00	1.205	ปานกลาง
2. เพื่อนร่วมงาน	3.45	.889	ปานกลาง	3.43	.898	ปานกลาง
3. จดหมายเวียน	2.83	.872	ปานกลาง	2.59	.949	ปานกลาง
4. การประชุมงาน	2.96	.941	ปานกลาง	2.64	1.127	ปานกลาง
5. บอร์ด/ป้ายประกาศ	2.54	.933	ปานกลาง	2.28	.944	ปานกลาง
6. เสียงตามสาย	1.97	1.036	น้อย	1.96	1.006	น้อย
7. วารสารขององค์กร	2.90	1.172	ปานกลาง	2.30	1.153	น้อย

จากตารางที่ 15 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากเพื่อนร่วมงานมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาและการประชุมงาน

ทั้งพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากเพื่อนร่วมงาน จดหมายเวียน การประชุมงาน บอร์ด / ป้ายประกาศในระดับปานกลาง และได้รับจากเสียงตามสายน้อย แต่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากวารสารขององค์กรมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

2.3 ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวัน

ตารางที่ 16 แสดงความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวัน

แหล่งข้อมูล ข่าวสาร	พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย			พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชา	4.02	.788	มาก	3.83	.905	มาก
2. เพื่อนร่วมงาน	3.36	.720	ปานกลาง	3.37	.706	ปานกลาง
3. จดหมายเวียน	3.80	.895	มาก	3.40	1.042	ปานกลาง
4. การประชุมงาน	3.74	.798	มาก	3.57	1.020	มาก
5. บอร์ด/ป้ายประกาศ	3.45	.922	ปานกลาง	3.05	1.112	ปานกลาง
6. เสียงตามสาย	2.51	1.168	ปานกลาง	2.37	1.042	น้อย
7. วารสารขององค์กร	3.21	1.030	ปานกลาง	2.77	1.082	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยเชื่อถือมากเป็นอันดับหนึ่งคือผู้บังคับบัญชาโดยอยู่ในระดับมาก แต่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยให้ความเชื่อถือจดหมายเวียนและการประชุมงานเป็นอันดับที่สองและที่สามตามลำดับโดยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ต่างจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยซึ่งเชื่อถือการประชุมงานเป็นอันดับที่สองอยู่ในระดับมาก และจดหมายเวียนเป็นอันดับที่สามอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยให้ความเชื่อถือบอร์ด / ป้ายประกาศ และวารสารขององค์กรในระดับปานกลาง แต่พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยให้ความเชื่อถือเพื่อนร่วมงานในระดับมากในขณะที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยให้ความเชื่อถือเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง และพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยให้ความเชื่อถือเสียงตามสายในระดับปานกลางในขณะที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยให้ความเชื่อื่อน้อย

2.4 วิธีการสั่งงานจากผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 17 แสดงวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้สั่งงาน

วิธีการสั่งงาน	พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย			พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. เดินมาสั่งงานเอง	3.86	1.066	มาก	3.83	1.063	มาก
2. เรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัว	3.19	1.094	ปานกลาง	3.04	1.208	ปานกลาง
3. โทรศัพท์สั่ง	2.41	1.113	น้อย	2.39	1.205	น้อย
4. เรียกประชุม	3.26	1.105	ปานกลาง	2.96	1.196	ปานกลาง
5. ใช้หนังสือ/จดหมาย/บันทึก	2.68	1.115	ปานกลาง	2.43	1.081	น้อย
6. สั่งผ่านพนักงานคนอื่น	2.18	.972	น้อย	2.13	1.095	น้อย
7. เจอที่ไหนก็สั่งได้ทุกที่	2.48	1.125	น้อย	2.26	1.171	น้อย

จากตารางที่ 17 ผู้บังคับบัญชาของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยนิยมใช้วิธีการสั่งงานโดยการเดินมาสั่งงานด้วยตนเองเป็นอันดับหนึ่งโดยอยู่ในระดับมาก แต่อันดับรองลงมาธนาคารพาณิชย์ไทยมีการสั่งงานโดยการเรียกประชุมงานและการเรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัวเป็นอันดับที่สองและอันดับที่สามตามลำดับโดยอยู่ระดับปานกลาง ในขณะที่อันดับที่สองและอันดับที่สามที่ผู้บังคับบัญชาของธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยใช้สั่งงานได้แก่การเรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัวและการเรียกประชุมงานโดยอยู่ระดับปานกลางเช่นกัน

ผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยใช้วิธีการใช้โทรศัพท์สั่งงาน การสั่งงานโดยการสั่งผ่านพนักงานคนอื่นและการเจอที่ไหนก็สั่งได้ทุกที่อยู่ในระดับน้อย แต่ผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสั่งงานโดยใช้วิธีผ่านหนังสือ/จดหมาย/บันทึกในระดับปานกลางในขณะที่ผู้บังคับบัญชาของธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยใช้วิธีการดังกล่าวในระดับน้อย

2.5 วิธีการสื่อสารของพนักงาน

ตารางที่ 18 แสดงวิธีการสื่อสารในกรณีที่พนักงานไม่เข้าใจหรือเกิดปัญหาในงาน

วิธีการสื่อสารหากไม่เข้าใจหรือเกิดปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมาย	พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย			พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. เดินไปถามผู้บังคับบัญชาเอง	4.30	.784	มาก	4.02	1.007	มาก
2. สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน	3.61	.866	มาก	3.46	.962	ปานกลาง
3. ใช้บันทึกถาม	2.00	1.029	น้อย	1.96	.896	น้อย
4. ศึกษาจากงานชิ้นเก่า	3.40	.928	ปานกลาง	3.22	.868	ปานกลาง
5. ทำตามที่เข้าใจแล้วรอแก้ไขใหม่	2.34	1.077	น้อย	2.37	.970	น้อย
6. รอหัวหน้ามาถามอีกครั้งแล้วจึงขอคำอธิบายชี้แจง	2.15	1.157	น้อย	2.05	.981	น้อย

จากตารางที่ 18 หากเกิดความไม่เข้าใจในงานพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยจะเดินเข้าไปสอบถามผู้บังคับบัญชาด้วยตนเองมากเป็นอันดับหนึ่งโดยอยู่ในระดับมาก อันดับที่สองพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยใช้การสอบถามจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยใช้วิธีการดังกล่าวโดยอยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่สามพนักงานธนาคารทั้งสองประเภทใช้วิธีศึกษาจากงานชิ้นเก่าโดยอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทใช้วิธีการเขียนบันทึกถาม ทำตามที่เข้าใจไปก่อนแล้วรอแก้ไขใหม่ และรอหัวหน้ามาถามอีกครั้งจึงค่อยขอคำแนะนำชี้แจงอยู่ในระดับน้อย

3. ความพึงพอใจในการสื่อสาร

ตารางที่ 19 แสดงความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

ความพึงพอใจในการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ความพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายของธนาคาร	3.06	0.76	ปานกลาง
2. ความพอใจในความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงาน	3.05	0.80	ปานกลาง
3. ความพอใจในการติดต่อพูดคุยกับหัวหน้าในเรื่องงาน	3.43	0.79	ปานกลาง
4. ความพอใจในการติดต่อพูดคุยกับหัวหน้าในเรื่องส่วนตัว	2.55	0.99	ปานกลาง
5. ความพอใจในช่องทางหรือสื่อ และวิธีการขั้นตอนการส่งข่าวสารภายในธนาคาร	3.00	0.88	ปานกลาง
6. ความพอใจที่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน	3.25	0.96	ปานกลาง
7. ความพอใจในการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถานะ / การเปลี่ยนแปลงในธนาคารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ	2.97	0.95	ปานกลาง
8. ความพอใจในปริมาณข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานะ / การเปลี่ยนแปลงในธนาคารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ	2.90	0.89	ปานกลาง
9. ท่านพอใจในความรวดเร็วของการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงในธนาคารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ	2.84	0.88	ปานกลาง
10. ท่านพอใจในความจริงใจในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะ / การเปลี่ยนแปลงในธนาคารในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ	2.79	0.95	ปานกลาง
11. ความพอใจในช่องทางหรือสื่อที่ใช้เพื่อการติดต่อสัมพันธ์ภายในองค์กร	2.97	0.87	ปานกลาง
12. ข่าวสารต่างๆที่ท่านได้รับจากองค์กรเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	3.19	0.96	ปานกลาง
รวม	3.00	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางโดยที่พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจในการพูดคุยกับหัวหน้าในเรื่องงานเป็นอันดับหนึ่ง อันดับที่สองคือการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน และอันดับที่สามคือความพอใจในประโยชน์ที่ได้จากข่าวสารที่มีต่อการทำงาน อันดับสุดท้ายคือความพอใจในการพูดคุยกับหัวหน้าเรื่องส่วนตัว และพนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสารที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจค่อนข้างน้อยกว่าประเด็นความพึงพอใจในการสื่อสารอื่นๆ

4. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ตารางที่ 20 แสดงการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

รูปแบบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1.ท่านติดตามข่าวเศรษฐกิจบ่อยแค่ไหน	3.71	1.69	มาก
2.ตั้งแต่เกิดวิกฤตการณ์เศรษฐกิจ ทำให้ท่านสนใจติดตามข่าวเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น	3.89	0.92	มาก
3.ท่านคิดว่าข่าวเศรษฐกิจมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่านมาก	4.03	0.88	มาก
4.ท่านติดตามข่าวสารเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจจากสื่อต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน			
4.1 หนังสือพิมพ์	4.25	0.93	มาก
4.2 โทรทัศน์	4.36	0.78	มาก
4.3 วิทยุ	3.46	1.19	ปานกลาง
4.4 วารสาร / นิตยสาร	2.83	1.06	ปานกลาง
4.5 สำนักข่าวออนไลน์	2.47	1.34	น้อย

จากตารางที่ 20 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจมาก และตั้งแต่เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจทำให้พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นเหมือนกัน และเห็นว่าข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจมีประโยชน์ต่อการทำงานอาชีพพนักงานธนาคารมาก

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากหนังสือพิมพ์มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่โทรทัศน์ วิทยุ วารสาร / นิตยสาร และระบบสำนักข่าวออนไลน์ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงเหตุผลในการเลือกใช้สื่อของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

เหตุผลในการเลือกใช้สื่อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. หนังสือพิมพ์			
-ได้รายละเอียดมาก	4.16	.72	มาก
-สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ	4.29	.60	มาก
-น่าเชื่อถือ	3.52	.84	มาก
-สะดวกในการเปิดรับ	4.00	.75	มาก
2. โทรทัศน์			
-ได้รายละเอียดมาก	3.93	.80	มาก
-สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ	3.71	.84	มาก
-น่าเชื่อถือ	3.92	.74	มาก
-สะดวกในการเปิดรับ	4.02	.83	มาก
3. วิทยุ			
-ได้รายละเอียดมาก	3.33	.77	ปานกลาง
-สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ	3.28	.84	ปานกลาง
-น่าเชื่อถือ	3.43	.67	ปานกลาง
-สะดวกในการเปิดรับ	3.59	.89	ปานกลาง
4. วารสาร / นิตยสาร			
-ได้รายละเอียดมาก	3.27	1.02	ปานกลาง
-สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ	3.43	.94	ปานกลาง
-น่าเชื่อถือ	3.16	.82	ปานกลาง
-สะดวกในการเปิดรับ	3.06	.97	ปานกลาง
5. ระบบสำนักข่าวออนไลน์			
-ได้รายละเอียดมาก	3.21	1.27	ปานกลาง
-สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ	3.17	1.20	ปานกลาง
-น่าเชื่อถือ	3.21	1.19	ปานกลาง
-สะดวกในการเปิดรับ	2.57	1.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยเลือกใช้หนังสือพิมพ์ด้วยเหตุผลต่างๆ ในระดับที่มาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้

1. สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ
2. ได้รายละเอียดมาก
3. สะดวกในการเปิดรับ
4. น่าเชื่อถือ

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยเลือกใช้โทรทัศน์ด้วยเหตุผลต่างๆ ในระดับที่มาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้

1. สะดวกในการเปิดรับ
2. ได้รายละเอียดมาก
3. น่าเชื่อถือ
4. สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยเลือกใช้วิทยุด้วยเหตุผลต่างๆ ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้

1. สะดวกในการเปิดรับ
2. น่าเชื่อถือ
3. ได้รายละเอียดมาก
4. สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยเลือกใช้วารสาร / นิตยสารด้วยเหตุผลต่างๆ ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้

1. สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ
2. ได้รายละเอียดมาก
3. น่าเชื่อถือ
4. สะดวกในการเปิดรับ

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยเลือกใช้ระบบสำนักข่าวออนไลน์ด้วยเหตุผลต่างๆ ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้

1. ได้รายละเอียดมาก และ น่าเชื่อถือ
2. สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ และ 3. สะดวกในการเปิดรับ

