

รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสেস จำกัด

THE COMMUNICATION WITH THE SUPERVISOR THAT AFFECTS THE
JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES OF
PACE INTERIOR SERVICES COMPANY LIMITED

ชณาพร สีวารักษ์กานกุล

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

CHANAPORN SIWARAKKANKUN

E-mail : siwarakkankun.cns@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng
University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสেস จำกัด โดยจำแนกเป็น 2 เรื่อง 1.) รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน การสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม 2.) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานของบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสেস จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 151 คน เครื่องมือที่ใช้ใน

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 151 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 มีสถานภาพโสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 มีเงินเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 มีตำแหน่งงาน พนักงาน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3

ผลวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายรูปแบบ พบว่า การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม และการสื่อสารแบบบนลงล่าง ตามลำดับ

ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเชส จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความมั่นคงของงาน ส่วนด้านที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน, บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเชส จำกัด

ABSTRACT

The purpose of the communication with the supervisor that affects the job satisfaction of employees of Pace Interior Services Company Limited was to study the the communication with the supervisor that affects the job satisfaction of employees of Pace Interior Services Company Limited, divided into 2 topics. 1) The communication with the supervisor are Downward Communication, Upward Communication, Later or Horizontal Communication, and Diagonal Communication. 2) The job satisfaction are job description, compensation, welfare, job security, job advancement, success, acceptance, which were classified by personal status which gender, age, marital status, education level, monthly income, work experience, and job position. The population used in this research is the

employees of Pace Interior Services Company Limited. The sample group is 151 people. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data was analyzed using ready-made computer program to find frequency, percentage, mean (X), and standard deviation (SD).

The total number of the employees who answered the questionnaire is 151 people. Most of them are males, 81 males or 53.6 percent. Most of them are 20-30 years old, 106 people or 70.2 percent. Most of them are single, 124 people or 82.1 percent. Most of them have bachelor's degrees, 112 people or 74.2 percent. Most of them have a salary of 10,000-20,000 baht, 51 people or 33.8 percent. Most of them have a working period of less than 3 years, 67 people or 44.4 percent. Most of their job positions are employees, 94 people or 62.3 percent.

The communication with the supervisor that affects the job satisfaction of employees of Pace Interior Services Company Limited in overall is at a high level. When considering both topics, it was showed that 1) The communication with the supervisor are Downward Communication, Upward Communication, Later or Horizontal Communication, and Diagonal Communication.

The job satisfaction are job description, compensation, welfare, job security, job advancement, success, acceptance, which were classified by personal status which gender, age, marital status, education level, monthly income, work experience, and job position.

Keyword : The communication with the supervisor, Pace interior services company limited

Keywords: The communication with the supervisor, Pace Interior Services Company Limited

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันมีกระแสการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ก็จะพบว่าปัญหาส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยเฉพาะปัญหาการจัดการ ได้มีการเชื่อมโยงกับการสื่อสาร และการที่จะพัฒนาในด้านการจัดการจึงจำเป็นต้องพัฒนาสื่อสารควบคู่ไปด้วยกัน ในหลายกรณีปัญหาที่มักเกิดในระดับองค์กร คือ การปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามคำสั่งของหัวหน้างานและกฎระเบียบขององค์กร ปัจจัยหลักๆ

ภายในขององค์กรนั้นจะต้องมีความพร้อมซึ่งประกอบไปด้วยทรัพยากร 4 อย่างคือ คน (Man) เงิน (Money) อุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) โดยทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละองค์กร

ปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทุกองค์กร ไม่ว่าจะป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้า ผู้บังคับบัญชา ซึ่งเปรียบเสมือนหลักชัยในการดำเนินงานโดยเฉพาะต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานส่วนรวม ซึ่งพฤติกรรมของผู้นำจะเป็นปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานและต่อความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา โชติธัญญ์ คงพานิช 2547

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตคนเราเป็นอย่างยิ่ง กล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมากกว่าการทำกิจกรรมอื่นใด คาดกันว่าคนส่วนใหญ่ใช้เวลาหนึ่งในสามของชีวิตอยู่กับการทำงานในองค์กรของตน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้คนจะใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานมากขึ้นอีก ซึ่งคนวัยแรงงานเป็นคนกลุ่มใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรในประเทศไทย ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรในประเทศให้มีการพัฒนา และส่งผลต่อสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เพราะคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐานเมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสถานะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน. 2547:18)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเชส จำกัด โดยเฉพาะความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่าองค์กรมีแนวทางอะไรบ้างที่จะพัฒนาไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับองค์กร หน่วยงานภายใน รวมทั้งบุคคลทั่วไปสามารถนำไปใช้ในการศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเชส จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเชส จำกัด มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษารูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเฮส จำกัด โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน
2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารแบบลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเฮส จำกัด จำนวน 242 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ เดือนสิงหาคม 2562) โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamae) อ้างอิงที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 151 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

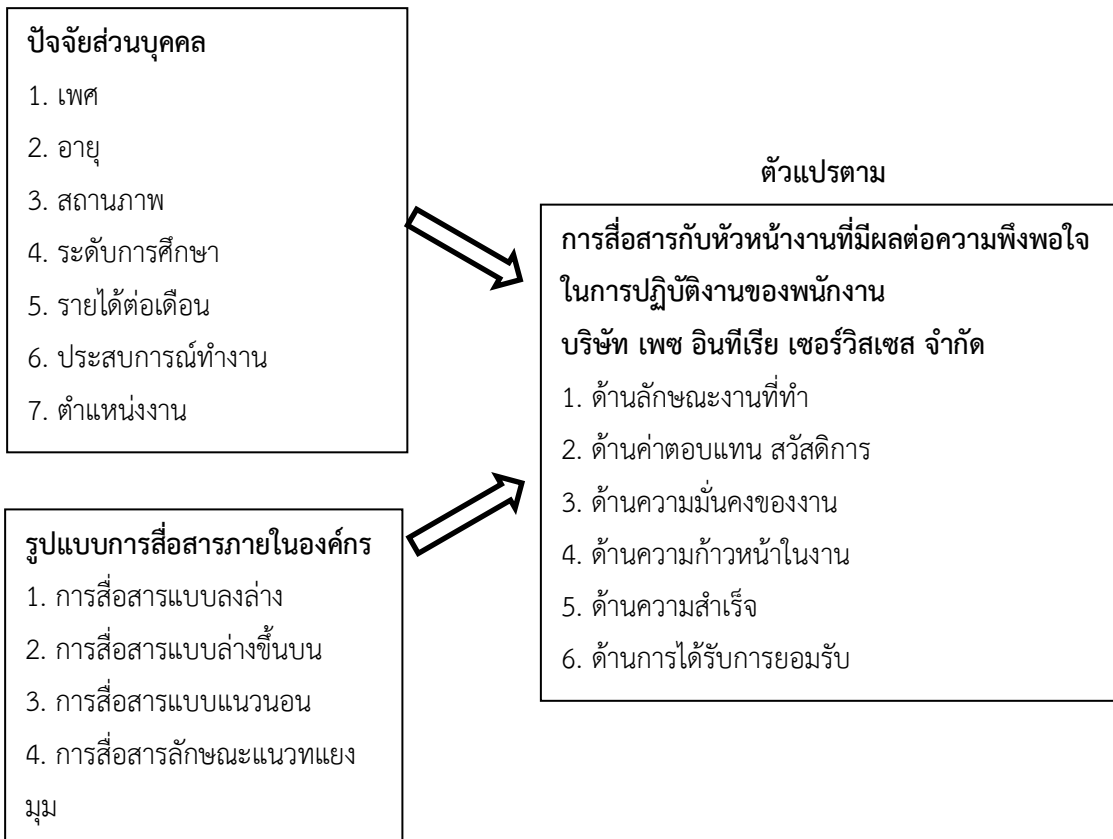
การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน สิงหาคม-กันยายน 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างานในปัจจุบัน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเฮส จำกัด
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน

Redding และ Sanborn (1973, อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์, 2526: 45) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการส่งและการรับข่าวสารภายในองค์กรที่ สลับซับซ้อน การสื่อสารภายใน องค์กรเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมถึงระบบการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งในด้านการติดต่อจากเบื้อง บนสู่เบื้องล่าง หรือระหว่างหน่วยงาน หรือบุคลากรในระดับเดียวกัน โดยศึกษาถึงมนุษย์สัมพันธ์ ในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากรระหว่างบุคคลระดับผู้บริหารกับบุคคล ฯลฯ ศึกษาถึงทักษะในการสื่อสารทั้งด้านการพูด การฟัง การเขียน เพื่อนำมาวิเคราะห์โครงสร้าง การสื่อสารในหน่วยงานต่าง ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Ghiselli and Brown (2538) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสภาพจิตใจหรือความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรแต่ละคน ที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกันของสมาชิกขององค์การ และความรู้สึกที่มีต่องาน เงินเดือน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับถือ และความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อสัมพันธภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์การ หรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากการที่ได้รับการตอบสนอง ตามระดับความต้องการและอายุของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จำนวนรายได้ประจำ และรายได้พิเศษ

ข้อมูลบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสেস จำกัด

จากความสำเร็จในการบุกเบิกพัฒนาโครงการแปลกใหม่ที่ผ่านมาอย่าง ไฟค์ส เชน และศาลาแดง เรสซิเดนเซส รวมถึงความคืบหน้าของการก่อสร้างและยอดขายโครงการมหานคร และความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจค้าปลีก เพช ดีเวลลอปเม้นท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้พิสูจน์ให้เห็นถึงความสามารถในการจัดการด้านการเงินและการตลาด ทำให้เพชเป็นที่ยอมรับถึงความแน่นอนและมั่นคงในวงการอสังหาริมทรัพย์

เพช ดีเวลลอปเม้นท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ ผู้นำในธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และการให้บริการระดับไฮเอนด์ ด้วยความเข้าใจที่ลึกซึ้งถึงความต้องการของลูกค้าระดับไฮเอนด์ เพช ยังได้สร้างความแปลกใหม่ในตลาดค้าปลีกด้วยกลยุทธ์ในการสร้างธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มแบรนด์ดังระดับโลก เพชมุ่งพัฒนาโครงการที่พักอาศัยและโรงแรมระดับหรู การให้บริการและร้านค้าปลีกด้วยมาตรฐานการออกแบบและคุณภาพระดับโลก ทั้งยังเป็นผู้นำในแนวทางและการสร้างสรรค์เทรนด์ใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างทัศนียภาพและสร้างมาตรฐานใหม่เพื่อการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ

บริษัทฯ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2546 ภายใต้ชื่อ “บริษัท ชินคาร่า จำกัด” ด้วยทุนจดทะเบียนที่ชำระเต็มมูลค่าแล้ว 2 ล้านบาท และเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2546 นายสรพจน์ เตชะไกรศรี ได้เข้ามาซื้อหุ้น และทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนโดยชำระเต็มมูลค่าเป็นเงิน 10 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

เพช ดีเวลลอปเม้นท์ จัดตั้งบริษัทย่อยธุรกิจตกแต่งภายใน เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2558 นายสรพจน์ เตชะไกรศรี ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท เพช ดีเวลลอปเม้นท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า หลังจากการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ที่ผ่านมามีมติอนุมัติ การจัดตั้งบริษัทย่อย “บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสেস จำกัด” เพื่อประกอบธุรกิจตกแต่งภายใน ด้วยทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท

ประกอบด้วย 10,000 หุ่น หุ่นละ 100 บาท โดย เพชฯ ถือหุ้น 99.97% สำหรับกรรมการบริษัทฯ ดังกล่าวนั้น ประกอบด้วย นายสรพจน์ เตชะไกรศรี, นายโชติพล เตชะไกรศรี, และนายจุมพล เตชะไกรศรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุนจิตร ชูสุจิเรข (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ จังหวัดเพชรบุรี มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมและรายด้านรวม 11 ด้าน อยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านกฎ ระเบียบ นโยบาย ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ได้รับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน และด้านโอกาสก้าวหน้า

จันทิรา มังกรศุกดิ์สิทธิ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช ผลการศึกษาพบ พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวชมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแนวราบ รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงาน การสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

อรรวรรณ ศรีเรืองพันธ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของบริษัท ออโรราดีไซน์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านสวัสดิการ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคง ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านการรับรู้ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการทำงาน

นภัสสร อุดอามาตย์ (2560) ศึกษาเรื่อง การรับรู้รูปแบบ และกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงาน กำหนดนโยบาย และคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษาการสื่อสารจากล่างขึ้นบน บุคลากรสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชา เพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงาน หากพนักงานมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา การสื่อสารแบบแนวนอน พนักงานจะมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและช่วยกันแก้ไขปัญหาส่วนกระบวนการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร

จำลอง โสภณ จินดาวงษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของข้าราชการทหารในสังกัด กรมทหารสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานตามลำดับ ซึ่งมีการส่งเสริมข้าราชการทหารในสังกัด กรมทหารสื่อสาร ให้เกิดการเรียนรู้ในด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของตนเพื่อให้ข้าราชการทหารสังกัดกรมทหารสื่อสาร

วิธีดำเนินการ

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

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิส เซส จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973) จากประชากรทั้งหมด 242 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 151 คน

ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิส เซส จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน 4 รูปแบบ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเชส จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 151 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 มีสถานภาพโสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 มีเงินเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 มีตำแหน่งงาน พนักงาน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน มี 4 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม และการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม และการสื่อสารแบบบนลงล่าง ($\bar{x} = 3.85, \bar{x} = 3.67, \bar{x} = 3.62, \bar{x} = 3.67$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มี 6 ด้าน ได้แก่ . ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความมั่นคงของงาน ($\bar{x} = 3.78, \bar{x} = 3.75, \bar{x} = 3.68, \bar{x} = 3.58$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความ

คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ($\bar{x} = 3.40, \bar{s} = 3.27$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสেস จำกัด มีพนักงานตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 151 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 รองลงมาคือ 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5, 41-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3, มากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1, รองลงมา คือ สมรส จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9, หย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9, อนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9, มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5, 30,001-40,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2, 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2, ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือ 3-5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5, 6-10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5, มากกว่า 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงาน พนักงาน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ หัวหน้างาน / โพรแมน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2, ผู้ช่วย . รองผู้จัดการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3, ผู้จัดการ / ผู้จัดการโครงการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสেস จำกัด

จำแนกเป็น 2 เรื่อง 1.) รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรูปแบบ พบว่า รูปแบบที่มีระดับความสำคัญมาก คือ การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม และการสื่อสารแบบบนลงล่าง ตามลำดับ 2.) ความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความสำคัญมาก คือ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความมั่นคงของงาน ส่วนด้านที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิส เซส จำกัด โดยจำแนกเป็น 2 เรื่อง ได้แก่ 1.) รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม และการสื่อสารแบบบนลงล่าง 2.) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความมั่นคงของงาน ส่วนด้านที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ

1. รูปแบบการสื่อสาร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ การสื่อสารแบบแนวนอน ท่านสามารถรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ถึงแม้จะขัดแย้งกับ และมีการประชุมปรึกษาหารือในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็กอยู่เสมอในบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ นภัสสร อุตอามาตย์ (2560) พบว่า ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงาน กำหนดนโยบาย และคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาการสื่อสารจากล่างขึ้นบน บุคลากรสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชา เพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงาน หากพนักงานมีปัญหาในการทำงานสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ได้ตลอดเวลาการสื่อสารแบบแนวนอน พนักงานจะมีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและช่วยกันแก้ไขปัญหา ส่วนกระบวนการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จ รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน พนักงานสามารถเผชิญปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงาน และสามารถแก้ไขให้ลุล่วงได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ จงพร ทิศอุ้น (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท คี คูโซ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รองลงมา คือ ความสำเร็จในการทำงาน และน้อยที่สุด คือด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิสเอส จำกัด สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ และความรับผิดชอบตามตำแหน่งที่ปฏิบัติ ในปัจจุบัน สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ มีความเหมาะสม และการปรับเงินเดือน มีความเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความก้าวหน้าในงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรม ทุน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตำแหน่ง หน้าที่ มีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพ และการประเมินพนักงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและยุติธรรม เพื่อให้พนักงานได้เพิ่มประสิทธิภาพและได้รับความรู้ใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

3. การสื่อสารแบบบนลงล่าง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานมีโอกาสรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนการทำงานจากหัวหน้างาน หัวหน้าส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หัวหน้ามีการสั่งงาน ชี้แจงรายละเอียดของงานให้ท่าน ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว หัวหน้าบอกพนักงานเสมอว่าต้องปรับปรุงในเรื่องใดบ้างเพื่อให้งานดีขึ้น

4. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานสามารถบอกหัวหน้าเรื่องความผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ ทำงานได้ หัวหน้าเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของแผนกให้ดีขึ้น พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ให้บริษัทฯ รับทราบได้โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัทฯ การสื่อสารในหน่วยงานของท่านเริ่มต้นจากพนักงานในทุกระดับ โดยไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นจาก หัวหน้า เมื่อพนักงานลาออกฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะเชิญพนักงานผู้นั้นมาสัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ เมื่อพนักงานลาออกฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะเชิญพนักงานผู้นั้นมาสัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบกันการนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องรูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทฯ
2. ในการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพช อินทีเรีย เซอร์วิส เซส จำกัด ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอื่น ๆ ซึ่งควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- อารมณี สว่างอรุณ. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอช-วัน พาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์บธ.ม. (การจัดการทั่วไป).
พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- นายธนพล ไกรทอง. (2555). รูปแบบการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การของพนักงาน บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด(มหาชน). สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์กร. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภัทรพร ช่างปั้น. (2555). ระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร. ภาคนิพนธ์บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- จุนจิตร ชูสุจิเรช. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- ปิตติพัฒ อัมพรสถิริสิน. (2551). บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในการสร้างขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อสุขภาพ จำกัด จังหวัดลพบุรี.
- จันทิรา มังกรศุกดิ์สิทธิ์. (2556). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- นางวาสนา ทรงเสียงไชย. (2557). แรงจูงใจการทำงานของพนักงาน

บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป): มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
 อรรวรรณ ศรีเรืองพันธ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความ
 พึงพอใจในการทำงานของบริษัท ออโรราดีไซน์ จำกัด. วิทยานิพนธ์สาขาการ
 จัดการทั่วไป. คณะบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 นนทบุรี อุดอามาตย์. (2560). ช่องทางการส่งข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารภายในองค์กร
 ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการรับ-ส่งข่าวสารของบุคลากรสถานี
 วิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาบริหารการ
 ประชาสัมพันธ์ละสื่อมวลชน. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา
 จászบเอก โสภณ จินดาวงษ์. (2560). พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของข้าราชการทหารใน
 สังกัด กรมทหารสื่อสาร. วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน:
 มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
 จรัสโณม ศิริรัตน์. (2558). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา
 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง:
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