

**คุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี**
**Quality of Working Life and Organizational Communication Affecting Work Efficiency
of Civil Servants in a Government Department in Nonthaburi Province**

นางสาวเกษราภรณ์ แก่นทอง

¹สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Kesaraporn Keanthong

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

²Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author: 6614104013@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาค่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อศึกษาค่าระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี (3) เพื่อศึกษาค่าระดับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี (4) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี และ (5) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 250 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้วิธีการทดสอบ T-test และ F-test เมื่อพบว่า ค่าสถิติมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Square Difference (LSD) และทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ในทันที และการบูรณาการทางสังคมในองค์กรการทำงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี 3) การสื่อสารภายในองค์กรในด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน; การสื่อสารภายในองค์กร; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were: (1) to examine the level of quality of work life of civil servants in a government agency in Nonthaburi Province; (2) to investigate the level of organizational internal communication patterns of civil servants in a government agency in Nonthaburi Province; (3) to assess the level of work

performance of civil servants in a government agency in Nonthaburi Province; (4) to compare personal factors with the work performance of civil servants in a government agency in Nonthaburi Province; and (5) to examine the quality of work life and organizational internal communication patterns influencing the work performance of civil servants in a government agency in Nonthaburi Province. The sample consisted of 250 civil servants working in a government agency in Nonthaburi Province. Statistical tools used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was performed using T-test and F-test. When statistically significant differences were found, pairwise comparisons of mean differences were conducted using the Least Significant Difference (LSD) method. Multiple Regression Analysis was employed to test the hypotheses concerning relationships among variables.

The research findings indicated that: (1) personal factors of civil servants, namely gender, age, and length of service, showed no significant differences in work performance, whereas educational level and job position exhibited statistically significant differences in work performance at the 0.05 level; (2) the quality of work life, particularly in terms of opportunities for the immediate utilization and development of human potential, as well as social integration within the organization, had a positive influence on the work performance of civil servants; and (3) organizational internal communication, specifically top-down communication, significantly affected the work performance of civil servants at the 0.05 level.

Keywords: Quality of Work Life; Internal Communication; Job Performance

1. บทนำ

หน่วยงานภาครัฐของไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายใหม่ในโลกยุคที่มีความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความคลุมเครือ (Ambiguity) ภายใต้การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อาทิ วิกฤตโควิด-19 ที่เป็นโรคอุบัติใหม่ และการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างรวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2567) จากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ที่เริ่มต้นระบาดตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน และได้แพร่กระจายไปยังต่างประเทศทั่วโลก ส่งผลให้มีผู้ติดเชื้อ และคร่าชีวิตผู้คนเป็นจำนวนมาก ผู้อำนวยการใหญ่องค์การอนามัยโลก (WHO) ออกประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็น “การระบาดใหญ่” หรือ Pandemic เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 หลังจากเชื้อไวรัสกลายพันธุ์ไปใน 18 ประเทศและดินแดนทั่วโลก ส่งผลให้มีผู้ติดเชื้อกว่า 121,000 คน รวมทั้งมีผู้เสียชีวิตแล้วกว่า 4,300 คน องค์การอนามัยโลกได้มีการแนะนำแนวทางการป้องกัน คือ ให้เว้นระยะห่างทางสังคม (Physical Distancing) ซึ่งถือเป็นมาตรการสำคัญในการลดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (World Health Organization, 2020) นอกจากนี้ หลายประเทศทั่วโลกออกมาตรการป้องกันเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โดยการปิดประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในวงกว้าง และสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในการเดินทางไปปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปโดยสิ้นเชิง กล่าวคือ รัฐบาลมีนโยบายขอความร่วมมือให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนประกาศให้พนักงานปฏิบัติงาน ณ ที่พัก เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 เป็นการเปลี่ยนผ่านโรคโควิด-19 สู่ “โรคประจำถิ่น” โดยมีการเตรียมความพร้อม 4 ด้าน คือ ด้านสาธารณสุข ด้านการแพทย์ ด้านกฎหมายและสังคม และด้านการสื่อสาร (กระทรวงสาธารณสุข, 2565) หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนจึงมีคำสั่งให้พนักงานกลับเข้าสู่พื้นที่ทำงานเกือบทุกส่วน ขณะที่บางแห่งยังคงจัดระบบสลับกะเพื่อกระจายความหนาแน่น ส่งผลให้พนักงานต้องปรับตัวอีกครั้ง กล่าวคือ การย้ายฐานปฏิบัติงานไปยังที่พักนั้นส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรลักษณะงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรีเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย กฎหมาย และแผนงานต่าง

ๆ ซึ่งอยู่ในรูปแบบเอกสารเป็นหลัก การดำเนินงานจะยึดถือประโยชน์ของผู้ประกอบการไทยเป็นสำคัญ โดยภายในองค์กรจะมีการสื่อสารทั้งในลักษณะทางตรง เช่น การเรียกประชุมหรือหารือโดยตรง และการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อความรวดเร็วในการประสานงาน ส่วนการสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกจะนิยมใช้วิธีการติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อแจ้งข้อมูลในเบื้องต้น จากนั้นจึงดำเนินการจัดทำหนังสือราชการอย่างเป็นทางการตามลำดับขั้นตอน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างทันทั่วถึง และไม่เกิดความล่าช้าในการประสานงานในการดำเนินการปรับเปลี่ยนการทำงานจากเดิมคือ ที่ทำงาน ปรับเป็น ที่พัก และจากที่พักปรับมาเป็น ที่ทำงาน เช่นเดิม สร้างความสับสนและความลำบากกระทบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และรูปแบบการสื่อสารที่ต้องเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัญหาการสื่อสารที่เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนแตกต่างกันไป เมื่อพนักงานกลับมาปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานอีกครั้ง จึงจำเป็นต้องพัฒนานโยบายบริหารคุณภาพชีวิตการทำงานควบคู่ไปกับแนวทางสื่อสารภายในองค์กรที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพและยืดหยุ่น รองรับทั้งพนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานจากระยะไกลและผู้ที่กลับมาทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มรูปแบบเพื่อรักษาสมดุลการทำงานและสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรทุกคนได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน และการสื่อสารภายในองค์กรให้แก่ ข้าราชการ สร้างความผูกพันและภักดีต่อองค์กร บุคลากรมีความเต็มใจ และเต็มใจกับหน้าที่ของตนเอง ส่งผลให้องค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในระยะยาวอย่างยั่งยืน

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

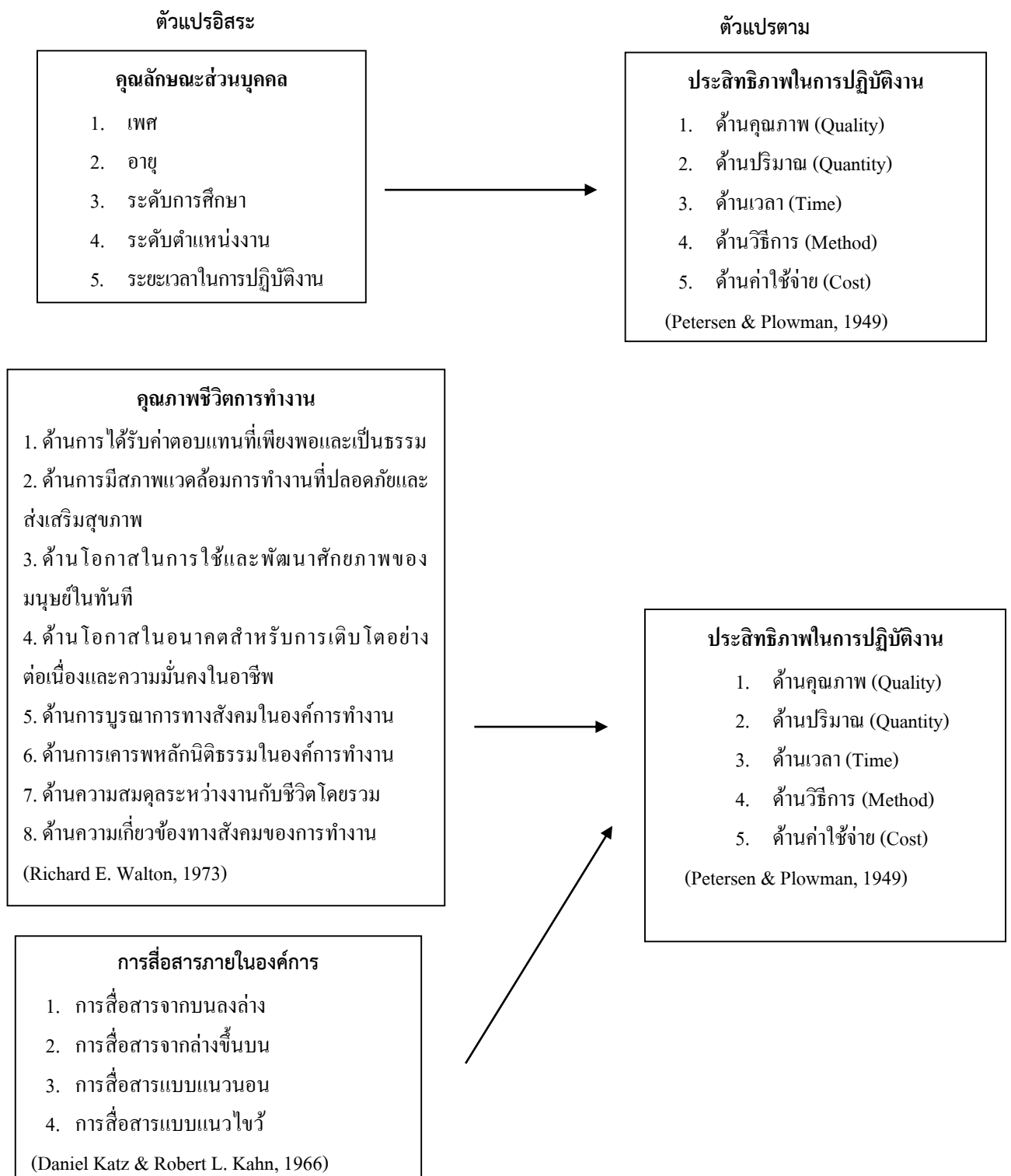
1. เพื่อศึกษาคำระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาคำระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาคำระดับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี
4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี
5. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี

1.2 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard E. Walton (1973) (อ้างถึงใน Quality of Working Life: What is it? p.12-16) เสนอว่าองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่สามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ประการ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากพนักงานทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ซึ่งนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ตนรับแล้ว พนักงานยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง ความเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสังคมและยุติธรรมโดยประเมินจากค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงาน
2. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทั้งในด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และควรมีการเตรียมพร้อมและมีการกำหนดมาตรฐานที่จะส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ
3. ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ในทันที หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงอยู่การขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีเกณฑ์พิจารณา คือ (3.1) การทำงานที่พัฒนา คือ การได้รับผดชอบได้รับมอบหมายงานในปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น (3.2) แนวทางก้าวหน้า คือ มีความคาดหวังที่รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น (3.3) โอกาสความสำเร็จ คือ โอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานสมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง
4. ด้านโอกาสในอนาคตสำหรับการเติบโตอย่างต่อเนื่องและความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง การพัฒนาสมรรถภาพของพนักงานในการทำงาน โดยส่งเสริมเรื่องการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานประการหนึ่ง โดยจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมเป็นผลให้พนักงานประสบความสำเร็จ
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์การทำงาน หมายถึง การที่พนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานอย่างดี ซึ่งเป็น การเกี่ยวข้องกับสังคมองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ มีการทำงานเป็นทีม ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ มีการสนับสนุนช่วยเหลือกันในกลุ่ม ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เปิดเผย เป็นต้น
6. ด้านการเคารพหลักนิติธรรมในองค์การทำงาน หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันบุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งสามารถพิจารณาได้จากกรณีอิสระในการพูด มีความเสมอภาค การให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของเพื่อนร่วมงาน และความสามารถเฉพาะของตน เช่น มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลภายในครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตโดยรวม หมายถึง การที่พนักงานมีการบริหารเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ
8. ด้านความเกี่ยวข้องทางสังคมของการทำงาน หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนิน ไปในลักษณะที่ได้ รับผิชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า องค์การของตนได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับผลผลิตการกำจัดของเสีย การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

สรุป คุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้านนี้ มีความสอดคล้องกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้ และตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางด้านที่เป็นค่าครองชีพ สวัสดิการ สภาพแวดล้อมของสังคมและเพื่อร่วมงาน โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ และทางด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยอมรับ ความเท่าเทียมกัน ในองค์กร การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงการรู้สึกมีคุณค่าของงานที่ทำต่อสังคม ผู้วิจัยจึงได้นำแนวความคิด (Richard E. Walton, 1973) มาใช้ในการทำกรอบแนวคิดของการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

Daniel Katz & Robert L. Katz (1966) กล่าวถึง โครงสร้างเครือข่ายการสื่อสารในองค์กรมากมายหลายแนวทาง รวมถึงแนวคิด 4 ทิศทาง โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Top - Down Communication) คือ ผู้บริหารถึงปฏิบัติงาน ถ่ายทอดนโยบาย คำสั่ง รับรองงาน และส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Bottom - Up Communication) คือ ผู้ปฏิบัติงานส่งข้อมูล ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร เพื่อส่งเสริมการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ
3. การสื่อสารแนวนอน (Horizontal/Lateral Communication) คือ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือทีมงานต่าง ๆ ในระดับเดียวกัน แลกเปลี่ยนข้อมูล ประสานงานและแก้ไขปัญหาพร้อมกัน
4. การสื่อสารแนวไขว้ (Diagonal Communication) คือ การสื่อสารข้ามระดับและแผนก โดยไม่ผ่านสายบังคับบัญชาโดยตรง ส่งเสริมความคล่องตัว และลดความล่าช้าในการติดต่อประสานงาน

นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

สรุป การสื่อสารภายในองค์กรมีรูปแบบและวิธีการที่แตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ โดยผู้วิจัยจึงได้นำความคิด Daniel Katz & Robert L. Katz (1966) (อ้างถึงใน The Social Psychology of Organizations; p.223-258) ดังกล่าวมาใช้ในการทำกรอบแนวคิดของการวิจัย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Elmore Petersen and E. Grosvenor Plowman (1949, P. 352) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหนังสือ Business Organization and Management กล่าวว่าในด้านพลวัตของประสิทธิภาพการบริหารประกอบด้วยการสร้างสมดุลระหว่างองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

1. คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณภาพของงานที่มีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้รับประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจในผลการดำเนินงาน มีความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้มาตรฐาน นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

2. ปริมาณ (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยผลงานที่ปฏิบัติต้องมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และมีการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในช่วงเวลาที่ถูกต้องตามหลักการที่เหมาะสมกับงานและยุคสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. วิธีการ (Method) หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงขั้นตอน เทคนิค เครื่องมือ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานเลือกใช้เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของงาน
5. ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ เช่น ลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต คือ การควบคุมต้นทุนทั้งทางการบริหารบุคลากร และบริหารทรัพยากร เช่น เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง หมายถึง ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่พิจารณาจากตัวชี้วัด ได้แก่ ความประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย เกิดความคุ้มค่า และงานมีคุณภาพในทุกขั้นตอนกระบวนการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับปรุงองค์การในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การปรับโครงสร้างองค์การให้การทำงานมีความยืดหยุ่น มีการกระจายอำนาจ โคนมีสายการบังคับบัญชาในแนวราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเลือกนำทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Elmore Petersen and E. Grosvenor Plowman (1949, P. 352) มาทำการศึกษาวิจัย เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) นำมาวิเคราะห์ผลและประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งผู้ศึกษา ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยมีลำดับขั้นตอนและระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 512 ราย

3.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 512 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร และใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1973, อ้างใน สุปริัญญา คุ่มถนอม, 2567 น. 82) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 225 ตัวอย่าง ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มร้อยละ 5 ประมาณ ตัวอย่างเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่าง และป้องกันสำหรับการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้น จึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 250 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments)

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้รวบรวมแนวคิดต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ประกอบในแบบสอบถาม โดยชุดแบบสอบถามมีลักษณะทั้งแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended

Question) และแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) โดยลักษณะของคำถามปลายเปิด 1 ส่วน และคำถามปลายปิดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวเป็นการวัดคำถามปลายปิด เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list) โดยมีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็น 8 ส่วน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามแนวคิดของ Richard E. Walton (1973) เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale) โดยมีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 28 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามแนวคิดของ Daniel Katz & Robert L. Katz (1966) เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale) โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามแนวคิดของ Elmore Petersen and E. Grosvenor Plowman (1949, P. 352) เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale) โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรว่าควรมีการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในด้านใด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงนโยบายคุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

3.3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามปรีกษาผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหาและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำแบบสอบถามมาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ทำการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม Item-Objective Congruence Index (IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ประเมินคำถามในแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้อง เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการวัดในแต่ละด้านและตรงประเด็นที่ต้องการศึกษาหรือไม่ หลังจากผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินแบบสอบถามแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการหาค่า IOC ของแต่ละข้อคำถาม โดยข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปถือว่า มีคุณภาพและสามารถนำไปทดลองใช้ได้ (สุปริญญ์ คุ่มถนอม, 2567, น. 89) ส่วนข้อคำถามใดที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.7 ก็นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตามเกณฑ์ ซึ่งผลการประเมินแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ จากนั้นผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด โดยทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งสามารถยอมรับได้ที่มากกว่า 0.7 ทุกด้าน โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผลการคำนวณพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) มีค่าทั้งฉบับอยู่ที่ 0.87 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมืองานวิจัย โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีตอบแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด โดยหลังจากข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีร่วมตอบ

แบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลต่อไป

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

หลังจากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for Social Science: SPSS) เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน และใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ในการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูล และสามารถนำความหมายที่ได้มาใช้ในการสรุป และอธิบายลักษณะของตัวแปร

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

4. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 44 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 มีระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี

จากการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์การการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือด้านความเกี่ยวข้องทางสังคมของการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ส่วนด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี

จากการวิเคราะห์การสื่อสารภายในองค์การของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารแบบแนวนอนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 รองลงมาคือด้านการสื่อสารจากบนลงล่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ส่วนด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านเวลาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 0.68 รองลงมาคือด้านคุณภาพ และด้านวิธีการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	Independent sample t-test	t = -1.48	0.14	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	One-way ANOVA	F = 0.42	0.74	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	Independent sample t-test	t = -2.46	0.02*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับตำแหน่งงาน	One-way ANOVA	F = 3.28	0.01*	ยอมรับสมมติฐาน
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	One-way ANOVA	F = 0.63	0.59	ปฏิเสธสมมติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับ การศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงาน ภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ด้านคุณภาพชีวิตและการสื่อสารภายในองค์กร (n = 250)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.603	0.146		4.138	0.000*		
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่							
ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	-0.111	0.047	-0.132	-2.368	0.019*	0.377	2.654
(Qul2_m)							
ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนา							
ศักยภาพของมนุษย์ในที่	0.150	0.048	0.186	3.126	0.002*	0.332	3.014
(Qul3_m)							
ด้านความเกี่ยวข้องทางสังคม	0.217	0.047	0.244	4.623	0.000*	0.422	2.372
ของการทำงาน (Qul8_m)							
ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง							
(Com1_m)	0.162	0.049	0.185	3.283	0.001*	0.371	2.692
ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน							
(Com3_m)	0.439	0.053	0.450	8.219	0.000*	0.392	2.551

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Adjusted R Square = 0.707

F = 121.061

Sig. = 0.000

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ในทันที ด้านความเกี่ยวข้องทางสังคมของการทำงาน ส่วนปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 70.7 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยการสื่อสารแบบแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความเกี่ยวข้องทางสังคมของการทำงาน โอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ในทันที ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 29.3 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา โดยผลการวิจัยดังกล่าวสามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ได้ดังนี้

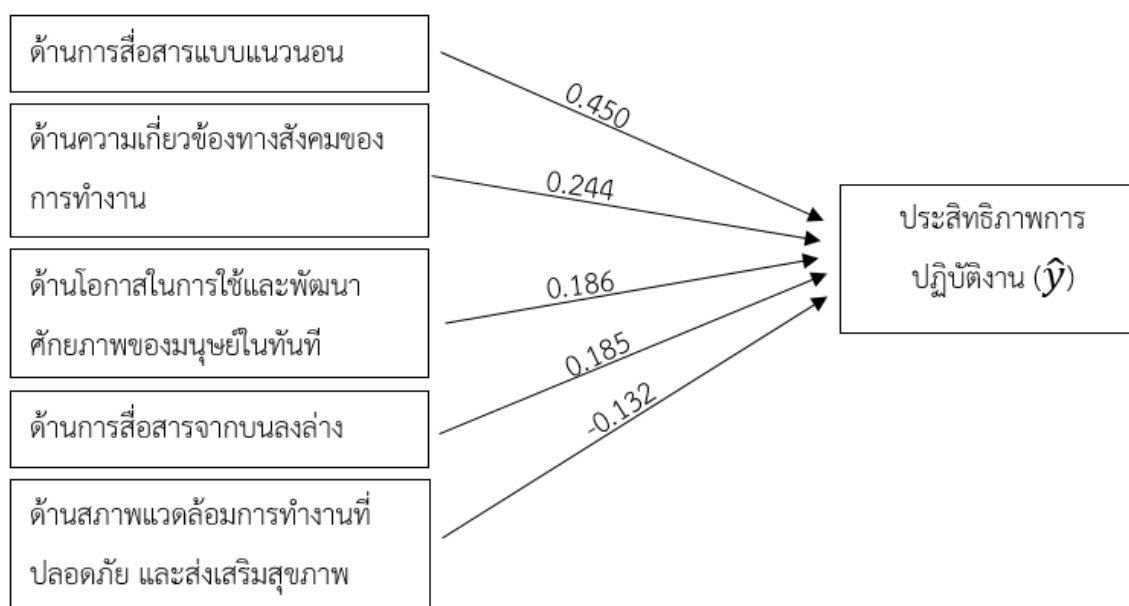
สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$\hat{y} = 0.603 + 0.047(\text{Qul2_m}) + 0.048(\text{Qul3_m}) + 0.047(\text{Qul8_m}) + 0.049(\text{Com1_m}) + 0.053(\text{Com3_m})$$

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{y} = (-0.132) (\text{Qul2_m}) + 0.186(\text{Qul3_m}) + 0.244(\text{Qul8_m}) + 0.185(\text{Com1_m}) + 0.450(\text{Com3_m})$$

และในที่นี้สามารถเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้จากการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้



ภาพที่ 4 ตัวแบบการถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปราย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานขององค์กรในการเปิดโอกาสให้ข้าราชการทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพและความสามารถอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของพนมพร วงษ์เหมือน (2564) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมุตอฟา หมัดบินเฮด (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ส่วนบุคคลของข้าราชการฯ ได้แก่ ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย สะท้อนให้เห็นถึงความไม่เท่าเทียม ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานเป็นตัวแปรที่สร้างความแตกต่างในประสิทธิภาพ การสร้างสมดุล ระหว่างคุณภาพ ปริมาณ เวลา และต้นทุน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กรภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lukas (2023) ได้ศึกษาเรื่อง Examining Effects of Organisational Communication on Lower-Level Employee Performance at Jose Eduardo Dos Santos Campus of The University of Namibia พบว่า ระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ “ความเกี่ยวข้องทางสังคมของการทำงาน” และ “โอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ในทันที” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกฤษณ์ เดชเดชะสุเมธ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าบุคลากรมีความเห็นโดยรวมต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และมุตอฟา หมัดบินเฮด (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุงอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ในขณะที่ตัวแปรการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ “การสื่อสารแบบแนวนอน” และ “การสื่อสารจากบนลงล่าง” มีอิทธิพลสูงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะการวิจัย

6.1.1 การส่งเสริมการสื่อสารแบบแนวนอน องค์กรควรสนับสนุนให้เกิดช่องทางการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือหน่วยงานในระดับเดียวกันมากขึ้น เช่น การประชุมย่อย การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และกิจกรรมเสริมสร้างความร่วมมือ พร้อมกับส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานในรูปแบบทีม เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา

6.1.2 การเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในที่ทำงาน เมื่อบุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะช่วยให้สังคมการทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น ดังนั้นการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมเพื่อสังคม กีฬา หรือกิจกรรมสร้างทีม (team building) และส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร ลดช่องว่างระหว่างรุ่นพี่-รุ่นน้อง และระหว่างตำแหน่งได้

6.1.2 การเพิ่มโอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพบุคลากร องค์กรสามารถจัดอบรมหรือสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริง ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่ท้าทาย และเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้แสดงศักยภาพ มีระบบพี่เลี้ยง เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์และเสริมสร้างทักษะ

6.1.3 การพัฒนาระบบการสื่อสารจากบนลงล่าง ผู้บริหารควรให้ข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใส และสม่ำเสมอ ลดความล่าช้าในการสื่อสาร ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบอีเมลกลาง กลุ่มไลน์ทางการ หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สร้างขึ้นมาเฉพาะภายในองค์กร (intranet)

6.1.4 การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน องค์กรควรจัดให้มีการตรวจสอบความปลอดภัยภายในสถานที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง จัดมุมพักผ่อน มุมสุขภาพ หรือกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี และโครงการรณรงค์การออกกำลังกาย สนับสนุนบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพจิต เช่น การลดภาระงานที่เกินกำลังและการสร้างสภาพแวดล้อมที่ผ่อนคลาย การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น ข้อมูลที่ได้รับอาจจะมีข้อจำกัดในเรื่องของความละเอียด และข้อมูลเชิงลึก จึงควรพิจารณาการศึกษาข้อมูลในลักษณะเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ควบคู่ไปด้วย ทั้งกับกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความละเอียดของข้อมูล และความเจาะจงในข้อมูลที่ได้รับในการศึกษาวิจัยนี้ จะช่วยให้เข้าใจปัญหาในเบื้องต้นได้ สามารถนำมาเป็นข้อมูล จัดทำแผนการแก้ไขปัญหาย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเป็นโยชน์ในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อไป

6.2.2 เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เน้นการศึกษาแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Richard E. Walton, 1973) และการสื่อสารภายในองค์กร (Daniel Katz & Robert L. Kahn, 1966) เท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุม และเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ควรพิจารณาศึกษาแนวคิดของนักทฤษฎีอื่น ๆ เพิ่มเติม หรือเพิ่มปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life-QWL) ที่เป็นปัจจัยสำหรับสำหรับทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้น สภาพแวดล้อมละบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน

6.2.3 เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษา คุณภาพชีวิตและการสื่อสารภายในองค์กรของข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จังหวัดนนทบุรี อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบย่อยของปัจจัยส่วนบุคคลที่นำมาพิจารณา ได้แก่ ระดับการศึกษา และ ระดับตำแหน่งงาน อาจยังไม่ครอบคลุมกลุ่มข้าราชการทุกระดับอย่างเพียงพอ ดังนั้น สำหรับการศึกษาในอนาคต ควรขยายการพิจารณาไปยังระดับการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) รวมถึงระดับตำแหน่งงานเริ่มต้น เช่น ระดับเจ้าพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกกลุ่มข้าราชการ ซึ่งจะช่วยให้ภาพรวมของคุณภาพชีวิตและการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างรอบด้านและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

7. เอกสารอ้างอิง

เสกสรรค์ศุภณัฐ รัศมิทัต. (2563). การศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อการรับรู้ค่านิยมองค์กร กรณีศึกษา : บุคลากร

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พนมพร วงษ์เหมือน. (2564). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2564.

นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ. (2564). ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

มุตอฟา หมดบินเฮด. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐศาสตร์). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พิชามณูษ์ โรตนกุลสุวรรณ. (2565). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต1. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัมปนาท เหลืองแดง. (2566). การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2566.

สุวิดา ชันทอง. (2566). พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ธนบุรี เวิลด์ จำกัด. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2566.

อรณิชา คณาคร. (2566). การสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2566.

วชิรวิทย์ จันท์เปลี่ยน. (2566). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2566.

วรธรรม พงษ์สีชมพู. (2566). อิทธิพลของพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา. วารสารมหาวิทยาลัยบูรพา. น. 207-224.

อินทอร แซ่กู, ทองฟู ศิริวงศ์. (2567). ความพึงพอใจในงานและรูปแบบการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2567. น. 174-185.

ณัฐพล ยิ่งยวด, ปัญญวัฒน์ จุฑามาศ. (2567). การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร บริษัท เอเอเอส ออโต้เซอร์วิส จำกัด. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2567). น. 1286 – 1292.

คมกฤษณ์ เดชเดชสุเมธ. (2567). คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประภาพร เต็มสวัสดิ์. (2567). การสื่อสารกับพนักงานภายในองค์กรหลังยุค New Normal กรณีศึกษา : บริษัท เอ็มเอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน (สาขาสื่อสารองค์กร). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Stavros Kalogiannidis. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. EJBMR, European Journal of Business and Management Research. Vol. 5, No. 6,

Akosua Adu Boahene. (2021). The Impact of Internal Communication on Employee Performance: A case Study of Beiersdorf Ghana Limited. The School of Graduate Studies and Research, Ghana Institute of Journalism.

- Yitayih Zelalem Enyew. (2021). Effect of Communication on Employees' Performance: The Case of Ethiopian Broadcasting Corporation. St. Mary's University Collage. Business Administration (HRM Concentration).
- Adi Sumarno, M. Ali Iqbal. (2022). The Effect of Internal Communication and Employee Well-Being on Employee Performance, Mediated Thru Employee Engagement (Study at PT WUZA). Mercu Buana University, Jakarta, Indonesia. P. 1015-1031. (<https://doi.org/10.31933/dijms.v3i6>)
- Rachel Dyah Wiastuti, Stephan Collindes Adi, Sarim, Basri Rashid. (2023). The Impact of Work-Life Quality on Hotel Employee Performance. Bina Nusantara University, Jakarta, Indonesia School of Tourism, Hospitality and Event Management, University Malaysia, Sintok, Malaysia. p. 55-62. (<https://doi.org/10.9744/jmp.9.2.55-62>)
- Josef Ndapewa Lukas. (2023). Examining Effects of Organisational Communication on Lower-Level Employee Performance at Jose Eduardo Dos Santos Campus of The University of Namibia. Administration (Management Strategy).
- Nivine Rahhal. (2024). The Impact of Quality of Work life on Employee's Job Performance Through the Mediating Role of Job Satisfaction. Vilnius University, Global Business and Economics.
- Victoria Ifedayo Soyinka. (2020). A Study on the Effectiveness of Communication Pattern on Employee Performance in Iroko Television (TV). Dublin Business School. MBA in Human Resource Management.