5 ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

ตารางที่ 22 แสดงความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านรู้สึกเครียดและวิตกกังวลในอาชีพพนักงานธนาคารเมื่ออยู่ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ	2.23	1.01	น้อย
2. แม้จะมีโครงการปรับลดพนักงาน แต่ท่านยังทำงานอย่างทุ่มเทสุดความสามารถอย่างเต็มที่ โดยไม่สนใจว่าตนเองจะถูกปลดออกหรือไม่	3.90	0.84	มาก
3. ภายในไม่ช้าท่านจะลาออกและหางานใหม่ที่ไม่ใช่งานธนาคาร	2.85	0.96	ปานกลาง
4. ท่านเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารของท่าน	3.61	0.95	มาก
5. หากธนาคารของท่านมีโครงการลาออกโดยสมัครใจ ท่านจะเข้าร่วมด้วย	2.87	1.09	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าอาชีพพนักงานธนาคารมีความมั่นคงกว่าอาชีพอื่นๆในขณะนี้	2.84	0.90	ปานกลาง
7. ท่านจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองเพื่อให้ได้ทำงานกับธนาคารต่อไป	4.11	0.69	มาก
8. ท่านรู้สึกว่าธนาคารพยายามใช้นโยบายต่างๆเพื่อกระตุ้นให้พนักงานลาออก เช่น การลดเงินเดือน การกำหนดเกณฑ์การหารายได้ การย้ายแผนก เป็นต้น	2.75	1.15	ปานกลาง
9. ท่านพูดคุยเรื่องการปรับลดพนักงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเสมอ	2.74	1.12	ปานกลาง
10. ท่านรู้สึกหวั่นเกรงต่ออนาคตการทำงานของตนเอง เมื่อธุรกิจธนาคารยังใช้นโยบายปรับลดพนักงานอยู่ต่อไป	2.62	1.12	ปานกลาง
รวม	3.05	0.52	ปานกลาง

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและพนักงานธนาคารต่างชาติในไทยมีค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีความเครียดและรู้สึกวิตกกังวลในอาชีพอยู่ในระดับน้อย
2. แม้จะมีโครงการปรับลดพนักงาน แต่พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทยังคงทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ในระดับมาก
3. พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีความคิดที่จะลาออกในไม่ช้าและหางานใหม่ที่ไม่ใช่งานธนาคารในระดับปานกลาง
4. พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารในระดับมาก
5. หากธนาคารมีโครงการให้ลาออกโดยสมัครใจพนักงานธนาคารทั้งสองประเภทคิดที่จะเข้าร่วมด้วยในระดับปานกลาง
6. พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทคิดว่าในขณะนี้ อาชีพพนักงานธนาคารเป็นอาชีพที่มั่นคงกว่าอาชีพอื่นๆ ในระดับปานกลาง
7. พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทคิดว่าจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อให้งานกับธนาคารได้ต่อไป ระดับปานกลาง
8. พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทคิดว่าทางธนาคารพยายามใช้นโยบายต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานลาออก ในระดับปานกลาง
9. พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาถึงเรื่องการปรับลดพนักงานในระดับปานกลาง
10. พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทรู้สึกหวั่นเกรงต่ออนาคตการทำงานของตนเอง เมื่อธนาคารยังใช้นโยบายการปรับลดพนักงานต่อไประดับปานกลาง

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีรูปแบบการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

รูปแบบการสื่อสาร ในองค์การ	พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย			พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย			t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ		
1. ท่านสามารถขอคำแนะนำเรื่องงาน จากหัวหน้าได้เสมอ	4.07	.876	มาก	3.76	1.104	มาก	3.67	.000*
2. สภาพท่งงานในธนาคารของท่านมี บทบาทโดดเด่นเพียงไร	2.43	1.067	น้อย	2.32	1.058	น้อย	1.08	.279
3. ท่านมีการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งแผนกเดียวกันและต่างแผนกเสมอ	3.79	.818	มาก	3.74	.826	มาก	.630	.526
4. หัวหน้าท่านพูดคุยกับลูกน้องในเรื่อง ที่ไม่ใช่เรื่องงาน	3.02	.853	ปานกลาง	2.97	.874	ปานกลาง	.630	.529
5. ขณะท่านพูดคุยกับหัวหน้า ท่านมักจะรู้สึกอึดอัดใจ	3.70	.987	มาก	3.50	.970	ปานกลาง	2.01	.045*
6. ขณะท่านพูดคุยกับหัวหน้า ท่านรู้สึก ว่าหัวหน้ามีความเป็นกันเอง	3.60	.860	มาก	3.22	.918	ปานกลาง	4.29	.000*
7. การเสนองานในธนาคารของท่าน ค่อนข้างล่าช้าเนื่องจากต้องผ่านสายการ บังคับบัญชามาก	2.58	.946	ปานกลาง	2.91	1.015	ปานกลาง	3.90	.000*
8. ท่านสามารถซักถาม/เสนอแนะเรื่องงาน ให้กับผู้บังคับบัญชาในการประชุม	3.41	.812	ปานกลาง	3.08	1.014	ปานกลาง	3.63	.000*
9. ผู้บริหารของธนาคารของท่านเปิดใจ กว้างต่อข้อเรียกร้องของพนักงานระดับ ล่าง	2.86	.927	ปานกลาง	2.69	.957	ปานกลาง	1.82	.070
10. แผนกของท่านมีการประชุมระดม สมองเสมอ	3.00	.998	ปานกลาง	2.62	1.114	ปานกลาง	3.63	.000*
รวม	3.25	.43	ปานกลาง	3.08	.55	ปานกลาง	3.52	.000*

($P < 0.05^*$)

จากตารางที่ 23 ภาพโดยรวมในเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน แบ่งออกเป็น

ข้อ 1-2 รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน บทบาทของสหภาพแรงงานของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยอยู่ในระดับน้อยและไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญสำหรับในการขอคำแนะนำเรื่องงานจากหัวหน้าพบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยที่ธนาคารพาณิชย์ไทยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

ข้อ 3 รูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกันหรือการสื่อสารในแนวนอน ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีการสื่อสารในระดับเดียวกันหรือการสื่อสารในแนวนอนไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก

ข้อ 4-7 รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ส่วนใหญ่หรือ 3 ใน 4 ข้อพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความรู้สึกอึดอัดเมื่อพูดคุยกับหัวหน้า ความรู้สึกว่าหัวหน้ามีความเป็นกันเอง และการเสนองานที่ล่าช้าที่เกิดจากสายการบังคับบัญชา โดยที่ธนาคารพาณิชย์ไทยมีค่าเฉลี่ยในประเด็นของความรู้สึกอึดอัดเมื่อพูดคุยกับหัวหน้า และความเป็นกันเองของหัวหน้าสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย แต่ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีค่าเฉลี่ยในด้านการเสนองานที่ล่าช้าอันเนื่องมาจากสายการบังคับบัญชาสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ไทย และไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในเรื่องหัวหน้าพูดคุยกับลูกน้องในเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องงาน โดยที่ธนาคารทั้งสองประเภทมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง

ข้อ 8-10 รูปแบบการสื่อสารสองทาง ส่วนใหญ่หรือ 2 ใน 3 ข้อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในประเด็นการซักถาม / เสนอแนะเรื่องงานให้กับผู้บังคับบัญชาในการประชุมและการประชุมระดมสมองภายในแผนก โดยธนาคารพาณิชย์ไทยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ในส่วนของการที่ผู้บริหารธนาคารเปิดใจกว้างต่อข้อเรียกร้องของพนักงานระดับล่าง ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างธนาคารทั้งสองประเภท โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยภาพรวมสรุปว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยธนาคารพาณิชย์ไทยมีการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และการสื่อสารสองทางมากกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

สมมติฐานที่ 2 ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ
ในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของ
พนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารต่างกัน

ตารางที่ 24 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร
สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ตัวแปร		ความพึงพอใจในการสื่อสาร			t F	P	คู่ที่ ต่าง กัน
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ			
1. ประเภทธนาคาร	1. ธนาคารพาณิชย์ไทย	3.0837	.561	ปานกลาง	3.32	.001*	1 > 2
	2. ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย	2.8890	.625	ปานกลาง			
2. เพศ	1. หญิง	2.9455	.621	ปานกลาง	2.12	.035*	2 > 1
	2. ชาย	3.0773	.564	ปานกลาง			
3. อายุ	1. 20 - 30 ปี	2.9608	.5953	ปานกลาง	1.5812	1.934	
	2. 31 - 40 ปี	3.0182	.5926	ปานกลาง			
	3. 41 - 50 ปี	3.1838	.4734	ปานกลาง			
	4. มากกว่า 50 ปี	2.9687	.9041	ปานกลาง			
4. การศึกษา	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.1713	.7077	ปานกลาง	2.830 9	.0602	
	2. ปริญญาตรี	2.9558	.5814	ปานกลาง			
	3. ปริญญาโท	3.0719	.6077	ปานกลาง			
5. ระยะเวลาในการทำงาน	1. น้อยกว่า 1 ปี	3.0361	.3955	ปานกลาง	1.7259	.1611	
	2. 1 - 5 ปี	2.9261	.6685	ปานกลาง			
	3. 6 - 10 ปี	3.0544	.5797	ปานกลาง			
	4. มากกว่า 10 ปี	3.0775	.5103	ปานกลาง			
6. ระดับตำแหน่งในการทำงาน	1. ระดับผู้บริหาร	3.1351	.636	ปานกลาง	2.05	.041*	1 > 2
	2. ระดับปฏิบัติการ	2.9695	.591	ปานกลาง			
7. รายได้	1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.9275	.6661	ปานกลาง	5.0523	.0002*	ไม่พบ
	2. 10,000 - 20,000 บาท	3.0538	.5655	ปานกลาง			
	3. 20,001 - 30,000 บาท	2.8076	.5791	ปานกลาง			
	4. 30,001 - 40,000 บาท	2.9948	.5497	ปานกลาง			
	5. 40,001 - 50,000 บาท	3.2588	.6804	ปานกลาง			
	6. 50,001 บาทขึ้นไป	3.4375	.5809	ปานกลาง			

(P < 0.05)

จากตารางที่ 24 อธิบายความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารได้ดังนี้

1. ประเภทธนาคารที่สังกัด พนักงานที่สังกัดธนาคารพาณิชย์ไทยและพนักงานที่สังกัดธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานที่สังกัดธนาคารพาณิชย์ไทยจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่สังกัดธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน
2. เพศ พนักงานเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้วพบว่าพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในการสื่อสารน้อยกว่าเพศชาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน
3. อายุ พนักงานธนาคารในทุกระดับอายุมีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง และไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4. การศึกษา พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจในการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5. ระยะเวลาในการทำงาน พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานในธนาคารต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
6. ระดับตำแหน่งในการทำงาน พนักงานธนาคารระดับผู้บริหารและพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานธนาคารระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน
7. รายได้ พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง และพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ ไม่พบคู่ที่ต่างกันสรุปว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ
ในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของ
พนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะ
วิกฤตทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร
สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมกับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะ
วิกฤตทางเศรษฐกิจ

ตัวแปร	การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับ ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	t	P	คู่ที่ ต่างกัน
					F		
1. ประเภทธนาคาร	1. ธนาคารพาณิชย์ไทย	3.9624	.807	มาก	2.41	0.16	
	2.ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย	3.7593	.892	มาก			
2. เพศ	1. หญิง	3.7604	.835	มาก	3.89	.000*	2 > 1
	2. ชาย	4.0833	.755	มาก			
3. อายุ	1. 20 - 30 ปี	3.7413	.7273	มาก	5.4306	.0011*	2 > 1 4 > 1
	2. 31 - 40 ปี	4.0103	.8865	มาก			
	3. 41 - 50 ปี	3.9683	.8516	มาก			
	4. มากกว่า 50 ปี	4.6190	.4880	มากที่สุด			
4. การศึกษา	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.9550	.9466	มาก	9.2095	.0001*	3 > 2
	2. ปริญญาตรี	3.7778	.7463	มาก			
	3. ปริญญาโท	4.2099	.7825	มาก			
5. ระยะเวลาในการทำงาน	1. น้อยกว่า 1 ปี	3.7083	.8414	มาก	2.2066	.0868	
	2. 1 - 5 ปี	3.8966	.7836	มาก			
	3. 6 - 10 ปี	3.7667	.8755	มาก			
	4. มากกว่า 10 ปี	4.0383	.8266	มาก			
6.ระดับตำแหน่งในการทำงาน	1. ระดับผู้บริหาร	4.2000	.726	มาก	3.42	.001*	1 > 2
	2. ระดับปฏิบัติการ	3.8230	.830	มาก			
7. รายได้	1. ต่ำว่า 10,000 บาท	3.7899	.8325	มาก	4.0224	.0014*	ไม่พบ
	2. 10,000 - 20,000 บาท	3.8324	.7867	มาก			
	3. 20,001 - 30,000 บาท	3.7733	.8875	มาก			
	4. 30,001 - 40,000 บาท	3.9574	.8502	มาก			
	5. 40,001 - 50,000 บาท	4.3860	.5694	มาก			
	6. 50,001 บาทขึ้นไป	4.5000	.5709	มาก			

(P < 0.05*)

จากตารางที่ 25 อธิบายการแสวงหาข่าวสารของพนักงานธนาคารได้ดังนี้

1. ประเภทธนาคารที่สังกัด พนักงานที่สังกัดธนาคารพาณิชย์ไทยและพนักงานที่สังกัดธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีระดับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจในระดับมาก และไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2. เพศ พนักงานธนาคารเพศหญิงและเพศชายมีระดับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจในระดับมาก และพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจมากกว่าเพศหญิง

3. อายุ พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกันจะมีระดับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานธนาคารที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมากที่สุด พนักงานธนาคารที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปและพนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จึงสรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

4. การศึกษา พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานธนาคารที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมีการแสวงหาข่าวสารมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

5. ระยะเวลาในการทำงาน พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีระดับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจในระดับที่มากและไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6. ระดับตำแหน่งในการทำงาน พนักงานธนาคารที่มีระดับตำแหน่งในการทำงานต่างกันจะมีระดับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานธนาคารที่ทำงานในตำแหน่งผู้บริหารมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจมากกว่าพนักงานธนาคารในระดับปฏิบัติการ สรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

7. รายได้ พนักงานธนาคารที่มีรายได้แตกต่างกันจะทำให้มีระดับการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 26 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้

1. ประเภทธนาคาร

ชนิดของสื่อ	ประเภทธนาคาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	t	P
หนังสือพิมพ์	1. ธนาคารพาณิชย์ไทย	4.29	.94	มาก	.76	.450
	2. ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย	4.22	.93	มาก		
โทรทัศน์	1. ธนาคารพาณิชย์ไทย	4.37	.76	มาก	.28	.782
	2. ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย	4.35	.80	มาก		
วิทยุ	1. ธนาคารพาณิชย์ไทย	3.43	1.25	ปานกลาง	-0.48	.631
	2. ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย	3.49	1.13	ปานกลาง		
วารสาร/ นิตยสาร	1. ธนาคารพาณิชย์ไทย	2.90	1.10	ปานกลาง	1.35	.179
	2. ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย	2.76	1.00	ปานกลาง		
ระบบสำนักข่าวออนไลน์	1. ธนาคารพาณิชย์ไทย	2.56	1.37	ปานกลาง	1.26	.208
	2. ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย	2.39	1.30	น้อย		

($P < 0.05^*$)

จากตารางที่ 26 พนักงานที่สังกัดธนาคารพาณิชย์ไทยและพนักงานที่สังกัดธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีการแสวงหาข่าวสารจากสื่อต่างๆไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 27 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภธนาครที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้

2. เพศ

ชนิดของสื่อ	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	t	P	คู่ที่ต่างกัน
หนังสือพิมพ์	1. หญิง	4.1280	.982	มาก	-3.60	.000*	2 > 1
	2. ชาย	4.4539	.812	มาก			
โทรทัศน์	1. หญิง	4.344	.818	มาก	.71	.477	
	2. ชาย	4.401	.721	มาก			
วิทยุ	1. หญิง	3.4120	1.197	ปานกลาง	1.09	.276	
	2. ชาย	3.5467	1.290	มาก			
วารสาร / นิตยสาร	1. หญิง	2.7247	1.065	ปานกลาง	2.67	.008*	2 > 1
	2. ชาย	3.0132	1.013	ปานกลาง			
ระบบสำนักข่าวออนไลน์	1. หญิง	2.4403	1.333	น้อย	0.74	.459	
	2. ชาย	2.5436	1.353	ปานกลาง			

($P < 0.05^*$)

พนักงานธนาคารเพศหญิงและเพศชายมีการแสวงหาข่าวสารจากสื่อหนังสือพิมพ์และวารสาร / นิตยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีการเปิดรับสื่อดังกล่าวมากกว่าเพศหญิง จึงสรุปว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานธนาคารเพศหญิงและเพศชายมีการแสวงหาข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และระบบสำนักข่าวออนไลน์ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทอาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้

3. อายุ

ชนิดของสื่อ	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	F	P	คู่ที่ต่างกัน
หนังสือพิมพ์	1. 20 - 30 ปี	4.1406	.9300	มาก	1.8244	.1421	
	2. 31 - 40 ปี	4.3374	.9042	มาก			
	3. 41 - 50 ปี	4.3571	1.0551	มาก			
	4. มากกว่า 50 ปี	4.5714	.7868	มากที่สุด			
โทรทัศน์	1. 20 - 30 ปี	4.2604	.8530	มาก	2.4293	.0649	
	2. 31 - 40 ปี	4.4479	.6681	มาก			
	3. 41 - 50 ปี	4.4524	.8323	มาก			
	4. มากกว่า 50 ปี	4.7143	.4880	มากที่สุด			
วิทยุ	1. 20 - 30 ปี	3.2911	1.0870	ปานกลาง	2.7371	0.0432*	2 > 1
	2. 31 - 40 ปี	3.6522	1.2261	มาก			
	3. 41 - 50 ปี	3.5823	1.4183	มาก			
	4. มากกว่า 50 ปี	3.4286	1.3973	ปานกลาง			
วารสาร / นิตยสาร	1. 20 - 30 ปี	2.6597	1.0128	ปานกลาง	3.6732	0.0124*	ไม่พบ
	2. 31 - 40 ปี	2.9627	1.0779	ปานกลาง			
	3. 41 - 50 ปี	3.1190	1.2337	ปานกลาง			
	4. มากกว่า 50 ปี	3.0000	1.4142	ปานกลาง			
ระบบสำนักข่าวออนไลน์	1. 20 - 30 ปี	2.4868	1.2990	น้อย	.1827	.9081	
	2. 31 - 40 ปี	2.4487	1.3739	น้อย			
	3. 41 - 50 ปี	2.6190	1.3426	ปานกลาง			
	4. มากกว่า 50 ปี	2.4286	1.6183	น้อย			

(P < 0.05*)

จากตารางที่ 28 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยที่มีอายุต่างกัน จะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากสื่อวิทยุและวารสาร / นิตยสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากสื่อวิทยุมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี แต่ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ในสื่อประเภทวารสาร / นิตยสาร สรุปว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และระบบสำนักข่าวออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร
สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้

4. ระดับการศึกษา

ชนิดของสื่อ	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยง เบนมาตรฐาน	ระดับ	F	P	คู่ที่ ต่างกัน
หนังสือพิมพ์	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.1053	1.1807	มาก	3.2052	.0416*	ไม่พบ
	2. ปริญญาตรี	4.2056	.9403	มาก			
	3. ปริญญาโท	4.4756	.7408	มาก			
โทรทัศน์	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.4737	.7255	มาก	.4749	.6223	
	2. ปริญญาตรี	4.3449	.7996	มาก			
	3. ปริญญาโท	4.3780	.7310	มาก			
วิทยุ	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.2895	1.2282	ปานกลาง	1.3506	.2602	
	2. ปริญญาตรี	3.4316	1.1687	ปานกลาง			
	3. ปริญญาโท	3.6341	1.2424	มาก			
วารสาร / นิตยสาร	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.7105	1.0882	ปานกลาง	.8199	.4412	
	2. ปริญญาตรี	2.8127	1.0194	ปานกลาง			
	3. ปริญญาโท	2.9512	1.9643	ปานกลาง			
ระบบสำนักข่าวออนไลน์	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.5405	1.4258	ปานกลาง	3.9647	.0197*	3>2
	2. ปริญญาตรี	2.3630*	1.2578	น้อย			
	3. ปริญญาโท	2.8354*	1.5058	ปานกลาง			

($P < 0.05^*$)

จากตารางที่ 29 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากสื่อหนังสือพิมพ์และระบบสำนักข่าวออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในสื่อประเภทหนังสือพิมพ์เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่แล้วไม่พบคู่ที่ต่างกัน พนักงานธนาคารที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากระบบสำนักข่าวออนไลน์มากกว่าพนักงานธนาคารที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สรุปว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานที่มีการระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากโทรทัศน์ วิทยุ และวารสาร / นิตยสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 30 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้

5. ระยะเวลาในการทำงาน

ชนิดของสื่อ	ระยะเวลาในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	F	P
หนังสือพิมพ์	1. น้อยกว่า 1 ปี	4.2188	.9713	มาก	.9695	.4070
	2. 1 - 5 ปี	4.2713	.8931	มาก		
	3. 6 - 10 ปี	4.1300	1.0016	มาก		
	4. มากกว่า 10 ปี	4.3561	.9398	มาก		
โทรทัศน์	1. น้อยกว่า 1 ปี	4.0938	.9955	มาก	1.4525	.2271
	2. 1 - 5 ปี	4.3723	.7527	มาก		
	3. 6 - 10 ปี	4.3900	.7640	มาก		
	4. มากกว่า 10 ปี	4.4138	.7556	มาก		
วิทยุ	1. น้อยกว่า 1 ปี	3.1875	1.0607	ปานกลาง	.6255	.5989
	2. 1 - 5 ปี	3.4947	1.1399	ปานกลาง		
	3. 6 - 10 ปี	3.4848	1.1372	ปานกลาง		
	4. มากกว่า 10 ปี	3.4535	1.3946	ปานกลาง		
วารสาร / นิตยสาร	1. น้อยกว่า 1 ปี	2.6875	.9317	ปานกลาง	1.6007	.1887
	2. 1 - 5 ปี	2.8717	1.0393	ปานกลาง		
	3. 6 - 10 ปี	2.6101	1.0380	ปานกลาง		
	4. มากกว่า 10 ปี	2.9770	1.1410	ปานกลาง		
ระบบสำนักข่าวออนไลน์	1. น้อยกว่า 1 ปี	2.4839	1.3873	น้อย	1.0764	.3589
	2. 1 - 5 ปี	2.5924	1.3559	ปานกลาง		
	3. 6 - 10 ปี	2.3980	1.3296	น้อย		
	4. มากกว่า 10 ปี	2.2976	1.2780	น้อย		

($P < 0.05^*$)

จากตารางที่ 30 พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากสื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ วารสาร / นิตยสาร และระบบสำนักข่าวออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 31 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทอาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้

6. รายได้

ชนิดของสื่อ	รายได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	F	P	คู่ที่ ต่างกัน
หนังสือพิมพ์	1. น้อยกว่า 10,000 บาท	4.1739	.8513	มาก	2.4968	.0304*	ไม่พบ
	2. 10,001 - 20,000 บาท	4.2034	.9555	มาก			
	3. 20,001 - 30,000 บาท	4.1400	.9951	มาก			
	4. 30,001 - 40,000 บาท	4.4583	.8742	มาก			
	5. 40,001 - 50,000 บาท	4.6842	.5824	มากที่สุด			
	6. 50,001 ขึ้นไป	4.6875	.6021	มากที่สุด			
โทรทัศน์	1. น้อยกว่า 10,000 บาท	4.2391	.7051	มาก	2.1284	.0613	
	2. 10,001 - 20,000 บาท	4.3898	.7949	มาก			
	3. 20,001 - 30,000 บาท	4.2200	.8828	มาก			
	4. 30,001 - 40,000 บาท	4.4583	.6510	มาก			
	5. 40,001 - 50,000 บาท	4.6316	.5973	มากที่สุด			
	6. 50,001 ขึ้นไป	4.6875	.4787	มากที่สุด			
วิทยุ	1. น้อยกว่า 10,000 บาท	3.2609	1.2371	ปานกลาง	1.5693	.1676	
	2. 10,001 - 20,000 บาท	3.4407	1.1120	ปานกลาง			
	3. 20,001 - 30,000 บาท	3.4388	1.2019	ปานกลาง			
	4. 30,001 - 40,000 บาท	3.5625	1.4278	มาก			
	5. 40,001 - 50,000 บาท	3.3684	1.2566	ปานกลาง			
	6. 50,001 ขึ้นไป	4.1875	.8342	มาก			
วารสาร / นิตยสาร	1. น้อยกว่า 10,000 บาท	2.8913	1.0589	ปานกลาง	1.1851	.3157	
	2. 10,001 - 20,000 บาท	2.8249	.9758	ปานกลาง			
	3. 20,001 - 30,000 บาท	2.6804	1.1596	ปานกลาง			
	4. 30,001 - 40,000 บาท	2.8750	1.6037	ปานกลาง			
	5. 40,001 - 50,000 บาท	3.2222	.9428	ปานกลาง			
	6. 50,001 ขึ้นไป	3.1250	1.2042	ปานกลาง			

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคาร ลักษณะทางประชากร
สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้

6. รายได้

ชนิดของสื่อ	รายได้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	F	P	คู่ที่ ต่างกัน
ระบบสำนักข่าวออนไลน์	1. น้อยกว่า 10,000 บาท	2.7174	1.3608	ปานกลาง	3.1724	.0081*	ไม่พบ
	2. 10,001 - 20,000 บาท	2.5174	1.2680	ปานกลาง			
	3. 20,001 - 30,000 บาท	2.1327	1.2650	น้อย			
	4. 30,001 - 40,000 บาท	2.4130	1.4388	ปานกลาง			
	5. 40,001 - 50,000 บาท	2.7778	1.6997	ปานกลาง			
	6. 50,001 ขึ้นไป	3.03125	0.1955	ปานกลาง			

($P < 0.05^*$)

จากตารางที่ 31 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยที่มีระดับ
รายได้ต่างกัน จะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากสื่อประเภทหนังสือพิมพ์
และระบบสำนักข่าวออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่พบความแตก
ต่างเป็นรายคู่ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานธนาคารที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทาง
เศรษฐกิจจากโทรทัศน์ วิทยุ และวารสาร / นิตยสาร ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงไม่เป็นไปตาม
สมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 32 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับประเภทสื่อที่ใช้

7. ตำแหน่งในการทำงาน

ชนิดของสื่อ	ตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	t	P	คู่ที่ต่างกัน
หนังสือพิมพ์	1. ผู้บริหาร	4.5152	.1846	มากที่สุด	2.49	.013*	1 > 2
	2. ระดับปฏิบัติการ	4.2035	.944	มาก			
โทรทัศน์	1. ผู้บริหาร	4.5909	.581	มากที่สุด	3.18	.002*	1 > 2
	2. ระดับปฏิบัติการ	4.3245	.804	มาก			
วิทยุ	1. ผู้บริหาร	3.6808	1.326	มาก	1.66	.097	
	2. ระดับปฏิบัติการ	3.4154	1.162	ปานกลาง			
วารสาร/ นิตยสาร	1. ผู้บริหาร	2.9846	1.166	ปานกลาง	1.29	.199	
	2. ระดับปฏิบัติการ	2.8006	1.033	ปานกลาง			
ระบบสำนักข่าวออนไลน์	1. ผู้บริหาร	2.600	1.445	ปานกลาง	0.84	.404	
	2. ระดับปฏิบัติการ	2.4485	1.314	น้อย			

($P < 0.05^*$)

จากตารางที่ 32 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากสื่อหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานระดับผู้บริหารมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากสื่อดังกล่าวในระดับที่สูงกว่าพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานธนาคารที่มีระดับการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากวิทยุ วารสาร / นิตยสาร และระบบสำนักข่าวออนไลน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ
ในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและ สังคมของ
พนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพต่าง
กัน

ตารางที่ 33 แสดงความแตกต่างระหว่างประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร
สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

ลักษณะทางประชากร และ สถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม	ตัวแปร	ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ			t F	P	คู่ที่ ต่างกั
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ			
1. ประเภทธนาคาร	1. ธนาคารพาณิชย์ไทย	3.035	.538	ปานกลาง	- .54	.592	
	2.ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย	3.063	.504	ปานกลาง			
2. เพศ	1. หญิง	3.0375	.498	ปานกลาง	- .67	.500	
	2. ชาย	3.0725	.565	ปานกลาง			
3. อายุ	1. 20 - 30 ปี	3.0889	.5127	ปานกลาง	.7902	.4999	
	2. 31 - 40 ปี	3.0244	.5107	ปานกลาง			
	3. 41 - 50 ปี	2.9952	.6032	ปานกลาง			
	4. มากกว่า 50 ปี	2.9143	.5014	ปานกลาง			
4. การศึกษา	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.8789	.4686	ปานกลาง	7.245 7	.0008*	1 < 3
	2. ปริญญาตรี	3.0214	.5109	ปานกลาง			2 < 3
	3. ปริญญาโท	3.2247	.5396	ปานกลาง			
5. ระยะเวลาในการทำงาน	1. น้อยกว่า 1 ปี	3.2129	.4365	ปานกลาง	2.7230	.0441*	ไม่พบ
	2. 1 - 5 ปี	3.0940	.4968	ปานกลาง			
	3. 6 - 10 ปี	2.9859	.5592	ปานกลาง			
	4. มากกว่า 10 ปี	2.9663	.5379	ปานกลาง			
6.ระดับตำแหน่งในการทำงาน	1. ระดับผู้บริหาร	3.2354	.600	ปานกลาง	2.80	.006*	1 > 2
	2. ระดับปฏิบัติการ	3.0129	.499	ปานกลาง			
7. รายได้	1. ต่ำว่า 10,000 บาท	3.0174	.5889	ปานกลาง	3.2712	.0066*	3 < 6 2 < 6
	2. 10,000 - 20,000 บาท	3.0149	.4958	ปานกลาง			
	3. 20,001 - 30,000 บาท	2.9845	.4528	ปานกลาง			
	4. 30,001 - 40,000 บาท	3.1191	.5131	ปานกลาง			
	5. 40,001 - 50,000 บาท	3.1842	.6466	ปานกลาง			
	6. 50,001 บาทขึ้นไป	3.4875	.6313	ปานกลาง			

(P < 0.05*)

จากตารางที่ 33 อธิบายระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารได้ดังนี้

1. ประเภทธนาคารที่สังกัด พนักงานที่สังกัดธนาคารพาณิชย์ไทยและพนักงานที่สังกัดธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2. เพศ พนักงานธนาคารเพศหญิงและเพศชายมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3. อายุ พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4. การศึกษา พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานธนาคารที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทจะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานธนาคารที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี จึงเป็นไปตามสมมติฐาน
5. ระยะเวลาในการทำงาน พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันจะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบเป็นรายคู่แล้ว ไม่พบคู่ที่ต่างกัน สรุปว่าเป็นไปตามสมมติฐาน
6. ระดับตำแหน่งในการทำงาน พนักงานธนาคารระดับผู้บริหารจะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพสูงกว่าพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน
7. รายได้ พนักงานธนาคารที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานธนาคารที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป จะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสารในองค์การ	ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร					
	ธนาคารพาณิชย์ไทย			ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย		
	ค่าสหสัมพันธ์	ระดับ	p	ค่าสหสัมพันธ์	ระดับ	p
1. การขอคำแนะนำจากหัวหน้าในเรื่องงาน	.2640	ต่ำ	.000*	.3359	ต่ำ	.000*
2. บทบาทของสหภาพแรงงาน	.2459	ต่ำ	.001*	.5223	ปานกลาง	.041*
3. การติดต่อกับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและต่างแผนก	.1793	ต่ำมาก	.011*	.2817	ต่ำ	.000*
4. ผู้บังคับบัญชาพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาในเรื่องที่ไม่ใช่งาน	.2958	ต่ำ	.000*	.0518	ต่ำมาก	.468
5. ความสบายใจในการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา	.1193	ต่ำมาก	.093	.2276	ต่ำ	.001*
6. ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา	.2465	ต่ำ	.000*	.3076	ต่ำ	.000*
7. การเสนองานที่ล่าช้าเนื่องจากสายการบังคับบัญชา	.0550	ต่ำมาก	.439	.3010	ต่ำ	.000*
8. สามารถซักถาม / เสนอแนะเรื่องงานให้ดับผู้บังคับบัญชาในการประชุม	.3791	ต่ำ	.000*	.5091	ปานกลาง	.000*
9. ผู้บริหารเปิดใจกว้างต่อข้อเรียกร้องของพนักงานระดับล่าง	.4601	ปานกลาง	.000*	.5932	ปานกลาง	.000*
10. การประชุมระดมสมองภายในแผนก	.3273	ต่ำ	.000*	.5223	ปานกลาง	.000*

($P < 0.05^*$)

จากตารางที่ 34 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การของ หนาคารพาณิชย์ไทยและหนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงาน หนาคารทั้งสองประเภทได้ดังนี้

ข้อ 1-2 รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การขอคำแนะนำจากหัวหน้าในเรื่องงานมีความ สัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานหนาคารพาณิชย์ไทยและหนาคาร พณิชย์ต่างชาติในไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ที่พบอยู่ใน ระดับต่ำ บทบาทของสหภาพแรงงานของหนาคารพาณิชย์ไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอ ใจในการสื่อสารของพนักงานหนาคารพาณิชย์ไทยในระดับต่ำ แต่บทบาทของสหภาพแรงงานของ หนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงาน หนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยในระดับปานกลาง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อ 3 รูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกัน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการติดต่อสื่อ สารกับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและต่างแผนกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่พนักงานหนาคาร พณิชย์ไทยมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวในระดับต่ำมากแต่พนักงานหนาคารพาณิชย์ต่างชาติ ในไทยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อ 4 - 7 รูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชามีความ สัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานหนาคารพาณิชย์ไทยและหนาคาร พณิชย์ต่างชาติในไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เป็นความสัมพันธ์เพียงระดับต่ำเท่า นั้น จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ในเรื่องความสบายใจขณะพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาและการมีสาย การบังคับบัญชาที่มากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานหนาคารพาณิชย์ ต่างชาติในไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวกเพียงระดับต่ำเท่า นั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการ สื่อสารของพนักงานหนาคารพาณิชย์ไทยจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ในขณะที่ประเด็นการพูดคุยกับผู้ บังคับบัญชาในเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงาน หนาคารพาณิชย์ไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำ

เป็นไปตามสมมติฐาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อ 8 - 10 รูปแบบการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง แต่ระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำ ยกเว้นในประเด็นการที่ผู้บริหารเปิดใจกว้างต่อข้อเรียกร้องของพนักงานระดับล่างซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่ (8 ข้อขึ้นไปจาก 10 ข้อ) รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในระดับเดียวกัน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 6 การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ความสัมพันธ์ระหว่าง	ความพึงพอใจในการสื่อสาร		
	ค่าสหสัมพันธ์	ระดับ	P
การแสวงหาข่าวสาร	.1877	ต่ำมาก	.000**
การติดตามข่าวจากสื่อต่างๆ	.2039	ต่ำ	.000**

($P < 0.001^{**}$)

จากตารางที่ 35 การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในด้านความบ่อยครั้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่ำมาก และการติดตามข่าวสารจากสื่อต่างๆของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญ .001 จึงสรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 7 การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

ความสัมพันธ์ระหว่าง	ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ		
	ค่าสหสัมพันธ์	ระดับ	P
การแสวงหาข่าวสาร	.1971	ต่ำมาก	.000**
การติดตามข่าวจากสื่อต่างๆ	.1775	ต่ำมาก	.000**

($P < .001^{**}$)

จากตารางที่ 36 การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจทั้งความบ่อยครั้งและการติดตามข่าวสารจากสื่อต่างๆของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แต่ความสัมพันธ์ที่พบเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก สรุปว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง“การแสวงหาข่าวสารในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย” มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารที่สังกัดประเภทธนาคาร (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน

3. เพื่อศึกษาการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารที่สังกัดประเภทธนาคาร (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน

4. เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารที่สังกัดประเภทธนาคาร (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน

5. เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยกับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์การ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสาร

ตอนที่ 4 การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ตอนที่ 5 ระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยแจกแจงข้อมูลในรูปจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลโดยแสดงตารางประกอบความเรียง

1. ประเภทธนาคารที่สังกัด ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. รูปแบบการสื่อสารในองค์การ

3. ความพึงพอใจในการสื่อสาร

4. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

5. ระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (t-test), การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA), การหาค่าสหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation)

สรุปผลการวิจัยมีดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 409 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ประกอบไปด้วยพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย 204 คน และพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย 205 คน

1.2 จำนวนพนักงานเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย

1.3 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี

1.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

1.5 ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-5 ปี

1.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท

2. วิธีการสื่อสารในองค์การ แบ่งออกเป็น

2.1 แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวัน

(1) แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันที่พนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย ได้รับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และหนังสือเวียน ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย ได้แก่ เสียงตามสาย

(2) แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันที่พนักงาน ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ได้รับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หนังสือเวียนและการประชุมงาน และอันดับสุดท้าย ได้แก่ วารสาร / นิตยสารขององค์การ

2.2 แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

(1) แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่พนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย ได้รับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และการประชุมงาน และแหล่งที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจได้เป็นอันดับสุดท้าย คือ เสียงตามสาย

(2) แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่พนักงาน ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ได้รับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การประชุมงาน และได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจเป็นอันดับสุดท้าย คือ เสียงตามสาย

2.3 ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวัน

(1) แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันที่พนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย ให้ความเชื่อถือมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หนังสือเวียน และการประชุมงาน แหล่งข่าวสารที่ได้รับความเชื่อถือเป็นอันดับสุดท้าย คือ เสียงตามสาย

(2) แหล่งข้อมูลข่าวสารที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยให้ความเชื่อถือมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา การประชุมงาน และหนังสือเวียน และแหล่งข่าวสารที่ได้รับความเชื่อถือเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ เสียงตามสาย

2.4 วิธีการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

(1) วิธีการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในธนาคารพาณิชย์ไทยที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่

1. การเดินมาสั่งงานเอง
2. การเรียกประชุม
3. การเรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัว
และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การสั่งผ่านพนักงานคนอื่น

(2) วิธีการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาในธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่

1. การเดินมาสั่งงานเอง
2. การเรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัว
3. การเรียกประชุม
และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การสั่งผ่านพนักงานคนอื่น

2.5 วิธีการที่พนักงานสื่อสารในกรณีที่เกิดปัญหาหรือไม่เข้าใจในงาน

(1) วิธีการสื่อสารที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยใช้ในกรณีที่เกิดปัญหาหรือไม่เข้าใจในงาน 3 อันดับแรก ได้แก่

1. การเดินไปถามผู้บังคับบัญชาเอง
2. การสอบถามเพื่อนร่วมงาน
3. การศึกษาจากงานชิ้นเก่า
และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การใช้บันทึกถาม

(2) วิธีการสื่อสารที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยใช้ในกรณีที่เกิดปัญหาหรือไม่เข้าใจในงาน 3 อันดับแรก ได้แก่

1. การเดินไปตามผู้บังคับบัญชาเอง
 2. การสอบถามเพื่อนร่วมงาน
 3. การศึกษาจากงานชิ้นเก่า
- และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การใช้บันทึกถาม

3. ความพึงพอใจในการสื่อสาร

โดยภาพรวมแล้ว พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับปานกลาง พิจารณาจากแง่มุมต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ปริมาณข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมายขององค์กร
2. ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารเรื่องงาน
3. การติดต่อพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาในเรื่องงาน
4. การติดต่อพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาในเรื่องส่วนตัว
5. ช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการติดต่อภายในองค์กร
6. การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน
7. การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถานะ การเปลี่ยนแปลงขององค์กร
8. ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารเรื่องการเปลี่ยนแปลงขององค์กร
9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการติดต่อสื่อสารในองค์กร

4. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจในระดับที่มาก และตั้งแต่เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจทำให้พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีการแสวงหาข่าวสารมากขึ้นด้วย และเห็นว่าข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจมีประโยชน์ต่อการทำงานของตน

สื่อที่พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทใช้แสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมากที่สุด คือ โทรทัศน์ รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ และอันดับสุดท้ายคือ ระบบสำนักข่าวออนไลน์

5. ระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีการพูดคุยในเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง มีความกังวลในอาชีพอยู่ในระดับต่ำ และยังไม่แน่ใจว่าจะลาออกและหางานใหม่ที่ไม่ใช่งานธนาคาร อย่างไรก็ตาม พนักงานธนาคารเชื่อว่าธนาคารยังมีความมั่นคงอยู่ และพวกเขายังตั้งใจและทุ่มเททำงานอย่างสุดความสามารถโดยไม่คำนึงว่าจะต้องถูกให้ออกจากงานหรือไม่ นอกจากนั้นแล้ว พนักงานธนาคารยังคิดว่าจะต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนให้มีเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีรูปแบบการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

การพิจารณารูปแบบการสื่อสารในองค์การ ได้แก่

1. ระดับการสื่อสาร
2. แบบของการสื่อสาร
3. ช่องทางการสื่อสาร

1. ระดับของการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พบว่า ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย มีการให้ความสำคัญแก่สภาพแรงงานของธนาคารในระดับต่ำ แต่ในด้านการขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชามีความแตกต่างกัน โดยพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีค่าเฉลี่ยในการขอคำแนะนำเรื่องงานจากผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย แต่โดยรวมแล้ว ธนาคารทั้งสองประเภทมีระดับการขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชามาก

2. การสื่อสารระดับเดียวกัน ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทั้งแผนกเดียวกันและต่างแผนกอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์ไทยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเล็กน้อย

3. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ผู้บังคับบัญชาของธนาคารพาณิชย์ไทยมีความเป็นกันเองในขณะพูดคุยมากกว่า รวมทั้งมีขั้นตอนการเสนองานผ่านสายการบังคับบัญชาน้อยกว่า สำหรับเรื่องการที่ผู้บังคับบัญชาพูดคุยในเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องงานของธนาคารทั้งสองประเภทไม่แตกต่างกัน โดยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ธนาคารพาณิชย์ไทยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเล็กน้อย

4. การสื่อสารสองทาง ในเรื่องการซักถาม และการประชุมระดมสมอง ธนาคารพาณิชย์ไทยมีลักษณะดังกล่าวมากกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ แต่ในเรื่องของการที่ผู้บริหารเปิดใจรับข้อเรียกร้องของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ในภาพรวมแล้วรูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ธนาคารพาณิชย์ไทยมีรูปแบบการสื่อสารดีกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย จึงสรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกัน

- ประเภทของธนาคาร เพศ ตำแหน่ง และรายได้ของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย เป็นไปตามสมมติฐาน
 - พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานเพศหญิง เป็นไปตามสมมติฐาน
 - พนักงานตำแหน่งผู้บริหารมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นไปตามสมมติฐาน
 - พนักงานที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 50,000 บาท เป็นไปตามสมมติฐาน

- สำหรับตัวแปรอายุ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงานในธนาคารที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ประเภทธนาคารที่สังกัด(ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปริมาณหรือความบ่อยครั้งในการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ส่วนที่ 2 ชนิดของสื่อที่ใช้ในการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ส่วนที่ 1 ปริมาณหรือความบ่อยครั้งในการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

- เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และตำแหน่งการทำงานของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกัน จะมีการแสวงหาข่าวสารที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

-พนักงานธนาคารเพศชายมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจมากกว่าพนักงานเพศหญิง เป็นไปตามสมมติฐาน

- พนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 50 ปีขึ้นไป จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

-พนักงานธนาคารที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทจะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจน้อยกว่าพนักงานที่จบปริญญาตรี จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

-พนักงานธนาคารที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป จะมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีรายได้ระดับต่ำกว่านี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

- พนักงานตำแหน่งผู้บริหาร จะมีการแสวงหาข่าวสารที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

- ประเภทธนาคาร และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารที่ต่างกัน ไม่ทำให้พนักงานธนาคารมีการแสวงหาข่าวสารในปริมาณที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ส่วนที่ 2 ชนิดของสื่อที่ใช้ในการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

- ประเภทธนาคารต่างกันไม่มีผลในการเลือกชนิดสื่อ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ระยะเวลาในการทำงานในธนาคารที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้พนักงานธนาคารติดตามข่าวสารจากสื่อต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- เพศต่างกันจะทำให้เกิดความแตกต่างในการเลือกใช้สื่อประเภทหนังสือฉบับและจากวารสาร นิตยสาร เป็นไปตามสมมติฐาน
 - เพศชายจะอ่านหนังสือพิมพ์มากกว่าเพศหญิง
 - เพศชายจะอ่านนิตยสารมากกว่าเพศหญิง
- อายุของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันทำให้มีการเลือกใช้สื่อต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน โดยที่
 - พนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จะฟังวิทยุมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี
 - พนักงานธนาคารที่มีอายุระหว่าง 40-50 ปี จะติดตามข่าวสารจากวารสารนิตยสารมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

- ระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานมีการเลือกใช้สื่อต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน

-พนักงานที่จบปริญญาโทจะติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับวิกฤตเศรษฐกิจจากหนังสือพิมพ์มากกว่าพนักงานที่จบปริญญาตรีและต่ำกว่า

-พนักงานที่จบปริญญาโทจะติดตามข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากระบบสำนักข่าวออนไลน์มากกว่าพนักงานที่จบปริญญาตรี

- รายได้ที่ต่างกันทำให้พนักงานธนาคารมีการเลือกใช้สื่อต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน โดยที่

- พนักงานที่มีรายได้ 50,000 บาท ขึ้นไป จะติดตามข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากหนังสือพิมพ์และแบบสำนักข่าวออนไลน์

- ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันทำให้มีการใช้ชนิดสื่อต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน

-พนักงานระดับผู้บริหารติดตามข่าวสารเกี่ยวกับวิกฤตทางเศรษฐกิจจากหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์มากกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 4 ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่ได้พบว่า

- การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้ที่ต่างกันทำให้พนักงานธนาคารมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐาน โดยที่

- พนักงานธนาคารที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทจะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานธนาคารที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี

- พนักงานธนาคารที่ทำงานในธนาคารแห่งนี้น้อยกว่า 1 ปีมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานธนาคารที่ทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป

- พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งระดับผู้บริหารจะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ

- พนักงานธนาคารที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่ากลุ่มพนักงานธนาคารที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

- ประเภทธนาคาร เพศ อายุของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้พนักงานธนาคารมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

ผลการทดสอบสมมติฐานส่วนใหญ่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า

- การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท จึงเป็นไปตามสมมติฐาน
- การสื่อสารในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท จึงเป็นไปตามสมมติฐาน
- การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้นการที่ผู้บังคับบัญชาพูดคุยในเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องงาน
- การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของธนาคารพาณิชย์ไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้นความสบายใจในการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา และสายการบังคับบัญชา

- การสื่อสารสองทางของทั้งธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยในด้านของความบ่อยครั้งของการแสวงหาข่าวสาร และชนิดของสื่อที่ใช้ในการแสวงหาข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ผลที่ได้จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภททั้งในด้านของความบ่อยครั้งในและชนิดของสื่อที่ใช้ในการแสวงหาข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคาร ผลที่ได้จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อภิปรายผลการวิจัย

1. แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวัน

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยได้รับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันจากผู้บังคับบัญชาเป็นอันดับหนึ่ง ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยได้รับแหล่งข้อมูลข่าวสารที่

เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันจากเพื่อนร่วมงานมากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเห็นหน้าค่าตากัน (face to face) เป็นการสื่อสารแบบสองทางซึ่งจะทำให้ผู้ส่งสารกับผู้รับสารได้รับทราบปฏิกิริยาตอบสนองโดยทันที สามารถซักถามและอธิบายงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อคิดเห็นระหว่างพนักงานกับพนักงาน และพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

สอดคล้องกับงานวิจัยของ

- กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ทำการวิจัย เรื่องรูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย พบว่าช่องทางการสื่อสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับการทำงานมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

- สุวรรณี เตชะวิรัชชน (2541) ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย พบว่าช่องทางการสื่อสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับการทำงานมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงาน

- พิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ (2540) ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น พบว่าพนักงานได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด

- ชาลิน นานา (2540) ทำการวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน ช่องทางที่พนักงานในบริษัททั้งสองประเภทได้รับข่าวสารของบริษัท ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา

2. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจจากเพื่อนร่วมงานมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็น

การสื่อสารระหว่างบุคคลอีกเช่นกัน เป็นการสื่อสารแบบสองทางและแบบไม่เป็นทางการ เป็นรูปแบบการสื่อสารโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นหลัก ดังนั้นการแพร่กระจายของข่าวสารจึงรวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาทิศทางได้ (สมัยศ นาวีการ, 2527) ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการเกิดข่าวลือในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน และเกี่ยวกับความมั่นคงขององค์กร จะทำให้มีผลกระทบต่อพนักงานโดยตรง พนักงานอาจเสียขวัญและกำลังใจในการทำงานได้หากว่าฝ่ายบริหารไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือสภาพที่เกิดขึ้นได้ การที่เพื่อนร่วมงานเป็นแหล่งข่าวสารเนื่องจากในเรื่องนี้ พนักงานอาจไม่กล้าถามหัวหน้า ซึ่งอาจจะกลัวหรือไม่กล้าถาม จึงนำไปเป็นประเด็นในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานด้วยกันเองมากกว่า

- ทิชาพร เลิศสมบุรณ์ (2532) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานจะเปิดรับสื่อแหล่งข่าวสารใดเป็นอันดับแรก ขึ้นอยู่กับลักษณะเนื้อหาของข่าวสาร เช่น จะเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เป็นเรื่องใกล้ตัว แต่ถ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงาน จะใช้แหล่งที่เป็นทางการกว่านี้ เช่น ผู้บังคับบัญชาเป็นต้น

3. แหล่งสารที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับการทำงาน

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยให้ความเชื่อถือแหล่งสารที่เป็นผู้บังคับบัญชามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ จดหมายเวียน และการประชุมงาน จากผลการวิจัยทำให้เห็นถึงความสำคัญของสื่อบุคคลและการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ดียิ่งขึ้น การที่ผู้บังคับบัญชาได้รับความไว้วางใจในฐานะเป็นแหล่งสารที่มีความน่าเชื่อถือนั้น เนื่องจากผู้บังคับบัญชาย่อมมีความรู้เรื่องงานดีกว่าพนักงานอยู่แล้ว ยิ่งไปกว่านั้น การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เห็นหน้ากัน ทำให้พนักงานสามารถซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น หากไม่เข้าใจก็สามารถสอบถามได้ทันที

นอกจากนั้นวิธีการใช้จดหมายเวียนและการประชุมเป็นอีกวิธีหนึ่งที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ทั้ง 2 ประเภทให้ความเชื่อถือในด้านการเป็นแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องงานในระดับค่อนข้างมาก โดยการประชุมงานเป็นรูปแบบการสื่อสารสองทางที่มีส่วนกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เป็นการระดมความคิด โดยจดหมายเวียนเป็นสื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษรสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานได้

- พิทรุช ทรงจักรแก้ว (2537) การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษากรณีธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) พบว่าหนังสือเวียน/จดหมาย/คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เนื่องจากธุรกรรมของธนาคารต้องการสื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน ใช้อ้างอิงได้

เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นสื่อที่พนักงานได้รับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงานอยู่ในระดับมากแต่พนักงานในความเชื่อถือในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเพื่อนร่วมงานมีความสนิทชิดเชื้อพูดคุยมาก แต่ถ้าต้องการความถูกต้องเรื่องงาน ควรจะถามผู้บังคับบัญชามากกว่าและหัวหน้างานเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้บริหารมายังหัวหน้างานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น เพื่อให้ถ่ายทอดสู่พนักงานในสังกัดต่อไป

3. วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ติดต่อสั่งงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชาของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยนิยมใช้วิธีสั่งงานโดยเดินมาสั่งงาน ด้วยตนเองมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาก็ชอบที่จะทำการสื่อสารโดยตรง และสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตากันเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งสามารถชี้แจงรายละเอียดในการสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว และได้รับทราบปฏิกิริยาตอบกลับของผู้ใต้บังคับบัญชา นอกเหนือจากเดินมาสั่งงานโดยตรงแล้วยังมีวิธีการเรียกประชุมงานและเรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัว ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางทั้งสิ้น แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาชอบการสื่อสารแบบสองทาง

