



โครงการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๘

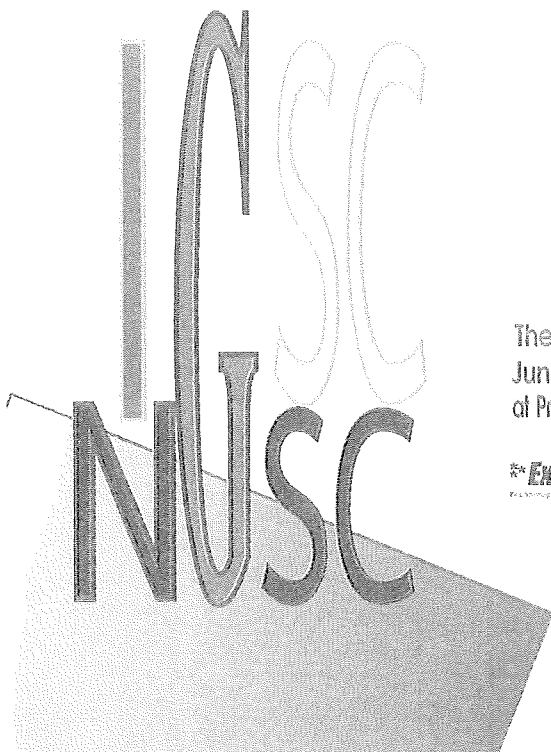
“ประเทศไทย 4.0 นวัตกรรมสร้างสรรค์สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน”

(The 8th National and International Graduate Study Conference (NGSC&IGSC 2018)

“Thailand 4.0 Creative Innovation for Sustainable Development”



BANGKOK UNIVERSITY
THE GREAT JOURNEY



The Graduate School, Silpakorn University
June 28 - 29, 2018
at Princess Maha Chakri Sirindhorn Anthropology Centre





ผู้ทรงคุณวุฒิ



กลุ่มศิลปะและการออกแบบ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤทธิรงค์ จุฑาพถุมิตร
อาจารย์ ดร.จิราภรณ์ วงศ์ทองสงวน

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เขียวมั่ง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รองศาสตราจารย์ ดร. ระวีวรรณ โอฟารัตนเมณีผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร. ณวิทย์ อ่องแสงชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แผ่นดิน อุณจะนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันต์ สุวิจรรย์นันท์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รองศาสตราจารย์ ดร. วาภูมิ หวัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพดล ตั้งสกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทรงยศ วีระทวีมาศ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร. ศรัณย์ นักรบ
อ.ดร. สุปรียา หวังเจริญผล
อาจารย์ ดร. สายทิวา รามสูตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณรงพน ไไลประกอบทรัพย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สรนาถ ลินอุไรพันธ์
อาจารย์ ดร. สุปรียา หวังเจริญผล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันดี พิณจวรสิน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาวไล ต้นจันทงค์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐิณี กาญจนภรณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิรมล กุลศรีสมบัติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รามสุร สีตลาเย็น
อาจารย์ ดร. วันชัย มงคลประดิษฐ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ศาสตราจารย์ พงษ์ศิลป์ อรุณรัตน์

สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา

อาจารย์ ดร. จิรเดช เสตะพันธุ์



กลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาการจัดการ ศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

รองศาสตราจารย์ ดร. วิสาข์ จิตวิตร์
รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์
รองศาสตราจารย์ ดร. ไชยศ ไพบุญศิริธรรม
รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พลสุนนท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ขวนชื่น อัครกะวิษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อธิระวัฒน์ จันทัก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สายสุดา เตยเจริญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. น้ามนต์ เรืองฤทธิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิริชัย ดีเลิศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยური ญาณปรีชาเศรษฐ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัทนา วัฒนอมศักดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บำรุง ไตรตัน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ อินทร์รักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สายสุดา เตยเจริญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์พันธ์ ต้นวิมลรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกรินทร์ พึ่งประชา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดำรงพล อินทร์จันทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า
อาจารย์ พ.อ.อ.ดร. สมคิด ภูมิโคกรักษ์
อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุวีสินนท์
อาจารย์ ดร. สรัญญา จันทร์ชูสกุล
อาจารย์ ดร. ยงยุทธ วิถีไตรงรงค์
อาจารย์ ดร. จิตพน ชุมเกต
อาจารย์ ดร.ณรงค์ ศรีเกรียงทอง
อาจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล
อาจารย์ ดร.นิธิกร ม่วงศรีเขียว

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อังคณา ตุงคะสมิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีรชัย เนตรถนอมศักดิ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พินดา วราสุนันท์

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
อาจารย์ ดร.ปิรันธ์ ชิมโชติ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ
รองศาสตราจารย์ ดร. เขมณัฏฐ์ มิ่งศิริธรรม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จีรารวรรณ แสงเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชานปวีชัช หัตถแก้ว

มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีระ กุลสวัสดิ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาภร ภิญโญฉัตรจินดา

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
อาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ เจริมรอด

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โขมสี มีภักดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พจนก กาญจนจันทร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รองศาสตราจารย์ ดร. วรลักษณ์ บุญยสุรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สยาม ภัทรานุประวัติน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุจินดา โพธิ์ไพฑูริย์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อาจารย์ธนภฤต ลออสุวรรณ

มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ วัฒนนะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุทพร รัตนกุล
อาจารย์ ดร. ไกล่รุ่ง อีโช
อาจารย์ ดร. ไพเราะ มากเจริญ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา

นายอรุณศักดิ์ กิ่งมณี

กรมศิลปากร

นางประพิศ พงศ์มาศ

ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)

คุณปณิตา สระวาสี

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

อาจารย์ ดร. กานต์จิรา ลิ้มศิริธง

อาจารย์ ดร. ธงชัย ทองมา

นักวิชาการอิสระ

รองศาสตราจารย์ชนัญ วงศ์วิภาค

ดร. กฤษฎา ไสภา

ดร. กิตติพงษ์ ตระกูลโชคอำนวย

❖ กลุ่มวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์
และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร. วีรเชษฐ์ จิตดาณิษฐ์

รองศาสตราจารย์ ดร. รังรอง ยกสำน

อาจารย์ ดร. กฤษฎา พันธุ์ ผลากิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนุกุล วัฒนสุข

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลจิรา อุดมอักษร

มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร. ดวงดาว ฉันทศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทพญ. อมรรัตน์ วงศ์ล้ำค่า

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทพญ. ฉันทนา ตูลาพรชัย

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร. วริษฐา ศิลลาอ่อน.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อาจารย์ ดร. สุจิตรา รัตน์จิราอนุกุล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิกานต์ ภู่งษ์ศักดิ์

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



มหาวิทยาลัยศิลปากร

ศาสตราจารย์ ดร. ปราณีต โอบณะโสภิต
รองศาสตราจารย์ ดร. ประจวบ กล่อมจิตร
รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ อัครมงคลพร
รองศาสตราจารย์ ญญ.ดร. ศรีสมบัติ นวนพรัตน์สกุล
รองศาสตราจารย์ ดร. ถัดชัย ฉันทไพศาล
รองศาสตราจารย์ ดร.มนัส พงศ์ชัยเดชา
รองศาสตราจารย์ ดร. เกษร จันทศิริ
รองศาสตราจารย์ ดร. สนทยา ลิ้มมัททาภิรัตน์
รองศาสตราจารย์ อุไรวรรณ ไอยสุวรรณ
รองศาสตราจารย์ มาณฑพ ปานะโปย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา อัครพิชญนต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมวรรณ เพื่อกอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวดี วัฒนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี เอี่ยมพนาภิกจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวรัตน์ ศิริวงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพงศ์ จิตต์มั่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชีวีดา สุวรรณชวลิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์พงศ์ พงศ์ศรีเอี่ยม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี มานะไตรนนท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พฤติยา นิลประพุกษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรอุมา ทองหล่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติ สอดศรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุศรินทร์ ฆะปะบุตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทรี ระเบียบเลิศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนาพร ชื่นอ้อม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุขุม โฆษิตชัยมงคล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริพรรณ ลิ้มศิริชัยกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพร ภูมิรินทร์
อาจารย์ ดร.ณัฐพล พรพุทธพงศ์
อาจารย์ ญญ.ดร. ลาวลัย เชียงจิ่ง
อาจารย์ ดร. ประสพชัย ทองไหลรวม
อาจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ วรวรรโณทัย
อาจารย์ ดร. ภมร ศิลาพันธ์
อาจารย์ ดร.สุภาพ เกิดแสง
อาจารย์ ดร. วรัญญ พูลสวัสดิ์
อาจารย์ ดร.สุนนมาลย์ จันทร์เอี่ยม
อาจารย์ ดร. อรอนงค์ แซ่มเล็ก
อาจารย์ ดร.กิตติยาพร สิงห์สัมพันธ์
อาจารย์ ดร.รัชดาพร คณาวงษ์

อาจารย์ ดร.นัยรัตน์ กันยะมี
อาจารย์ ดร.ศิริรัตน์ ชูสกุลเกรียง
อาจารย์ ดร.ยรรยงค์ พันธุ์สวัสดิ์
อาจารย์ ดร. ศราวุธ ภูไฟจิตรกุล
อาจารย์ ดร.วีไลวรรณ สิริโรจนพุดิ
อาจารย์ ดร.กฤษณะ เรืองฤทธิ์
อาจารย์ ดร.กฤติยา เลิศคุณหะเกียรติ
อาจารย์ ดร.ปณิดา ดวงแก้ว
อาจารย์ ดร. ภมร ศิลาพันธ์
อาจารย์ ดร. ธนวดี พรหมจันทร์
อาจารย์ ดร. ณัฐภูมิ ธาราวดี
อาจารย์ ดร.รัชชาวรรณ มงคล
อาจารย์ ดร.วัชรภรณ์ รวมธรรม
อาจารย์ ดร.พิริวathy เชื้อวงบุญ
อาจารย์ พรชัย เปลี่ยมทรัพย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ

รองศาสตราจารย์ ดร. ธีราวุธ พงศ์ประยูร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ ท่วงรักษ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ศาสตราจารย์ ดร.ปิยะดา อลิธามณ์ ดันตสวัสดิ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

รองศาสตราจารย์วีระพงศ์ จิวประดิษฐ์กุล

รองศาสตราจารย์ ดร. สร้อยดาว วินิจนันท์รัตน์

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย เทพา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

อาจารย์ ดร.วิทวัส สิงห์สังข์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อาจารย์ ดร.วงศกร พงศ์โสภิตานันท์

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรพงศ์ เบญจศรี

การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



มหาวิทยาลัยนเรศวร

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงศ์ เหล่าสุวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญเรือง คำศรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นารีนักษณ์ นาแก้ว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชารทิพย์ บุญส่ง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คเชนทร์ แดงอุดม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรินทร์ช จินดารักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิราณี ขำล้ำเลิศ
อาจารย์ ดร.รัมภา จุฑะกนก
อาจารย์ ดร. จินตนา ว่องวิทย์การ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อาจารย์ ดร. ธนายุทธ แก้วมารยา

❖ กลุ่มพหุวิทยาการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรพล บุญลือ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ
รองศาสตราจารย์ ดร. เขมณัฏฐ์ มิ่งศิริธรรม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ ดร.นยา สุกฉายา

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศปัติย์ ชัยช่วย

รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาล
บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

**PATTERNS AND FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL
COMMUNICATION EFFICIENCY IN A CASE STUDY OF BANPHEAO
HOSPITAL (PUBLIC ORGANIZATION)**

ผู้วิจัย นางณัฐอร กิรติลาภิน, รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงษ์

สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน สถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความแตกต่างของปัจจัย ส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรใน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การ มหาชน) ศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรใน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในองค์กรของบุคลากรใน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร ในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 301 คน แบ่งเป็นระดับ ผู้บริหาร 23 คน และ ระดับปฏิบัติการ 278 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบความแปรปรวน ทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน องค์กรแตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมา คือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร และรองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร

คำสำคัญ : รูปแบบการสื่อสาร / ปัจจัยการสื่อสาร / ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

Abstract

The research "Patterns and Factors Affecting Organizational Communication Efficiency in a Case Study of Banphaeo Hospital (Public Organization)" aimed to study individual factors and patterns of communication that affect the organizational communication efficiency of personnel in Banphaeo Hospital (Public Organization). Moreover, factors of communication were also investigated. The samples were 301 employees of Banphaeo Hospital (Public Organization) from different levels of management. There were 23 executives and 278 people from the operational level. The instrument used for data collection was the questionnaire; whereas, the statistics used for data analysis consisted of frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and multiple linear regression analysis.

The result indicated that the difference in gender had an effect on the efficiency of communication within the organization where female personnel at Banphaeo Hospital (Public Organization) demonstrated a more effective communication than male personnel, presenting a significance level of 0.05. Meanwhile, ages, positions, levels of education, incomes, departments, status, and work experience did not affect the organizational communication efficiency at a significance level of 0.05. The communication patterns affecting the organizational communication efficiency were downward, upward, and horizontal communication, while the factors influencing the efficiency of communication in the organization were information and communication channels respectively.

Key Word (s): Communication Pattern/Communication Factor/Organizational Communication Efficiency

บทนำ

องค์กรเป็นหน่วยงานทางสังคมที่มีคนเป็นจำนวนมากมาทำงานร่วมกัน เพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกันและมีการสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับชั้นในองค์กร โดยเพื่อให้สามารถสื่อสารกันอย่างเสรีนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ทำให้งานถูกพัฒนาจนเป็นที่ยอมรับ ดังนั้นผู้บริหารต้องนำกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้และนั่นก็คือ การสื่อสาร พัทธินัย ธารเสนา (2550) เพราะเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ รั้วที่ตรงกันของบุคลากรทุกคนในองค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีหลากหลายวิธีที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารตามความเหมาะสม วิเชียร วิทยอุดม (2556) เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม และเข้าใจบทบาทของตนเอง มธุรส สุขพงษ์ไทย (2547) และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เข้าใจตรงกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ในองค์กร สมยศ นาวิกาน (2527) ทำให้งานดำเนินต่อไปได้มีผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ผู้บริหารใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการบริหารงาน ตรวจสอบความเข้าใจในงานเพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กริช สืบสนธิ์ (2538)

ในองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการด้านสุขภาพ ในปัจจุบัน ธุรกิจบริการสุขภาพในประเทศไทยมีแนวโน้มการแข่งขันทางการตลาดเพิ่มขึ้น ใน พ.ศ.2558 ประเทศสมาชิกในอาเซียนได้รวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นโอกาสในการเติบโตทางเศรษฐกิจ สำหรับการบริการสุขภาพ (ศูนย์บริการข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Information Center) 2556) รัฐบาลไทยได้ประกาศนโยบายการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย จากการพัฒนาตามนโยบายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านสุขภาพ โดยมุ่งพัฒนาระบบบริการทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนให้มีมาตรฐานสากล โดยการเพิ่มมูลค่าผลผลิตด้านฐานความรู้ และสร้างเอกลักษณ์ในการให้บริการที่โดดเด่น

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็น โรงพยาบาลทั่วไประดับตติยภูมิขนาด 300 เตียง เป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐหรือองค์การมหาชน ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พ.ศ.2543 โดยให้บริการทั้งในเขตพื้นที่และนอกเขตพื้นที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและตอบสนองนโยบายของรัฐ เป็นโรงพยาบาลที่มีจำนวนบุคลากร รวมทั้งผู้บริหาร จำนวน 1,217 คน มีหน่วยงานภายใน แยกออกเป็น หน่วยงาน ฝ่ายบริหาร ฝ่ายปฏิบัติการได้แก่ กลุ่มวิชาชีพต่างๆ และฝ่ายสนับสนุนบริการ

ดังนั้น เมื่อบุคลากรในโรงพยาบาลมีจำนวนมาก จึงเกิดปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งในเรื่องของการสื่อสารจากผู้บริหารไปยังบุคลากรที่ปฏิบัติงาน การสื่อสารจากบุคลากรไปถึงผู้บริหาร การสื่อสารระหว่างบุคลากรด้วยกันเองและการสื่อสารข้ามฝ่ายไปยังแผนกต่างๆ ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน ด้านกระบวนการสื่อสารและรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ เพราะการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทุกแผนกต้องมีการส่งต่อข้อมูลในการดูแลผู้ป่วยร่วมกันและต้องใช้การสื่อสารที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการได้รับการดูแลที่ปลอดภัยและบุคลากรผู้ให้บริการต้องเข้าใจและถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรและให้บุคลากรได้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยเลือกที่จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลร่วมกับรูปแบบการสื่อสารและปัจจัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กันเพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาการสื่อสารในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ เพิ่มคุณภาพในการให้บริการกับผู้ป่วยและผู้รับบริการ

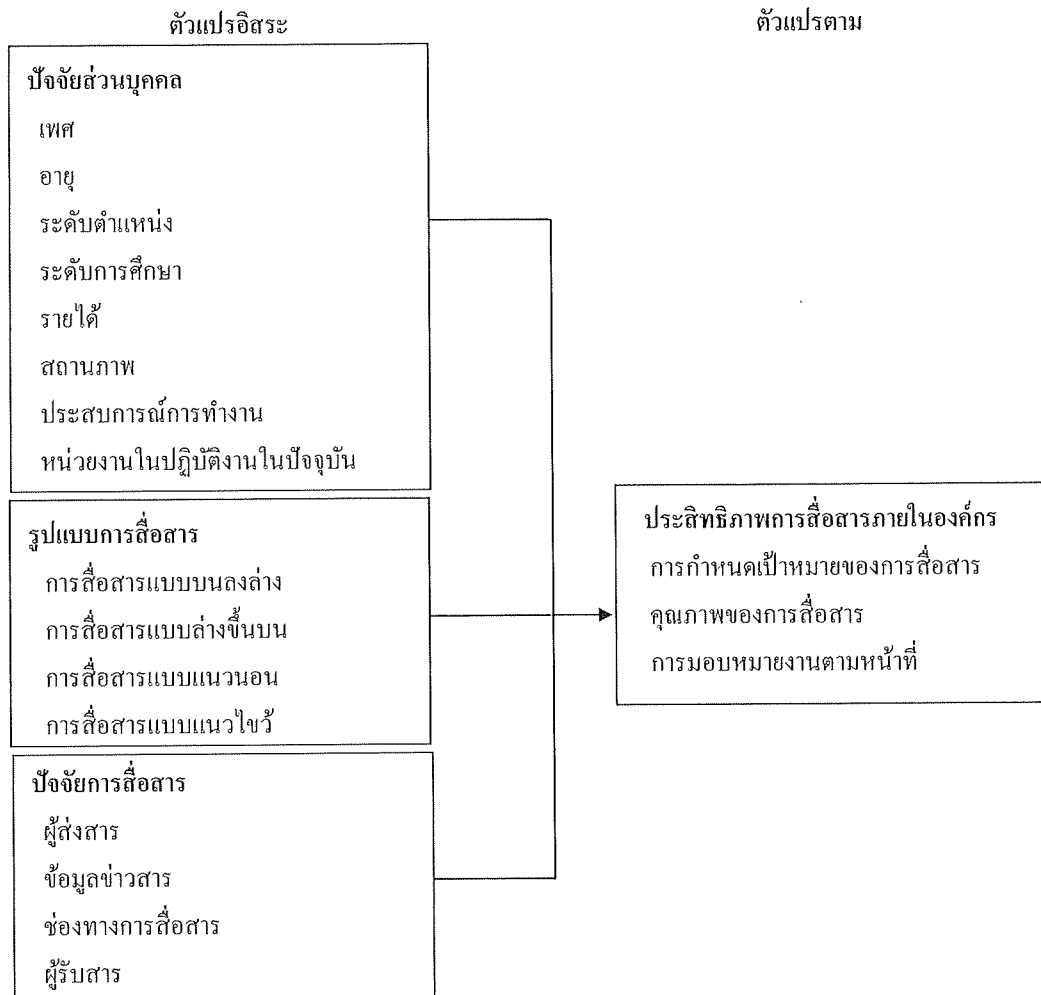
2. เพื่อทราบถึงลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่เหมาะสมกับบุคลากร และรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

3. เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการวางแผนการสื่อสารให้เหมาะสมในแต่ละแผนกและปรับปรุงแนวทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กร

4. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์กรในการปรับปรุงการพัฒนาการสื่อสารที่เหมาะสมในแผนกและหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

5. เพื่อทราบถึงปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการสื่อสารในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ให้ดีขึ้น และพัฒนาคุณภาพการสื่อสารของบุคลากรให้เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

2. สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย โดยแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการ

สื่อสาร 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง 2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน 3) การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน 4) การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้

ตอนที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารของบุคลากรภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ผู้ส่งสาร 2) ข่าวนสาร 3) ช่องทางการสื่อสาร 4) ผู้รับสาร

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ซึ่งวิธีใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรทั้งฉบับ เท่ากับ 0.967 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ด้านรูปแบบการสื่อสาร	ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .927
ด้านปัจจัยการสื่อสาร	ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .897
ด้านประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร	ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .946

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 1,217 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1,217}{1 + 1,217(0.05)^2}$$

$$n = 301$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ในการวิจัยครั้งนี้ ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% จากการคำนวณตามสูตรยามานะ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 301 ชุด แบ่งเป็น ระดับผู้บริหาร 23 ชุด และระดับปฏิบัติการ 278 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. การวิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 คำร้อยละ อธิบายลักษณะของข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย ใช้หาค่าเฉลี่ยของข้อมูลต่างๆ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้

สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing Statistics)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรต่างกัน วิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Multiple Regression Analysis- Stepwise)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Multiple Regression Analysis- Stepwise)

ผล/สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 301 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงานและหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 89.70 อายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 ระดับตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 92.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 สถานภาพ โสด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 ประสบการณ์ทำงาน 0-5 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็น

ร้อยละ 42.20 และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันคือหน่วยงานบริการผู้ป่วย จำนวน 151 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.20

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร 4 องค์ประกอบ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง	3.81	0.67	มาก	2
2. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	3.69	0.56	มาก	3
3. การสื่อสารแบบแนวนอน	3.85	0.57	มาก	1
4. การสื่อสารแบบแนวไขว้	3.58	0.58	มาก	4
รวม	3.73	0.43	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D.= 0.57) รองลงมาคือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง ($\bar{X} = 3.81$, S.D.=0.67) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ($\bar{X} = 3.69$, S.D.=0.56) และการสื่อสารแบบแนวไขว้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.58$, S.D.=0.58)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ผู้ส่งสาร	3.59	0.53	มาก	3
2. ข้อมูลข่าวสาร	3.61	0.53	มาก	2
3. ช่องทางการสื่อสาร	3.59	0.61	มาก	4
4. ผู้รับสาร	3.94	0.49	มาก	1
รวม	3.68	0.37	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อบังคับการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= 0.49) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.61$, S.D.=0.53) ส่วนผู้ส่งสารและช่องทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.59$, S.D.=0.53) และ ($\bar{X} = 3.59$, S.D.=0.61) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร คุณภาพของการสื่อสาร และการมอบหมายงานตามหน้าที่ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร	3.62	0.56	มาก	2
2. คุณภาพของการสื่อสาร	3.51	0.67	มาก	3
3. การมอบหมายงานตามหน้าที่	3.72	0.61	มาก	1
รวม	3.62	0.55	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การมอบหมายงานตามหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.61) รองลงมาคือ การกำหนดเป้าหมายของการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.62$, S.D.=0.56) และคุณภาพของการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.67)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จากการวิจัยเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีสมมติฐานในการวิจัย 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน วิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความ

เชื่อมั่น 95% ใช้วิธี LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง โดยระดับความเชื่อมั่น 95% ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร เมื่อพิจารณาด้านรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ด้านรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ด้านรูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้ เพื่อทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ เลือกใช้เทคนิค Stepwise ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้น ของการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร รูปแบบการสื่อสาร ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

(n=301)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ไม่ปรับมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปรับมาตรฐาน	t	Sig.	Collinearity	
					Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.895		4.054	0.000		
A ₁	0.249	0.303	5.568	0.000	0.734	1.363
A ₃	0.259	0.267	5.355	0.000	0.872	1.147
A ₂	0.209	0.211	3.889	0.000	0.741	1.349
R = 0.595 SE _{est} = 0.446 F = 54.337						
R ² = 0.354 Adjusted R ² = 0.348 Sig.of F = 0.000						

จากตารางที่ 4 พบว่าค่าสหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 3 ตัวแปร คือ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (A₁) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (A₃) และรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (A₂) แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวสามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ตัวแปรได้และมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

ดังนั้น สามารถนำค่าสถิติที่เกี่ยวข้องมาอธิบายในรูปสมการการถดถอยเชิงพหุ โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 35.40 (สัมประสิทธิ์การกำหนดแบบปรับแก้เท่ากับ Adjusted R² = 0.348) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.595 (R = 0.595) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.446 (SE_{est} = 0.446) และสามารถเขียนสมการการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.895 + 0.249A_1 + 0.259A_3 + 0.209A_2$$

และสามารถเขียนเป็นสมการการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z = 0.303A_1 + 0.267A_3 + 0.211A_2$$

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร เมื่อพิจารณาปัจจัยการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร ปัจจัยการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร ปัจจัยการสื่อสารด้านผู้รับสาร เพื่อทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เลือกใช้เทคนิค Stepwise ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) ของการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร ปัจจัยการสื่อสารที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

(n=301)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยไม่ปรับมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปรับมาตรฐาน	t	Sig.	Collinearity	
					Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.639					
B ₂	0.509	0.491	10.465	0.000	0.651	1.537
B ₃	0.319	0.354	7.543	0.000	0.651	1.537
R = 0.757 SE _{est} = 0.362 F = 199.590						
R ² = 0.573 Adjusted R ² = 0.570 Sig.of F = 0.000						

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าสหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร (B₂) ปัจจัยการสื่อสารด้านช่องทางการสื่อสาร (B₃) แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวสามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ตัวแปรได้และมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

ดังนั้น สามารถนำค่าสถิติที่เกี่ยวข้องมาอธิบายในรูปสมการการถดถอยเชิงพหุ โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้ร้อยละ 57.30 (สัมประสิทธิ์การกำหนดแบบปรับแก้เท่ากับ Adjusted R² = 0.570) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.757 (R = 0.757) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.362 (SE_{est} = 0.362) และสามารถเขียนสมการการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.639 + 0.509B_2 + 0.319B_3$$

และสามารถเขียนเป็นสมการการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z = 0.491B_2 + 0.354B_3$$

อภิปรายผล

ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด รองลงมาคือการสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ส่วนการสื่อสารแบบแนวไขว้น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติงานและอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย ซึ่งการปฏิบัติงานในแผนกนี้ ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับแผนกอื่นๆ ในการส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วย ให้บริการยังแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาล ทำให้ต้องมีการสื่อสารในระดับเดียวกันมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิญา วัฒนะเสรี และคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ กลุ่มตัวแทนของพนักงานประจำ บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ในทุกส่วนงาน จำนวน 134 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบบแนวนอนหรือแนวราบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับ จันทรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนนทเวช จำนวน 289 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช มีทิศทางการสื่อสารแบบบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวไขว้ และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ตามลำดับ

2. ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านผู้รับสารมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสาร ส่วนผู้ส่งสารและช่องทางการสื่อสารน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) หน่วยงานที่มากที่สุดในการให้บริการ โรงพยาบาล คือ หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย หรือการส่งต่ออาการของผู้ป่วยไปยังแผนกอื่นๆ ที่ต้องรับผู้ป่วยไว้ดูแลต่อ หรือนอนโรงพยาบาล ผู้ที่ทำหน้าที่รับข้อมูล การส่งต่อผู้ป่วยคนแรกเป็นคนที่มีความสำคัญ เพราะเมื่อได้รับข้อมูลมาแล้วต้องมีการส่งต่อข้อมูลมายังผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอีกครั้ง ถ้าผู้รับข้อมูลไม่เข้าใจในข้อมูลของผู้ป่วย การดูแลที่ต้องปฏิบัติให้ผู้ป่วยก็จะไม่ถูกต้อง ก็จะทำให้เกิดความเสี่ยงในการให้บริการอีกด้วย ซึ่งขัดแย้งกับ จรัส โฉม สิริรัตน์ (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ บุคลากรหอสมุดกลาง จำนวน 92 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปน้อยพบว่า ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารและตัวข่าวสาร ตามลำดับ

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน พบว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน โดยพบว่าเพศหญิง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและปฏิบัติงานในตำแหน่งทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งการเป็นผู้บริหารย่อมต้องมีการสื่อสารเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติตาม ทำให้เพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมากกว่าเพศชาย ชัดแจ้งกับ อภิญา วัฒนเสวี และคณะ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

4. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า การมอบหมายงานตามหน้าที่มากที่สุด รองลงมาเป็นการกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารในองค์กร และคุณภาพของการสื่อสาร ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารงานชัดเจน มีแผนผังองค์กร มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยที่หัวหน้างานสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานตามหน้าที่เป็นอันดับแรก ซึ่งชัดเจนกับ พรรณปพร โภคัง และคณะ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของการสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพการสื่อสารและบุคลากรมีประสิทธิภาพด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง (A_1) รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน (A_2) และรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (A_3) สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรได้

ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการสื่อสารไปยังผู้ได้บังคับบัญชามากขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ในนโยบายของผู้บริหารและสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

6. การวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดย ปัจจัยการสื่อสารด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ได้

จากการวิจัยสรุปได้ว่า ควรให้ความสำคัญในเรื่องความครบถ้วน ถูกต้อง กระจับของข้อมูลข่าวสาร และควรเป็นลายลักษณ์อักษรหรือสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ควรหลีกเลี่ยงการสื่อสารด้วยวาจาผ่านหลายบุคคล เพราะอาจทำให้ตัวสารถูกบิดเบือนได้ ส่วนช่องทางการสื่อสาร ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงตัวผู้รับสาร ได้อย่างรวดเร็ว ควรมีแนวทางการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งในกรณีปกติและในกรณีเร่งด่วน โดยมีการจัดทำแนวทางร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่องของรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารและชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับได้เห็นความสำคัญและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร กิจกรรมที่ควรจัดทำ คือ การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพให้บุคลากรข้ามแผนก

1.2 ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่พบมากที่สุด คือ ด้านผู้รับสาร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับ ได้รับการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

1.3 ควรมีการวางระบบการสื่อสารอย่างมีขั้นตอน กระจับ รวดเร็วเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างทั่วถึง ควรมีช่องทางการติดตามผลของการสื่อสารเพื่อให้ทราบว่าบุคลากร ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

2.2 ควรมีการศึกษามรรยาการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

รายการอ้างอิง

- กริช สืบสนธิ์ (2538). “วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร.” กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัส โลม ศิริรัตน์ (2558). “ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556). “ความคิดเห็นความพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช.” คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พรรณปพร โภคัง (2554). “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.” คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.
- พัชนี ชะเสนา (2550). “สูตรสำเร็จของการประชุมที่ประสบความสำเร็จ.” เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มธุรส สุขพงษ์ไทย (2547). “การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา ควิก พีซี เน็ตเวิร์ค จำกัด.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร วิทยอุดม (2556). “พฤติกรรมองค์กร (ฉบับแนวใหม่) (ORGANIZATIONAL BEHAVIOR).”
- ศูนย์บริการข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Information Center) (2556). กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์.
- สมยศ นาวิการ (2527). “การติดต่อสื่อสารขององค์กร.” กรุงเทพฯ, เจริญผลการพิมพ์.
- อภิษฎา วัฒนะเสรี (2557). “รูปแบบการสื่อสารและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด.” หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต