

ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

RELATIONSHIP BETWEEN INTERNAL COMMUNICATION AND THE WORK
EFFICIENCY OF CONTRACT EMPLOYEES AT AIRPORTS OF THAILAND,
DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT BRANCH

กัมปนาท เหลืองแดง¹ และพรพรหม ชมงาม²
Kumpanart Lueangdang¹ and Pornprom Chomngam²

Received : 25 July 2024

Revised : 16 October 2024

Accepted : 7 November 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง 2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 289 คน ใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากโปรแกรม G*Power โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.89 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า 1) การสื่อสารแนวนอน เป็นพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่สำคัญมากที่สุดโดยเฉพาะพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล ทักสนคดี กับเพื่อนร่วมงาน 2) ความซื่อสัตย์สุจริต จัดเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มากที่สุด โดยเฉพาะการไม่ละเลยหน้าที่ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น

¹ หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

² ภาควิชาการสื่อสารและสื่อใหม่ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

¹ Master of Communication Arts Program in Strategic Communications, Bangkok University

² Communication and New Media Department, School of Communication Arts, Bangkok University

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: kumpanart.luea@bumail.net

ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ 3) การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับมาก ($r = .664^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การสื่อสารองค์กร / การสื่อสารภายในองค์กร / ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน / พนักงานจัดจ้าง

ABSTRACT

The research study titled “Relationship between Internal Communication and the Work Efficiency of Contract Employees at Airports of Thailand Public Company Limited (AOT), Don Mueang International Airport” has the following objectives: 1) to study the internal communication within the organization of AOT 2) to examine the work efficiency of contracted employees at AOT, Don Mueang International Airport and 3) to explore the relationship between internal communication and the work efficiency of these contracted employees.

The sample group participated in this study, which was determined using the G*Power program, consists of 289 contracted employees at AOT, Don Mueang International Airport. A questionnaire with a reliability coefficient of 0.89 was used as the data collection tool.

The study results indicate that 1) horizontal communication is the most significant internal communication behavior within the organization, especially the exchange of information and ideas among colleagues 2) honesty is identified as the most crucial aspect of work efficiency for contracted employees at AOT, Don Mueang International Airport, particularly in terms of fulfilling duties, not taking advantage of others, and refraining from abusing authority. And 3) Internal communication is highly correlated with the work efficiency of contract employees at AOT, Don Mueang International Airport ($r = .664^{**}$), with statistical significance at the 0.01 level.

Keywords: Organization communication / Internal communication / Work efficiency / Contracted employees

บทนำ

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรและกระบวนการทุกอย่างที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การประสานงาน ความร่วมมือ การใช้อำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลง ความขัดแย้ง การต่อต้าน การบริหารจัดการ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นต้น การสื่อสารสะท้อนให้เห็น

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากการทำหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร ต้องการผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี โดยเฉพาะผู้บริหาร และหัวหน้างานที่เป็นผู้วางแผนงาน ผู้ชำนาญงานเฉพาะด้าน ผู้ประสานงาน ผู้กระตุ้นพนักงาน และผู้คอยแนะนำวิธีการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และเป็นผู้ตัดสินใจกรณีงานเกิดปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้จะเกิดประสิทธิภาพได้ต้องเกิดจากการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (เทพอาภรณ์ มุ่งผ่องกลาง และสมศักดิ์ ตันตาศณี, 2562) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ การสื่อสารอาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ อาจเป็นด้วยวาจาหรือท่าทาง อาจเป็นระหว่างบุคคล หมู่คณะ หรือระหว่างองค์กร การสื่อสารมีความสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ การสื่อสารช่วยให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและเกิดการตอบสนองระหว่างกัน การสื่อสารยังมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการบริหารองค์กรและเพื่อสนองความต้องการของกลุ่มคนภายนอกองค์กร การสื่อสารเป็นหนึ่งในกลไกการจัดการที่สำคัญที่สุดที่สามารถนำไปใช้เพื่อสร้างทีมและบรรลุผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าได้ ดังนั้น การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในองค์กร และจำเป็นสำหรับการสร้างความร่วมมือภายในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรและการตัดสินใจ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิผลมีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร (กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค, 2566)

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายในองค์กร มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการติดต่อกับองค์กรอื่น ๆ การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ทำให้เกิดความร่วมมือและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้บุคลากรเข้าใจเป้าหมายขององค์กรและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในยุคปัจจุบันที่โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสื่อสารภายในองค์กรจึงมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น องค์กรต้องพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการสื่อสารภายในองค์กรควรมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การกำหนดภารกิจ และเป้าหมายการสื่อสาร การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ และคุณภาพการสื่อสาร การสื่อสารภายในองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ การสื่อสารแบบทางการและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบทางการเป็นการสื่อสารที่เป็นไปตามโครงสร้างขององค์กร มีการลำดับชั้นของการสื่อสารอย่างชัดเจน เช่น การประชุม การเขียนรายงาน การออกประกาศ เป็นต้น การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ไม่มีลำดับชั้นของการสื่อสารชัดเจน เช่น การพูดคุยกันในที่ทำงาน การแชทในกลุ่มไลน์ เป็นต้น (ธนัชชา ชิตชม, 2564)

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่ง เพราะการสื่อสารเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคลากรในองค์กรไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่มีความถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร โดยสามารถถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารไปยังระดับบุคลากรระดับปฏิบัติการได้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จได้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว หลายองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้บุคลากร

ในองค์กรสามารถเรียนรู้ และรับข้อมูลข่าวสารทั่วโลกได้อย่างไม่จำกัด ประหยัด รวดเร็ว และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้ (พนิดา เกรียงทวีทรัพย์, 2561) ปัจจุบัน หลายองค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้อีเมล เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย เป็นต้น การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิธีที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยควรมีการวางแผน และออกแบบรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ภัคธมล ศิริอรุณภัทร, 2565)

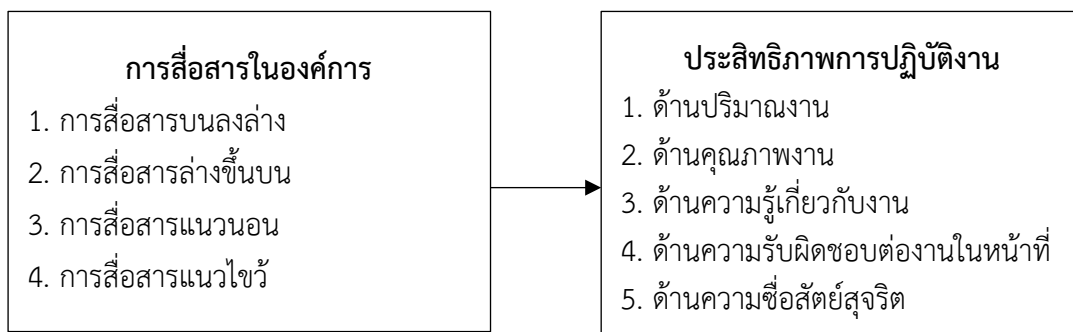
องค์กรใดก็ตามย่อมมีเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีบทบาทสำคัญในการปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และการสร้างบรรยากาศการทำงานและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่เอื้อต่อความสำเร็จ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร คือ การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจความต้องการ ความคิด ความรู้สึกของพนักงาน และสามารถถ่ายทอดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรไปยังพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจร่วมกัน และร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (มาลัยพรรณ บั่นทรัพย์, 2561) อีกปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถประเมินได้จากความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและการประเมินผลการทำงาน โดยตนเอง โดยการประเมินผลการทำงานโดยตนเองจะพิจารณาจากความรู้ความสามารถของตนเอง ความรู้สึกพึงพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน และการแก้ไขปัญหา งาน ส่วนการประเมินผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาจากความรู้ความเข้าใจ ความรับผิดชอบ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ และการได้รับความไว้วางใจในการทำงาน (ริญญรัตน์ อัครโชคทวีศักดิ์ และลัดดาวัลย์ เลขมาศ, 2560)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง การศึกษาเรื่องนี้จะช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 636 คน

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G* Power 3 ซึ่งมีการตั้งค่าขนาดของผลกระทบให้อยู่ในระดับปานกลาง (Effect Size $f^2 = 0.15$) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 (α err prob = 0.05) และตั้งค่าพลังในการทดสอบ 0.95 [Power (1- β err prob) = 0.95] โดยตัวแปรอิสระหรือจำนวนตัวแปรพยากรณ์ (Number of Predictors) กำหนดเป็น 4 ซึ่งจากการคำนวณดังกล่าว ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่ควรใช้ตามเงื่อนไขนี้ คือ 129 คน อย่างไรก็ตาม การเพิ่มจำนวนตัวอย่างยิ่งทำให้ผลการคำนวณมีความเสถียรมากยิ่งขึ้น (Hair, Hult, Ringle & Sarstedt, 2017) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่เก็บได้จริงที่ 289 คน เก็บตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบ Cluster sampling โดยแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม (Clusters) ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ซึ่งเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม 2567 และกลุ่มที่ 2 ซึ่งเก็บข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2567 โดยการจัดกลุ่มนี้พิจารณาจากความคล้ายคลึงของปัจจัยด้านประชากรในแต่ละ Cluster ซึ่งพบว่า มีลักษณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน เก็บข้อมูลได้ในช่วงเดือน มีนาคม 2567 และหยุดเก็บเมื่อจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามครบ 289 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่ใช้วัดถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอายุงาน 2) คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งใช้การประเมินแบบ Likert scale ครอบคลุมถึง การสื่อสารบนลงล่าง การสื่อสารล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้ และ 3) คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งใช้การประเมินแบบ Likert scale ครอบคลุมถึง ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์สุจริต

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาที่จะทำการวิจัยซึ่งจะนำมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.96 หลังจากนั้น ได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือก่อนการเก็บข้อมูลจริง โดยค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.88 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson's)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self - Administered Questionnaire) และเมื่อได้แบบสอบถามกลับมาครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบเพื่อให้แน่ใจว่าได้รับข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ และจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อัปเดตด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยหาค่าต่าง ๆ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) วิเคราะห์การสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยสถิติ

เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
 3) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย
 เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
 โดยมีระดับน้ำหนักความสัมพันธ์ (r) ตามคำแนะนำของ Cohen, 1988 ดังนี้

ความสัมพันธ์น้อย $r = 0.10 - 0.29$

ความสัมพันธ์ปานกลาง $r = 0.30 - 0.49$

ความสัมพันธ์มาก $r = 0.50 - 1.00$

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ ชาย	105	36.30
หญิง	184	63.70
อายุ 20 - 30 ปี	80	27.60
31 - 40 ปี	133	46.00
41 - 50 ปี	47	16.30
51 - 60 ปี	25	8.70
60 ปีขึ้นไป	4	1.40
การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี	117	40.50
ปริญญาตรี	139	48.10
ปริญญาโท	33	11.40
อายุงาน 0 - 5 ปี	115	39.80
6 - 10 ปี	103	35.60
11 - 15 ปี	70	24.20
15 ปีขึ้นไป	1	0.40

จากตารางที่ 1.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 และอายุงาน 0 - 5 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การสื่อสารในองค์กรของ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

การสื่อสารภายในองค์กร	M	S.D.	ระดับ
การสื่อสารบนลงล่าง	3.92	0.78	มาก
การสื่อสารล่างขึ้นบน	3.83	0.83	มาก
การสื่อสารแนวนอน	4.12	0.61	มาก
การสื่อสารแนวไขว้	3.61	0.88	มาก
รวม	3.87	0.61	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การสื่อสารในองค์กรของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.87$, $S.D. = 0.61$) โดยกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การสื่อสารแนวนอน ($M = 4.12$, $S.D. = 0.61$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก อันดับสอง ได้แก่ การสื่อสารบนลงล่าง ($M = 3.92$, $S.D. = 0.78$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก อันดับสาม ได้แก่ การสื่อสารล่างขึ้นบน ($M = 3.83$, $S.D. = 0.83$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การสื่อสารแนวไขว้ ($M = 3.61$, $S.D. = 0.88$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ความพึงพอใจในงาน	M	S.D.	ระดับ
ด้านปริมาณงาน	3.96	0.700	มาก
ด้านคุณภาพงาน	4.15	0.610	มาก
ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน	4.23	0.593	มาก
ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่	4.34	0.581	มาก
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	4.54	0.567	มากที่สุด
รวม	4.25	0.515	มาก

จากตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.25$, $S.D. = 0.51$) โดยกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ($M = 4.54$, $S.D. = 0.56$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสอง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ($M = 4.34$, $S.D. = 0.58$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก อันดับสาม ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ($M = 4.23$, $S.D. = 0.59$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก อันดับสี่ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ($M = 4.15$, $S.D. = 0.61$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ($M = 3.96$, $S.D. = 0.70$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ พนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ตัวแปร	ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน	ด้านความรับผิดชอบ ต่องานในหน้าที่	ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต	ประสิทธิภาพ การ ปฏิบัติงาน
การสื่อสารในองค์กร	.686**	.636**	.546**	.528**	.372**	.664**
การสื่อสารบนลงล่าง	.551**	.450**	.377**	.395**	.293**	.496**
การสื่อสารล่างขึ้นบน	.611**	.479**	.408**	.397**	.283**	.525**
การสื่อสารแนวนอน	.483**	.583**	.555**	.469**	.392**	.589**
การสื่อสารแนวไขว้	.518**	.522**	.424**	.428**	.241**	.511**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2 tailed)

ตัวแปร การสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ตัวแปรในภาพรวม

ตัวแปรที่เหลือทั้งหมด คือ ตัวแปรในภาพย่อย

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยภาพรวม การสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับมาก ($r = .664^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การสื่อสารบนลงล่าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับปานกลาง ($r = .496^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

การสื่อสารล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับมาก ($r = .525^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

การสื่อสารแนวนอน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับมาก ($r = .589^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

การสื่อสารแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ในระดับมาก ($r = .511^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

อภิปรายผลการวิจัย

1. การสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผลการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จากตารางที่ 2 พบว่า การสื่อสารแนวนอนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสาเหตุหนึ่งมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานที่มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารแนวนอนจึงเป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญมากในการถ่ายทอดข้อมูลภายในองค์กร โดยองค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานส่งต่อข้อมูลข่าวสาร ซึ่งนับเป็นการสื่อสารที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจในองค์กร และยังเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสำเร็จในการบริหารจัดการได้ดียิ่งขึ้นในระยะยาว การสื่อสารที่ดีภายในองค์กรเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความเข้าใจ ความร่วมมือ และความไว้วางใจ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิ ปัญญาสาร (2562) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีการสื่อสารแบบแนวนอนอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานแผนกเดียวกัน สายงานเดียวกัน เพื่อพูดคุยประสานงาน หรือการได้รับข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานได้ และร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาขึ้น โดยสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และสอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัย การสื่อสารด้านนี้เป็นการสื่อสารระดับบุคคลเท่าเทียมกันในสายงานมีลักษณะที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามสายงาน เพื่อที่จะให้ร่วมกันแก้ไขปัญหาภายในองค์กร ให้รู้จักการทำงานเป็นทีม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กิริติลาภิน (2560) เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติงานและอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย

2. การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ โชโต จินตนา บุณนาค สุภาภรณ์ บุญเจริญ และรัตนดา คงสืบ (2566) เรื่อง ปัจจัย การปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีจิตสำนึกที่ดีต่องาน มีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้อง คำนึงถึงชื่อเสียง และผลประโยชน์ของหน่วยงาน ด้วยความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกุล ภูกลาง (2561) พบว่า การพัฒนาศักยภาพ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีจิตสำนึกที่ดีต่องานที่รับผิดชอบ คำนึงถึงชื่อเสียง และผลประโยชน์ของหน่วยงาน ยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และด้านความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะ มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบตามกฎหมายระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยเฉพาะการสื่อสารแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มากที่สุด แสดงว่าพนักงานจัดจ้างจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กิตติลาภิน (2560) ศึกษาเรื่อง รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) พบว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ร้อยละ 72.2 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharbaji (2021) พบว่า การสื่อสารภายในมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จขององค์กรในยุคดิจิทัล การสื่อสารภายในที่ดีจะช่วยให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น ส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

การสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานจัดจ้าง บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า การสื่อสารแนวไขว้ ควรปรับปรุงมากที่สุด ทั้งนี้ บริษัทควรสนับสนุนวัฒนธรรมการสื่อสารระหว่างแผนก หรือควรเลือกใช้วิธีการสื่อสารกับแผนกอื่น ๆ อย่างเหมาะสม เช่น ใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างแผนก รวมทั้งฝึกการใช้ภาษา

ที่สุภาพ เตรียมความพร้อมด้านข้อมูลก่อนที่จะสื่อสารกับแผนกอื่นๆ เป็นต้น เพื่อให้การสื่อสารสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดความเข้าใจ เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และองค์กรในที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุม และเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ควรพิจารณาศึกษาตัวแปรด้าน สภาพอารมณ์ บรรยากาศในที่ทำงาน หรือประสบการณ์ทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง
2. เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในฝ่ายเดียว เมื่อพิจารณาถึงการวิจัยในอนาคต ควรพิจารณาที่จะเพิ่มขอบเขตของการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งองค์กร เป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการสื่อสารในระดับองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค. (2566). การสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โฮง ลิน ซาน คอนสตรัคชั่น จำกัด. *Journal of Modern Learning Development*. 8(3): 178-188.
- ณัฐอร กิตติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐกุล ภูกลาง. (2561). รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เทพอาภรณ์ มุ่งฝุ่งกลาง และสมศักดิ์ ตันตาศณี. (2562). การสื่อสารภายในองค์กรกับความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน. วารสารการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3. 341-348. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <http://journalgrad.ssru.ac.th/index.php/miniconference/article/view/2074>
- ธนัชชา ชิตชม. (2564). รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการสื่อสารในองค์กร มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ และอารยะรัตน์ ชารีแสน. (2563). อิทธิพลของความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 15(1): 51-63.
- พนิดา เกรียงทิพย์. (2561). รูปแบบการสื่อสาร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ภัครมล ศิรอรุณภัทร. (2565). การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากร ในวิทยาลัยนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 16(1): 204-233.
- มาลัยพรรณ ปิ่นทรัพย์. (2561). ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วารสารการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8. 1917-1935. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <http://journalgrad.ssru.ac.th/index.php/8thconference/article/view/1085>
- รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ริญญารัตน์ อัครโชคทวีศักดิ์ และลัดดาวัลย์ เลขมาศ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- รุจิ ปัญญาสาร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรวัช เอี่ยมสำอางค์. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิชญ์ โชโต จินตนา บุณนาค สุภาภรณ์ บุญเจริญ และรัตนา คงสืบ. (2566). ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cohen, J. (1998). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2nd. ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. (2nd ed.). Sage Publications.
- Sharbaji, Y. (2021). *Role and impact of internal communication among employees within an organization in the digital communication era* [Doctoral dissertation, Tesis de maestria, Tallinn University of Technology] file:///C:/Users/MIRIAM/Downloads/295417f2d87245718d1ce011903e8245.