การที่หัวหน้าเดินมาสั่งงานด้วยตนเอง แสดงให้เห็นว่า หัวหน้ามีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ถือตัว และเห็นความสำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชามากทีเดียว ส่วนการที่หัวหน้าเรียกไปคุยเป็นการส่วนตัวนั้น แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

- วิญฉวี สุทธิวิเศษ (2540) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมพบว่า การสื่อสารโดยหัวหน้างานนั้น เป็นวิธีการที่ดีในการสื่อสาร เพราะจะสามารถซักถามหากเกิดความไม่เข้าใจได้ทันที และลดการบิดเบือนได้มาก

4. วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้เมื่อเกิดความไม่เข้าใจในงาน

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย จะใช้วิธีการเดินเข้าไปถามผู้บังคับบัญชาโดยตรง ซึ่งจะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับวิธีการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชามักใช้กับลูกน้องเช่นกัน ดังนั้นการสื่อสารแบบ 2 ทาง เห็นหน้ากันจึงเป็นวิธีการสื่อสารที่นิยมใช้ เนื่องจากสามารถทราบปฏิกิริยาตอบกลับได้ทันที และสามารถซักถามอธิบายได้เมื่อเกิดความไม่เข้าใจ และการเดินไปถามเป็นวิธีง่ายและสะดวก ซึ่งการใช้โทรศัพท์อาจจะไม่สุภาพ ไม่เหมาะสมในการที่ผู้น้อยจะโทรไปถามผู้ใหญ่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

- สุวรรณี เตชะวิรัชชน (2541) ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาชอบให้ใช้คือ การเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว การเดินมาสั่งงานด้วยตัวเอง และการเรียกประชุม เพราะพนักงานต้องการรูปแบบการสื่อสารโดยตรง

- ระวิทย์ บุญสินสุข (2534) พบว่าการสื่อสารที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน คือการสื่อสารสองทาง

5. ความพึงพอใจในการสื่อสาร

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย มีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง แต่ถ้าสังเกตจะเห็นว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการพูดคุยกับหัวหน้ามีมากเป็นอันดับหนึ่ง แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการสื่อสารสองทางของพนักงานธนาคาร รองลงมาคือ การได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงาน ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และยังเป็น การแสดงออกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในการพูดคุยกับหัวหน้าในเรื่องส่วนตัวเป็นอันดับสุดท้าย

- อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ได้ทำการวิจัยพบว่า พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชามากที่สุด และการสื่อสารในองค์การช่วยกระตุ้นให้พนักงานเห็นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ กระตือรือร้นในการทำงานไปสู่เป้าหมาย

6. การแสวงหาข่าวสาร

ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ทำให้พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีการแสวงหาข่าวสารและติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจมากขึ้น และเห็นว่าข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจมีประโยชน์ต่อการทำงานภายในธนาคาร สื่อที่พนักงานธนาคารใช้ในการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมากที่สุด คือ โทรทัศน์ รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ และ วิทยุ

แตกต่างจากงานวิจัยของศูนย์วิจัย บุนนยะ (2540) พบว่าผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยเปิดรับข่าวสารทางการเงินจากหนังสือพิมพ์มากที่สุด รองลงมา คือ โทรทัศน์ วิทยุ เคเบิลทีวี และระบบสำนักข่าวออนไลน์

7. ระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

โดยภาพรวม พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง หรืออาจกล่าวได้ว่ายังไม่ค่อยแน่ใจในอาชีพ แต่หากพิจารณาเป็นรายข้อแล้วจะพบว่า พนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารของตนอยู่ และทุ่มเทการทำงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่ รวมทั้งเห็นว่าการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานในธนาคาร และโดยเฉลี่ยแล้วพนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีระดับความวิตกกังวลในการทำงานในระดับน้อย

ผลที่ได้ อาจเกิดจากพนักงานธนาคารบางคนมีการวางแผนว่าจะลาออกอยู่ก่อนแล้ว หากว่าวันหนึ่งจำเป็นต้องออกจากงานก็จะได้ค่าชดเชยเป็นการตอบแทน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการสื่อสารในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การแสดงให้เห็นว่าธนาคารพาณิชย์ไทยมีรูปแบบการสื่อสารโดยรวมที่ดีกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์ไทยมีการสื่อสารสองทางมากกว่า มีการสื่อสารจากบนลงล่างมากกว่า ทั้งๆที่ในความเป็นจริง การบริหารแบบไทยมักจะเกรงใจและยึดหลักอาวุโสและสายการบังคับบัญชาเป็นหลัก ใน

ขณะที่ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติน่าจะมีการบริหารแบบเสรีนิยมมากกว่า การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า แต่ผลการวิจัยที่ได้ อาจเป็นเพราะในยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงในหลายด้านได้แทรกซึมไปในทุกสังคมทำให้เกิดความเป็นสากล อีกประการหนึ่ง อาจเกิดจากการที่ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติจะรับนโยบายจากสำนักงานใหญ่ในต่างประเทศ ทำให้พนักงานไม่สนใจที่จะแสดงความคิดเห็น หรือทำการสื่อสารมากนัก เนื่องจากต้องทำตามคำสั่งจากสำนักงานใหญ่อยู่ดี ประการสุดท้าย อาจเกิดจากอุปสรรคทางด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารทำให้พนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติไม่กล้าที่จะทำการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 2 ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าประเภทธนาคารที่สังกัด เพศ ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารจะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารแตกต่างกัน อธิบายได้ดังนี้

ประเภทธนาคาร พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย เนื่องจากพิจารณาจากรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย พบว่าธนาคารพาณิชย์ไทยมีรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและการสื่อสารจากบนลงล่างมากกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย จึงทำให้พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย

เพศ พนักงานธนาคารเพศชายมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายเป็นเพศที่คาดหวังว่าจะได้รับการปฏิสัมพันธ์ที่ดีจากการสื่อสาร จึงทำให้รู้สึกพอใจในการสื่อสารมากกว่า

ตำแหน่ง พนักงานที่มีตำแหน่งระดับผู้บริหารเป็นผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะได้รับข่าวสารมากกว่าและได้รับก่อนพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำให้เกิดความรู้สึกขาดข่าวสารน้อยกว่า จึงทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่า

รายได้ ในงานวิจัยนี้ ผู้ที่มีรายได้สูงส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับผู้บริหาร หรือเป็นช่างเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงทำให้เป็นผู้ที่ได้รับข่าวสารอยู่เสมอ ดังนั้น จึงทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่า

สมศรี ศานติเกษม (2529) ได้ทำการวิจัย พบว่าระดับตำแหน่งของบุคคลมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน ระยะเวลาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันจะทำให้มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยที่ได้พบว่า เพศ ตำแหน่ง อายุ และระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกัน จะทำให้มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจแตกต่างกันโดยที่

เพศ พนักงานธนาคารเพศชายมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมากกว่าพนักงานธนาคารเพศหญิง เนื่องจากความแตกต่างทางด้านความคิด ทักษะคติของเพศชาย การมีเหตุผลมากกว่าเพศหญิง จึงทำให้พนักงานธนาคารเพศชายมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจมากกว่าเพศหญิงเพื่อนำมาประกอบการทำงาน

ตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในระดับผู้บริหารมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมากกว่าพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งบุคคลที่มีตำแหน่งสูงในองค์กรมักจะเป็นผู้ที่ได้รับข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงานมากกว่า (Wofford, Gerloff and Commins ,1973) และพนักงานระดับผู้บริหารย่อมมีผู้ได้บังคับบัญชา จึงมีบทบาทในการเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารทั้งเรื่องงานและเรื่องอื่นๆ ดังนั้น ทำให้ผู้บริหารต้องทำการแสวงหาข่าวสารเพื่อพัฒนาความรู้ของตนเอง

อายุ พนักงานธนาคารที่มีอายุมากมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าบุคคลที่มีอายุมาก

จะมีลักษณะการใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสารที่มีสาระ เช่น ข่าวเกี่ยวกับเศรษฐกิจมากกว่า ข่าวสารที่เสนอความบันเทิง

การศึกษา พนักงานธนาคารที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีการศึกษาต่ำกว่านี้ เนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในข่าวสารกว้างกว้างและจะมีการใช้สื่อมวลชนมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ

Robinson (1972) พบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ และระดับความรู้ทางด้านข้อมูลข่าวสารของบุคคล

Choi and Becker พบว่า การศึกษามีผลในทางบวกต่อการใช้สื่อสิ่งพิมพ์และมีผลในทางลบต่อการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

นันทวัน กิจธนาเจริญ (2541) ทำการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอายุ อาชีพ การศึกษาที่แตกต่างกัน จะทำให้มีการแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย แต่เพศ สถานภาพสมรส รายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้มีการแสวงหาข่าวสารที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประเภทธนาคารที่สังกัด (ธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย) ลักษณะทางประชากร สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกันทำให้จะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน และรายได้ของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกัน จะทำให้มีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพแตกต่างกัน อธิบายได้ดังนี้

ระดับการศึกษา พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทจะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่า เนื่องจากว่าพนักงานธนาคารที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งผู้บริหาร หรืออาจจะเป็นพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากกว่าพนักงานแผนกทั่วไป และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่ธนาคารจะต้องทำการแข่งขันกันมาก

เพื่อให้มีรายได้ไม่ด้อยลงไปมาก ผู้ที่มีความสามารถหลายๆ อาจจะเป็นที่หมายปองของอีกหลายๆ ธนาคารที่เป็นคู่แข่งทางธุรกิจกัน หรือคิดว่าสามารถหางานใหม่ได้ง่ายกว่า จึงทำให้มีความวิตกกังวลในอาชีพน้อยกว่า

ระยะเวลาในการทำงาน จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานธนาคารที่ทำงานน้อยกว่า 1 ปีมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานที่ทำงานมานาน ซึ่งสาเหตุหนึ่งอาจมองเห็นว่าการพิจารณาปรับลดจำนวนพนักงานมักจะเน้นพนักงานที่ทำงานมานาน มีอายุมากให้เป็นผู้ออกก่อน โดยเหตุผลของทางธนาคารก็คือ เพื่อลดฐานเงินเดือนให้น้อยลง เป็นการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารในระยะยาว อีกประการหนึ่งคือ ผู้ที่ทำงานน้อยกว่า 1 ปีส่วนหนึ่งเป็นผู้ที่เพิ่งจบการศึกษา เป็นคนรุ่นใหม่ และมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ จึงเป็นที่ต้องการของธนาคารมากกว่า ทำให้พนักงานธนาคารที่ทำงานน้อยกว่า 1 ปีมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่า

ตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารจะมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งผลที่ได้แตกต่างจากระยะเวลาในการทำงาน อาจเนื่องจากพนักงานระดับผู้บริหารส่วนหนึ่งเป็นผู้ที่ใกล้เกษียณอายุอยู่แล้วจึงมีความกังวลในระดับที่น้อยกว่าพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

รายได้ พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไปมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีรายได้น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้มากมีความเดือดร้อนเรื่องเงินน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า หรือเป็นผู้ที่มีเงินเก็บสะสมจำนวนหนึ่งและเพียงพอที่จะเป็นทุนในการนำไปประกอบธุรกิจอื่น

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภทโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แม้ว่าโดยรวมรูปแบบการสื่อสารของธนาคารพาณิชย์ไทยดีกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ซึ่งโดยธรรมชาติของมนุษย์ชอบที่จะทำการสื่อสารอยู่แล้ว ในการทำงานเช่นเดียวกัน พนักงานต้องการที่จะทำการสื่อสารทั้งกับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและกับผู้บังคับบัญชาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งถ้า

หากว่าผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้พนักงานทำการสื่อสารกันและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานด้วยความจริงใจแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา (สมยศ นาวิการ และมุสตี รุมาคม, 2522) อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารของธนาคารต้องให้ความสนใจในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับองค์การ ควรจะเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวด้วยความจริงใจ เนื่องจากว่าพนักงานธนาคารมีการสื่อสารระหว่างบุคคลมาก ซึ่งหากมีเรื่องเข้าใจผิดจะทำให้พนักงานตื่นตระหนก และเกิดข่าวลือจากรูปแบบการสื่อสารดังกล่าว

เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร มีงานวิจัยที่สนับสนุนเช่น

กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) พบว่า รูปแบบการสื่อสาร บรรยายภาคการสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยที่รูปแบบการสื่อสารทางเดียวและเป็นทางการ จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจน้อย แต่การสื่อสารสองทางและไม่เป็นทางการจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่า

ชาลินี นานา (2539) พบว่าความเป็นทางการในการเข้าพบผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงาน

กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ (2540) พบว่าการสื่อสารทุกรูปแบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุด

สมมติฐานที่ 6 การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภท

พนักงานธนาคารคิดว่าข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจมีประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการทำงานของตน จึงทำให้มีการแสวงหาข่าวสารที่เกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจมากขึ้น เป็นการตอบสนองความต้องการรู้ของตนเองในขณะนั้นกับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลนั้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (intrinsic uncertainty) ข่าว

สารที่จะลดความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับความสนใจภายในส่วนบุคคล (Intrinsic desire) นั้น เรียกว่า “ข่าวสารที่ให้ความพึงพอใจทันทีในเชิงการบริโภค” (immediate consummatory gratifications) คือพนักงานธนาคารแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการสื่อสารของตนเอง และเมื่อทำการแสวงหาข่าวสารเพิ่มขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจในการสื่อสารมากขึ้นด้วย เป็นความสัมพันธ์ทางบวก

-สุภาวรรณ จรูญเมธา (2538) พบว่า ระดับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับจากการฟังรายการเนชั่นนิวส์ทอล์กมาก จะทำให้มีการแสวงหาข่าวสารมาก ความถี่ในการเปิดรับก็จะมีมาก

สมมติฐานที่ 7 การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและมีผลกระทบต่อความมั่นคงของสถาบันการเงินและอาชีพพนักงานธนาคาร ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานธนาคารเกิดความไม่แน่ใจว่าธนาคารของตนเอง และตนเองจะได้รับผลกระทบมากน้อยแค่ไหน พนักงานธนาคารจะติดตามข่าวสารเพื่อรับทราบสถานการณ์ (Surveillance) ความรุนแรง ความเป็นไปของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ นโยบายของรัฐบาลในการแก้ปัญหา และนำความรู้ที่ได้จากการติดตามข่าวสารมาเป็นประเด็นในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา (Discussion) การแสวงหาข่าวสารของพนักงานธนาคารเกิดขึ้นเนื่องจากเกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างความรู้ของตนเองกับความต้องการอยากรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก คือ อยากรู้ข้อเท็จจริง ความรุนแรงของสภาพปัญหาในภาวะวิกฤต เพื่อที่จะนำข่าวสารที่ได้ไปเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจในการทำงานประจำวัน (Instrumental Utilities) รวมทั้งนำไปเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของตนเอง และเมื่อมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากขึ้น โดยภาพรวม การแสวงหาข่าวสารของพนักงานธนาคารทั้งสองประเภทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Blumer and Gurevitch ซึ่งได้เสนอว่า สภาวะทางจิตใจและสังคมทำให้บุคคลมีการเปิดรับสื่อต่างไปเพื่อสนองความพึงพอใจของคน ดังนั้น เมื่อพนักงานธนาคารมีความไม่แน่ใจ หรือระดับความรู้ที่มีอยู่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านข่าวสารได้จึงทำการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง "การแสวงหาข่าวสารในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย" สามารถรวบรวมข้อมูลและสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารทั้งธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยที่พนักงานธนาคารยังมีความพึงพอใจในการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ฝ่ายบริหารของธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยจึงควรให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น โดย

1.1 จัดให้มีการประชุมระดมสมองภายในแผนกเป็นประจำชน เดือนละครั้ง หรือสองอาทิตย์ต่อครั้ง เป็นต้น เพื่อชี้แจงเรื่องราวต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งนโยบายของธนาคารให้พนักงานทุกคนได้รับทราบอย่างพร้อมเพรียงกัน และผู้บริหารควรจะให้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีโอกาสที่จะได้แสดงความคิดเห็นและซักถามได้อย่างเต็มที่

1.2 จัดกิจกรรมที่เอื้อต่อการสื่อสารและกระชับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานธนาคารมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดแข่งขันกีฬาประจำปี การจัดโปรแกรมทัศนศึกษาต่างจังหวัด การจัดงานสังสรรค์ในเทศกาลสำคัญทางศาสนาโดยเน้นการทำกิจกรรมร่วมกัน ทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสนิทสนมกันมากขึ้น

1.3 จัดสัมมนาฝึกอบรมพนักงานธนาคารเกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆและระบบงานธนาคารที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลและงานบริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารการจัดการ (Maximize the efficiency and minimize cost) บางลักษณะอาจจัดในลักษณะฝึกงาน (On the job training) หรือการเวียนงาน (Job rotation)

1.4 พนักงานธนาคารเองควรพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองเช่นกัน ไม่ใช่รอแต่การอบรมจากทางธนาคารแต่เพียงอย่างเดียว เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทุกคน

ต้องช่วยเหลือตนเองเพื่อพัฒนาให้มีความรู้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น ในด้านระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานธนาคาร เป็นต้น

1.5 พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยควรให้ความสำคัญแก่สภาพแรงงานให้มากกว่านี้ เนื่องจากสามารถเป็นพลังในการต่อสู้หากเกิดความไม่ยุติธรรมที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน และฝ่ายบริหารฝ่ายบริหารของธนาคารทั้งสองประเภทควรให้ความสำคัญแก่สภาพแรงงานของพนักงานธนาคารด้วยเช่นกันในฐานะที่เป็นช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และต้องอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรมและความจริงใจต่อกัน

2. แนวทางเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทยภายใต้ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่กำลังเป็นอยู่ในปัจจุบัน

2.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานธนาคารให้ความเชื่อถือผู้บังคับบัญชาในฐานะแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม ในภาวะวิกฤตเช่นนี้ฝ่ายบริหารควรจัดระบบข้อมูลข่าวสาร นโยบาย กฎ ระเบียบที่เปลี่ยนแปลงของธนาคารให้พนักงานธนาคารได้รับทราบโดยชัดเจน เช่น ความจำเป็นในการปรับลด ปลดพนักงาน ทำการชี้แจงเงื่อนไข ค่าชดเชย หลักเกณฑ์ในการขอเกษียณอายุก่อนกำหนด หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ออก รวมทั้งการแจ้งให้พนักงานที่จะต้องถูกให้ออกได้รู้ล่วงหน้าก่อน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อจิตใจของพนักงานธนาคาร หรือให้เขาได้มีโอกาสในการเตรียมตัวว่าจะต้องตกงานบ้าง และไม่ให้เกิดเป็นปัญหาสังคมตามมา

2.2 ผู้บริหารควรจะชี้แจงโน้มน้าวที่พนักงานธนาคารอย่างรู้และทำการสื่อสารบ่อยๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าฝ่ายบริหารสนใจในพนักงานซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันและง่ายที่จะทำการพูดคุยเจรจาเพื่อลดความเครียดและปัญหาสุขภาพจิตใจ

2.3 ผู้บริหารและพนักงานธนาคารควรพูดคุยกันด้วยรอยยิ้ม มีการทำกิจกรรมที่เสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน ให้มีการพูดคุยกันในแง่ดีมากกว่าการโต้เถียงระหว่างกัน

3. แนวทางการนำไปประยุกต์ใช้การสื่อสารในภาวะวิกฤตเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องทั้งพนักงานของธนาคารเอง ประชาชน และสื่อมวลชน

จากข้อเสนอแนะข้างต้น นอกจากการสื่อสารกับพนักงานธนาคารเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง และเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในการสื่อสารอันมีส่วนสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ผู้บริหารของธนาคารควรจะทำการสื่อสารกับบุคคลภายนอกเช่นเดียวกัน

3.1 ประชาชน เนื่องจากธนาคารเป็นสถาบันที่เกี่ยวข้องกับเงินทองของประชาชน ทำให้ประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะลูกค้าที่มีเงินฝากอยู่ในธนาคารของเราให้ความสนใจในความเป็นไปและสถานะของธนาคารเป็นพิเศษ หากลูกค้ามีข้อสงสัย ทางธนาคารก็ควรจะทำการชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยต้องให้ข้อมูลที่เป็นความจริง ไม่ควรปกปิด ธนาคารอาจจะมีการจัดโต๊ะประชาสัมพันธ์ขึ้นเป็นพิเศษ เพื่อทำการตอบข้อสงสัยให้แก่ลูกค้า

3.2 สื่อมวลชน ผู้บริหารของธนาคารควรจะทำการสื่อสารกับสื่อมวลชนให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยอาจจัดในรูปแบบของการเปิดตัวกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดรับบริจาคเสื้อผ้าเก่าเพื่อให้สื่อมวลชนมาทำข่าว และถือโอกาสชี้แจงถึงวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย และแสดงจุดยืนของธนาคารให้สื่อมวลชน ประชาชน รวมทั้งพนักงานได้ทราบ เนื่องจากสื่อมวลชนเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ส่งสารต่อไปให้แก่ประชาชนทั่วไป ถ้าสื่อมวลชนมีความเข้าใจผิดและสื่อสารออกไปอย่างผิดๆ จะทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด และจะทำให้ภาพพจน์ของธนาคารแย่ลง เกิดผลเสียที่ตามมาคือ ประชาชนจะไม่เชื่อถือหรือวิตกกังวลว่าธนาคารจะไม่มั่นคง และจะถอนเงินออกไปมาก ซึ่งจะกระทบต่อธุรกิจของธนาคาร

การสื่อสารกับสื่อมวลชน นอกจากเป็นการป้องกันประชาชนเกิดความเข้าใจผิดแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานได้อีกทางหนึ่ง เนื่องจากว่าหากพนักงานได้ยินข่าวลือทั้งภายในและภายนอกองค์กร จะทำให้เกิดความวิตกกังวลและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาทัศนคติและการปรับตัวของพนักงานธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ภายหลังจากการควบรวมกิจการของบางธนาคาร
2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานธนาคารเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งผู้สนใจอาจจะนำไปเป็นตัวแปรสำหรับการวิจัยในอนาคต
3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ไม่ได้ครอบคลุมถึงพื้นที่ที่แตกต่างกันตามภูมิภาค ผู้ที่สนใจอาจจะทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกันไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

20ปีกรุงเทพมหานครธุรกิจ, 2540: 13

กริช สืบสนธิ. การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

กรุงเทพมหานครธุรกิจ , 14 ตุลาคม 2542

กรุงเทพมหานครธุรกิจ, 10 ธันวาคม 2542

กรุงเทพมหานครธุรกิจ, 15 ตุลาคม 2542

กรุงเทพมหานครธุรกิจ, 23 มีนาคม 2543

กรุงเทพมหานครธุรกิจ, 26 กุมภาพันธ์ 2543

กรุงเทพมหานครธุรกิจ, 26 กุมภาพันธ์ 2543

กรุงเทพมหานครธุรกิจ, 29 กุมภาพันธ์ 2543

กรุงเทพมหานครธุรกิจ, 8 พฤศจิกายน 2542

กรุงเทพมหานครธุรกิจ, 9 มีนาคม 2543

กฤษฎิ์ อุทัยรัตน์, ศาสตร์และศิลป์การบริหารคน, กรุงเทพมหานคร : ทีพีเอ พับลิชชิ่ง, 2541.

กัลยิมา โดกะคุณะ. "รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์

กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ. "รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

การเงินธนาคาร, กันยายน 2542

เกียรติก้อง คุ่มไพโรจน์, เรวัต ชาตรีวิศิษฎ์ และพงษ์รัตน์ เครือกลิ่น. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในสภาวะวิกฤต. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาการบริหารธรรมนิติ, 2540. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

ชนินาถ เจริญผล. "การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐ

- วิสาหกิจที่กำลังแปรรูป". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ชาญชัย อาจิณสมภาร. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซ็ท, โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์. "การสื่อสารภายในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (สกท.)". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- ณัฐรุณี นิตถุ. "รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานในองค์การด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ไทยรัฐ, 25 ตุลาคม 2542
- ธงชัย สันติวงศ์, ชัยยศ สันติวงศ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2533.
- ธงไชย ดีทองกลาง. "การศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอและหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- นันทวัน กิจธนาเจริญ. "การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากข่าวสารและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรบริโภคในชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ปี 2541". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- ปรมะ สตะเวทิน. นิเทศศาสตร์กับสังคม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2526.
- ประชาชาติธุรกิจ, 6-8 มีนาคม 2543
- พยอม วงศ์สารศรี. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : พรานนกการพิมพ์, 2531.
- พัชนี เขยจรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และดิเรกพันธ์ อนุวัชศิริวงศ์. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : เอลโลการพิมพ์, 2531.
- พีรนุช ทรงจักรแก้ว. "พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)". วิทยานิพนธ์

ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

ม.ป.ป.

ยุบล เบญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

วิเชียร เกตุสิงห์. คู่มือการวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร.

วิญญู อังคนารักษ์. วิธีทำงานให้ได้ดี. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2517.

วิญญู สุทธิวิเศษ. "ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม". วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

วุฒิชัย จำนงค์, ดร. แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พีระพัฒนา, 2533.

ศุภย์รัฐ บุญยมณี. "การประเมินคุณค่าและการใช้ประโยชน์ข่าวสารด้านการเงินในหนังสือพิมพ์ของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทย". วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สมยศ นาวิการ. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2527.

สมัยศึก ถนัดสอน. "ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากแผนฟื้นฟูสถาบันการเงิน 14 สิงหาคม 2541". วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

สิริวรรณ จันทรศรี. "การสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์". วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

สุโขทัยธรรมธิดา, มหาวิทยาลัย. คณะนิเทศศาสตร์. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร, หน่วยที่ 9-15. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิดา, 2531.

สุภาพร อัทธกุลวัฒน์. "การแสวงหาข่าวสารและการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนของประชาชนกรุงเทพมหานครหลังการประกาศค่าเงินบาทลอยตัว". วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

- สุนาว รสุตร. "ภาพลักษณ์ธนาคารพาณิชย์ไทยในช่วงวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ปี 2540". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- สุเมธ จงศรีสวาท. "การแสวงหาข้อมูลข่าวสารและการเปิดรับสื่อของนักลงทุนรายย่อยในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- สุรียพร ทิพัฒน์วัฒนพงษ์. "พฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายใต้ภาวะความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- สุวรรณา แสงไกรรุ่งโรจน์. "ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารภายในองค์การของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- สุวรรณี เตชะวิรัชชน. "พฤติกรรมกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- เสนาะ ดิเยาว์. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- เสนาะ ดิเยาว์. รายงานผลการวิจัยเรื่องความมั่นคงในอาชีพบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- อัจฉราพร ณ สงขลา, ม.ล. "การใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤตกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบินโดยสารของบริษัทเดินอากาศไทย". วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

ภาษาอังกฤษ

Daft, Richard . Management. Chicago : The Dryden Press, 1988.

Daft, Richard. Organization Theory and Design. 6th edition. Ohio : South-Western College Publishing, 1998.

Leavitt, Harold and Mueller, Ronald . "Some Effect of Feedback on Communicating". Human Relations. 4th edition, 1951.

Mcquail, Dennis and Gurevitch, Michael. "How Active is Audience Experience?", in Mass Communication Theory : An Introduction. London : Sage Publication, 1983.

Moorhead, Gregory and Griffin, W. Ricky. Organization Behavior : Managing People and Organizations. Boston : Houghton Mifflin Company, 1995.

Neher, William. Organization Communication. Viacom Company, 1996.

Redding, W.C. Communication Within the Organization. New York : Industrial Communication Council and Lafayette, 1973.

Robinson, James A. "Crisis" in Sills, david L. International Encyclopedia of Social Sciences. V.3. New York : Macmillan & Free Press, 1968.

Slaikue, Karl A. Crisis Intervention. Massachusettes Allyn and Bacon, 1984.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง “การแสวงหาข่าวสารในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ และระดับความรู้ที่มั่นคงในอาชีพ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย” กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบมาจะเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยชิ้นนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรและสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

โปรดวงกลม ล้อมรอบตัวเลขที่ตรงกับความเป็นจริง

- | | |
|----------------------------------------|-------------------------------|
| 1. ธนาคารที่ท่านสังกัดเป็นธนาคารประเภท | 1. ธนาคารพาณิชย์ไทย |
| | 2. ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย |
| 2. เพศ | 1. หญิง |
| | 2. ชาย |
| 3. ปัจจุบันท่านอายุ | 1. 20 - 30 ปี |
| | 2. 31 - 40 ปี |
| | 3. 41 - 50 ปี |
| | 4. มากกว่า 50 ปี |
| 4. การศึกษาสูงสุด | 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี |
| | 2. ปริญญาตรี |
| | 3. ปริญญาโท |
| | 4. ปริญญาเอก |
| 5. ท่านทำงานที่ธนาคารแห่งนี้มาเป็นเวลา | 1. น้อยกว่า 1 ปี |
| | 2. 1 - 5 ปี |
| | 3. 5 ปี - 10 ปี |
| | 4. มากกว่า 10 ปี |
| 6. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในระดับ | 1. ผู้จัดการแผนก |
| | 2. พนักงานปฏิบัติการ |
| 7. รายได้ต่อเดือนของท่าน | 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท |
| | 2. 10,000 - 20,000 บาท |
| | 3. 20,001 - 30,000 บาท |
| | 4. 30,001 - 40,000 บาท |
| | 5. 40,001 - 50,000 บาท |
| | 6. 50,001 บาท ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

โปรดใส่เครื่องหมายถูก ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด 1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันจากแหล่งใดต่อไปนี้

แหล่งสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้บังคับบัญชา					
2. เพื่อนร่วมงาน					
3. จดหมายเวียน					
4. การประชุมงาน					
5. บอร์ด / ป้ายประกาศ					
6. เสียงตามสาย					
7. นิตยสาร / วารสารขององค์กร					
8. อื่น ๆ					

2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจจากแหล่งสารภายในองค์กรแหล่งใดบ้าง

แหล่งสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้บังคับบัญชา					
2. เพื่อนร่วมงาน					
3. จดหมายเวียน					
4. การประชุมงาน					
5. บอร์ด / ป้ายประกาศ					
6. เสียงตามสาย					
7. นิตยสาร / วารสารขององค์กร					
8. อื่น ๆ					

3. ท่านเชื่อถือแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันเหล่านี้มากน้อยเพียงใด

แหล่งสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้บังคับบัญชา					
2. เพื่อนร่วมงาน					
3. จดหมายเวียน					
4. การประชุมงาน					
5. บอร์ด / ป้ายประกาศ					
6. เสียงตามสาย					
7. นิตยสาร / วารสารขององค์กร					
8. อื่น ๆ					

4. หัวหน้าท่านมักจะสั่งงานท่านโดยวิธีต่างๆเหล่านี้มากน้อยเพียงใด

วิธีการสั่งงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เดินมาสั่งงานเอง					
2. เรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัว					
3. โทรศัพท์สั่ง					
4. เรียกประชุม					
5. ใช้หนังสือ/จดหมาย / บันทึก					
6. สั่งผ่านพนักงานคนอื่น					
7. เจอที่ไหนก็สั่งได้ทุกที่					
8. อื่นๆ					

5. หากท่านไม่เข้าใจหรือเกิดปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านมักจะ

วิธีการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เดินไปถามผู้บังคับบัญชาเอง					
2. สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน					
3. ใช้บันทึกถาม					
4. ศึกษาจากงานชิ้นเก่า					
5. ทำตามที่เข้าใจแล้วรอแก้ไขใหม่					
6. รอหัวหน้ามาถามอีกครั้ง แล้วจึงขอคำอธิบายชี้แจง					

6. การสื่อสารระหว่างท่านกับหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านสามารถขอคำแนะนำเรื่องงานจากหัวหน้าได้เสมอ					
2. สภาพแรงงานในธนาคารของท่านมีบทบาทโดดเด่นเพียงไร					
3. ท่านมีการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานทั้งแผนกเดียวกันและต่างแผนกเสมอ					
4. หัวหน้าท่านพูดคุยกับลูกน้องในเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องงาน					
5. ขณะท่านพูดคุยกับหัวหน้า ท่านมักจะรู้สึกอึดอัดใจ					

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ขณะท่านพูดคุยกับหัวหน้า ท่านรู้สึกว่หัวหน้ามีความเป็นกันเอง					
7. การเสนองานภายในธนาคารของท่านค่อนข้างล่าช้าเนื่องจากสายการบังคับบัญชา					
8. ท่านสามารถชักถาม/ เสนอแนะเรื่องงานให้กับผู้บังคับบัญชา / ในการประชุม					
9. ผู้บริหารธนาคารของท่านเปิดใจกว้างต่อข้อเรียกร้องของพนักงานระดับล่าง					
10. แผนกของท่านมีการประชุมระดมสมองเสมอ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง/ เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายของธนาคารท่าน					
2. ท่านพอใจในความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงาน					
3. ท่านพอใจในการติดต่อพูดคุยกับหัวหน้าในเรื่องงาน					
4. ท่านพอใจในการติดต่อพูดคุยกับหัวหน้าในเรื่องส่วนตัว					
5. ท่านพอใจในช่องทางหรือสื่อ และวิธีการขั้นตอนการส่งข่าวสารภายในธนาคารของท่าน เช่น หนังสือเวียน					
6. ท่านพอใจที่ท่านได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน					

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง/ เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
7. ท่านพอใจในการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถานะ / การเปลี่ยนแปลงในธนาคารของท่านในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ					
8. ท่านพอใจในปริมาณข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานะ / การเปลี่ยนแปลงในธนาคารของท่านในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ					
9. ท่านพอใจในความรวดเร็วของการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงในธนาคารของท่านในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ					
10. ท่านพอใจในความจริงจังในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะ / การเปลี่ยนแปลงในธนาคารของท่านในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ					
11. ท่านพอใจในช่องทางหรือสื่อที่ใช้เพื่อการติดต่อสัมพันธ์ภายในองค์กร					
12. ข่าวสารต่างๆที่ท่านได้รับจากองค์การเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่านมาก					

ตอนที่ 4 การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจ

รูปแบบ	ทุกวัน มากที่สุด	วันเว้นวัน มาก	อาทิตย์ละครั้ง ปานกลาง	สองอาทิตย์ครั้ง น้อย	เดือนละครั้ง น้อยที่สุด
1. ท่านติดตามข่าวเศรษฐกิจบ่อยแค่ไหน					
2. ตั้งแต่เกิดวิกฤตการณ์เศรษฐกิจ ทำให้ท่านสนใจติดตามข่าวเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น					
3. ท่านคิดว่าข่าวเศรษฐกิจมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่านมาก					

รูปแบบ	ทุกวัน มากที่สุด	วันเว้นวัน มาก	อาทิตย์ละครั้ง ปานกลาง	สองอาทิตย์ครั้ง น้อย	เดือนละครั้ง น้อยที่สุด
<p>4.ท่านติดตามข่าวสารเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจจากสื่อต่อไปนี้บ่อยอย่างไร</p> <p>4.1 หนังสือพิมพ์</p> <p>4.2 โทรทัศน์</p> <p>4.3 วิทยุ</p> <p>4.4 วารสาร / นิตยสาร</p> <p>4.5 ระบบสำนักข่าวออนไลน์</p> <p>4.6 อื่นๆ.....</p>					
<p>5.เหตุผลที่ท่านเลือกใช้สื่อต่อไปนี้</p> <p>5.1 หนังสือพิมพ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความเชื่อถือมาก - สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ - น่าเชื่อถือ - สะดวกในการเปิดรับ <p>5.2 โทรทัศน์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความเชื่อถือมาก - สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ - น่าเชื่อถือ - สะดวกในการเปิดรับ <p>5.3 วิทยุ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความเชื่อถือมาก - สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ - น่าเชื่อถือ - สะดวกในการเปิดรับ <p>5.4 วารสาร / นิตยสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความเชื่อถือมาก - สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ - น่าเชื่อถือ - สะดวกในการเปิดรับ <p>5.5 ระบบสำนักข่าวออนไลน์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความเชื่อถือมาก - สามารถเลือกเฉพาะที่สนใจ - น่าเชื่อถือ - สะดวกในการเปิดรับ 					

ตอนที่ 5 ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านรู้สึกเครียด และวิตกกังวลในอาชีพเมื่ออยู่ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ					
2. แม้จะมีโครงการปรับลดพนักงาน แต่ท่านยังทำงานอย่างทุ่มเทสุดความสามารถอย่างเต็มที่โดยไม่สนใจว่าตนเองจะต้องถูกปลดหรือไม่					
3. ภายในไม่ช้าท่านจะลาออกและหางานใหม่ที่ไม่ใช่งานธนาคาร					
4. ท่านคิดว่าตนเองจะไม่ถูกปลดออกโดยไม่สมัครใจ					
5. ท่านรู้สึกว่าธนาคารพยายามใช้นโยบายต่างๆ เพื่อกดดันให้พนักงานลาออก เช่น การลดเงินเดือน การกำหนดเกณฑ์การหารายได้ การย้ายแผนก เป็นต้น					
6. หากธนาคารของท่านมีโครงการลาออกโดยสมัครใจ ท่านจะเข้าร่วมทันที					
7. ท่านคิดว่าอาชีพพนักงานธนาคารมีความมั่นคงกว่าอาชีพอื่นๆ ในขณะนี้					
8. ท่านจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองเพื่อให้ได้ทำงานกับธนาคารต่อไป ไม่ถูกปลด					
9. ท่านพูดคุยเรื่องการปรับลดพนักงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเสมอ					
10. ท่านรู้สึกหวั่นเกรงต่ออนาคตการทำงานของตนเอง เมื่อธุรกิจธนาคารยังใช้โครงการปรับลดพนักงานอยู่ต่อไป					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ที่ ทม 0310/พิเศษ/009/43

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

13 มีนาคม 2543

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้จัดการธนาคาร

เนื่องด้วย นางสาวจิราภรณ์ ภิรปัญญาเลิศ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ "รูปแบบการสื่อสารในองค์การ การแสวงหาข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และระดับความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในไทย ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ" โดยมีอาจารย์ ดร. อัญชลี ธีสวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ทั้งนี้ นิสิตจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัยเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารในองค์การ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานปฏิบัติการ นำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานในภาวะที่ธนาคารต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารของท่าน และข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยชิ้นนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่องานหรือองค์การของท่านแต่อย่างใด ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

สถาบันวิทยุสื่อสาร

ขอแสดงความนับถือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(รศ. ดร. ธนาดี บุญสืบ)

หัวหน้าภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

โทร. 218-2130

ประวัติผู้วิจัย

นางสาว จิราภรณ์ ติรปัญญาเลิศ เกิดวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2518 ที่กรุงเทพมหานคร จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา สำเร็จการศึกษารัฐศาสตรบัณฑิต เอกบริหารรัฐกิจจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในปีการศึกษา 2538 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตรพัฒนการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2541 ปัจจุบันทำงานแผนกบริหารการเงิน ธนาคารชากรุง จำกัด สาขากรุงเทพฯ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย