

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง

Forms of internal communication within the organization that affect the work efficiency of personnel at the Central Office of the Cooperative Promotion Department

สุนันทภรณ์ โชติระพีพงษ์^{1*} และ รองศาสตราจารย์ จรีพร ศรีทอง²
¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
*ผู้รับผิดชอบความ

Sunantaporn Chotrapiengphong^{1*} and Assoc Prof Chareeporn Srithong²

¹Dependent of Management, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand

²Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author: 6514105007@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง และ 3) ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จำนวน 298 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ในด้านตำแหน่งงาน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, รายได้ต่อเดือน, และอายุงาน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ในด้านตำแหน่งงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, รายได้ต่อเดือน, และอายุงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสาร, การสื่อสารภายในองค์กร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

Abstract

This study aims to 1) Examine personal factors affecting internal communication patterns within the organization, 2) Investigate personal factors influencing the work efficiency of personnel at the Central Office of the Cooperative Promotion Department and 3) Analyze internal communication patterns that impact the work efficiency of personnel at the Central Office of the Cooperative Promotion Department. The research sample consisted of 298 personnel from the Central Office of the Cooperative Promotion Department. Data analysis was conducted using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics applied included one-way analysis

of variance (ANOVA) and multiple regression analysis. The research findings revealed that 1) Differences in job positions did not significantly affect internal communication patterns. However, gender, age, educational level, marital status, monthly income, and years of service showed statistically significant differences in internal communication patterns at the 0.05 level, 2) Differences in job positions did not significantly affect work efficiency. However, gender, age, educational level, marital status, monthly income, and years of service significantly influenced work efficiency at the 0.05 level, and 3) Horizontal communication and top-down communication patterns significantly influenced the work efficiency of personnel at the Central Office of the Cooperative Promotion Department at the 0.05 level

Keywords: Communication, Internal Communication, Work Efficiency, Internal Communication Patterns

1. บทนำ

การสื่อสาร เป็นหัวใจสำคัญของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคมมนุษย์จะทำความเข้าใจซึ่งกันและกันได้ ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจ สร้างทัศนคติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดการถ่ายทอดความรู้ การแลกเปลี่ยนความคิด และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน มีการสร้างเป้าหมาย และทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน เพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์กร ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กร จึงถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การสื่อสารภายในองค์กรเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน ซึ่งในแต่ละองค์กรประกอบไปด้วยกลุ่มคนหลากหลายตามสัดส่วนโครงสร้างขององค์กรและมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่ การมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคง และเหนียวแน่นเหมือนกับกาวที่ยึดติดองค์กรให้อยู่ได้ ส่วนใหญ่ผู้บริหารจะติดต่อสื่อสารกับบุคคลในองค์กรโดยใช้วิธีการสั่งการในแนวดิ่ง ทำให้ขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคลากรภายในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารที่ดีควรใช้การสื่อสารสองทาง กับบุคลากรในองค์กร (Two-way communication) หรือการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับบุคลากร ภายในองค์กรเดียวกันก็ควรใช้การสื่อสารแบบสองทางด้วยเช่นเดียวกัน (พาริดา พรหมบุตร, 2561)

ในการบริหารจัดการองค์กรการสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจาก การสื่อสารก่อให้เกิดความเข้าใจ และวัฒนธรรมขึ้นภายในองค์กร ตลอดจนเป็นการสร้างความมั่นคงในองค์กรได้ โดยการบริหารจัดการภายในองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งย่อมเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร หรือทรัพยากรบุคคลภายใต้การกำกับดูแลขององค์กร เนื่องจากการสื่อสารที่ดีก่อให้เกิดการติดต่อประสานงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเกิดการรับรู้ ความเข้าใจสารในทิศทางเดียวกัน ประกอบกับผู้รับสารสามารถปฏิบัติตามคำสั่ง หรือสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อถึงได้ ส่งผลให้การติดต่อประสานงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผล โดยการสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะเป็นเครือข่ายและเกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นได้จากการเริ่มต้นการรับสมัครพนักงาน ที่มีการสื่อสารไปยังช่องทางต่าง ๆ เพื่อเปิดรับสมัครพนักงาน หรือบุคลากรในสังกัด โดยในการรับสมัครพนักงาน อาจเป็นรูปแบบการสัมภาษณ์งาน ตลอดจนการติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรในสังกัด ไม่ว่าจะเป็นระดับบน ระดับล่าง ระดับเดียวกัน หรือระดับไขว้ โดยการจัดการองค์กรนั้น มีการแบ่งสายการบังคับบัญชาและความรับผิดชอบของบุคลากรตามลำดับชั้น ดังนั้น การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจึงมีความสอดคล้องและมีความสำคัญกับโครงสร้างองค์กรด้วย เมื่อใดที่การติดต่อประสานงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ

ย่อมสามารถเชื่อมโยงหน่วยงานภายในองค์กรให้เกิดความเข้าใจในนโยบายขององค์กร หรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ ตลอดจนการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับสามารถสร้างการรับรู้ที่ดีอีกด้วย

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (Cooperative Promotion Department) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาการสหกรณ์ภายในประเทศ ซึ่งกรมส่งเสริมสหกรณ์เป็นหน่วยราชการที่มีภารกิจในการรับผิดชอบด้านสหกรณ์ และมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน ประกอบกับมีการแบ่งส่วนราชการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1. ส่วนกลาง และ 2. ส่วนภูมิภาค ซึ่งในการบริหารจัดการองค์กรของกรมส่งเสริมสหกรณ์นั้น มีปัจจัยที่จะทำให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ประสบความสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์หรือปฏิบัติตามภารกิจขององค์กรได้สำเร็จ ส่วนหนึ่งมาจากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จึงได้ทำการศึกษาทฤษฎีและนำมาเป็นกรอบแนวความคิดในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร
2. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง
3. ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์

ส่วนกลาง

1.2 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน, รายได้ต่อเดือน, และอายุงาน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

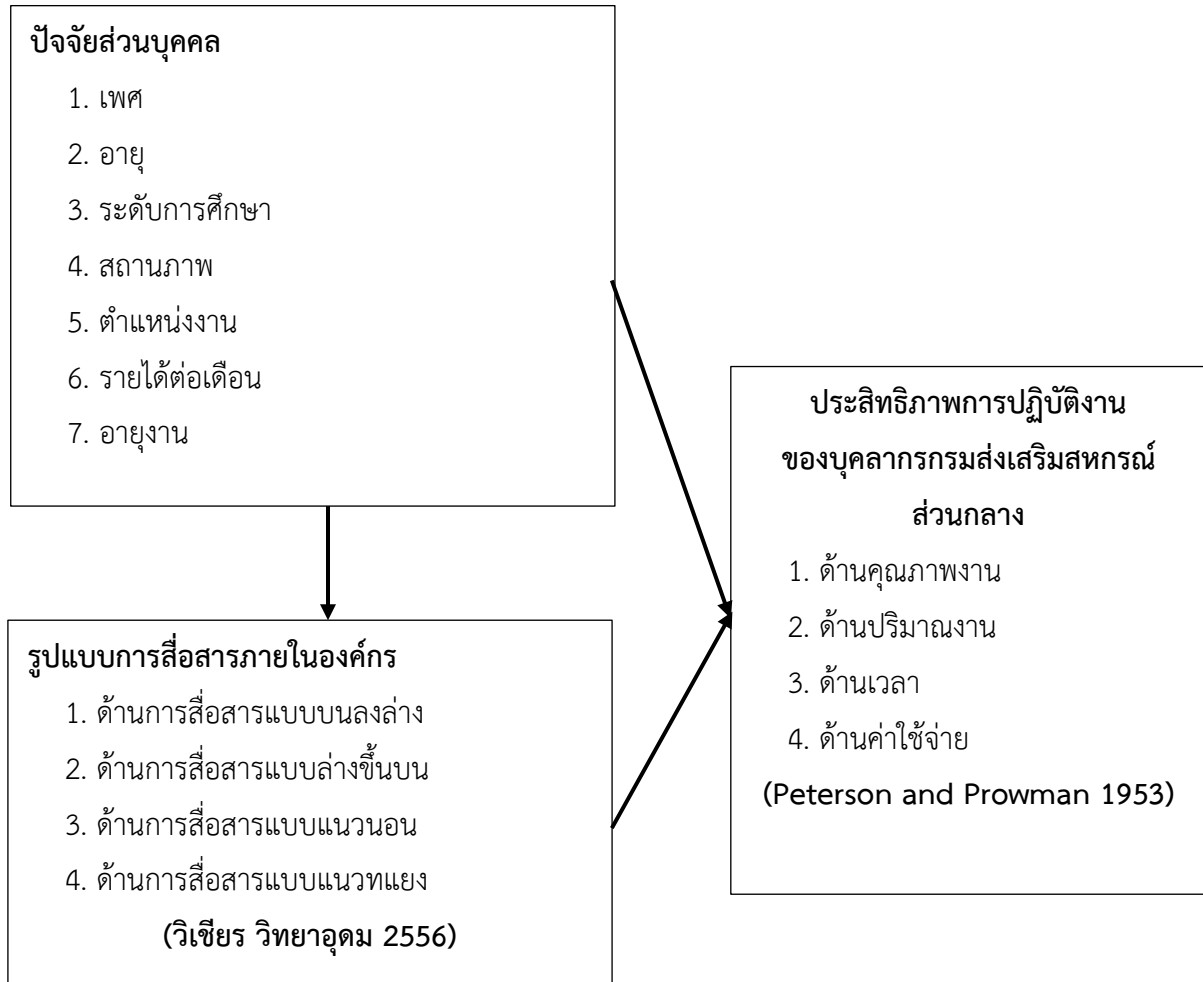
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน, รายได้ต่อเดือน, และอายุงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปณิศา มีจินดา (2553) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) โดยอายุที่แตกต่างกันจะส่งผลให้มีความชอบ รสนิยม และพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน
2. เพศ (Sex) โดยเพศชายและเพศหญิงจะมีพฤติกรรมและทัศนคติที่ต่างกัน อีกทั้งเพศที่แตกต่างกันยังส่งผลให้มีความต้องการที่หลากหลายด้วย
3. การศึกษา (Education) โดยระดับการศึกษาจะมีอิทธิพลต่อความชอบ รสนิยม และพฤติกรรมการซื้อ ผู้บริโภคที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีกว่าผู้บริโภคที่มีการศึกษาต่ำ
4. อาชีพ (Occupation) ผู้บริโภคแต่ละอาชีพจะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน
5. รายได้ (Income) เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจการซื้อ โดยผู้บริโภคที่มีรายได้สูงมีอำนาจ การซื้อสูง มักจะเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียง ในขณะที่ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่ำมักจะเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มค่า

6. ขนาดของครอบครัว (Family Size) ในแต่ละครอบครัวจะมีจำนวนและลักษณะของสมาชิกที่ต่างกัน เช่น 1 - 2 คน 3 - 4 คน หรือ 5 คนขึ้นไป ซึ่งขนาดของครอบครัวจะส่งผลต่อการบริโภคผลิตภัณฑ์

7. สถานภาพการสมรส (Marital Status) เช่น โสด สมรส หย่า เป็นต้น มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการท่องเที่ยว และการใช้เวลาว่าง

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลส่งผลให้ความคิดและพฤติกรรมของบุคคลที่ต่างกัน ผู้วิจัยจึงสนใจนำลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ณัฐกร กิตติลาภิน, 2560 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร (Type of Communication) การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่ต่างกันออกไปมีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสาร ตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสารผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมและต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้นักวิชาการหลาย ๆ ท่านจึงแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภทแตกต่างกันออกไปซึ่งอาจจะแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี ได้แก่

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมาในระดับที่ต่ำกว่าในองค์กร หรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่จุดมุ่งหมายของการสื่อสารรูปแบบนี้ คือเป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลเพื่อเป็นการควบคุมการดูแลงานในองค์กรและสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนมากจะเป็นในเรื่องของ วัตถุประสงค์นโยบายวิธีการคำสั่งการขอรับรองไปยังหน่วยงานต่างๆในองค์กร และลงไปถึงผู้ส่งที่จะใช้เป็นในรูปแบบของคำสั่งให้ปฏิบัติการออกกฎระเบียบข้อบังคับ การออกประกาศการประชุม การบันทึก การแนะนำ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารในรูปแบบนั้นจะเป็นไปตามลูกโซ่ของคำสั่งจากบนลงสู่ล่างโดยมีหน้าที่สำคัญคือการแจ้งข่าวบุคคลในระดับต่ำกว่า (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการจากระดับที่ต่ำกว่าขึ้นไปยังระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้ คือเป็นการตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับ (Feedback) ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลอย่างไรโดยรายงานข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงกว่าเพื่อเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชาทำให้ทราบผลของการปฏิบัติงานส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตอบสนองตามคำสั่งของพนักงาน ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์ข้อคิดเห็นและการขออนุมัติ เป็นต้น การไหลของข้อมูลข่าวสารจากระดับล่างขึ้นบนนี้จะช่วยในการเก็บข้อมูลข่าวสารส่งผ่านไปสู่ระดับที่สูงกว่าผู้บริหารระดับสูงจะทำหน้าที่เหมือนผู้รับแจ้งข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลระดับล่างทำให้ทราบว่าระดับล่างทำอะไรอยู่อะไรเป็นปัญหาของพวกเขาวะไรที่ควรแนะนำให้พวกเขาต้องปรับปรุงและปรับอย่างไรที่พวกเขามีความรู้สึกเกี่ยวกับองค์กร (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

