



การศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท บางชื่อโรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด

A Study of Internal Communication Factors Affecting Work Efficiency: Bangsue Chia Meng Rice Mill Co., Ltd.

ปณยาพร คล้ายเนียม¹ และธีรวัช บุญโสภณ²

Poonyaporn Klainiem¹ and Teerawat Boonyasopon²

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร

Master Student of Business Administration, Industrial Business and Human Resource Development King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok

² รองศาสตราจารย์ ดร. รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร

Advisor Associate Professor Dr., Assistant to the Rector for student Affairs and Alumni Relations section
King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok E-mail: teerawat.b@cit.kmutnd.ac.th

¹ Corresponding Author: E-mail: Poonyaporn.klai@gmail.com

Received: 13 มี.ค. 66 Revised: 23 เม.ย. 66 Accepted: 26 มิ.ย. 66

DOI: 10.14416/j.ted.2025.09.009

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท บางชื่อโรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานบริษัท บางชื่อโรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด จำนวน 400 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ที่ได้รับ ด้วยวิธีการสำรวจ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ สมมติฐานในการวิจัย 1. พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน 2. ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน 3. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบที่เป็นระหว่างบุคคล การสื่อสารแบบกลุ่มเล็ก การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บางชื่อโรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด และปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจ ด้านอารมณ์ ความรู้สึกและด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท บางชื่อโรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด อย่างมีนัยทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน ทัศนคติต่อการสื่อสาร



Abstract

The purpose of this study was to study internal communication factors affecting work efficiency. Bangsue Chia Meng Rice Mill Co., Ltd. The population studied were: company employee Bang Sue Chia Meng Rice Mill Co., Ltd. consists of 400 people, classified by gender, age, educational status, length of work. and income received by survey method The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean and standard deviation. and the hypothesis test was to test the relationship between independent and dependent variables. The statistic was used to find the relationship between the variables by using multiple regression analysis. Assumptions in the research 1. Company employees with different demographic characteristics. The efficiency of work is different. 2. Factors of communication within the organization affect the efficiency of work 3. attitude factor towards communication affect work efficiency.

The results of the research revealed that the communication factors within the organization were interpersonal patterns, small group communication. large group communication Affects the efficiency of the work of the company's employees. Bangsue Chia Meng Rice Mill Co., Ltd. and attitude factors towards communication such as knowledge and understanding, emotion, feeling and behavior affecting the efficiency of work of the Company's employees. Bangsue Chia Meng Rice Mill Co., Ltd. with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Internal Communication, Work Efficiency, Communication Attitude

1. บทนำ

เนื่องจากองค์กรมีบุคลากรจำนวนมากและมีหลายสาขา ทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันค่อนข้างยากและการที่นำพาองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายความสำเร็จไปอย่างรวดเร็วนั้นมีหลายองค์ประกอบที่สำคัญและอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญคือการสื่อสาร การสื่อสารนับเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่นำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ จนเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กรตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง [1] ผู้ออกนโยบายจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและผลักดันวิสัยทัศน์ นโยบาย แนวคิดและเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จ

โดยส่วนใหญ่ในองค์กรจะมีการแบ่งเป็นฝ่ายต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งแต่ละฝ่ายก็จะมีบทบาท และหน้าที่ในการทำงานที่ต่างกัน แต่ก็จะรวมกันภายใต้โครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะจัดลำดับสูงหรือต่ำก็ขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่ในงาน ทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรเกิดขึ้นได้อย่างหลายลักษณะและในทิศทางที่หลากหลาย มีทั้งรูปแบบที่เป็นระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การสื่อสารแบบกลุ่มเล็ก

(Small-group communication) การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ (Large-group communication) ซึ่งการสื่อสารเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงลักษณะการติดต่อสื่อสารและการกระจายข่าวสารในที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ที่ทำให้ช่วยส่งเสริมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องเลือกการติดต่อสื่อสารเพียงช่องทางเดียว [2]

แต่ปัญหาภายในองค์กรที่ส่วนใหญ่จะพบจากการสื่อสาร คือ การสื่อสารไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจความหมายของสิ่งที่สื่อสารอย่างชัดเจน ข้อมูลของสารที่สื่อสารนั้นไม่ครบถ้วนและความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในการสื่อสาร ผลกระทบจากปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการสื่อสาร [2] รวมทั้งอาจเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานด้วยปัจจัยที่หลากหลายที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานด้วยปัจจัยที่หลากหลายนอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรและอาจทำให้เกิดอุปสรรคในระหว่างการทำงานสื่อสาร องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรประสบผลสำเร็จที่ตั้งไว้

ในความเป็นจริงแล้วในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กรพบว่ามีปัญหาเกิดขึ้นมากมาย มีหลายประการและเกิดจาก



ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยระดับบุคคลคือ ผู้ส่งสารที่ขาดความรู้ในเรื่องที่กำลังทำการสื่อสารหรือมีอคติ ต่อเรื่องที่กำลังทำการสื่อสารหรือต่อผู้รับสารที่ต้นตอของการจะสื่อสารสื่อสารกับผู้รับสารที่มีระดับความรู้แตกต่างไปจากผู้ส่งสาร หรือการสื่อสารในองค์กรที่ขาดช่องทางการส่งสารไปยังผู้รับสาร ทำให้การรับสารไม่ทั่วถึงบิดพลิ้วคลาดเคลื่อน ก่อให้เกิดความผิดพลาดและเกิดความเข้าใจผิดระหว่าง บุคลากรในองค์กร ปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการสื่อสาร ภายในองค์กรและหากองค์กรไม่สามารถหาแนวทาง แก้ไขปัญหาการสื่อสารในองค์กรได้ ก็จะเป็นการยากที่องค์กร จะสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางตามนโยบาย พันธกิจและ วิสัยทัศน์ที่วางไว้ความเข้าใจในปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อปัญหา การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่องค์กรต้อง นำมาพิจารณาเพราะปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากปัจจัย ต่าง ๆ นั้น อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ การสื่อสารโดยรวมและอาจสะสมจากปัญหาเล็ก ๆ จนกลายเป็น ปัญหาใหญ่ขึ้น [3] จนส่งผลให้องค์กรไม่สามารถพัฒนา ต่อได้เพราะการสื่อสารภายในมีปัญหา ขาดประสิทธิภาพ บุคลากรมีความเข้าใจในเป้าหมายองค์กรต่างกัน ในขณะที่ เดียวกันความเข้าใจและทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการ สื่อสารยังสามารถช่วยให้องค์กรสามารถหาแนวทางในการ แก้ไข ปรับพัฒนา เพื่อลดปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารและ สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวต่อไปอย่างมั่นคงได้ เช่นเดียวกัน หากบุคลากรทุกฝ่าย ทุกส่วนงานมีความเข้าใจ ซึ่งกันและกันและมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รู้และเข้าใจ ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารก็จะส่งผลให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยบริษัท บางฉ้อโรสไฟเฌียแม้ง จำกัด บริษัทดำเนินการผลิตและส่งออกข้าวหอมมะลิทั้งในประเทศ และต่างประเทศทั่วโลกมานานกว่า 80 ปีในนามตรา “Golden Phoenix” หรือ “กิมหงษ์” และจัดจำหน่ายข้าวสารบรรจุถุง ภายในประเทศภายใต้ชื่อตราสินค้า “หงษ์ทอง” โดยมีโรงสีข้าว โรงปรับปรุงและบรรจุข้าวหอมมะลิ ขนาดใหญ่ 4 แห่ง คือ นนทบุรี ศรีสะเกษ ร้อยเอ็ด สุพรรณบุรี โดยบริษัท บางฉ้อโรสไฟเฌียแม้ง จำกัด มีพนักงานรวมทั้งหมด จำนวน 489 คน เป็นระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 21 คน ระดับหัวหน้า ขึ้นไป จำนวน 37 คน และระดับพนักงาน จำนวน 431 คน

เราเป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องข้าวหอมมะลิอย่างแท้จริง กล่าวได้ว่า เราเป็นผู้ผลิตรายแรก ๆ นับตั้งแต่มีข้าวหอมมะลิออกสู่ตลาด ปัจจุบันบริษัท มีกำลังการผลิตรวม 200,000 ตัน ต่อปีและ ได้รับรางวัลสุดยอดซูเปอร์แบรนด์ในประเทศไทย Trusted Brand Thailand Award และ Trusted Brand Asia Award ของประเทศไทย ฮ่องกงและสิงคโปร์ติดต่อกันมาเป็นระยะ เวลาหลายปี (ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2004-2010) เรายึดมั่นในหลักการ ดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร องค์ ประกอบด้านทัศนคติต่อการสื่อสารและประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงานบริษัท บางฉ้อโรสไฟเฌียแม้ง จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ระหว่างกลุ่มพนักงานบริษัท บางฉ้อโรสไฟเฌียแม้ง จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรและ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานบริษัท บางฉ้อโรสไฟเฌียแม้ง จำกัด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน

3.3 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายใน องค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท บางฉ้อโรสไฟเฌียแม้ง จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล ต่าง ๆ และดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ประชากรคือ พนักงานบริษัท บางฉ้อ โรสไฟเฌียแม้ง จำกัด จำนวนประชากรทั้งหมดมีจำนวน



ทั้งหมด 489 คน จึงหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95% ได้จำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมประมาณ 217 คน และจากการเปิดตารางของ ทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 222 คน ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้ 400 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีเลือกแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยถือว่าพนักงานแต่ละคนในบริษัท บางซื่อโฮสเทลเฟรชแม้ง จำกัด มีลักษณะใกล้เคียงกัน [4]

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) กำหนดขอบเขตในการสร้างแบบสอบถามตามลักษณะของเนื้อหาที่ต้องการทราบ

3) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้วนำไปขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อคำถาม

4.3 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยผู้วิจัย นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) โดยวิธีการคำนวณของครอนบาช (Cronbach) [5] เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งจะมีค่าระหว่าง 0-1.00 โดยค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้จะต้องมีค่าเกิน 0.70 เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ โดยผู้วิจัยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มีดังนี้

1) ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.981

2) ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร โดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.968

3) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.975

ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 3 ด้านมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาก แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยไม่ต้องปรับปรุงแก้ไข

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการมุ่งที่การศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท บางซื่อโฮสเทลเฟรชแม้ง จำกัด โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท บางซื่อโฮสเทลเฟรชแม้ง จำกัด จำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1) ติดต่อ เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท บางซื่อโฮสเทลเฟรชแม้ง จำกัด

1.2) ดำเนินการเก็บข้อมูลจากบริษัท บางซื่อโฮสเทลเฟรชแม้ง จำกัด โดยการใช้ Google Form (การเก็บแบบสอบถามออนไลน์)

1.3) ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม ถึงเดือน มิถุนายน 2565

2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

2.1) หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2) ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้ในการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดคือ

1.1) ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุการทำงาน มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ

1.2) ปัจจัยที่ทัศนคติต่อการสื่อสาร ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน



1.4) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงาน บริษัท บางช้างโฮลิฟเวียแม็จ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านทัศนคติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple

Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัย

5.1 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในภาพรวมได้คะแนนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ และด้านการสื่อสารแบบกลุ่มเล็ก ทั้งสามด้านมีค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนน จำแนกตามปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยรวม

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคะแนน
ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล	4.10	0.78	มาก
ด้านการสื่อสารแบบกลุ่มเล็ก	4.03	0.81	มาก
ด้านการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่	4.05	0.79	มาก
รวม	4.06	0.75	มาก

5.2 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านก็มีความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล และด้านการสื่อสารแบบกลุ่ม ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนน จำแนกตามปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร โดยรวม

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้และความเข้าใจ	4.14	0.75	มาก
ด้านอารมณ์ ความรู้สึก	4.14	0.72	มาก
ด้านพฤติกรรม	4.07	0.85	มาก
รวม	4.13	0.72	มาก



บทควาณวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
กรณีศึกษา บริษัท บางช่อโฮสเทลไฟเวียแม็ว จำกัด

5.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากและปัจจัยย่อยทุกด้านก็อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความพึงพอใจ

ต่อการสื่อสารกับด้านสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการแบ่งปันข้อมูล ประสานความร่วมมือและการให้ข้อมูลย้อนกลับและด้านสิ่งสนับสนุนประสิทธิภาพของงาน ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนน จำแนกตามปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้และความเข้าใจ	4.14	0.75	มาก
ด้านอารมณ์ ความรู้สึก	4.14	0.72	มาก
ด้านพฤติกรรม	4.07	0.85	มาก
รวม	4.13	0.72	มาก

5.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยใช้ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรเป็นตัวแปรอิสระ และประสิทธิภาพในการทำงานเป็นตัวแปรตาม

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร	B	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	0.587		7.434	0.000
การสื่อสารระหว่างบุคคล (X_1)	0.241	0.263	5.343	0.000
การสื่อสารแบบกลุ่มเล็ก (X_2)	0.371	0.420	8.085	0.000
การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ (X_3)	0.263	0.290	8.555	0.000

$R = 0.920$ $R^2 = 0.846$ Adjusted $R^2 = 0.845$ $F = 726.212$ Sig. = 0.000

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรทั้งสามด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยการสื่อสารแบบกลุ่มเล็กส่งผลมากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่และการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามลำดับ และพบว่าปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรทั้งสามด้านรวมกันอธิบายหรือพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 85.4 โดยสามารถสร้างสมการในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.587 + 0.241X_1 + 0.371X_2 + 0.263X_3$$

เมื่อ Y คือ ค่าของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้จากการพยากรณ์ และ X_1 X_2 X_3 คือค่าของตัวแปรด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารแบบกลุ่มเล็กและการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ ตามลำดับสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.263Z_1 + 0.420Z_2 + 0.290Z_3$$

เมื่อ Z คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้จากการพยากรณ์ และ Z_1 Z_2 Z_3 คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารแบบกลุ่มเล็กและการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยใช้ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสารเป็นตัวแปรอิสระและประสิทธิภาพในการทำงานเป็นตัวแปรตาม

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร	B	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	0.190		3.907	0.000
ด้านความรู้ความเข้าใจ (X ₄)	0.105	0.126	3.659	0.000
ด้านอารมณ์ ความรู้สึก (X ₅)	0.299	0.309	8.386	0.000
ด้านพฤติกรรม (X ₆)	0.464	0.569	22.491	0.000

R = 0.973 R² = 0.976 Adjusted R² = 0.945 F = 2345.574 Sig. = 0.000

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสารทั้งสามด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยปัจจัยด้านพฤติกรรมส่งผลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านอารมณ์ ความรู้สึกและด้านความรู้ความเข้าใจ ตามลำดับ และพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสารทั้งสามด้านร่วมกันอธิบายหรือพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 94.5 โดยสามารถสร้างสมการในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y2 = 0.190 + 0.105X_4 + 0.299X_5 + 0.464X_6$$

เมื่อ Y2 คือ ค่าของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้จากการพยากรณ์ และ X₄ X₅ X₆ คือค่าของตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านด้านอารมณ์ ความรู้สึกและด้านพฤติกรรมตามลำดับ

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.263Z_4 + 0.420Z_5 + 0.290Z_6$$

เมื่อ Z คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้จากการพยากรณ์ และ Z₄ Z₅ Z₆ คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านด้านอารมณ์ ความรู้สึกและด้านพฤติกรรม ตามลำดับ

ตารางที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานในการวิจัย
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

6. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผล อภิปรายผล

6.1.1 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็น

เกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมได้คะแนนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ และด้านการสื่อสารแบบกลุ่มเล็ก ทั้งสามด้านมีค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ในระดับมาก



บทควาณวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
กรณีศึกษา บริษัท บางซื่อโฮสเทลไฟเวียแม็ญ จำกัด

6.1.2 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติต่อการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านก็มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล และด้านการสื่อสารแบบกลุ่ม ตามลำดับ

6.1.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยทุกด้านก็อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความพึงพอใจต่อการสื่อสารกับด้านสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน ด้านการแบ่งปันข้อมูล ประสานความร่วมมือและการให้ข้อมูลย้อนกลับและด้านสิ่งสนับสนุนประสิทธิภาพของงาน ตามลำดับ

6.2 อภิปรายผล

6.2.1 จากการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของพนักงานบริษัท บางซื่อโฮสเทลไฟเวียแม็ญ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงานไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานของพนักงานนั้นมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดีมีเอกภาพทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ทำให้ผลของการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นรวมถึงการใช้เครื่องมือในการสื่อสารที่ทันสมัยในองค์กรทำให้ทุกงานหรือทุกส่วนงานมีการทำงานที่ตรงตามเป้าหมาย ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจึงไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของณัฐกร กิริติลาภิน [5] ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุ ระดับตำแหน่งระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน

หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6.2.2 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการของการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งในองค์กรเพื่อประสานในการทำงาน ดังนั้นถ้ามีการสื่อสารที่ดีทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารย่อมทำให้งานเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของพิชญานิน เทพบุชา [6] อิทธิพลการสื่อสารภายในองค์กรมีผลกับความเครียดของกลุ่มคนทำงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความเครียดของกลุ่มคนทำงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม เมื่อพิจารณาที่ค่าเฉลี่ยของทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอนและการสื่อสารแบบแนวไขว้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการสื่อสารภายในองค์กรของตนไม่มีประสิทธิภาพและเมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความเครียดของกลุ่มคนทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

6.2.3 จากการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท บางซื่อโฮสเทลไฟเวียแม็ญ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ทัศนคติต่อการสื่อสารนั้นประกอบด้วย ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านอารมณ์ ความรู้สึกและด้านพฤติกรรม ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นความรู้สึก ความเข้าใจของผู้ส่งสารหรือพนักงานในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรซึ่งจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับพนักงานที่มีทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารที่ดีซึ่งหมายถึงประสพการณ์ในการทำงานด้วยสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท บางซื่อโฮสเทลไฟเวียแม็ญ จำกัด นั้นมีทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสารที่ดีซึ่งส่งผลโดยตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกระดับตั้งแต่ระดับพนักงานไปจนถึงระดับผู้บริหารทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของพิชญานิน เทพบุชา [6] ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลการสื่อสารภายในองค์กรมีผลกับความเครียด



ของกลุ่มคนทำงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม เมื่อพิจารณาที่ค่าเฉลี่ยของทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอนและการสื่อสารแบบแนวไขว้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการ สื่อสารภายในองค์กรของตนไม่มีประสิทธิภาพ และเมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความเครียดของกลุ่มคนทำงาน ในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และยังสอดคล้องกับวิจัยของแพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ [7] ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษา พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกันการไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเกิดจากปัจจัยที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานาน เป็นปัญหาเรื้อรัง สะสมที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้นการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย

6.3 ข้อเสนอแนะ

6.3.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท บางอีกรีสโวลไฟเจียแม้ง จำกัด เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในเขตภูมิภาคอื่น ๆ ด้วย เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความแตกต่างทางสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่างกันด้วยโดยผลการศึกษาที่ได้นั้นจะมีประโยชน์โดยตรงต่อฝ่ายบริหารในการที่จะเตรียมแนวทางการปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่จะเกิดขึ้นในหลากหลายรูปแบบได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

6.3.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานร่วมด้วย

เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร เป็นต้น

6.3.3 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อแนวทางในการแก้ไขที่ตรงประเด็น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กิดานันท์ มลิทอง. (2558). เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์.
- [2] ณัฏฐา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [3] ภาวิณี กาญจนภา. (2559). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [4] กัญญภัคพิมพ์ บำเพ็ญ. (2561). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงาน เป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [5] ณัฐกร กิตติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [6] พิชญานิน เทพบูชา. (2561). อิทธิพลการสื่อสารภายในองค์กรมีผลกับความเครียดของกลุ่มคนทำงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [7] แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.