



Received: August 28, 2023

Revised: December 31, 2023

Accepted: December 31, 2023

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารออมสิน

Guidelines for Improving Communication Efficiency in the Organization:

A Case Study of the Government Savings Bank

ศิริลักษณ์ พรหมกายแก้ว (Siriluk Prompaykaew)¹

E-mail: siriluk.prom@northbkk.ac.th

สมยศ อวเกียรติ (Somyos Avakiat)²

E-mail: somyos.av@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารออมสิน และเพื่อจัดทำแนวทางการจัดระบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารออมสิน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรธนาคารออมสิน จำนวน 400 คน ซึ่งจัดเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรธนาคารออมสิน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ สังกัดส่วนกลาง และ 2) ระบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารออมสิน ซึ่งพบว่า การสื่อสารทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการสื่อสารด้านผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านผู้ส่งสาร ดังนั้น ควรมีการพัฒนาการสื่อสารด้านผู้รับสาร โดยจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

(Student in Business Administration Program, Management, North Bangkok University)

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

(Assistant Professor of Master of Business Administration Program and Dean of Business Administration Faculty, North Bangkok University)



ความสามารถ และให้ความรู้ด้านเทคนิคการสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกลยุทธ์เพื่อให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม จะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากทักษะการพูดที่มีประสิทธิภาพต้องฝึกการใช้วงจรรายละเอียดและอวัจนภาษาให้เหมาะสม ทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพต้องฝึกตัวเองทั้งขั้นก่อนฟัง ขั้นขณะฟัง และขั้นหลังฟัง พร้อมทั้งฝึกมารยาท ทักษะการอ่านควรฝึกเตรียมความพร้อมก่อนการอ่าน คิด วิเคราะห์ และจดบันทึก ทักษะการเขียนควรฝึกคิดประเด็น การทบทวนวรรณกรรม วางโครงเรื่อง ลงมือเขียน และตรวจทานข้อมูล

คำสำคัญ การสื่อสาร การสื่อสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

Abstract

The research aimed to examine the connection between organizational communication and the performance of Government Savings Bank personnel. The goal was to establish guidelines for improving the communication system within the organization, with the aim of enhancing the operational efficiency of the personnel. The research followed a quantitative approach, using a questionnaire to collect data from a sample group of 400 Government Savings Bank personnel. Data analysis involved statistical methods such as percentage, mean, standard deviation, t-test, F test (one-way ANOVA), and correlation coefficient. The findings of the research revealed the following points: 1) The majority of the sample group consisted of female personnel aged 20-30 years, holding a bachelor's degree, and working in operator positions. 2) The study found that the communication system within the organization had a significant impact on the work efficiency of the Government Savings Bank personnel. All five aspects of communication examined in the research were found to be related to communication efficiency within the organization. Enhancing communication effectiveness was found to be most dependent on the sender's communication skills. Other factors such as communication channels, feedback mechanisms, information dissemination, and the sender's attributes also played significant roles. To improve communication skills among recipients, the research suggests conducting training sessions to enhance their abilities and knowledge in efficient communication techniques and coordination. This strategy aims to



foster good working relationships, create mutual understanding, and enable the organization to achieve its goals. The research emphasizes the importance of practicing effective speaking skills, including the use of appropriate verbal and non-verbal language. It also highlights the significance of effective listening skills, which involve stages such as pre-listening, listening, and post-listening, along with practicing proper etiquette. Additionally, the research recommends developing reading skills through activities such as preparing before reading, thinking, analyzing, and taking notes. Finally, it suggests practicing writing skills, including identifying topics, reviewing literature, outlining, writing, and proofreading.

Keywords: Communication, Internal Communication, Efficiency of Internal Communication of organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรและกระบวนการทุกอย่างที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การประสานความร่วมมือ การใช้อำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลง ความขัดแย้ง การต่อต้าน การบริหารจัดการ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นต้น การสื่อสารสะท้อนให้เห็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเนื่องมาจากการทำหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร ต้องการผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี โดยเฉพาะผู้บริหารและหัวหน้างานที่เป็นผู้วางแผนงาน ผู้ชำนาญงานเฉพาะด้านผู้ประสานงาน ผู้กระตุ้นพนักงาน และผู้คอยแนะนำวิธีการทำงานให้ประสบความสำเร็จและเป็นผู้ตัดสินใจกรณีสถานการณ์เกิดปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้จะเกิดประสิทธิภาพได้ต้องเกิดจากการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุ เป้าหมายขององค์กร (ณัฐชุตดา วิจิตรจามรี, 2561) การสื่อสารเป็นหนึ่งในกลไกการจัดการที่สำคัญที่สุดที่สามารถนำไปใช้เพื่อสร้างทีม และบรรลุผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าได้ ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในองค์กรและจำเป็นสำหรับการสร้างความร่วมมือภายในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรและการตัดสินใจ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Musheke; & Phiri, 2021)

ความสามารถในการนำทีมขึ้น เป็นทักษะในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ การมีทีมงานที่เข้มแข็งและรวมตัวทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจะสามารถดำเนินงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (สมคิด บางโม, 2562) การทำงานภายใต้การดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันในระดับรุนแรง โดยองค์กรจะต้องมุ่งการพัฒนาการทำงานของทีมให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ โดยเฉพาะอย่าง



ยิ่งอุตสาหกรรมภาคการเงินการธนาคารที่ได้สู่ยุคไร้การสัมผัส (Digital Banking) อีกทั้งการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของสถาบันการเงินจำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถอยู่รอด ในสภาพปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ทุกมิติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด (ภาวิณี เพชรสว่าง, 2564) ตามเป้าประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้สร้างการขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพของทีม การมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะด้านการเงินให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศไทยอย่างยั่งยืนต่อไป (ธนาคารออมสิน, 2563) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมมือกันโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวผ่านค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่มีในรูปแบบเดียวกัน ธนาคารจึงมุ่งมั่นสร้างทีม (Teamwork) ที่มีคุณภาพเพื่อให้บุคลากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อองค์กร ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นส่งเสริมสนับสนุน และทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการทำงานสนับสนุนสร้างความแข็งแกร่งให้องค์กรในมิติต่าง ๆ ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ โครงสร้างสังคม และระบบเทคโนโลยี ธนาคารออมสินเป็นธนาคารขนาดใหญ่ ปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด จำนวน 21,256 คน การดำเนินงานในปัจจุบันบุคลากรทุกคนต้องทำหน้าที่ของตนเองเนื่องจากเมื่อมีการหมุนเวียนพนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงานลาหรือหยุดปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อเชิงลบทำให้ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า และทำให้มีการรอคิวนาน จึงทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ มีการร้องเรียนเกิดขึ้น ส่งผลทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานคนหนึ่งในองค์กรจึงสนใจที่จะนำศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เพื่อความสำเร็จขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารออมสิน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารออมสิน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารออมสิน

สมมติฐานการวิจัย

การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารออมสิน

1. การสื่อสารด้านผู้ส่งสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารออมสิน



2. การสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน
3. การสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารออมสิน
4. การสื่อสารด้านผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารออมสิน
5. การสื่อสารด้านข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตในการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ปัญหาของการสื่อสาร และรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารออมสิน และจัดทำแนวทางการจัดระบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารออมสิน

2. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรธนาคารออมสิน จำนวน 21,256 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน) กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เป็นการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรธนาคารออมสิน ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 393 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ยามาเน (Yamane. 1973)

นิยามศัพท์

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการถ่ายทอดข้อมูลและข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่าง ๆ ปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จได้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ

ประสิทธิภาพของการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารที่ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพทันตามเวลาที่กำหนด ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร สิ่งรบกวน ผู้รับสาร และข้อมูลย้อนกลับ

ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของธนาคารออมสินที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างธนาคารออมสินกับพนักงาน ลูกจ้างของธนาคาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง ธนาคารออมสินที่ต้องการสื่อสารให้พนักงานทราบ



ผู้รับสาร หมายถึง พนักงาน ลูกจ้างของธนาคารออมสิน

ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง สิ่งที่ผู้รับสารสะท้อนกลับมายังผู้ส่งสาร เช่น comment ต่าง ๆ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารออมสิน ทำให้ธนาคารมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
2. ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรสามารถนำผลการศึกษาคำนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารในการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรธนาคารออมสิน จำนวน 21,256 คน ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ ± 5

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ใช้แบบสอบถามข้อมูลเป็นเครื่องมือในการเก็บแบบสอบถาม และเพื่อให้ครบตามจำนวนของการวิจัยแนวทางการจัดระบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรธนาคารออมสิน ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ ดังนี้

แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่ใช้เก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารในองค์กรของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ด้านความร่วมมือที่มีต่อการสื่อสาร ด้านวิธีและรูปแบบการสื่อสาร และด้านความรู้ ความเข้าใจในการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดเตรียมแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้ และนำแบบสอบถามฉบับที่ได้คำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายตัวแปรตามลักษณะข้อมูล เป็นสถิติเชิงพรรณนา
2. การวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษารอบคอบมลิน โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติค่าที (t-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษารอบคอบมลิน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F test: One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สังกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)
4. การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ด้วยการใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของเพียร์สัน (Pearson) เป็นมาตรวัดความแข็งแกร่งและทิศทางของความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างสองตัวแปร โดยใช้สัญลักษณ์ (r) แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรรอบคอบมลินที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.30 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 37.30 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.50 ระดับตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติการ ร้อยละ 74.50 สังกัดส่วนกลาง ร้อยละ 61.80

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรของรอบคอบมลินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การสื่อสารในองค์กรของรอบคอบมลิน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สามารถเรียงลำดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารในองค์กรของรอบคอบมลินแต่ละด้าน โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.49 รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.48 ด้านข้อมูลย้อนกลับ มีค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ย 4.39 แสดงดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร กรณีศึกษานาการอมสิน

การสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผู้ส่งสาร	4.39	.583	มากที่สุด
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.48	.573	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการสื่อสาร	4.49	.535	มากที่สุด
4. ด้านผู้รับสาร	4.49	.541	มากที่สุด
5. ด้านข้อมูลย้อนกลับ	4.41	.591	มากที่สุด
รวม	4.52	.503	มากที่สุด

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ระหว่างผู้บริหารกับ ผู้ปฏิบัติงาน ความร่วมมือที่มีต่อการสื่อสาร วิธีและรูปแบบการสื่อสาร และความรู้ความเข้าใจในการรับรู้ ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร กรณีศึกษานาการอมสิน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของธนาคารอมสิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของธนาคารอมสินอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน สามารถเรียงลำดับความคิดเห็นโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการสื่อสาร ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.47 รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือที่มีต่อการสื่อสาร ด้านวิธีและรูปแบบการสื่อสาร ด้านความรู้ความเข้าใจในการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 4.42 แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

ภายในองค์กร กรณีศึกษานาการอมสิน

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน	4.47	.523	มากที่สุด
2. ความร่วมมือที่มีต่อการสื่อสาร	4.42	.527	มากที่สุด
3. วิธีและรูปแบบการสื่อสาร	4.42	.484	มากที่สุด
4. ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการสื่อสารผ่านช่องทาง การสื่อสาร	4.42	.478	มากที่สุด
รวม	4.43	.478	มากที่สุด



การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานระบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ
ในการทำงานของบุคลากรธนาคารออมสิน แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระบบการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

ตัวแปร	ด้านผู้ส่งสาร	ระบบองค์ความรู้	ระบบองค์ความรู้	ด้านผู้รับสาร	กลไกการสื่อสาร	ระบบ	ผู้ปฏิบัติ	ระบบองค์ความรู้	ด้านผู้รับสาร	ด้านผู้รับสาร	ด้านผู้รับสาร
ด้านผู้ส่งสาร	-	.737** (.000)	.738** (.000)	.736** (.000)	.705** (.000)	.882** (.000)	.723** (.000)	.684** (.000)	.549** (.000)	.579** (.000)	.719** (.000)
ด้านข้อมูลข่าวสาร	-	-	.736** (.000)	.810** (.000)	.677** (.000)	.890** (.000)	.758** (.000)	.758** (.000)	.559** (.000)	.544** (.000)	.744** (.000)
ด้านช่องทางการสื่อสาร	-	-	-	.782** (.000)	.770** (.000)	.902** (.000)	.791** (.000)	.758** (.000)	.541** (.000)	.586** (.000)	.760** (.000)
ด้านผู้รับสาร	-	-	-	-	.717** (.000)	.906** (.000)	.812** (.000)	.850** (.000)	.586** (.000)	.532** (.000)	.791** (.000)
ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ	-	-	-	-	-	.872** (.000)	.811** (.000)	.694** (.000)	.518** (.000)	.606** (.000)	.746** (.000)
การสื่อสาร	-	-	-	-	-	-	.875** (.000)	.839** (.000)	.618** (.000)	.641** (.000)	.844** (.000)
ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับ ผู้ปฏิบัติงาน	-	-	-	-	-	-	-	.830** (.000)	.670** (.000)	.657** (.000)	.897** (.000)
ด้านความร่วมมือที่มีต่อการสื่อสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	.743** (.000)	.622** (.000)	.908** (.000)
ด้านวิธีและรูปแบบการสื่อสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.750** (.000)	.889** (.000)
ด้านความรู้ความเข้าใจในการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.848** (.000)
ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .01



จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสถิติการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการสื่อสารสามารถร่วมอธิบายความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรได้ร้อยละ 84.8 ($r = .848^*$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากที่สุด ($r = .791^{**}$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ($r = .760^{**}$) ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ($r = .746^{**}$) ด้านข้อมูลข่าวสาร ($r = .744$) และด้านผู้ส่งสาร ($r = .719^{**}$) ซึ่งการสื่อสารทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร มีผลไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษาได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรของธนาคารออมสินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การสื่อสารในองค์กรของธนาคารออมสินอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สามารถเรียงลำดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารในองค์กรของธนาคารออมสินแต่ละด้านโดยพิจารณาค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.49 รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.48 ด้านข้อมูลย้อนกลับ มีค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ย 4.39 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของธนาคารออมสินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของธนาคารออมสินอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สามารถเรียงลำดับความคิดเห็นโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.47 รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือที่มีต่อการสื่อสาร ด้านวิธีและรูปแบบการสื่อสาร ด้านความรู้ความเข้าใจในการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.42

ส่วนการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร พบว่า การสื่อสารทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีผลไปในทิศทางเดียวกัน โดยการสื่อสารด้านผู้ส่งสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านผู้ส่งสาร ดังนั้น ควรมีการพัฒนาการสื่อสารด้านผู้รับสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญชาติ พรหมตง, นันทนา นิจจอหอ และนาถรพี ชัยมงคล (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ พบว่า ผู้บริหารที่ต้องการความสำเร็จควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยการสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยเข้ามาพัฒนาศักยภาพของการสื่อสาร นอกจากนี้ องค์กรควรมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถ และให้ความรู้ด้านเทคนิคการสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกลยุทธ์เพื่อให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีใน



การทำงานร่วมกัน สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม จะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และงานวิจัยของ บัณฑิตกา จารุมา และพยอม ก้อนในเมือง (2563) ที่ศึกษาวิธีพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พบว่า ทักษะการพูดที่มีประสิทธิภาพต้องฝึกการใช้วงจนาษาและอวัจนภาษาให้เหมาะสม ทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพต้องฝึกตัวเองทั้งขั้นก่อนฟัง ขั้นขณะฟัง และขั้นหลังฟัง พร้อมทั้งฝึกมารยาท ทักษะการอ่านควรฝึกเตรียมความพร้อมก่อนการอ่าน คิด วิเคราะห์ และจดบันทึก ทักษะการเขียนควรฝึกคิดประเด็น การทบทวนวรรณกรรม วางโครงเรื่อง ลงมือเขียน และตรวจทานข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการดำเนินการวิจัยทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการ และอยู่ในสังกัดส่วนกลาง จึงเป็นผลที่เชื่อถือได้จากความคิดเห็นของบุคลากรระดับปฏิบัติการและสังกัดส่วนกลาง
2. ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของธนาคารออมสินร่วมด้วย เพื่อให้สามารถพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรให้ได้ประโยชน์สูงสุด

บรรณานุกรม

- บัณฑิตกา จารุมา และพยอม ก้อนในเมือง. (2563). วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ. *วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(1), 413-428.
- ณัฐชุตดา วิจิตรจามรี. (2561). *การสื่อสารในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนาคารออมสิน. (2563). *ประวัติของธนาคารออมสิน*. จาก <https://www.gsb.or.th/>
- นิติพล ภูตะโชติ. (2562). *พฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2564). *กลยุทธ์การวางแผนทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด บางโม. (2562). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สัญชาติ พรหมตง, นันทนา นิจจอหอ และนาถรพี ชัยมงคล. (2561). การสร้างประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 1(1), 50-59.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.



Razmerita, L., Kirchner, K., & Nielsen, P. (2016). What factors influence knowledge sharing in organizations? A social dilemma perspective of social media communication. *Journal of knowledge Management*, 20(6), 1225-1246.