1.3 การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับที่ใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร หรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือ เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์กรการติดต่อสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาการจัดองค์กรที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจที่มีคุณภาพสูง และการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดของความรับผิดชอบทั้งหมด (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

1.4 การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงาน หรือข้ามแผนกและอยู่ต่างระดับจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้ คือเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียต่อบริษัทโดยรวมได้การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นแบบไม่เป็นทางการการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะไม่ขึ้นตรง ต่อสายงานของการบังคับบัญชาเป็นการลดขั้นตอนการทำงานผู้ติดต่อสื่อสารมีหน้าที่สูงกว่า เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์แอนด์วิลล่า ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสาร แบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรมเดอะชาयน์แอนด์วิลล่า ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรมเดอะชาयน์แอนด์วิลล่ารองลงมา คือการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ตามลำดับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้นั้นจะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนในการประสานงานตามแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

สรุป รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีรูปแบบและวิธีการที่แตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารในองค์กรแบบแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวไขว้ โดยผู้วิจัยจึงได้นำความคิด (วิเชียร วิทยอุดม, 2556) ดังกล่าวมาใช้ในการทำกรอบแนวคิดของการวิจัย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953, อ้างถึงใน ชนัญญา ทองสุข, 2562) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ คือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) งานจะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว

2) ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานนั้น โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการส่งมอบตรงตามกำหนด

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน ประสิทธิภาพในมิติของการบริหารค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คัดค้าน และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์กร ที่บุคคลได้แสดงถึงทักษะ ความสามารถ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการดำเนินการต้องมีการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด จึงสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรในองค์กร จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นั้น ต้องมีความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่ในงานที่ปฏิบัติ โดยผู้วิจัยเลือกนำทฤษฎี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953) มาทำการศึกษาวิจัย โดยใช้เฉพาะด้านคุณภาพ ของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัย เชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) นำมาวิเคราะห์ผล และประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งผู้ศึกษา ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยมีลำดับขั้นตอนและระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จำนวน 964 ราย

3.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จำนวน 964 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยการใช้อนุกรมคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร และใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่าง ของ Taro Yamane (1973) ซึ่งได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 0.95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไว้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) คำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 282.70 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงกำหนด กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 283 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยจะทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างสำรองเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 หรือประมาณ 15 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้น จึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 298 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments)

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มาเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้รวบรวมแนวคิดต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ ใช้ประกอบในแบบสอบถาม โดยชุดแบบสอบถามมีลักษณะทั้งแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close ended question)

และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) โดยลักษณะของคำถามปลายเปิดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน และคำถามปลายเปิด 1 ส่วน รวมลักษณะคำถามทั้งสิ้น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง โดยจะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวเป็นการวัดคำถามปลายปิด (Closed ended) เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยมีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามแนวคิดของวิเชียร วิทยอุดม (2556) เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ว่าควรมีการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาในด้านใดบ้าง เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่บุคลากรของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ประกอบกับสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

3.3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหา และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำแบบสอบถามมาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ทำการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม IOC (Item-Objective Congruence Index) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยเกณฑ์ในการเลือกใช้ข้อคำถาม คือ หากมีค่าคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ($IOC \geq 0.6$) แสดงว่าสามารถนำข้อคำถามนั้นมาใช้และหากข้อคำถาม มีค่าคะแนนน้อยกว่า 0.6 ($IOC < 0.6$) จะตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไปหรือทำการปรับปรุง และแก้ไขข้อคำถามเพื่อให้มีค่า IOC ตามเกณฑ์ ซึ่งผลการประเมินแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยไม่ถึง 0.6 จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ข้อที่ 1.5, ข้อที่ 2.3 และข้อที่ 3.5 และข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ในข้อที่ 2.3 และข้อที่ 3.3 ผู้วิจัยจึงทำการตัดคำถาม ทั้ง 5 ข้อออกจากแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด โดยทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งนำแบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่น ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) (ภฤชดา เขียววัฒนสุข และ สุกัญญา มีสมบัติ, 2557, น. 55-56) และคำนวณหาความสัมพันธ์กันในแต่ละข้อคำถามกับคะแนนรวมในแต่ละด้านเพื่อหาความเชื่อมั่นเป็นรายปัจจัยและหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ อัลฟาครอนบาค

(Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตา วานิชย์บัญชา. 2561, น. 159) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นจะต้องมีค่าตั้งแต่ (0.7) ขึ้นไป ผลการคำนวณพบว่า ค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้งฉบับอยู่ที่ 0.865 และค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งฉบับอยู่ที่ 0.956 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อถือเพียงพอสารนำมาใช้เก็บข้อมูลได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมืองานวิจัย โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ตอบแบบสอบถามจำนวน 298 ชุด โดยหลังจากบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ร่วมตอบแบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลต่อไป

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

ภายหลังการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for Social Science : SPSS เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูล และสามารถนำความหมายที่ได้มาใช้ในการสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติทดสอบ Independent sample t-test ในการตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน, สถิติทดสอบ One-Way Analysis of Variance (ANOVA) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการเปรียบเทียบตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ตามตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยหากพบความแตกต่างที่เกิดขึ้นต้องทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 298 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.09 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.61 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.97 มีสถานภาพโสด จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.09 มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ จำนวน 223 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.83 มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.17 และมีอายุงาน 3 - 6 ปี จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.60

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.034$, S.D = 0.557) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสื่อสารแบบแนวนอนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.195$, S.D = 0.685) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารแบบแนวทแยง ($\bar{X} = 4.099$, S.D = 0.681) ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ($\bar{X} = 3.940$, S.D = 0.661) และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ($\bar{X} = 3.903$, S.D = 0.669) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.139$, S.D = 0.521) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.189$, S.D = 0.514) รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.158$, S.D = 0.607) ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.143$, S.D = 0.555) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.019$, S.D = 0.639) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน, รายได้ต่อเดือน, และอายุงาน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลทดสอบ
เพศ	Independent Sample t-test	t = -2.170	0.031*	ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	One Way ANOVA	F = 8.531	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	One Way ANOVA	F = 4.326	0.014*	ยอมรับสมมติฐาน
สถานภาพ	One Way ANOVA	F = 17.503	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ตำแหน่งงาน	One Way ANOVA	F = 2.129	0.097	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	One Way ANOVA	F = 19.752	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
อายุงาน	One Way ANOVA	F = 5.961	0.001*	ยอมรับสมมติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.1 พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่ไม่แตกต่างกัน และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน, รายได้ต่อเดือน, และอายุงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการทดสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลทดสอบ
เพศ	Independent Sample t-test	t = -2.171	0.031*	ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	One Way ANOVA	F = 6.998	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	One Way ANOVA	F = 8.258	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
สถานภาพ	One Way ANOVA	F = 7.234	0.001*	ยอมรับสมมติฐาน
ตำแหน่งงาน	One Way ANOVA	F = 1.805	0.146	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	One Way ANOVA	F = 18.998	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
อายุงาน	One Way ANOVA	F = 7.351	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่ไม่แตกต่างกัน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 5.3 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง (n = 298)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.497	0.153		9.770	0.000*
ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน (HZC)	0.357	0.035	0.469	10.333	0.000*
ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง (DWC)	0.291	0.036	0.369	8.128	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Adjusted R Square = 0.504 F = 151.947 Sig. = 0.000

จากตารางที่ 5.3 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ด้วยการวิเคราะห์สมการถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50.40 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลางมากที่สุด รองลงมาคือ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ตามลำดับ ซึ่งรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลในทางบวก ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 49.60 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่นำมาศึกษา โดยผลการวิจัยดังกล่าวสามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ได้ดังนี้

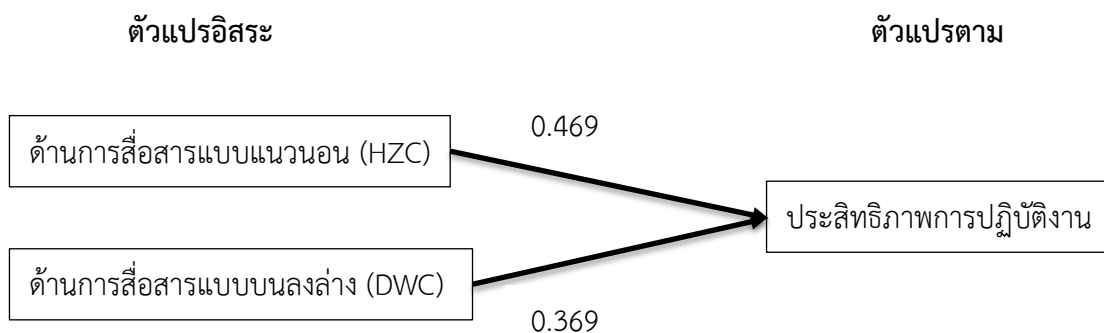
สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.497 + 0.357 (HZC) + 0.291 (DWC)$$

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.469 (HZC) + 0.369 (DWC)$$

และในที่นี้สามารถเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัย

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน, รายได้ต่อเดือน, และอายุงาน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนบุคคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม โรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กร ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของภคธมล ศิริอรุณภัทร (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัย นครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กร เมื่อจำแนกตามระดับ การศึกษาและอายุงานที่ปฏิบัติงาน ในวิทยาลัยนครราชสีมาพบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน, รายได้ต่อเดือน, และอายุงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธนภัทร ศรีนาค (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลภาวะผู้นำ และการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ชัมมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่าง ของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านรายได้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ชัมมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด ที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับการศึกษาของพิมพ์ชนก หนูนวล และทองฟู ศิริวงศ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชน แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพ ในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพ ในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอินทอรุณ แซ่คู และทองฟู ศิริวงศ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่ง หนึ่งที่ประกอบ ธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับ การศึกษามีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธนภัทร ศรีนาค (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลภาวะผู้นำ และการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ชัมมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพล ของการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารในแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ชัมมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับการศึกษาของพิมพ์ชนก หนูนวล และทองฟู ศิริวงศ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่ง

ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารแบบแนวนอน หรือข้ามโครงสร้างองค์กร และการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภายในบริษัทผลิตสื่อเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และการศึกษาของสุลักษณ์ สีคำ, ยุทธนาท บุญยะชัย และอาภรณ์ อินฟ้าแสง (2567) ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษากองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบแนวไข่ ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะการวิจัย

6.1.1 จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน, รายได้ต่อเดือน, และอายุงาน มีรูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กรที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กร ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ส่วนกลาง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กร มีประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรมีพื้นฐานที่แตกต่างกัน จึงเห็นควรเปิดโอกาสให้มีช่องทางการสื่อสารหรือรูปแบบ การสื่อสารที่หลากหลาย และควรมีการจัดอบรมสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจรูปแบบ การสื่อสารที่ใช้ภายในองค์กร

6.1.2 จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน, รายได้ต่อเดือน, และอายุงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงเห็นควรส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดถึงองค์กรควรมีการให้ความสำคัญ แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อบุคลากรจะได้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

6.1.3 จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง ดังนั้น เห็นควรจัดอบรมสัมมนาเชิงวิชาการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธในทีของบุคลากรภายในองค์กร

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่วนกลาง เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกและวงกว้างมากขึ้น ควรทำการศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างในองค์กรอื่น ๆ เนื่องจากองค์กร แต่ละองค์กรมีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน

6.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ เป็นต้น

7. เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2566). รายงานประจำปี 2566 กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2567, สืบค้นจาก <https://cpd.go.th>

ธนภัทร ศรีนาค. (2561). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลภาวะผู้นำ และการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท ชัมมิท โอโต บอดี้ อิน ดัสตรี จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.

พิมพ์ชนก หนูนวล และทองฟู ศิริวงศ์. (2567). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์เอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 3(1), 15-28.

รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, คณะบริหารธุรกิจ.

สุลักษณ์ สีกา, ยุทธนาท บุญยะชัย, และอาภรณ์ อินฟ้าแสง. (2567). องค์ประกอบและรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 14(2), 158-172.

อินทอร แซ่คู และทองฟู ศิริวงศ์. (2567). ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 14(2), 173-186.

เทพอาภรณ์ มุ่งฝุ่งกลาง และสมศักดิ์ ตันตาศณี. (2562). การสื่อสารภายในองค์กรกับความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน แอนด์ โอจิ อินเตอร์แพ็ค จำกัด. รายงานการประชุม Graduate School Conference (Vol. 3, No. 1, pp. 341-348).

พนิดา เกรียงทวีทรัพย์. (2561). รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.

ภาคมล ศิริอรุณภัทร. (2564). การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรในวิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, 16(1), 204-223.

เจนจิรา สาระพันธ์. (2560). การสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รุจิ ปัญญาสาร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะบริหารธุรกิจ.