

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร
ของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ORGANIZATIONAL COMMUNICATION EFFICIENCY DEVELOPMENT OF
BANGKOK EXPRESSWAY AND METRO PUBLIC COMPANY LIMITED

ณัฐทริกา ชุนประเสริฐ
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nattrika Chunprasert

E-mail: mkmookyfc@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร แบ่งเป็น รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบ่งเป็นการเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ การเลือกจดจำ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน ฝ่าย และตำแหน่งงาน ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานในบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 (ส่วนงานสนับสนุน) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 112 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 112 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ส่วนใหญ่ มีไม่เกินอายุ 30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.รองลงมาคือ อายุ 31-35 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33, 36-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3, 41-45 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6, ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิด

เป็นร้อยละ 75.9 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาคือ 6 - 10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9, อายุมากกว่า 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ ใหญ่ มีเงินเดือน 20,000-30,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาทจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3, เงินเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับ 4 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาคือพนักงานระดับ 5 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 พนักงานระดับ 3 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8, พนักงานระดับ 1จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกรับรู้ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวไขว้ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่าง ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกให้ความสนใจ ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกจดจำ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอน ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกเปิดรับ ตามลำดับ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร, บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ABSTRACT

The research of organizational communication efficiency development of Bangkok expressway and Metro public company limited is aimed to find ways to improve organizational communication efficiency of the company in various criteria, including the communication process of organization (Downward Communication, Upward Communication, Horizontal Communication and Diagonal Communication) and Media exposure (Selective Exposure, Selective Attention, Selective Perception and Selective Retention). The target population of this research will be selected by accidental sampling among 112 employees in Bangkok expressway and Metro public company limited classify by gender, age, level of education, duration of work, salary, department and job position. The participants were asked to complete Bangkok expressway and Metro public company limited (branch 1)'s organizational communication questionnaire. The instruments used to collect the

data were analyzed using computer programs for frequency percentage frequency values (\bar{x}) standard deviation (SD).

The result of this research will summarize by gender, age, level of education, duration of work, salary, department and job position. For the gender criteria, 65 people out of 112 people are male or equivalent to 58% and 47 people are female or equivalent to 42%. The age criteria are ordered by follow, 46 people out of 112 people are not over 30 years old or equivalent to 41%, following by 37 people at 31-35 years old or equivalent to 33%, 25 people are 36 – 40 years old or equivalent to 22.3% and the last one are 4 people at 41 – 45 years old or equivalent to 3.6%. The level of education criteria ordered by follow, 85 people out of 112 people or equivalent to 75.9 had graduated with bachelor degree and follow by 27 people or equivalent to 24.1% that graduated with the higher than the bachelor degree. The duration of work criteria ordered by follow, 77 people out of 112 people or equivalent to 68.8% have been working for 3-5 years, follow by 29 people or equivalent to 25.9% that have been working for 6 – 10 years and final is 6 people or equivalent to 5.4% have been working for over 10 years. The salary criteria ordered by follow, 65 out of 112 people or equivalent to 60.7 have salary around 20,000 – 30,000 THB, follow by 25 people or equivalent to 22.3% have salary more than 30,000 THB and final are 19 people or equivalent to 17% have salary around 15,000 – 20,000 THB and the job position criteria ordered by follow, 74 people out of 112 people or equivalent to 66.1% are the employees in level 4, follow by 21 people or equivalent to 18.8% are the employee in level 5, than 11 people or equivalent to 9.8% are the employee in level 3 and final is 6 people or equivalent to 5.8% are the employee in level 1.

From the result of this research show that the organizational communication efficiency development of Bangkok expressway and Metro public company limited was high and when specify in each criteria divide by level of the target population opinion, the research show that the highest level of the opinion in the communication process of organization criteria is Diagonal Communication and in Media exposure criteria is Selective Perception. Follow by the Downward Communication in the communication process of organization criteria and the Selective Attention in Media exposure criteria. Then the Upward Communication in the communication process of organization criteria and the Selective Retention in Media exposure criteria and final is the Horizontal Communication in the communication process of organization criteria and the Selective Exposure in Media exposure criteria.

