

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ
การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี. อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด

ORGANIZATION COMMUNICATION AND SOCIAL MEDIA WHICH
INFLUENCES INTERNAL COMMUNICATION EFFICIENCY OF
P.T.E.INTERGROUP.CO., LTD.

นราพร เข้มมุกดา h_o_m@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด (2) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด (3) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด (4) ระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด (5) ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด (6) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด (7) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด จำนวน 80 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test , One-Way ANOVA และค่าสถิติ Multiple Linear Regression (MLR)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน มีอายุระหว่าง 22-28 ปี จำนวน 34 คน สถานภาพสมรส โสดจำนวน 57 คน การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 51คนคิด ส่วน

ใหญ่ระดับงานคือระดับปฏิบัติงานจำนวน 63 คน มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 45 คน กลุ่มตัวอย่างมีการใช้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนอยู่ในระดับมาก และการใช้สื่อสังคมออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท พี.ที. อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับงาน และระยะเวลาการทำงาน ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่ต่างกัน เว้นแต่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุพนักงานที่มีอายุระหว่างอายุ 22-28 ปี กับ อายุ 42ปีขึ้นไป มีความต่างกันของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) Demographic characteristics of company employees P.T.E. Intergroup Co., Ltd. (2) Internal communication of the organization P.T.E. Intergroup Co., Ltd. (3) Using social media of the company P.T.E. Intergroup Co., Ltd. (4) The level of communication efficiency within the organization of the company. P.T.E. Inter Group Co., Ltd. (5) Demographic characteristics that affect communication efficiency within the organization of the company. P.T.E. Intergroup Co., Ltd. (6) Internal communication model that affects communication efficiency within the organization of the company. P.T.E. Intergroup Co., Ltd. (7) The use of social media within the organization affecting communication efficiency within the organization of the company. P.T.E. Intergroup Co., Ltd. The sample use in the study comprise 80 people using questionnaires as research tools Statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation. And test the hypothesis by using Independent Sample t-test, One-Way ANOVA and Multiple Linear Regression (MLR) statistics

Most of the samples were 46 female, aged between 22-28 years old. 34 people, 57 singles status ,51 bachelor's degrees, most of the work level is 63 working levels and work duration of 1-5 years, 45 persons. The sample group used horizontal communication model in the organization at a high level and using social media online at the highest level

Result found that the different gender, work of place, education level and work duration did not different levels of work performance. Except employees aged 22-28 years with employees aged over 41 years old have different communication

efficiency within the organization. All statistical analysis were perform at .05 significance.

Keywords : Organization communication , Social media

ความเป็นมา

การสื่อสารในยุคปัจจุบันบนโลกการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงแบบรวดเร็วส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนของข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และเทคโนโลยีอยู่เสมอในทุกด้านการเตรียมพร้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งสำคัญการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลให้คนในสังคมต้องปรับตัวและติดตามให้ทันต่อสิ่งต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในรูปแบบหรือวิธีการใดๆล้วนส่งผลต่อการรับรู้ เรียนรู้ การปรับตัวและก้าวตามความเปลี่ยนแปลงนั้นๆ การสื่อสารจึงเป็นหนึ่งช่องทางที่ช่วยให้คนในสังคมสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่ การสื่อสารนั้นมีหลายรูปแบบหลายวิธีการไม่ว่าจะเป็นระดับการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสาร การสื่อสารแบบทางการ เช่น การพูดคุยอย่างเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารแบบวัจนภาษาหรือแม้แต่การสื่อสารแบบอวัจนภาษา การสื่อสารเป็นการถ่ายทอด ส่งผ่านข้อมูล ข่าวสารจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง เพื่อให้เกิดถ่ายทอดข่าวสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (แพรมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ : 2560)

ธุรกิจที่ดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารก็เกิดขึ้นมากไม่ว่าจะเป็นในด้านของผู้ให้บริการในระบบเครือข่ายสัญญาณ โทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต และธุรกิจที่เป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสารก็เกิดขึ้นมาก ทั้งนี้ธุรกิจประเภทนี้ส่วนแล้วแต่จะมีส่วนในการเอื้ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ธุรกิจขายส่งโทรศัพท์และอุปกรณ์การสื่อสาร โทรคมนาคม การขายส่งโทรศัพท์และอุปกรณ์ การสื่อสารที่ใช้ส่งสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ไปตามสายหรือออกอากาศ เช่น การออกอากาศทางวิทยุและโทรทัศน์และอุปกรณ์การสื่อสารแบบไร้สาย เช่นการขายส่งโทรศัพท์ไร้สาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ วิทยุติดตามตัว อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เครื่องโทรสาร เครื่องตอบรับโทรศัพท์ การขายส่งอุปกรณ์สื่อสาร ข้อมูล ได้แก่ บริคจ้ออุปกรณ์จัดเส้นทาง และเกตเวย์โมเด็มและอุปกรณ์คลื่นพาห้ อุปกรณ์อินฟราเรด เสาอากาศสำหรับเครื่องส่งและเครื่องรับอุปกรณ์เคเบิลทีวีอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเครื่องส่งวิทยุโทรทัศน์และการออกอากาศรวมถึงกล้องโทรทัศน์เครื่องส่งสัญญาณวิทยุและโทรทัศน์และอุปกรณ์สื่อสารอื่นถือเป็นธุรกิจที่มีอัตราการเติบโตของจำนวนจัดตั้งสูงร้อยละ 57

และ 36 เมื่อเทียบกับเดือนก่อนและเดือนเดียวกันของปีที่ผ่านมาซึ่งเติบโตสวนทางกับธุรกิจประเภทอื่นๆ (ศูนย์ข้อมูลและวิจัยเศรษฐกิจโทรคมนาคม สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช : 2560)

สื่อสังคมออนไลน์ ถือเป็นกลุ่มของรูปแบบการใช้ต่าง ๆ ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถสร้างขึ้นบนฐานของเทคโนโลยีและความนึกคิดของ Web 2.0 และยอมให้มีการแลกเปลี่ยนสร้างรูปแบบต่าง ๆ จากผู้ใช้ สามารถช่วยกระตุ้นให้คนเกิดการเชื่อมโยง สื่อสาร และร่วมมือระหว่างกันได้ดียิ่งขึ้น และยังสนับสนุนให้เกิดการ ระดมสมอง ความไว้วางใจ และ โอกาสในการสร้างเครือข่ายผ่านองค์กร ซึ่งสามารถช่วยลดปัญหาทางการสื่อสารได้ โดยสามารถแบ่งประเภทการบริการตามเกณฑ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นหลัก ได้ 4 ประเภท ดังนี้

- (1) การสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคคลไม่พร้อมกัน (One-to-One Asynchronous Communication)
- (2) การสื่อสาร ระหว่างบุคคลกับกลุ่มบุคคลไม่พร้อมกัน (One-to-Many Asynchronous Communication)
- (3) การสื่อสารแบบไปในคราวเดียวกัน (Synchronous Communication)
- (4) การสื่อสารแบบไม่ไปในคราวเดียวกัน (Asynchronous Communication)

บริษัท พี.ที.อี.อินเทอร์เน็ตกรุ๊ป จำกัด ซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารและอุปกรณ์การสื่อสารเช่นกันจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการภายในองค์กรให้เข้มแข็งเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมาก เพราะการติดต่อสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ดี มองเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งในธุรกิจการให้บริการนั้นการติดต่อสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญ มากที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและประสบความสำเร็จ หากภายในองค์กรมีปัญหาด้านการสื่อสารและขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลในทางลบต่อการดำเนินงานภายใน ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายและเกิดปัญหาในการสื่อสาร ที่เรื้อรังตามมา โดยตัวอย่างของปัญหาที่เกิดขึ้นและเป็นปัญหาสำคัญที่พบใน บริษัท พี.ที.อี.อินเทอร์เน็ตกรุ๊ป จำกัด ที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ พบว่าเป็นปัญหาเรื่องพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาพรวมของธุรกิจและการดำเนินงานภายในองค์กร ที่พนักงานและบุคลากรยังขาดข้อมูล ความรู้ ในเบื้องต้นที่เป็นพื้นฐานกระบวนการต่างๆ โดยในแต่ละบุคคลจะมีความรู้

ความเข้าใจที่จำกัด เฉพาะเจาะจงในหน้าที่และการปฏิบัติงานของตนเท่านั้นองค์กรขาดการสื่อสารและให้ความรู้ในภาพรวมของธุรกิจ เมื่อมีการสื่อสารระหว่างกันจึงเกิดความไม่เข้าใจกัน ผู้ส่งสารขาดประสบการณ์ในเรื่องที่ต้องการจะส่ง ผู้รับสารไม่มีความรู้ในเรื่องที่ได้รับสารมา ส่งผลต่อทั้งผู้รับและผู้ส่งสารที่จะรู้สึกว่าการที่ได้รับยาก ไม่เข้าใจ เมื่อต่างฝ่ายต่างสื่อสารกันก็จะเกิดความเข้าใจผิดในเรื่องที่สื่อสาร เกิดข้อผิดพลาด บกพร่องและการบิดเบือนของข้อมูลที่สื่อสาร ไม่อยากสื่อสารกันเนื่องจากขาดความรู้ ความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งยังส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า สูญเสียเวลาและทรัพยากร ผลที่ได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องใช้เวลามากในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

(บริษัท บริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด : 2562)

ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าการที่องค์กรจะสามารถรักษาภาวะการเป็นผู้นำในธุรกิจการให้บริการ การมีความเข้าใจ ร่วมมือร่วมใจและเกิดความสามัคคีในองค์กร การได้มาซึ่งผลงานตามเป้าหมาย การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งได้นั้น สิ่งสำคัญคือการที่องค์กรรู้เท่าทันปัญหาภายในองค์กรที่เกิดขึ้น พร้อมตั้งรับและมีแนวทางแก้ไขในปัญหานั้นๆ เพื่อสร้าง ความเข้มแข็งให้กับบุคลากรและองค์กรก่อนจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นผู้ศึกษาวิจัยจึงเห็นความสำคัญดังกล่าว และทำการวิจัยรูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางปรับและพัฒนาเพื่อให้ได้มาซึ่งรูปแบบสื่อสารให้ดี มีประสิทธิภาพและช่วยสร้างความเข้าใจที่ตรงกันกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กร เพื่อการแข่งขันใน โลกธุรกิจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการรวมถึงบุคคลภายนอกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด
2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด
3. เพื่อศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด
4. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด
5. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด
6. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด
7. เพื่อศึกษาการใช้สื่อสังคมออนไลน์ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในงานวิจัย ดังนี้

สมมติฐาน 1 พนักงานบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 พนักงานบริษัทพี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด เพศชายและหญิงมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน

สมมติฐาน 1.2 พนักงานบริษัทพี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด ที่มีอายุต่างกัันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน

สมมติฐาน 1.3 พนักงานบริษัทพี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน

สมมติฐาน 1.4 ระดับการศึกษา พนักงานบริษัทพี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน

สมมติฐาน 1.5 พนักงานบริษัทพี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด ที่มีระดับงานต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน

สมมติฐาน 1.6 พนักงานบริษัทพี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน

สมมติฐาน 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด

สมมติฐาน 2.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด

สมมติฐาน 2.2 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด

สมมติฐาน 2.3 การสื่อสารแนวนอน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด

สมมติฐาน 2.4 การสื่อสารแบบไขว้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด

สมมติฐาน 3 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยนี้ มุ่งศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ทุก
ระดับ

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มประชากร คือ พนักงาน
ทั้งหมดที่ปฏิบัติงานที่บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ซึ่งจำแนกได้ 3 ระดับ

1.2.1 ระดับปฏิบัติการ

1.2.2 ระดับหัวหน้างาน

1.2.3 ระดับผู้จัดการ

จำนวนทั้งสิ้น 100 คน (ข้อมูลจำนวนพนักงานจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัท พี.
ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ณ เดือน มิถุนายน 2562) เนื่องจากทราบจำนวน
ประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Toro
Yamane (อ้างอิง กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์, 2559, หน้า 185) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่
95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ดังนั้น
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 80 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และระดับงานของ
บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด

2.2 รูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด
ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง , รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน,
รูปแบบการสื่อสารแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารแบบไขว้

- 2.3 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด
3. พื้นที่วิจัย คือ บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขที่ 362 ซอย10 (การเคหะแห่งชาติ) ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กทม 10240
4. ขอบเขตด้านเวลา
- การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเทอร์เน็ต จำกัด มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2562 – มิถุนายน 2562 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน
5. ตัวแปรที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย
- 5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่
- 5.1.1. ลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ,อายุ,สถานภาพ,การศึกษา,ระดับงาน และระยะเวลาการทำงาน
- 5.1.2 รูปแบบการสื่อสาร
- ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง,ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน,ด้านการสื่อสารแนวนอนและด้านการสื่อสารแบบไขว้
- 5.1.3 ด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ภายในองค์กร
- 5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท พี.ที.อี.อินเทอร์เน็ต จำกัด

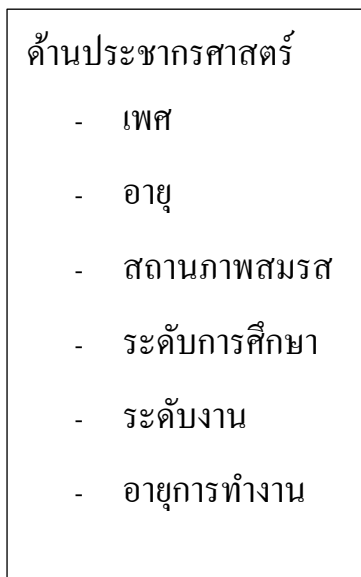
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ทำให้ผู้บริหารและพนักงานในบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ทราบถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
2. ทำให้ผู้บริหารและพนักงานในบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด นำเอาข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้องค์กรมีการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสม

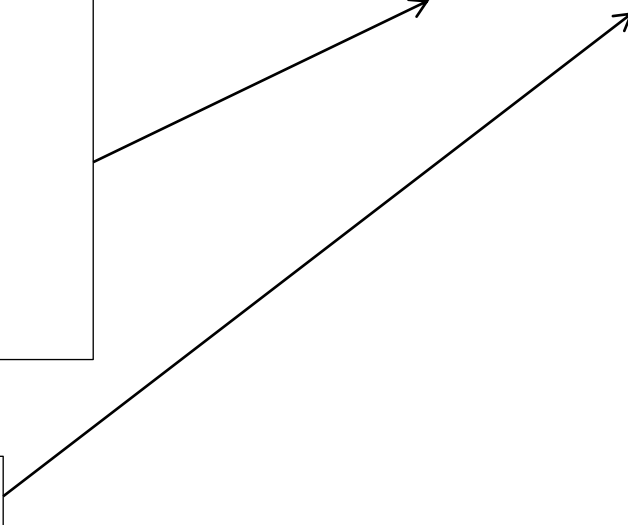
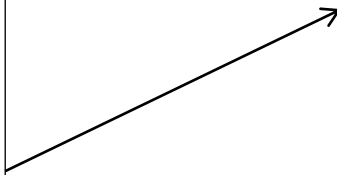
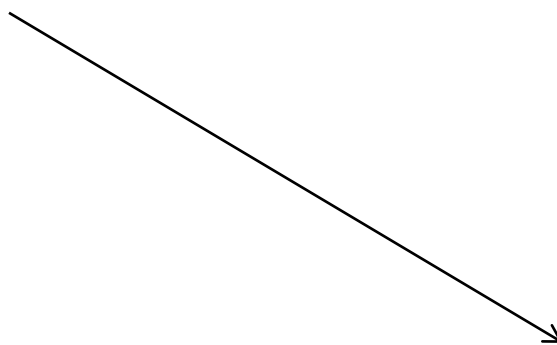
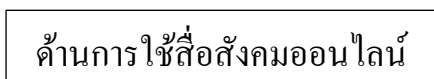
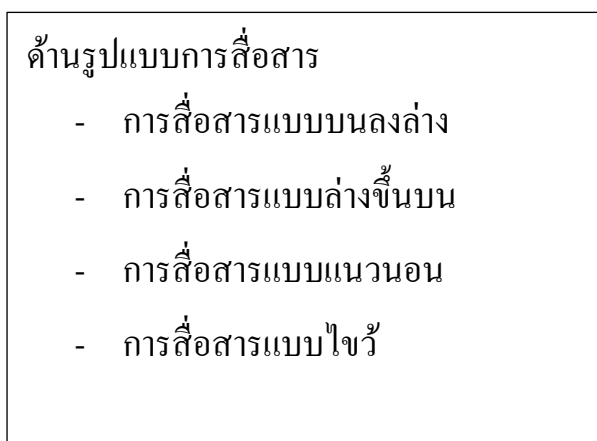
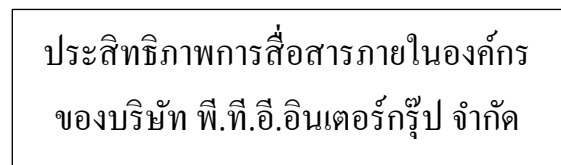
3. ผู้บริหารและหัวหน้างานของบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด สามารถนำงานวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล แบบให้เลือกตอบจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับงาน ระยะเวลาการทำงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีเนื้อหา จำนวน 22 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง ข้อ 1-6
2. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ข้อ 7-12
3. การสื่อสารแบบแนวนอน ข้อ 13-17
4. การสื่อสารแบบไขว้ ข้อ 18-22

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยมีเนื้อหา จำนวน 9 ข้อ คือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ข้อ 23-31

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีเนื้อหา จำนวน 7 ข้อ คือ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ข้อ 32-38

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามความคิดเห็น

เกณฑ์การให้คะแนนของ Likert มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยอย่างยิ่ง	1

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้ประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราก้าวหน้า} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับคะแนน}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้ดังนี้
ระดับคะแนน 1.00 -1.80 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ระดับคะแนน 1.81- 2.60 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนน 2.61- 3.40 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 3.41-4.20 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับมาก
ระดับคะแนน 4.21 -5.00 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, การศึกษา, ระดับงาน และระยะเวลาการทำงาน
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ของพนักงานบริษัท พี.ที.อี. อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 42.50 มีอายุระหว่าง 22-28 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 สถานภาพสมรส โสดจำนวน 57 คนคิดเป็นร้อยละ 71.30 การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 51คนคิดเป็นร้อยละ63.80 ส่วนใหญ่ระดับงานคือระดับ

ปฏิบัติงานจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 78.80 มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 56.30

2. กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด คือรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน รองลงมาคือรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และรูปแบบการสื่อสารแนวไขว้ มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในรายละเอียดแต่ละด้านซึ่งปรากฏผล ดังนี้

รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98, SD = 0.68$) พบว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ออกคำสั่งและชี้แจงรายละเอียดในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10, SD = 0.74$) และท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาของท่านโดยไม่ต้องนัดหมายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.96$)

รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.85, SD = 0.77$) พบว่า ท่านสามารถช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้เป็นอย่างดี ระดับได้รับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13, SD = 0.74$) และสามารถโต้แย้งต่อผู้บังคับบัญชาได้ หากเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.62, SD = 1.05$)

รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04, SD = 0.55$) พบว่ามีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35, SD = 0.57$) และในองค์กรมีการนัดประชุมปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.53, SD = 0.98$)

รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.73$) พบว่า ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาแผนกอื่นๆ เพื่อลดขั้นตอนการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.89$) และเคยโต้แย้งเรื่องการทำงานกับผู้บังคับบัญชาแผนกอื่นๆมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.16, SD = 0.89$)

3. กลุ่มตัวอย่างมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 พบว่าการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78, SD = 0.86$) และท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดต่อประสานงานภายนอกองค์กร ($\bar{X} = 4.26, SD = 0.77$)

4. กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 พบว่าการที่ใช้สื่อสารภายในองค์กรสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.16, SD = 0.73$) และคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นเพียงพอแล้ว ($\bar{X} = 3.66, SD = 0.77$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงาน บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

4.1 พนักงาน บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.2 พนักงาน บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.3 พนักงาน บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.4 พนักงาน บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.5 พนักงาน บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.6 พนักงาน บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด มีผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบนวนอนมีการใช้งานเป็นอย่างแพร่หลายภายในบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด รองลงมาคือรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่าง และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน แสดงให้เห็นว่าภายในบริษัทฯ ยังคงมีการสั่งการ โดยผู้บริหาร และมีการตอบสนองและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร

และพนักงาน รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวไขว้จึงเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ไม่นิยมใช้ในบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด

สมมติฐานที่ 3 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของพนักงาน บริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด นั้นใช้ติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร และนิยมแนะนำให้เพื่อนร่วมงานใช้สื่อสังคมออนไลน์เพราะไม่เสียค่าใช้จ่ายและสะดวกรวดเร็ว

การอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ใน งานวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด อภิปราย ผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. พนักงานบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ส่วนใหญ่นิยมใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรแบบแนวนอน ซึ่งความว่าพนักงานมักมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันเอง ทั้งเรื่อง งานและเรื่องส่วนตัว มีการรับคำสั่งการทำงานจากการสื่อสารแบบบนลงล่าง แต่ไม่ค่อยนิยม รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแนวไขว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัฐนันท์ หนองใหญ่ : 2558 ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อ การเปิดรับข่าวสารของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า ผลการวิจัย พบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือ การสื่อสาร แบบบนลงล่างการสื่อสารแบบ ล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอนและการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับการ เปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรมเดอะชาयน์แอนด์วิลล่าประกอบด้วย การเลือกเปิดรับการ เลือกให้ความสนใจการเลือกรับรู้และการเลือกจดจำ

2. พนักงานบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ต จำกัด ส่วนใหญ่สามารถนิยมใช้สื่อสังคม ออนไลน์ในการปฏิบัติงาน และติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร พนักงาน ก่อนข้างมีความรอบรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การสื่อสาร ซึ่งเป็นอุปกรณ์สำหรับการใช้สื่อสังคม ออนไลน์เป็นอย่างดี เพราะบริษัทฯทำธุรกิจเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ พนักงานจึงมีความคุ้นชิน กับอุปกรณ์จำพวกนี้และสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านี้ได้สูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ เบนจิวรรณ แจ่มจรรุญ : 2558 ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยบรรยากาศภายในการสื่อสาร ภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ

สื่อสารภายในองค์กรของพนักงานเอกชนภายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 30 ปี มีการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้าน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการ สื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้คิดเป็นร้อยละ 63.1 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. พนักงานบริษัท พี.ที.อี. อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด ควรแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะหรือข้อข้องใจต่างๆ ให้ผู้บริหารรับรู้ถึงปัญหา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้มากกว่าปัจจุบันที่เป็นอยู่ เพื่อจะได้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานเองและบริษัทฯ
2. พนักงานบริษัท พี.ที.อี. อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด ควรมีการติดต่อสื่อสารภายในที่เป็นรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนให้น้อยลง เพราะการสื่อสารในระดับเดียวกันในเรื่องบางเรื่องอาจไม่ก่อประโยชน์ หรืออาจเป็นผลเสียหากเป็นเรื่องที่สำคัญแล้วไม่รายงานให้ผู้บริหารทราบ
3. พนักงานบริษัท พี.ที.อี. อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด ควรใช้อุปกรณ์การสื่อสารซึ่งเป็นอุปกรณ์สำหรับใช้ช่องทางการสื่อสารออนไลน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. บริษัท พี.ที.อี. อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเอื้อประโยชน์และเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการที่จะใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างน้อยเพียงใด ภายในบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ตกรุ๊ป จำกัด
2. ควรศึกษาและเก็บข้อมูลของพนักงานบริษัท พี.ที.อี. อินเทอร์เน็ตกรุ๊ป จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ที่สาขาเพิ่ม อาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่าคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพศิษฏ์ (2557). การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กรและความไว้วางใจกัน ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้าแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- แพรมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ค สแตนดาร์ด เทอร์มินัล จำกัด(มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วนิสา แก้วสุข.(2557). การศึกษาการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์กับการบริการ กรณีศึกษา มูลนิธิเพื่อสุนัขยาคไร ปี2557. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิระ ศรีโยธิน. (2560).การสื่อสารภายในองค์กรจากแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สุรมงคล นิมจิตต์. (2561). รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พนิดา เกรียงทวีทรัพย์ (2561). รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). การสื่อสารเพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์เพื่อรายย่อย จ กัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลป

ศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารประยุกต์, คณะภาษาและการสื่อสาร(การสื่อสาร
ประยุกต์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรณปพร โภคังและคณะ. (2554). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร
ของคณะเทคโนโลยีเกษตร. การค้นคว้าแบบอิสระคณะเทคโนโลยีเกษตร, มหาวิทยาลัย
ราชมนังคชญบุรี

บงกชรัตน์ เกตุศรีพงษ์.(2547). การศึกษาสภาพการติดต่อสื่อสารภายในตามทัศนะผู้บริหาร
อาจารย์และบุคลากร สถาบันราชภัฏธนบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุนทรินทร์ จันทวิชชัย. (2555). ปัญหาและอุปสรรคทางการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการ
ปฏิบัติงานของพนักงานสาขา : กรณีศึกษาราชการกรุงเทพมหานคร จ กัด (มหาชน). (สาร
นิพนธ์ วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร

โรงเรียนครูณศิษย์ พิทยารังสรรค์. //(2562). //การสื่อสารภายในองค์กร. //สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน
2562, /จาก <https://sites.google.com/site/darunsitpattanarangsana/sara-na-ru/585>

Blogspot. //(2562). //สื่อสังคมออนไลน์. //สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2562, / จาก

<http://smforedu.blogspot.com/2014/02/blog-post.html>