

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา

Organization Communication Effectiveness of Yala Rajabhat University

ฐานกุล กุฎิภักดิ์

Thanakul Kootiphakdee

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 3) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และ 4) ศึกษาแนวทางการสร้างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เก็บข้อมูลจากบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจำนวน 524 คน รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test One Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการรับสื่อของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง การสื่อสารภายในองค์กร คือการสื่อสารแบบบนลงล่างระดับปานกลาง จากล่างขึ้นบนระดับมาก แบบ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ประจำสาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

¹ Assistant Professor, Business Administration, Faculty of Management Science, Yala Rajabhat University

แนวนอนระดับมาก แบบแนวไขว้ระดับมาก ส่วนบุคคลระดับมาก ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ระดับมาก สื่ออิเล็กทรอนิกส์ระดับมาก ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สังกัดต่างกัน ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันที่ระดับ .05 3) ประเภทของการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจาก บนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบนการสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้ (ข้ามสายงาน) การสื่อสารส่วนบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) แนวทางการสร้างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร ดังนี้ 1) การส่งผลสะท้อนกลับโดยการเปิดโอกาสให้สอบถาม ได้ตอบเพิ่มเติมให้ชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสน 2) การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของเนื้อหาสาระ สภาพแวดล้อม ผู้รับ และผู้ส่งสาร 3) ส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ ความเข้าใจในการทำงานของแต่ละฝ่ายขององค์กรให้มากขึ้น และ 4) การพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร

Abstract

The objective of this research was to 1) study the organization communication effectiveness level of Yala Rajabhat university, 2) difference between the personal data factor and the communication effectiveness of Yala Rajabhat university, 3) the related factors to the communication effectiveness of Yala Rajabhat university, and 4) the approaches used in developing the organization communication effectiveness model of Yala Rajabhat university. The population in the study are those 524 academic staff, supporting staff of Yala Rajabhat university. A questionnaire was used in data collection while Frequency,

Percentage, Mean, Standard Deviation, and t-test One Way ANOVA were utilized as the statistical tools in data analysis. 1) the media receiving of the staff is at the average level. The internal communication types found are that the top-to-bottom at the average level, the bottom-to-top at the high level, the horizontal type at the high level, the cross-sectional type at the high level respectively. The personal factor, the printed media, and the electronic media are found significant at the high level. The communication effectiveness is found significant at the high level. 2) for the personal factor and the internal communication effectiveness, sex, age, education level, and position are statistically different at .05 level but in terms of different work unit, the internal communication effectiveness is not statistically different at the .05 level. 3) the communication types: the top-to-bottom, the bottom-to-top, the horizontal type, the cross-sectional type respectively. The interpersonal communication and the printed and electronic media are positively related to the internal communication effectiveness at the high level with the statistically significant level of .01. 4) the method to construct efficiency for communication consists of 1) reflection, due to complication in assign order. Therefore, then should be reconsideration for questions and answer to be lucidly. 2) selection of suitable communication way, by considering the context, environment, receiver and messenger. 3) encourage to have knowledge management, building mutual understanding between division and organization. 4) develop electronic media to be effectively.

Keyword : Effective internal communication in organization

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพของประเทศในเวทีสากล ผ่านการสร้างพัฒนากำลังคนผลจากโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าจะทำให้วิถีชีวิต วิธีการงานของบัณฑิตในอนาคตเปลี่ยนแปลงไป การเรียนรู้ศาสตร์เฉพาะทางทั้งวิชาชีพและวิชาการดังที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน อาจไม่เพียงพอต่อความอยู่รอดและการแข่งขันของแรงงานในอนาคต ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการจ้างงานและความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจโลกยุคสารสนเทศเป็นสังคมไร้พรมแดน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความรู้ กระจ่างได้ง่ายเทคโนโลยี แพร่กระจายอย่างกว้างขวาง โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา มีนวัตกรรมและตลาดแรงงานใหม่ ๆ ที่มีมูลค่าเพิ่มและมูลค่าสูงบนพื้นฐานของนวัตกรรมทรัพย์สินทางปัญญา (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551)

อย่างไรก็ตามการส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และสามารถ

เข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้จะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อองค์กร องค์กรจึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถเพื่อให้สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคง ดังนั้นการเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนระดับปฏิบัติ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันอย่างเหมาะสม ถูกต้องนั้นสามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้ในที่สุด การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหาร การสร้างความเข้าใจ และสร้างวัฒนธรรม องค์กร ตลอดจนจนสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้น ๆ เป็นศูนย์รวมให้องค์กรนั้น ๆ ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้จะต้องเข้าใจ และเข้าถึงกระบวนการสื่อสารได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจ ในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกกลุ่ม บุคคลต่อกกลุ่ม หรือระหว่าง องค์กรด้วยกัน ซึ่งหากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง ก็สามารถที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปตาม

เป้าหมายที่วางไว้ได้สำเร็จ (วนาวลัย ดาดี, 2553)

การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการแสดงความต้องการทั้งคำพูดท่าทางต่าง ๆ แสดงถึงความรู้สึกการรับรู้เรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคคลทั่วทั้งองค์การ เริ่มตั้งแต่การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงานในระดับปฏิบัติการ ในรูปของการสื่อสารนโยบายขององค์การ วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555) ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการที่องค์การสามารถที่จะทำงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่จะบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องปรับกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ และยังคงมีบทบาทในการสร้างบรรยากาศการทำงาน สภาพแวดล้อมภายในองค์การ เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต และการสื่อสารถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือการบรรลุ

เป้าหมายของการปฏิบัติหน้าที่การบริหารทางการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมในองค์การหรือหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นองค์การหรือหน่วยงานที่ใหญ่หรือเล็กก็ตาม จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสื่อสารที่จะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกัน ถ้าหากองค์การใดมีการจัดระบบการสื่อสารภายในองค์การที่ดี และสามารถนำเครื่องมือมาสนับสนุนในการบริหารองค์การได้เต็มที่แล้ว ก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี (ธัญญารัตน์ อินทร์เมือง, 2554) การสื่อสารภายในองค์การจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญ การประสบปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์การอาจจะเนื่องมาจากสาเหตุด้านการศึกษา อายุ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสนใจ เป็นต้น ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะทำให้บุคลากรรับรู้ และเข้าใจในทิศทาง นโยบายการดำเนินงานขององค์การ เพื่อนำไปปฏิบัติในแนวเดียวกัน หากการสื่อสารในองค์การมีประสิทธิภาพแล้ว จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์การ รวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์การต่อ

บุคคลภายนอกด้วย

อย่างไรก็ตามการบริหารงานในองค์กรการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่กำหนดจึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ และความเข้าใจของบุคคลากร ในองค์กรการ ซึ่งนับว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงาน สำหรับ ในส่วนของสถาบันการศึกษานั้น มหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา ถือเป็นสถาบันการศึกษา ที่เป็นองค์กรหนึ่งโดยมีปรัชญา “มหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลาเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อ พัฒนาท้องถิ่น จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น ด้วยกระบวนการ พัฒนาองค์ความรู้บนพื้นฐานการบูรณา การศาสตร์สากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น” (มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2557) จาก บทบาทดังกล่าวนี้ทำให้บุคลากรที่ทำ หน้าที่ของตนเองในแต่ละส่วนต้องเป็น ไปในทิศทางเดียวกัน สามารถเชื่อมโยง ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้นั้นการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เนื่องจากแต่ละฝ่ายต้องปฏิบัติหน้าที่ และมีความรับผิดชอบในพันธกิจของ มหาวิทยาลัยในฐานะอุดมศึกษา หาก บุคลากรขาดการสื่อสารที่ดีย่อมส่งผลให้ เกิดข้อผิดพลาดไม่นำไปสู่ความร่วมมือ

และการประสานงาน หากมองความแตกต่าง ของลักษณะประชากรของมหาวิทยาลัย ในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความหลากหลาย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และ สิ่งที่สำคัญในสังคมพหุวัฒนธรรมในเรื่อง ของภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันหน้าพื่อ องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และประสบ ความสำเร็จในการดำเนินงาน จึงจำเป็น อย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจะ ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำงาน การ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ควบคู่กันไปกับการปฏิบัติงาน ดังนั้น ระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ เพื่อก้าวทันต่อสถานการณ์ สังคม การเมือง เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ถึงประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรการ บัณฑิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และแนวทางการสร้างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร เพื่อผลลัพธ์ที่ได้สามารถ นำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบ วิธีการ และกระบวนการติดต่อสื่อสารภายใน

องค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
4. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประชากรที่ใช้ประกอบไปด้วยบุคลากร สายวิชาการ สายสนับสนุน และผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจำนวนทั้งสิ้น 524 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2557)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ตำแหน่ง สังกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงสื่อของบุคลากรภายในองค์การ ประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ แบ่งเป็น 2 หัวข้อ หัวข้อที่ 1 ประเภทการสื่อสารภายในองค์การ หัวข้อที่ 2 สื่อที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์การ จำนวน 49 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแบบสอบถามทั้งฉบับผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และทดสอบความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) เท่ากับ 0.8

การเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยให้เจ้าหน้าที่ธุรการแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเป็นผู้เก็บรวบรวมและนำส่งผู้วิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจก

แบบสอบถามจำนวน 524 ชุด และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนจะนำมาประมวลผลโดยฉบับที่สมบูรณ์จำนวน 498 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.6 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้วนำมาลงรหัสเลข ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อตอบคำถามวิจัย หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ยดังนี้

4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร สถิติที่ใช้ t-test one way ANOVA

ผลการศึกษา

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.5 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 43.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.2 รองลงมา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 35.9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ร้อยละ 44.0 เกือบครึ่งหนึ่งเป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 46.2 ทำงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 27.3

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเรื่องประเภทการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามรายด้าน

ประเภทการสื่อสาร ด้าน	m	s	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารจากบนลงล่าง	3.45	.63	ปานกลาง
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.56	.65	มาก
การสื่อสารในแนวนอน	3.67	.67	มาก
การสื่อสารในแนวไขว้(ข้ามสายงาน)	3.58	.68	มาก
การสื่อสารส่วนบุคคล	3.73	.70	มาก
สื่อสิ่งพิมพ์	3.49	.73	ปานกลาง
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.71	.70	มาก
รวม	3.58	.56	มาก

จากตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีความเห็น

ด้วยมากที่สุด คือ การสื่อสารส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย 3.73 จากคะแนนเต็ม 5 รองลงมา คือ ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.71 และด้านที่บุคลากรมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ค่าเฉลี่ย 3.45

ตารางที่ 2 ระดับประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏยะลา จำแนกตามรายด้าน

ประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้าน	m	s	ระดับประสิทธิภาพ
ความรวดเร็ว	3.60	.59	มาก
ความประหยัด	3.63	.62	มาก
ความหมายตรงกันระหว่างผู้ส่งผู้รับสาร	3.54	.55	มาก
การบรรลุเป้าหมาย	3.63	.59	มาก
การสื่อสารสองทาง	3.59	.59	มาก
การเปิดเผย	3.53	.63	มาก
ความรู้สึกล้นบนสนุนจากบุคลากร	3.59	.60	มาก
ความรู้สึกลงในด้านดี	3.52	.64	มาก
ความเท่าเทียมกัน	3.59	.64	มาก
รวม	3.58	.56	มาก

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 จากคะแนนเต็ม 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่

มีความคิดเห็นมีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ด้านความประหยัด และด้านการบรรลุเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมา ด้านความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.60 และด้านที่มีความคิดเห็นมีประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้สึกลงในด้านดี ค่าเฉลี่ย 3.52

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	
	t/F	P
เพศ	-3.068	.002
อายุ	3.518	.015
ระดับการศึกษา	10.428	.015
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1.742	.139
ตำแหน่งงาน	3.056	.010
สังกัด	2.098	0.52

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสังกัด กับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการ

ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ ระดับ .05

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ประเภทการสื่อสารภายในองค์กร	ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร	
	r	P
การสื่อสารจากบนลงล่าง	.822	.001
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	.807	.001
การสื่อสารในแนวนอน	.618	.001
การสื่อสารในแนวไขว้(ข้ามสายงาน)	.630	.001
การสื่อสารส่วนบุคคล	.627	.001
สื่อสิ่งพิมพ์	.622	.001
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	.708	.001

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพัทธ์ประเภทการสื่อสารภายในองค์กร กับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่า ประเภทของการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวไขว้ (ข้ามสายงาน) การสื่อสารส่วนบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิจารณ์และสรุปผล

จากข้อค้นพบของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านการรับสื่อของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่าการเข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์ มากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จากประเด็นช่องทางดังกล่าวเป็นช่องทางที่สามารถติดต่อประกาศได้ทั่วและเห็นทันทีทำให้เกิดการส่งสารได้รวดเร็ว

ทั้งนี้หากจะพิจารณาถึงสื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้เข้าถึงมากที่สุด ก็คือ ไลน์ เนื่องจากอยู่ตรงแยกทางเข้า

สดุดา มองเห็นได้ในระดับสายตา ในส่วนประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเข้าถึงที่มากที่สุด คือ Internet ได้แก่ Website e-document E-mail เพราะว่าคุณลักษณะจำนวนมากใช้คอมพิวเตอร์และสมาร์ตโฟน กอปรกับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยขยายวงกว้าง คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ จารุมาศ เสนหา และคณะ (2557) พบว่าการรับทราบถึงข่าวสารภายในองค์กรผ่านระบบ iOffice เป็นช่องทางการสื่อสารภายในที่เหมาะสมกับบุคลากรมากที่สุด ซึ่งเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทหนึ่ง

2. การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่าการสื่อสารส่วนบุคคลอยู่ในลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด เนื่องมาจากมหาวิทยาลัยฯ มีจำนวนพื้นที่ไม่มากมายนัก กอปรกับนโยบายของผู้บริหารต้องการให้บุคลากรมาลงเวลาปฏิบัติงานที่เดียวกัน เพื่อต้องการให้บุคลากรทุกระดับได้พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันก่อนจะแยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับพรรณปพร โต้ะวิเศษกุล (2551) ว่าการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเป็นการสื่อสารส่วนบุคคล มีประสิทธิภาพในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย

2.1 ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.11 คือความสับสนในการสั่งงานจากผู้บังคับบัญชาที่ต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าวเป็นที่น่าสนใจและควรนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

2.2 ทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.70 บุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว อาจจะเป็นเพราะว่าการเปิดโอกาสของผู้บริหารระดับสูงในการพบปะพูดคุยได้ง่ายกับบุคลากร และก่อกำกับกิจกรรมพบปะพูดคุย (พบปะยามเช้า) กับบุคลากรโดยหมุนเวียนเปลี่ยนกันเป็นเจ้าภาพของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้ผู้บริหารฯ ได้เข้าถึงบุคลากรได้ทุกระดับ สร้างให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีได้ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา

2.3 ทิศทางการสื่อสารในแนวนอน ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.73 การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ตามนโยบายการพบปะยามเช้า เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดกิจกรรมร่วมกันได้พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความ

คิดเห็นระหว่างกลุ่ม หรือแม้แต่การลงเวลาปฏิบัติงาน ต่าง ๆ เหล่านี้ จึงทำให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนกันมากขึ้นนำมาซึ่งความสำเร็จในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งคล้ายคลึงกับ วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2556) พบว่าการสื่อสารของพนักงานแบบพบหน้ากัน พบปะพูดคุยเป็นรายบุคคล เป็นช่องทางหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน ที่ถูกเลือกใช้เป็นจำนวนมาก

2.4 ทิศทางการสื่อสารในแนวไขว้ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.60 บุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นภายในองค์กรได้อย่างประหยัด ซึ่งจะเห็นได้ว่าการติดต่อลักษณะนี้เป็นการติดต่อผ่านโทรศัพท์ภายในหรือไลน์ และโดยสภาพสถานที่ของมหาวิทยาลัยที่มีบริเวณไม่มากมาย และการเดินทางที่สะดวกระหว่างสถานที่โดยมีทางเชื่อมกันทำให้สะดวกประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการไปมาหาสู่ติดต่อประสานงานซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนข่าวสาร สร้างความสัมพันธ์อันดี ซึ่งสอดคล้องกับ บัทยา สมพรชัยกิจ และ อรุณขุ เลิศจรรยาภักดิ์ (2556) พบว่าการสื่อสารข้ามสายงานหรือแบบไขว้ สื่อสาร

ระหว่างผู้ปฏิบัติงานซึ่งอยู่คนละกอง ส่วนงานในลักษณะการประสานงานกับ ประเด็นที่เกี่ยวข้อง อาจเป็นรูปแบบเป็น ทางการ หรือไม่เป็นทางการ จำทำให้ เกิดความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน ทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันถ่วงที

3. ด้านประสิทธิภาพการติดต่อ สื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มี ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นนท์หทัย วรวงศ์ไกรศรี (2557) ใน การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน องค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดล ประเด็น อายุ และตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรที่แตก ต่างกัน ดังนั้นความแตกต่างในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับ อายุ และตำแหน่งมีผลต่อ การสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนประเภทของการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การ สื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนว นอน การสื่อสารในแนวไขว้(ข้ามสาย งาน) การสื่อสารส่วนบุคคลสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ เชิงบวกในระดับมากกับประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร สำหรับ

การสื่อสารภายในองค์กรที่จะเป็นไป ตามวัตถุประสงค์ทำให้เกิดความเข้าใจ ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและรับสาร เพื่อให้ได้ข่าวสารที่รวดเร็วถูกต้องนั้นต้องมี ข้อมูลในการตัดสินใจ หากผู้บังคับบัญชา มีนโยบายชัดเจน ผู้บังคับบัญชาก็จะ ปฏิบัติงานง่าย การสื่อสารจึงมีความ สำคัญทั้งการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา ลงมาสู่ผู้บังคับบัญชา จากผู้บังคับบัญชา ไปสู่ผู้บังคับบัญชา หรือการ สื่อสารระหว่างกัน องค์กรควรต้องทำไป ในทิศทางเดียวกันภายใต้นโยบายที่ ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดไว้ และควรให้ ความสำคัญกับช่องทางการรับสื่อที่ ทันสมัยให้มากขึ้น เช่น line Facebook และการมีส่วนร่วมของบุคลากรก็เป็น สิ่งที่สำคัญที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาได้ข้อมูล ย้อนกลับเพื่อประกอบการตัดสินใจใน การกำหนดนโยบายต่าง ๆ ต่อไป ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อสรุปของ จันทิวา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ใน ประเด็นด้านทิศทางการสื่อสาร พบว่า พนักงานโรงพยาบาลนทเวชมีความ คิดเห็นต่อทิศทางการสื่อสาร จากบน ลงล่าง จากล่างขึ้นบน การสื่อสารใน แนวราบ และการการสื่อสารข้ามสายงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้ เห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรของโรง

พยาบาลนทเวชมีความหลากหลาย และสมดุลกันในทุกทิศทาง ซึ่งเหมาะสม สำหรับองค์การขนาดใหญ่ที่มีความ จำเป็นต้องเปิดทิศทางให้พนักงาน สื่อสารกันได้รอบด้าน และปัญหา สมพร ชัยกิจ และอรนุช เลิศจรยารักษ์ (2556) พบว่าการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไป ยังผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องเกี่ยวกับ นโยบายการมอบหมายภารกิจหน้าที่ เป็นไปในทิศทางที่ดีเนื่องจากได้เปิด โอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดง ความ คิดเห็นแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

4. แนวทางการสร้างประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาวิจัยควรมีแนวทางการสร้างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารในองค์กรดังนี้

4.1 การส่งผลสะท้อนกลับ เนื่องจากการเกิดความสับสนในการสั่ง งานดังนั้นควรทบทวนโดยการเปิดโอกาส ให้สอบถาม โต้ตอบเพิ่มเติมให้ชัดเจน หากข้อมูลมีความซับซ้อนควรจัดทำเป็น ลายลักษณ์อักษรและควรให้ความรู้ตอกย้ำ ให้เห็นความสำคัญและผลที่เกิดจากการ สื่อสาร

4.2 การเลือกใช้ช่องทางการ สื่อสารที่เหมาะสม การเลือกช่องทางการ สื่อสารที่เหมาะสมโดยพิจารณาจาก ความเหมาะสมของเนื้อหาสาระ สภาพ

แวดล้อม ผู้รับ และผู้ส่งสาร การเลือก รูปแบบที่เหมาะสมจะนำมาซึ่งทำให้เกิด ความรู้สึกที่ดีและเข้าใจกันเสมือนการ รับฟัง และให้คำแนะนำทำให้เกิดผลต่อ ศักยภาพการปฏิบัติงานในองค์การเกิด ความร่วมมือระหว่างกัน ลดความขัดแย้ง ที่อาจจะเกิดขึ้น สอดคล้องกับ ปัญหา สมพรชัยกิจ และ อรนุช เลิศจรยารักษ์ (2556) กล่าวว่าการหลากหลายของ ช่องทางการสื่อสารทำให้บุคลากรสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้ง่าย ยิ่งขึ้นทำให้มีความเข้าใจและตระหนักถึง ความสำคัญในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ภายใต้องค์การ

4.3 ส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน ความรู้ ความเข้าใจในการทำงานของ แต่ละฝ่ายขององค์การให้มากขึ้นทั้งนี้ เมื่อเกิดปัญหาการสื่อสารการเจรจาของ บุคคลก็สามารถที่จะสร้างความเข้าใจใน ลักษณะงานของแต่ละฝ่าย ควรสร้าง วัฒนธรรมในการทำงานให้เกิดความ กระตือรือร้นมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและ กันเพื่อความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย ของงาน

4.4 การพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้มีคุณภาพเพิ่มความสามารถ ความแรง ของสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุม พื้นที่การใช้งาน เพื่อความรวดเร็วต่อ

การใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา ชื่นฤทัย (2554) การสื่อสารต้อง นำระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาเสริมเพื่อให้วิธีการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากเป็นวิธีที่ทันสมัยและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์แก่องค์กร ดังนี้

1. เนื่องจากในยุคปัจจุบันองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไขอยู่ตลอดเวลาเพื่อความอยู่รอด ดังนั้นการพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งเพื่อใช้ประกอบในการสื่อสารที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ยิ่งในปัจจุบัน Application ต่างๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกที่สามารถมาใช้งานได้รวดเร็วสะดวกประหยัดยิ่งขึ้น ระบบเครือข่ายที่มีความเสถียรทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรกำหนดนโยบายด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร การสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายใน

องค์กร การสร้างความพึงพอใจการสื่อสารภายในองค์กร หากเพียงแต่ผู้บริหารมีนโยบายชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานหรือจากผู้ปฏิบัติงานขึ้นไปสู่ผู้บริหาร และลวดอคติที่มีอยู่ ส่งผลให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้นไป

3. ควรสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรและผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยให้บุคลากรประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจและปรารถนาดีโดยผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสาร โดยให้บุคลากรผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไป รวมทั้งพัฒนาบุคลิกลักษณะที่ดี ความน่าเชื่อถือ คล่องแคล่วเปิดเผยจริงใจ มีความรับผิดชอบในฐานะผู้ส่งสารและรู้จักเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอข้อมูลข่าวสาร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยขอขอบคุณ

ผู้ทรงคุณวุฒิจาก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้บริหาร หนังสือพิมพ์ ทักษิณไทม์ ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย อาจารย์สมพงศ์ เพชรบริสุทธิ์ จากวิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา ให้คำแนะนำในการวิเคราะห์

ข้อมูล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กรีนศุภมาส เอ่งฉ้วน จากมหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความอนุเคราะห์ในการจัดทำบทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ จึงทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). *กลุ่มพัฒนานโยบายอุดมศึกษา สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จารูมาศ เสนหา และคณะ. (2557). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่*. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ. ครั้งที่ 5. 16 พฤษภาคม 2557. สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธัญญารัตน์ อิทร์เมือง. (2554). *ประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ของมหาวิทยาลัยนเรศวร*. บัณฑิตศึกษาคณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นนท์หทัย วรวงศ์ไกรศรี. (2557). *การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยมหิดล*. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน).
- ปัทมา สมพรชัยกิจ และอรนุช เลิศจรยรักษ์. (2556). *การสื่อสารภายในองค์กรของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.

- พรรณปพร โต๊ะวิเศษกุล. (2551). การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของหน่วยงานบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (2557). รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2557. สำนักงานประกันคุณภาพ. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา หน้า 1-9, 22.
- วนาวลัย์ ดาดี. (2553). กลยุทธ์การบริหารภาพลักษณ์องค์กร. พิษณุโลก : คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วันทนา ชื่นฤทัย. (2554). การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสาร ภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัทโอกิตานิ (ไทยแลนด์) จำกัด. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. 2(2), 120-127.
- วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2556). การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน. *Academic Services Journal*. Prince of Songkla University. Vol. 25 N. 3. (Sep-Dec).
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.