

รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)

COMMUNICATION PATTERN THAT ARE RELATED TO
PERFORMANCE
FOR TEACHERS AND STAFFS OF ANUBANCHUMCHONBANGBO
(SUPPHAPIPATRUNGSAN) SCHOOL

วเรศ ยศวัฒน์กุล

บทคัดย่อ

วิจัย เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)” ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวนทั้งสิ้น 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)” โดยผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความสอดคล้องของเนื้อหากับวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) และเพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) ของประชากรมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าดัชนีความสอดคล้อง , ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน , และโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

- 1.รูปแบบการสื่อสารภายในของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ(ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อยู่ในระดับมาก ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
- 2.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ(ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อยู่ในระดับมาก ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
- 3.รูปแบบการสื่อสารภายใน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ABSTRACT

Research on "communication patterns that are related to performance for teachers and staffs of Bang Bo Community Kindergarten School (Supapiphat Rangsang)" The population used in the research is teachers and staffs at Bang Bo Community Kindergarten School. (Supapiphat Rangsang), Bang Bo District, Samut Prakan Province, 2nd semester, academic year 2018, total of 92 students Bang Bo Community Kindergarten (Supapiphat Rangsang) "through the examination of 3 experts to check the accuracy of the language content that uses the content consistency with the purpose. To study the internal communication model of teachers and staffs of Bang Bo Community Kindergarten (Supapiphat Rangsang) to study the performance of teachers and staffs at Bang Bo Community Kindergarten (Supapiphat Rangsang) and to study the communication patterns that are related to the operational efficiency of teachers and staffs of Bang Bo Community Kindergarten School. (Supapiphat Rangsang) of the population to analyze using statistical methods The statistics used in data analysis were consistency index, percentage, mean, standard deviation, and finished computer program.

The research found that

1. The internal communication model of teachers and staffs of Bang Bo Community Kindergarten School (Supapiphat Rangsang) is at a high level. According to the specified criteria
2. The performance of teachers and staffs in Bang Bo Community Kindergarten School (Supapiphat Rangsang) was at a high level. According to the specified criteria
3. Internal communication model Relating to the performance of teachers and staffs at Bang Bo Community Kindergarten School (Supapiphat Rangsang) with statistical significance at .01

บทนำ

การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการ ปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ท่าที ความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย การอธิบายในด้านภาพรวม รายละเอียด วัตถุประสงค์เหตุผลเป้าหมายและผลงาน การนัดหมาย ต่อรองทางธุรกิจ และเรื่องอื่น ๆ ทุกเรื่อง จึงไม่เป็นที่ต้องสงสัยว่า ผู้บริหารจัดการ และผู้นำนั้นจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการสื่อสารในฐานะที่เป็น ดัชนีบ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ความตระหนัก และความเข้าใจถึงความสำคัญของบทบาทและกลไกในการสื่อสารนั้นช่วยให้ผู้บริหารจัดการสามารถบริหารจัดการ และนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

การสื่อสารภายในองค์กรจึงถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคคลในองค์กรไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารไปยังบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จได้ (เบญจวรรณ แจ่มจรรย์, 2557) ดังนั้น เพื่อให้องค์กรดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด (วัลลภ วรรณโอสถ และประสพชัย พสุนนท์, 2561) หลายองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ให้บุคลากรในองค์กรสามารถเรียนรู้ และรับข้อมูลข่าวสารทั่วโลกได้อย่างไม่จำกัด ประหยัด รวดเร็ว และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น (เบญจวรรณ แจ่มจรรย์, 2557) จึงสอดคล้องกับสมรรถนะและความสามารถในการสื่อสารของแต่ละบุคคล องค์กรจึงต้องการคนที่มีประสิทธิภาพสูงมีการเรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนหรือผลักดันให้องค์กรสร้างองค์ความรู้ของตนเองนอกจากนั้นคนยังมีความสามารถในการสะสมความรู้ให้เพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด และสามารถถ่ายทอดความรู้ที่นั่นสู่กันได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้คนสามารถพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งต่างๆที่มีค่าได้อย่างมากมายมหาศาล ซึ่งลักษณะคนที่พึงประสงค์ขององค์กรก็คือ คนที่มีศักยภาพ

สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถของ พนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพิจารณาจากความรับผิดชอบ หน้าที่ สามารถประเมินได้ 2 ลักษณะ คือ ประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยตนเอง คือ การพิจารณาความรู้ความสามารถของตนเอง ความรู้สึกพึงพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ไขปัญหางาน ประสิทธิภาพจากการประเมินผลงานจากผู้บังคับบัญชา คือ ความคิดเห็นของ ผู้บังคับบัญชาต่อการทำงานของพนักงานในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรับผิดชอบ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน (สิริรัตน์ สวยสม, 2546) โดยรูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่

วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จด้วยดี

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำครูและบุคลากรในโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) ไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากร การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)
3. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) หรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่ผ่านมาจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

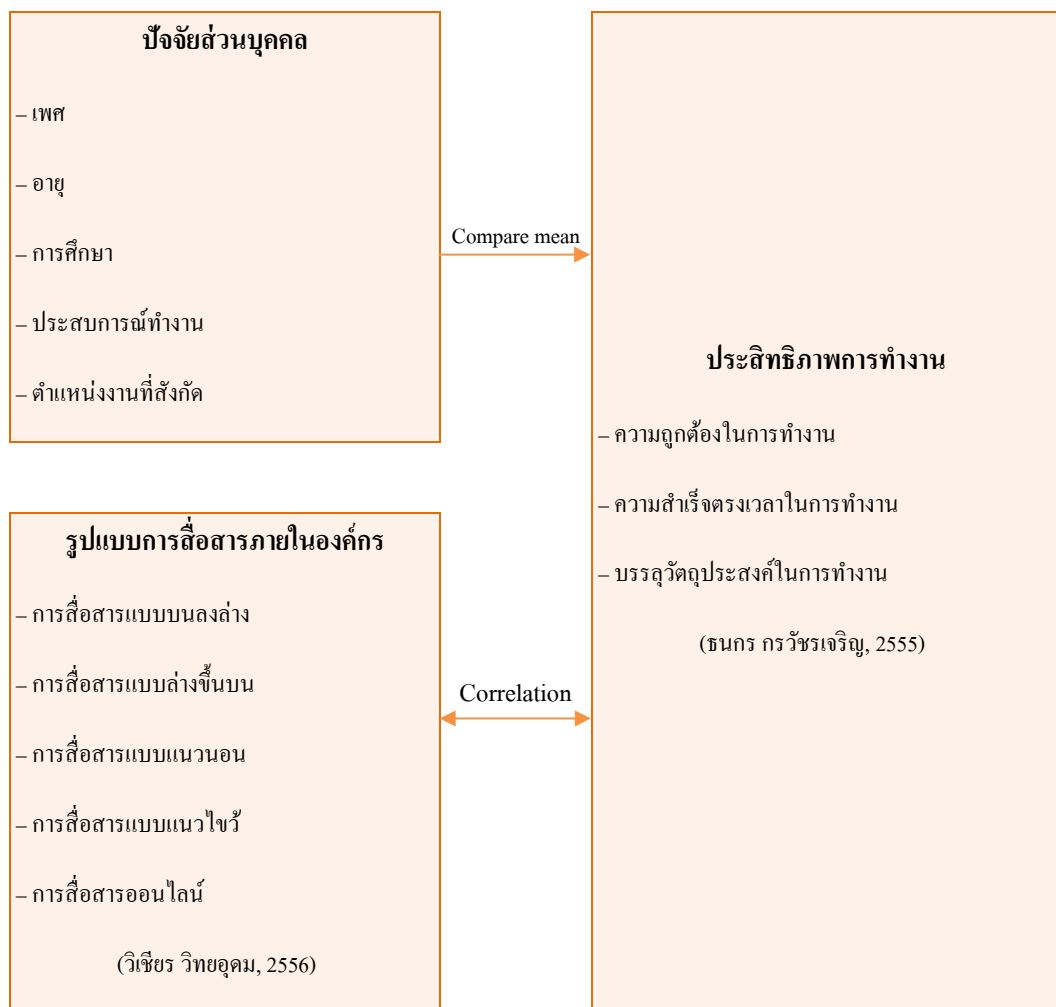
1. รูปแบบการสื่อสารภายในของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อยู่ในระดับมาก
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) อยู่ในระดับมาก
3. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)

กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาล
ชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะนำไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากรให้มีคุณภาพมากขึ้น
2. ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะนำไปใช้พัฒนาคุณภาพบุคลากรในองค์กรให้ได้ตามมาตรฐานของโรงเรียนอนุบาลบางบ่อ(ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)
3. องค์กรสามารถนำผลวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาล ชุมชนบางบ่อ(ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)

แนวคิด/ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรโรงเรียนอนุบาลบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)” ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ประวัติหรือข้อมูลของโรงเรียนอนุบาลบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึงการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งเป็นวิธีการมอบหมายงาน การประสานงานทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรยังช่วยพัฒนาแนวความคิดที่ดี ปลุกฝังความภูมิใจและทำให้พนักงาน มีความทุ่มเท เพื่อองค์กรมากขึ้นด้วย เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรคือการที่ข่าวสารข้อมูล มีการไหลเวียนไปมา จึงช่วยให้ผู้บริหารสามารถที่จะทราบถึงปัญหาและหาทางแก้ไขได้อย่าง ทันท่วงที ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีการไหลเวียนของข่าวสารอย่างอิสระ ทั้งผ่านช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal channels) ขึ้นลงตาม โครงสร้างองค์กรทั้งแนวตั้ง (Vertical) และการสื่อสาร ทั้งภายในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงานตามแนวนอน (Horizontal) รวมถึงการสื่อสาร ผ่านช่องทางแบบไม่เป็นทางการ (Informal channels) (วิภาส ทองสุทธิ, 2552)

ประเภทของการติดต่อสื่อสาร (Type of communication)

การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการ ติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารองค์กร จะต้องรู้จักใช้ประเภทของการ

ติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้ นักวิชาการหลาย ๆ ท่าน จึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภท แตกต่างกันไป ซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสาร ออกเป็น 4 วิธี ได้แก่ (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) เป็นการ ติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมายังระดับที่ต่ำกว่าในองค์กรหรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ ผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการสื่อสารรูปแบบนี้คือ เป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลเพื่อเป็น การควบคุม กำกับ ดูแลงานในองค์กร และสั่งการไปยัง ผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายของ องค์กร โดยส่วนมากนั้น จะเป็นในเรื่องของวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการ คำสั่ง การขอร้องไปยัง หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรและลงไปถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สิ่งที่จะใช้เป็นในรูปแบบของคำสั่ง ให้ปฏิบัติ การออกกฎระเบียบข้อบังคับ การออกประกาศการประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่บน (Upward communication) เป็นการ ติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยัง ผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้คือ เป็นการตรวจสอบงาน หรือดูผล ย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ได้ผลเป็นอย่างไร โดยรายงานข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ ขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในระดับที่สูงกว่า เพื่อเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับจาก ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงาน ส่วนมากจะเป็นเรื่อง เกี่ยวกับการตอบสนองตามคำสั่งของพนักงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และการขออนุมัติ เป็นต้น

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) เป็นการ ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลใน ระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับที่ใกล้เคียงกันตามโครงสร้างของ องค์กรหรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันได้ แต่ไม่ได้ มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชา ไม่มีอำนาจในการ บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการ ติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือ เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการ ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงาน ทั้งองค์กร การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงาน ปรีกษาหารือ การทำงานเป็นทีม สิ่งที่จะใช้ จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือด้วยวาจา ได้ตอบ เป็นต้น

4. การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (Diagonal communication) เป็นการ ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน จุดมุ่งหมาย ของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่าง ไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การ สื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยรวมได้ การติดต่อสื่อสารใน ลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะไม่ขึ้นตรงต่อสายงานของการบังคับบัญชาเป็น การลดขั้นตอน การทำงาน ผู้ติดต่อสื่อสารกันมีหน้าที่สูงต่อกัน เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับ หัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ชั้นมุ่งหวังขององค์กรทุก ๆ แห่งต้องการงานแบบที่ดี มีคุณภาพ คนก็เช่นเดียวกันทุก ๆ องค์กร ย่อมคาดหวังและปรารถนาอย่างได้ทรัพยากรที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะทำงานได้อย่างเต็มกำลัง ความสามารถ งานที่อยู่บนโลกใบนี้ที่มนุษย์เป็นผู้สรรสร้างขึ้นมางานไหนบ้างที่อยากได้คนงานเพิ่มหรือ ต้องใช้อุปกรณ์มาเสริม เช่น เครื่องจักร ซึ่งต้องแข่งกับปัจจัยที่คอยเสียดสีอยู่ข้าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน ค่าแรง ระบบธุรกิจ ในระดับต่าง ๆ คอยกระตุ้นให้กระบวนการทำงานลุล่วง ไปอย่างมีคุณภาพมาก เช่น ประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงเป็นส่วนสำคัญมากที่จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างบรรลุผลไปได้ด้วยดี

Milk Woodcoch (อ้างถึงใน ธนกร กรวัชรเจริญ, 2555) ซึ่งกล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงาน ร่วมกันที่บุคลากรจำเป็นต้องมีลักษณะในการทำงานที่แสดงออกถึงพฤติกรรมสำคัญ 11 ประการที่เรียกว่า Building Blocks ประกอบด้วย

1. องค์กรจะต้องมีการวางจุดหมายไว้อย่างเด่นชัด
2. การเปิดเผยต่อกันและพร้อมเผชิญหน้าต่อปัญหาาร่วมกัน
3. การสนับสนุนและให้ความเชื่อใจต่อเพื่อนร่วมงาน
4. ประสานและลดความขัดแย้งในการสร้างสรรค์ผลงาน
5. ลำดับงานและตัดสินใจอย่างแม่นยำของผลงานคือ วิธีปฏิบัติงานแบบมีประสิทธิภาพ อันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานคืออันดับรอง
6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) ทุกหน่วยงานจะไม่มีผู้นำที่ถาวรจะต้องมีการผลัดเปลี่ยนเพื่อพัฒนาไป เพราะการทำงานที่ดีจะต้องดึงความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชาออกมา มากกว่าที่ผู้นำจะเป็นผู้ปฏิบัติ
7. ทบทวนผลการทำงานและแนวทางปฏิบัติงาน (Regular Review) ทุกคนในทีมจะต้องเป็นคน ช่วยเหลือกันในการทบทวนงาน วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหาในงานดึงเอาประสบการณ์นั้นมาปรับปรุง แก้ไขและเป็นบททดสอบผู้ร่วมทีมงานทุกคน
8. การพัฒนาตนเอง การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องเกิดจากเพื่อนร่วมทีมมีความรู้ ความสามารถหมั่นฝึกฝนพัฒนาฝีมือความชำนาญในตัวเองตลอดเวลาเพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง ทุกคนในทีมจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองอยู่เสมอเป็น
9. งานที่จะมีคุณภาพได้นั้นทุกคนในทีมจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันดี มีการเข้าใจกัน เชื่อใจ เพื่อนร่วมงาน ใส่ใจ ความรู้สึกทั้งทางด้านพฤติกรรมแสดงออก ความคิดของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอหากทีม เกิดความขัดแย้งแล้วผลการปฏิบัติงานจะต้องเกิดปัญหาตามมาอีกมากมาย ผลงานมีอุปสรรค องค์กร สูญเสียทั้งทางธุรกิจและผลกำไรอย่างมาก
10. การวางบทบาทของเพื่อนร่วมทีมแบบชัดเจน (Balanced Roles) จะต้องรู้และรับทราบ บทบาทตนเอง ใส่ใจต่อหน้าที่อย่างดีที่สุด
11. กระบวนการสื่อสารที่ดี (Good Communication) ทุกระดับในหน่วยงานจะต้องติดต่อกัน อย่างชัดเจนเข้าใจ วัตถุประสงค์และความหมายอย่างถูกต้องและตรงกันงานจึงจะสำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุริยันต์ สะท้อน (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารการติดต่อสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษากับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมการ ติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก 35 ส่วนพฤติกรรมการ รับสารอยู่ในระดับปานกลาง ครูผู้สอนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติในสถานศึกษา และความรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติในสถานศึกษา ส่วน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงานในสถานศึกษา พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนใน สถานศึกษา

ดวงพร บุญยะสาระนันท์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อ โน้มน้าวใจของผู้ บริหารงานลูกค้า ในบริษัทตัวแทนโฆษณา จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารงานลูกค้าใช้การ สื่อสารเพื่อ โน้มน้าวใจลูกค้ามากที่สุดในขั้นตอนการนำเสนองาน ขั้นตอนการวางแผนงาน และขั้นตอนการรับ ข้อมูลตามลำดับ อย่างผสมผสาน ประกอบด้วยงานแสดงหลักฐาน การให้เหตุผล และการเรียบเรียง เนื้อหาสารในการ โน้มน้าวใจโดยอาศัยหลักจิตวิทยาของมอนโร และการเรียบเรียงสารด้วยการเสนอ ปัญหาและวิธีการแก้ไข ตามลำดับ ปัญหาที่ผู้บริหารงานลูกค้าพบในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้า นั้นมาจากปัจจัยภายในของผู้บริหารงานลูกค้าเอง คือ การที่ผู้บริหารงานลูกค้าขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานลูกค้าจึงไม่มีความเชื่อถือในตัวผู้บริหารงานลูกค้า ทำให้ไม่สามารถจูงใจลูกค้าได้ ปัจจัยภายในและภายนอกบริษัทตัวแทน โฆษณา คือปัญหาเรื่องการจัดสรรเวลาในการทำงาน ปัญหาจากลูกค้า คือ การไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำโฆษณา และการให้ข้อมูลที่คลุมเครือแก่ผู้บริหารงานลูกค้า รวมถึงด้านทัศนคติความชอบส่วนบุคคลที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจ

พิเชษฐ บุญภูมิ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การสื่อสารภายใน องค์กรของธนาคารสามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพ เกิดความเข้าใจ เกิดการประสานงาน และเกิด ประสิทธิภาพสูงในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ตำแหน่ง รูปแบบ และช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร

สุทธิภา วงศ์ยะลา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบและประสิทธิผลของการสื่อสารใน การดำเนินงานตามแนวทางการสร้างเสริมสุขภาพคนทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จาก การศึกษาพบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมที่มีสถานที่ทำงานจะมีการเปิดรับสื่อประเภทต่าง ๆ เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ ในโรงงานอุตสาหกรรม แตกต่างกัน การเปิดรับสื่อต่าง ๆ และการ เปิดรับข่าวสารเรื่องต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ แต่ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ

สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จใน การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัท ไทยโอเพินส์ จำกัด ผลการศึกษวิจัย พบว่า สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงานมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำ ระบบสารสนเทศมาใช้ใน

การปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศและระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิพนธ์ ลือกิตินันท์(2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสตรีเยล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานของ พนักงาน ไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมขององค์กรไม่ได้แบ่งแยกเพศในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กรความรู้ ความเข้าใจและลักษณะของระบบสารสนเทศด้านความสะดวกในการใช้งานและด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในการเพิ่ม ผลผลิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านโยบายขององค์กรในการเสริมสร้างทักษะและเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอนของการทำธุรกรรมของ องค์กร อาจไม่มีการฝึกอบรมผู้ใช้ในการเพิ่มความรู้อีกในการใช้ระบบงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จที่สำคัญ ส่วนลักษณะของระบบสารสนเทศด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้าน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องจากความสะดวกในการใช้งานเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงาน เกิดการใช้ระบบสารสนเทศได้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

พนานันท์ โกสินานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มีเดีย อีแอม จำกัด โดยทำการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อีแอม จำกัด ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานมีระดับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการส่งงานทันเวลาที่กำหนด มาเป็น อันดับที่ 1 รองลงมาพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ ด้านการป้องกันแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุและอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพ การทำงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

เพียงแฉ เต็มภิญโญ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบการดำเนินโครงการ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ผลงาน ผ่านสื่อมวลชน ของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา ใน กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้อำนวยการ โรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน หัวหน้าคณะทำงาน โครงการฯ และประชากรที่เป็นผู้สื่อข่าว พื้นที่โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาใน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการประสิทธิภาพด้านปัจจัย นำเข้า พบว่า ด้านบุคลากร มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุด ส่วนด้านงบประมาณ และด้านวัสดุ อุปกรณ์ และสื่อที่ใช้ในโครงการฯ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน และด้านการติดตามและประเมินผลโครงการ มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ พบว่า ด้านรูปแบบ กิจกรรม และสื่อสารที่ใช้ในการเผยแพร่ ด้านการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และผลงาน ด้านคุณภาพของข้อมูล ข่าวสาร และผลงานมี ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ยุพิน รุ่งประพันธ์(2549)ได้สำรวจการรับรู้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำกับความผูกพัน ต่อองค์การของบุคลากร ศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กลุ่ม ตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่

ประชากรทั้งหมดโดยไม่ใช้การสุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 9 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 293 คน ผล การศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้นำทั้งรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวและแบบสองทาง การสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็น ทางการและการสื่อสารแบบบนลงล่างและแบบล่างขึ้นบนโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ธัญญรัตน์ อินทร์เมือง (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กับความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการศึกษา 1) ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันทั้ง 3 ตัวมีค่าเป็นบวกทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 3 ค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.177 – 0.508 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์มีความสัมพันธ์กันอยู่ใน ระดับต่ำถึงปานกลางตัวแปรพยากรณ์คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือความคาดหวังปัจจัยใน การสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร (การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ) กับความพึงพอใจการสื่อสารภายในองค์กร การสร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร) ส่วนคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดคือด้านความคาดหวังปัจจัยในการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร(การจัด ให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ) กับความพึงพอใจในการสั่งการขององค์กรจากสื่อต่างๆ (บันทึก ข้อความ/หนังสือราชการ/คำสั่ง) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 นั่นคือประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน 2) ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรจะเกิดขึ้น ได้องค์กรควรกำหนด เป็นนโยบายประกอบด้วยนโยบายด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรนโยบายด้านการสร้าง บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรและนโยบายด้านการสร้างความพอใจการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งนี้ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งหมายถึงการสื่อสารที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทำให้ผู้ส่ง สารและผู้รับสารมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน และได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว นั้นมีความสัมพันธ์และส่งผล ให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนเรศวรประสบผลสำเร็จ

วรวิทย์ เอี่ยมสำอาง (2557) ได้ทำการศึกษา รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอน บาร์คกับพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงาน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.95 และกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วน วิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบ ถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น ในภาพรวมนั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานนั้น ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า การติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับเห็น ด้วยมาก ได้แก่ ด้านช่องทาง กับด้านผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยในสัดส่วนเท่ากัน ด้านสาร และด้านผู้ส่งสาร ตามลำดับ

พนิดา เกรียงทิทธิทรัพย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสาร

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบ การสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน. ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการ พัฒนารูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ให้สามารถเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจ ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างบุคลากรในองค์กรได้อย่างทั่วถึง อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงาน ภายในองค์กรดียิ่งขึ้น จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร รวมทั้ง การใช้สื่อสังคมออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายใน สบน. อยู่ในระดับมาก และการศึกษา ความสัมพันธ์

ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานพบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวไขว้ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรภายใน สบน. ในระดับปานกลาง คำสำคัญ : รูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ , ประสิทธิภาพการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ(ศุภพิพัฒน์รังสรรค์)” โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อ การเปิดรับข่าวสารภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง, รูปแบบการสื่อสาร แบบล่างขึ้นบน, รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ได้แก่ ด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว โดยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย การ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งทำการวิเคราะห์ หาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติ Pearson correlation coefficient และใช้วิธีวิเคราะห์ การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis; MRA) เพื่อเป็นการศึกษาอิทธิพล ของตัวแปรอิสระหลายตัวแปรร่วมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างไร ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3

สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารภายในของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ(ศุภพัฒนารังสรรค์) อยู่ในระดับมาก ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ(ศุภพัฒนารังสรรค์) อยู่ในระดับมาก ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. รูปแบบการสื่อสารภายใน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ(ศุภพัฒนารังสรรค์) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ(ศุภพัฒนารังสรรค์)” พบว่า ระดับการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ และประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรใน ทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า

รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบบนลงล่างในระดับมากที่สุด และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน เพราะการสื่อสารแบบบนลงล่างเป็นการ ติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา ไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งข้อมูลหรือนโยบายที่สำคัญในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้บุคลากรรับทราบ และเพื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ มีลักษณะสั่งการตามสายบังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) และ อุษา แก้วอำภา (2545) พบว่า มีการใช้การสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมาก ควบคู่ไปกับการสื่อสารประเภทอื่น โดยการ สื่อสารแบบเปิดเผยจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติงาน ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอ ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่ ในการปฏิบัติงาน ข้อมูลในการทำงานหรือ นโยบายที่จำเป็น ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจขององค์กร สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจาก ผู้บังคับบัญชา มีความน่าเชื่อถือในความถูกต้อง มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเป็นข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอต่อการ นำไปปฏิบัติ ถือว่าการสื่อสารแบบบนลงล่างสามารถช่วยในเรื่อง การสื่อสารในองค์กรและสร้างบรรยากาศการ สื่อสารในองค์กรได้ดี การสื่อสารรูปแบบนี้มีความจำเป็นต่อการ ทำงานของพนักงานในองค์กร ที่ทุกองค์กรต้องมี การใช้งานในรูปแบบนี้เพื่อความราบรื่นในการทำงานในองค์กร สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารจาก ผู้ปฏิบัติงานไปยัง ผู้บังคับบัญชา สามารถตรวจสอบงานที่เป็นผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติมีผลอย่างไร และเมื่อพบปัญหา ผู้ปฏิบัติงานสามารถรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ได้ทันที สอดคล้องกับ การศึกษาของ กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ที่ศึกษาบรรยากาศการ สื่อสารในองค์กรของพนักงานไทย อังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ใน ประเทศไทย โดยพบว่า มีการใช้สื่อสารแบบล่างขึ้นบนในระดับมาก เพราะการสื่อสาร แบบล่างขึ้นบนเป็นสิ่ง สำคัญในการสื่อสารภายในองค์กร มีผลต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และทัศนคติของบุคลากร เปรียบเสมือนสิ่งที่ใช้วัดสภาพความเป็นไปในองค์กร เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเข้าร่วม กำหนดและตัดสินใจใน การทำงานขององค์กร เปรียบการสื่อสารแบบบนลงล่างเป็นการเปิดโอกาสให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารไป ยังผู้บังคับบัญชา และปิดช่องว่างในการสื่อสารสร้างความแน่ใจว่าผู้รับสารมีการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง

รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบแนวนอนในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการสื่อสารแบบแนวนอน เป็นการสื่อสารที่บุคลากรในองค์กร พุดคุยสื่อสารกันเพื่อประสานงาน ขอข้อมูลหรือการ ได้รับข้อมูล ข่าวสารขององค์กร สามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติ และร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นการรับ ฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ แลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายใน องค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตน ดาร์ต เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาการสื่อสารในระดับ บุคคลมีปัญหามากที่สุด คือ การที่บุคคล สื่อสารไม่เข้าใจกัน สื่อสารแล้วไปคนละทิศทาง เข้าใจคลาดเคลื่อน เกิด จากความรู้ความเข้าใจในงานที่แตกต่าง กันออกไป บุคคลหนึ่งจะมีความเข้าใจเฉพาะ ในงานของตนเอง แต่ขาด ความรู้กับงานในส่วนอื่น จึงทำให้เมื่อมีการ ประสานงานกันเกิดประเด็นในงานที่ไม่เข้าใจกัน และส่งผลกระทบต่อ ให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตาม วัตถุประสงค์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ แจ่มจรรณู (2557) ที่ศึกษาปัจจัยบรรยากาศการ สื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอนไม่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้น ระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์กร เป็นการ

แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสาร ความคิดเห็น เพื่อแก้ปัญหาระหว่างพนักงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน และเป็น การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่ทั้งนี้ การทำงานในองค์กรอาจจะยังคงมีผู้บริหาคอยควบคุมดูแล ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ติดตามการทำงาน อาจ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรสื่อสารพูดคุยกันในเรื่อง ส่วนตัวมากกว่าในเรื่องของการปฏิบัติงาน จึงทำให้รูปแบบ การสื่อสารแบบแนวนอนอาจจะมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ในระดับต่ำ ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัย ของ วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) พบว่า การ ติดต่อสื่อสารแนวนอนมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันในแผนกได้ เป็นอย่างดี โดยอาจมีทักษะในการเป็นผู้ส่งสารที่ดี ด้วย

รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ บุคลากรมีการใช้งานการสื่อสารแบบแนวไขว้ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การที่บุคลากร ในองค์กรซึ่งอยู่ต่างแผนกกัน ไม่ว่าจะมีความสัมพันธ์ที่เท่ากันหรือต่างกันก็มีการสื่อสาร เพื่อลดระยะเวลา และขั้นตอน ในการทำงาน เนื่องจากงาน บางอย่างไม่สามารถที่จะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือการสื่อสารแบบขึ้นลงได้ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา สาระพันธ์ (2560) ที่ศึกษาอิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า การสื่อสารแบบ แนวไขว้มีอิทธิพลมากต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากการสื่อสารแบบแนวไขว้เป็นการสื่อสารข้าม แผนกและข้ามระดับ บุคคลต่าง ๆ ย่อมต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการ ประสานงานและความเข้าใจต่าง ๆ อย่าง เหมาะสม ยิ่งมีความถี่ในการสื่อสารแนวไขว้บ่อยเพียงใดก็จะยิ่งทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงานก็มากขึ้นตามไปด้วย

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ บุคลากรมีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ บุคลากรสามารถหา ข้อมูลและ ติดต่อกันได้สะดวกยิ่งขึ้น หรือตอบข้อคำถามรวมถึงส่งงานให้เพื่อนร่วมงานผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ” โดยศึกษารูปแบบการสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์

ประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบ การสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานภายใน สบน. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสาร รวมทั้ง การใช้สื่อสังคมออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายใน สบน. อยู่ ในระดับมาก และการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานพบว่า รูปแบบ การสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการ ทำงานของ บุคลากรภายใน สบน. ในระดับปานกลาง เนื่องจาก มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารเป็นประจำอยู่แล้ว ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม สะดวกรวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสารได้แม้อยู่ห่างไกลกัน และการบูรณาการ ของการ สื่อสารด้วยสื่อสังคมออนไลน์ เมื่อบุคลากรสามารถบูรณาการการสื่อสารด้วยสื่อสังคมออนไลน์ได้แล้วนั้น จะ เป็นเครื่องมือสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาประชากรที่เป็นครูและบุคลากร โรงเรียนอนุบาลบางบ่อ (ศุภพิพัฒน์รังสรรค์) เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษารังต่อไปควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรในเขตพื้นที่การศึกษาอื่นๆ ด้วย เพื่อจะได้ศึกษาข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความแตกต่างทางสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่างกันด้วย โดยผลการศึกษาที่ได้นั้นจะมีประโยชน์โดยตรงต่อฝ่ายบริหารในการที่จะเตรียมแนวทางการจัดการปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่จะเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ ได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาดูแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานร่วมด้วย เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร เป็นต้น
3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ตรงประเด็นมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์, จิรยา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เฟ็งสูง. (2549), การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัด สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1. วารสารวิจัย และพัฒนา มจร., 29(4), 555-572.
- กัลยิมา โดทะคุณะ, (2541), รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสาร ในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ไทย ในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกรียงศักดิ์ เจริญเป่ง. (2551), การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- คชาวุฑฒ พรหมนายน. (2545), ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรัสโลม ศิริรัตน์. (2558), ปัญหาของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เจนจิรา สาระพันธ์, (2560), อิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี, วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี
- ดวงพร บุญยะสาระพันธ์. (2543). การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจของผู้บริหารงานลูกค้าในบริษัทตัวแทนโฆษณา วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงยศ แก้วมงคล. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ชญญา รัตน์อินทร์เมือง. (2554), *ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- บุญรักษา ยอดเพชร. (2539), *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร โรงเรียนและขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557), *ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ประภาพร ตั้งตรงไพโรจน์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ประสงค์ ตรีคุณแสงเงิน (2550), *ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3)*, การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พนานันท์ โกศินานนท์. (2548), *ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อ้าเพรด จำกัด*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พินดา เกรียงทวีทรัพย์ และสุรมงคล นุ่มจิตต์. (2561), “รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ” *Veridian E-Journal, Silpakorn University* 11(3), (กันยายน – ธันวาคม), 1906 - 3431.
- พิเชษฐ บุญมี. (2544). *การสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559), *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูในเค็ด แอสตันคาร์ดเทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)*, (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behaviors)*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- ยุพิน รุ่งประพันธ์. (2549). *การรับรู้พฤติกรรมสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข*. สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. (2540), *องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 13)* นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราณี บุญมี. (2546), *ประสิทธิภาพการบริหารงานการวัดผลและการประเมินผลโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รัฐนันท์ หนองใหญ่, (2558), *ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงานกรณีศึกษา โรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา)
- เรวัตร์ สมบัติทิพย์. (2543). *การติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

- เรียนา หักแทน และน้ำมนต์ เรืองฤทธิ์. (2561), “การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวคิดซินเนคติกส์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการถ่ายภาพเชิงสร้างสรรค์ ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร” Veridian E-Journal, Silpakorn University 11(2), (พฤษภาคม - สิงหาคม), 1040 - 55.
- วนาวลัย ดา. (2553). กลยุทธ์การสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร : กรณีศึกษา บริษัทประกันชีวิต. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร
- วรวงษ์ เอี่ยมสำอางค์, (2557), การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- วัลลภ วรรณโอสถ และประสพชัย พสุนนท์, (2561), “ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”. Veridian E-Journal, Silpakorn University 11(1) มกราคม - เมษายน), 971 - 982.
- วิเชียร วิทญูดม. (2556). พฤติกรรมองค์กร (*Organizational Behaviors*). กรุงเทพฯ : บริษัท ธนจักรการพิมพ์ จำกัด.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2552). พฤติกรรมองค์กร *Organizational behavior*. กรุงเทพฯ : อินทเกษ
- สุนิสา ทดลา, (2542) รูปแบบพฤติกรรมสื่อสารในห้องสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ เข้มเพื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามริน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุดจิรา อัมขงค์. (2548), การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- สถิตคำ ลาเลี้ยง. (2544), ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุทธิภา วงศ์ยะลา. (2545) รูปแบบและประสิทธิผลของการสื่อสาร ในการดำเนินงานตามแนวทางการสร้างเสริมสุขภาพคนทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริรัตน์ สวขสม. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Manoj, P. (2013). Upward communication. Review, <http://articles-junction.blogspot.com/2013/08>
- Manoj, P. (2013). Horizontal communication. Review, <http://articlesjunction.blogspot.com/2013/08>.
- Manoj P. (2013). Downward communication. Review, <http://articlesjunction.blogspot.com/2013/08>.