Keywords: Organizational communication efficiency development, Bangkok expressway and Metro public company

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรทุกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและข่าวสารอย่างรวดเร็ว นำมาซึ่งการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและข่าวสารอย่างต่อเนื่อง การสื่อสาร ถือเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง และเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอ และนอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารจึงมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม ทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น

คำว่า การสื่อสาร (communications) มีที่มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า communis หมายถึง ความเหมือนกันหรือร่วมกัน การสื่อสาร (communication) หมายถึงกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของ ตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล การสื่อสารที่ดี จะช่วยให้ผู้รับสารได้รับทราบบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว หรือเหตุการณ์ต่างๆ ครบถ้วน เกิดการถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ ทำให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น สร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิงแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของการพูด การเขียน หรือการแสดงกิริยาต่าง ๆ หรืออาจสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และอาจชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BEM เป็นผู้ให้บริการทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า รวมถึงการพัฒนาเชิงพาณิชย์ ที่เกี่ยวเนื่องกับระบบทางพิเศษและรถไฟฟ้า ซึ่งจะเป็นฐานรากในการขยายธุรกิจผ่านการขยายเส้นทางและโครงข่ายการให้บริการ ทั้งในระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าในอนาคต ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทสามารถเป็นผู้ดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการระบบขนส่งมวลชนและการคมนาคมชั้นนำในประเทศและในภูมิภาค นอกจากนั้นยังสามารถต่อยอดธุรกิจเพิ่มเติมไปยังธุรกิจอื่นที่มีอัตราการเติบโต และอัตราผลตอบแทนที่ดีได้ เช่น โครงการสาธารณูปโภคพื้นฐานอื่นๆ การพัฒนาเชิงพาณิชย์ หรือ การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาสนใจศึกษา บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในธุรกิจทางพิเศษ ซึ่งเป็นผู้รับสัมปทานในการก่อสร้างและบริหารทางพิเศษรวมสายทาง ประกอบด้วย 1. ทางพิเศษศรีรัช 2. ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร 3. ทางพิเศษอุดรรัถยา

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน

จากสภาพดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาบุคลากรในองค์กรบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ว่ามีแนวโน้มทั้งปัจจัยย่อยและภาพรวมเป็นอย่างไร โดยสามารถให้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้ผู้บริหาร นำไปจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เกิดแนวทางการพัฒนาด้านการสื่อสารที่ดี เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานกับองค์กร และอยากชักชวนผู้อื่นมาทำงานกับองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ วางแผนธุรกิจ และการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน ฝ่าย และตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้
2. ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร ได้แก่ การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เฉพาะในสาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน จำนวน 157 คน (ข้อมูลจากแผนกบริหารทรัพยากรบุคคล ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2562)

โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน สิงหาคม – กันยายน 2562 เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 1 เดือน

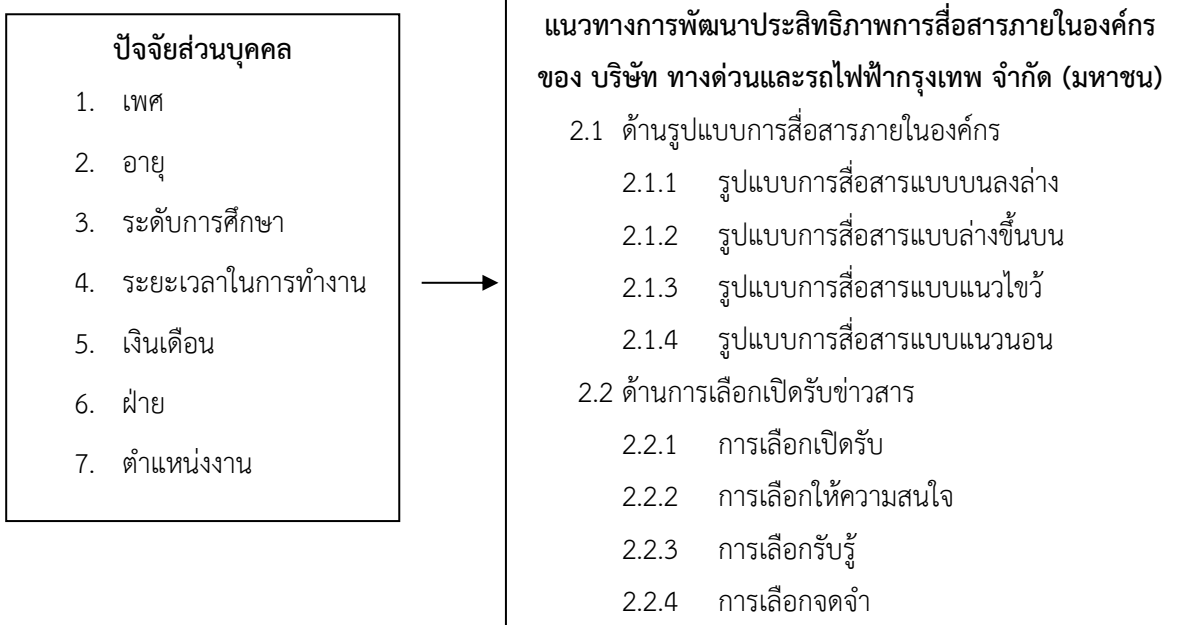
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่างๆ ในการปรับปรุงและเสริมสร้างแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และเข้าใจแนวทางปฏิบัติ นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารหรือการติดต่อ (Communication) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า “Communis” ซึ่งแปลว่าการสร้างอย่างสามัญ (common) ดังนั้น communication จึงหมายถึง การกระทำและ / หรือ พฤติกรรมต่างๆ ที่ดำเนินไปในลักษณะที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั่วไปอย่างสามัญ (วิเชียร วิทญญุตม:2556 อ้างถึงใน รัฐนันท์ หนองใหญ่, 2558:10) ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร สามารถแบ่งออกได้ 4 วิธี 1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง 2) การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่บน 3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน และ 4) การติดต่อสื่อสารตามแนวไขว้ ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร สามารถแบ่งได้ 4 รูปแบบ 1) การเลือกเปิดรับ 2) การเลือกให้ความสนใจ 3) การเลือกรับรู้ และ 4) การเลือกจดจำ

ข้อมูลบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BEM เป็นผู้ให้บริการทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า รวมถึงการพัฒนาเชิงพาณิชย์ ที่เกี่ยวเนื่องกับระบบทางพิเศษและรถไฟฟ้า ซึ่งจะเป็นฐานรากในการขยายธุรกิจผ่านการขยายเส้นทางและโครงข่ายการให้บริการ ทั้งในระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าในอนาคต ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทสามารถเป็นผู้ดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการระบบขนส่งมวลชนและการคมนาคมชั้นนำในประเทศและในภูมิภาค นอกจากนี้ยังสามารถต่อยอดธุรกิจเพิ่มเติมไปยังธุรกิจอื่นที่มีอัตราการเติบโต และอัตราผลตอบแทนที่ดีได้ เช่น โครงการสาธารณูปโภคพื้นฐานอื่นๆ การพัฒนาเชิงพาณิชย์ หรือ การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

สถานที่ตั้ง แบ่งออกเป็น 1. ธุรกิจทางพิเศษ (สาขา 1) ศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช (CCB 2) 238/7 ถนนอโศก-ดินแดง แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 2. ธุรกิจทางพิเศษ (สาขา 1) ศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ (CCB7) ถนนประชาราษฎร์สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 และ 3. ธุรกิจรถไฟฟ้า (สาขา 2) 189 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (2554) การศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายและประเมินผลการดำเนินการสื่อสารของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของธนาคารในการยกระดับจากธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ รวมถึงการยกระดับจากธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับผู้บริหารระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยเป็นพนักงานที่มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน จากการศึกษาพบว่า สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อยตาม มีสาเหตุ 2 ประการคือ 1. แรงกดดันจากภายนอก ที่มาจกสภาพเศรษฐกิจ สังคม ประการที่ 2 คือ แรงกดดันจากภายใน (Internal force) ที่มาจกบุคลากรระบบในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

พรรณปพร โภคัง (2554) การวิจัยนี้ศึกษาถึง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสาร และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มากที่สุดคือ บุคลากรมี

ประสิทธิภาพด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของการสื่อสาร คือการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร ร่วมกันในการวางแผนกำหนดทิศทางภารกิจเป้าหมายของการสื่อสาร

ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว (2560) การวิจัยนี้ศึกษาถึง ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในและเปรียบเทียบระดับ ประสิทธิภาพติดต่อประสานงานภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพติดต่อประสานงานภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ มากที่สุดคือด้านติดต่อสื่อสาร ด้วยลายลักษณ์อักษร คือการรับ-ส่งข่าวสารจากวารสารของสำนักงานฯ การเขียนรายงาน บันทึกข้อความ (MEMO) การ รับ-ส่งข่าวสารด้วยการออกหนังสือเวียนประกาศ คำสั่งต่างๆ

รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) การวิจัยนี้ศึกษาถึง ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสาร ของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กร กับการเปิดรับข่าวสาร และอิทธิพลระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน โรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า จำกัด ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ คือการสื่อสารแบบ บนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีความสัมพันธ์กับการ เปิดรับข่าวสารของพนักงานโรงแรม เดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า ประกอบด้วยการเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การ เลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้จะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

วิไล เจียรบรรพต (2558) การวิจัยนี้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการ พัฒนา บุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร ส่วนเจตคติ และประสบการณ์การทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนา บุคลากรของ หัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

นภดล พูลพุทธพงษ์ (2559) การวิจัยนี้ศึกษาถึง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ อุตสาหกรรม วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ อุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่สื่อสารกับ ผู้ร่วมงานด้วยวิธีการพูดคุยโดยตรง ร้อยละ 66.75 เมื่อองค์กรมีข่าวสาร สำคัญ มักจะแจ้งให้กับพนักงานทราบด้วยวิธีการประชุมพนักงาน ร้อยละ 33.00 ในหน่วยงานมีการสร้างความสัมพันธ์และ การสื่อสารที่ดีต่อกันโดยจัดกิจกรรมเชื่อม ความสัมพันธ์เช่น กีฬา ทำบุญ ร้อยละ 35.50 องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเรื่องต่างๆได้ด้วยวิธีผ่านกล่องรับ ข้อคิดเห็น ร้อยละ 54.75

เบญจวรรณ แจ่มจรรย์ (2557) การวิจัยนี้ศึกษาถึง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการ ในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบพบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผล ต่อ ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรด้าน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน กระบวนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร และบรรยากาศในการสื่อสารภายในสื่อสารองค์กรด้านการเปิดเผยการสื่อสารจากบนลง ล่าง ตามลำดับ

วันทนา ขึ้นฤทัย (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท โออิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท โออิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจาก บุคลากรของบริษัทฯ จำนวน 150 คน ระยะที่ 2 ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสาร พบว่า ระดับความคิดเห็นการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุดคือด้านผู้รับสาร มักจะปฏิบัติตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด รองลงมา คือ ด้านผู้ส่งสาร สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและเพื่อนร่วมงานด้วยความ เป็นกันเอง ด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร มักใช้วาจาในการพูด และสนทนาเป็นส่วนใหญ่สำหรับปัญหา และอุปสรรคมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ ในการพูด และเขียน ส่วนแนวทางในการพัฒนา การสื่อสาร ควรมีการฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ให้แก่พนักงานที่จำเป็นติดต่อกับชาวต่างประเทศ

วิธีดำเนินการ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน จำนวน 157 คน (ที่มา: ข้อมูลจากแผนกบริหารทรัพยากรบุคคล ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2562)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Tamae), อ้างถึงใน วิไล เจียรบรรพต (2558 : 49) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5 % ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ฝ่าย และ ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ รวมไปถึงการทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดสอบแล้วไปแจกให้แก่พนักงาน เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร เขตคาร์ลอส
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 112 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41. รองลงมาคือ อายุ 31-35 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33, 36-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3, 41-45 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6, ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาคือ 6 - 10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9, อายุมากกว่า 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ ใหญ่ มีเงินเดือน 20,000-30,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาทจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3, เงินเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับ 4 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาคือพนักงานระดับ 5 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 พนักงานระดับ 3 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8, พนักงานระดับ 1จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 (ส่วนงานสนับสนุน) มี 2 ด้านได้แก่ 1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร สามารถแบ่งออกได้ 4 วิธี 1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง 2) การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่บน 3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน และ 4) การติดต่อสื่อสารตามแนวไขว้ และด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร สามารถแบ่งได้ 4 รูปแบบ 1) การเลือกเปิดรับ 2) การเลือกให้ความสนใจ 3) การเลือกรับรู้ และ 4) การเลือกจดจำ ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน

องค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 (ส่วนงานสนับสนุน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกรับรู้ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวไขว้ ($\bar{X} = 4.29, \bar{X} = 4.29$) ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่าง ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกให้ความสนใจ ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกจดจำ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอน ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกเปิดรับ ($\bar{X} = 4.20, \bar{X} = 4.19, \bar{X} = 4.18, \bar{X} = 4.18, \bar{X} = 4.15, \bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พนักงานผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41. รongลงมาคือ อายุ 31-35 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33, 36-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3, 41-45 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6, ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ ใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาคือ 6 - 10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9, อายุมากกว่า 10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ ใหญ่ มีเงินเดือน 20,000-30,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาทจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3, เงินเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ เป็นพนักงาน ระดับ 4 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาคือพนักงานระดับ 5 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 พนักงานระดับ 3 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8, พนักงานระดับ 1จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 (ส่วนงานสนับสนุน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกรับรู้ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวไขว้ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่าง ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกให้ความสนใจ ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกจดจำ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอน ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกเปิดรับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 (ส่วนงานสนับสนุน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสารการเลือกรับรู้ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวไขว้ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบบนลงล่าง ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกให้ความสนใจ ด้านการ

เลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกจดจำ ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบล่างขึ้นบน ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอน ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร แบบการเลือกเปิดรับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร 1.1 รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสาร เกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่านดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ **ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (2554)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายได้ย่อย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ธนาคารมีนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน ที่จะยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ และได้มีการเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาบุคลากร รวมถึงปลูกฝังค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงาน 1.2 รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านได้ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการทำงานได้อย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาของท่านวางไว้ ท่านสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พรรณปพร โภคัง (2554)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ผลที่ได้รับจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มากที่สุดคือ บุคลากรมีประสิทธิภาพด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของการสื่อสาร คือการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในการวางแผนกำหนดทิศทางเป้าหมายของการสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงาน 1.3 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านได้รับข่าวสารองค์กรหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **วิไล เจียรบรรพต (2558)** ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนเจตคติ และประสบการณ์การทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร 1.4 รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านเคยโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ ท่านมีการติดต่อประสานงานกับผู้บัญชาการแผนกอื่นๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสารท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่นๆ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **นภต พูลพุทธพงษ์ (2559)** ได้ทำการวิจัย เรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่สื่อสารกับ ผู้ร่วมงานด้วยวิธีการพูดคุยโดยตรง ร้อยละ 66.75 เมื่อองค์กรมีข่าวสารสำคัญ มักจะแจ้งให้กับพนักงานทราบด้วยวิธีการประชุมพนักงาน ร้อยละ 33.00 ในหน่วยงานมีการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดีต่อกันโดยจัดกิจกรรมเชื่อม ความสัมพันธ์เช่น กีฬา ทำบุญ ร้อยละ 35.50 องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเรื่องต่างๆได้ด้วยวิธีผ่านกล่องรับ ข้อคิดเห็น ร้อยละ 54.75

2. ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร 2.1 การเลือกเปิดรับ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน องค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีการเปิดรับข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ท่านมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีแนวทางในการเปิดรับข่าวสารภายในองค์กรอย่างถูกต้องและครบถ้วน ท่านเข้าใจในนโยบาย และวิถีปฏิบัติงาน ขององค์กรอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการสื่อสาร ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบ มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน ประกอบด้วย การเลือก เปิดรับ โดยการสื่อสารแบบแนวไขว้จะส่งผลให้การสื่อสารมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนการประสานงาน ตามแผนกต่างๆได้ 2.2 การเลือกให้ความสนใจ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านให้ความสนใจในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมาย ท่านให้ความสนใจในคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ ท่านให้ความสนใจที่จะสื่อสารกับผู้อื่นภายในองค์กร ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความสนใจและต้องการข้อมูลขององค์กรมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **เบญจวรรณ แจ่มจำรัส (2557)** ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายใน องค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ กระบวนการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร 2.3 การเลือกรับรู้แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน องค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน โดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านสามารถตีความหมาย ของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับได้อย่างถูกต้อง ท่านสามารถปฏิบัติตามสิ่งที่ท่านได้รับรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านสามารถให้ ความสำคัญต่อสิ่งที่ได้รับรู้ มาใช้ประโยชน์ในองค์กร ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านสามารถแยกแยะ สิ่งที่ท่านได้ยินมาจากบุคคลต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว (2560)** ได้ทำการ วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ผลที่ได้รับ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพติดต่อประสานงานภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งชาติ มากที่สุดคือด้านติดต่อสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร คือการรับ-ส่งข่าวสารจากวารสารของสำนักงานฯ การเขียน รายงาน บันทึกข้อความ (MEMO) การรับ-ส่งข่าวสารด้วยการออกหนังสือเวียนประกาศ คำสั่งต่างๆ และข้อ 2.4 การ เลือกจดจำ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มี ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านสามารถอธิบายสิ่งที่ท่านรู้ให้บุคคลอื่นภายในองค์กรทราบ ท่านสามารถ

อธิบายข้อมูลภายในองค์กรต่อบุคคลอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถนำสิ่งที่จดจำนำมา ปรับปรุง พัฒนาตัวเองและองค์กร ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านสามารถจดจำสิ่งที่สำคัญ ภายในองค์กรได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วันทนา ชื่นฤทัย (2558) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนา การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัทโอทิกานิ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ระดับความคิดเห็นสภาพปัจจุบันของการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุดคือ ด้านผู้รับสาร มักจะปฏิบัติตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด รองลงมา คือ ด้านผู้ส่งสาร สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและเพื่อนร่วมงานด้วยความ เป็นกันเอง และอุปสรรคมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ ในการพูด และเขียน ส่วนแนวทางในการพัฒนาการสื่อสาร ควรมีการฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ให้แก่พนักงานที่จำเป็นติดต่อกับชาวต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ 1. ผู้บังคับบัญชาของบริษัทสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้กับพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน เพื่อให้พนักงานองค์กรต่างๆจะให้ความสำคัญกับรูปแบบการสื่อสารรูปแบบนี้ เพราะเป็นการสื่อสารตามสายงานบังคับบัญชา ซึ่งหากผู้บังคับบัญชาของบริษัทสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ได้ครบถ้วนชัดเจน ย่อมก่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการทำงานถูกต้อง 2. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน ควรเพิ่มการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโต้แย้งในสิ่งที่ไม่เหมาะสม หรือมีแนวคิดที่ต่างจากผู้บังคับบัญชา เพราะการ รับฟังแนวคิดที่แตกต่างออกไป จะได้งานที่สร้างสรรค์ และเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานได้เป็นอย่างดี 3. การสร้างการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กร สื่อสารข้อมูลที่เป็นและเป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถช่วยเหลือ งานที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี และยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานได้อีกด้วย และ 4. พัฒนาช่องทางการสื่อสารในองค์กร ให้พนักงานในองค์กร สามารถประสานงานกับแผนกอื่นๆได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น ช่องทาง LINE Group แผนก, สายด่วน การต่อสายอัตโนมัติในกรณีที่ไม่ได้รับสายที่โต๊ะ เพื่อให้การทำงานระหว่างหน่วยงานสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ด้านการเลือกเปิดรับข่าวสาร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ 1. สื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้พนักงานในองค์กร เข้าใจนโยบายที่ผู้บริหารตั้งไว้ รวมไปถึงสื่อสารวิธีปฏิบัติงานหลักขององค์กรให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กร และการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2. สื่อสารข้อมูลในองค์กรที่สามารถเป็นประโยชน์ต่อพนักงานในองค์กร และส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อใช้ประโยชน์ต่อการทำงานสูงสุด เช่น ข้อมูลการเกิดปัญหาในงานในที่ต่างๆ ข้อมูลการแจ้งซ่อม เป็นต้น เมื่อทราบข้อมูลแล้ว จะนำไปสู่การวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อแก้ไขปัญหา หรือนำไปพัฒนาปรับปรุงต่อไป 3. การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานในสังกัด เมื่อมีข่าวสารจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กร เพื่อความเข้าใจ และดำเนินการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และ 4. เพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญภายในองค์กร รวมไปถึง

ผู้บังคับบัญชามีการประชุมภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสซักถาม และใช้เป็นช่องทางในการประเมินความรู้และเข้าใจเรื่องสำคัญในองค์กรได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานในบริษัทอื่นๆ
2. ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาที่ 1 ส่วนงานสนับสนุน ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่นๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน ในบริษัทอีกหลายประการซึ่งควรที่จะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น รูปแบบการสื่อสาร, ทิศทางการสื่อสาร ซึ่งจะทำการวิจัยในเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชุตินันต์ สมบูรณ์แก้ว.(2560) ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2548) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS กรุงเทพฯ: วี. อินเทอร์เน็ตพริ้นท์.
- นภดล พูลพุทธพงษ์.(2559) การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม.บทความวิจัยวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน).//รู้จัก BEM.// สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2562./ จาก <https://www.bemplc.co.th/AboutUs>
- เบญจวรรณ แจ่มจรรย์.(2557) ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร.ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย.(2554) การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน). ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พรรณปพร โภคัง.(2554) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- รัฐนันท์ หนองใหญ่.(2558) ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- วันทนา ชื่นฤทัย.(2554) การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัทโอภิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- วิไล เจียรบรรพต.(2558) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยคริสเตียน